

Datum
September 2020



AAN DE SLAG

MET GEDRAG

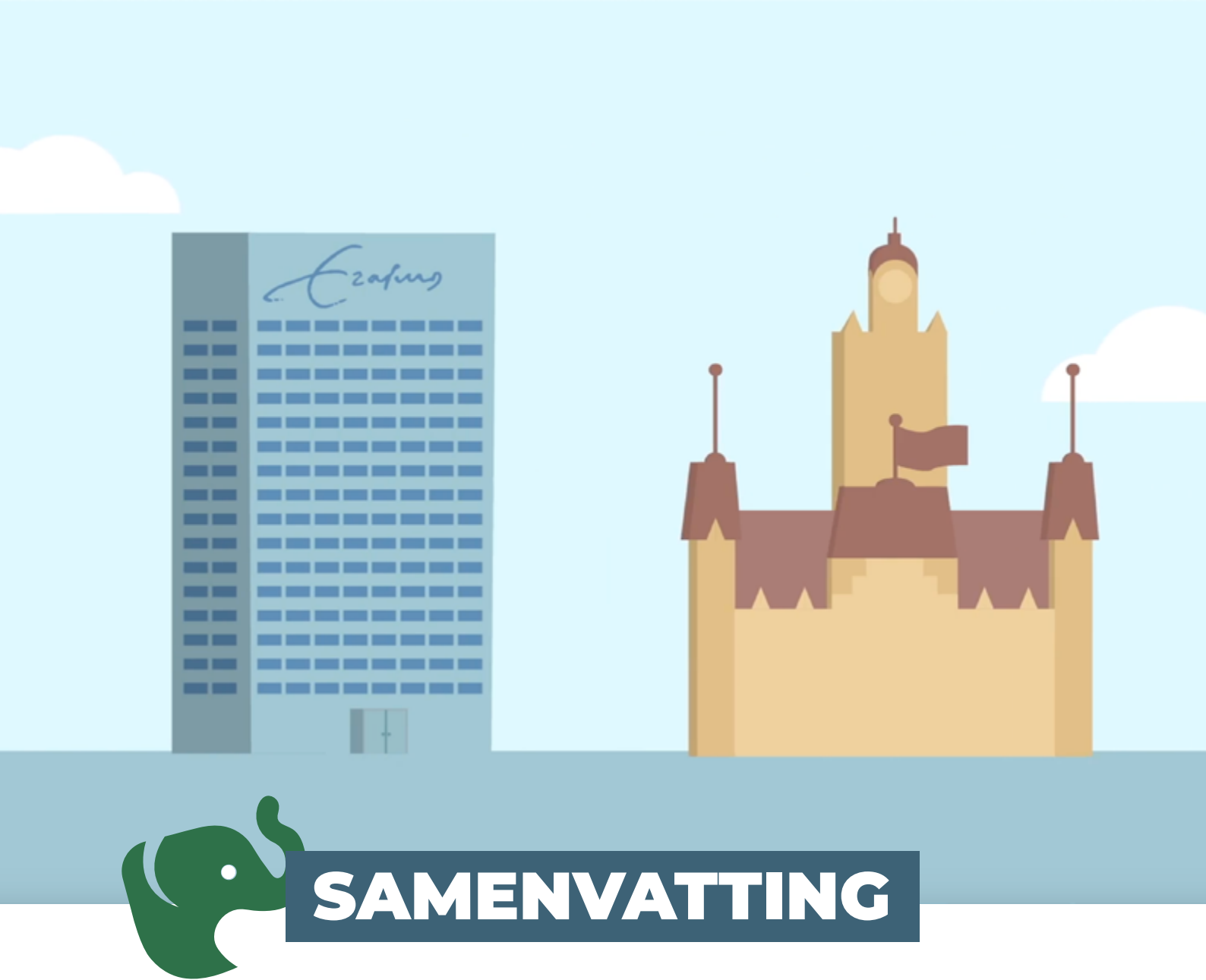
Eindevaluatie project Behavioural Insights Group Rotterdam (BIG'R)
Periode 2017 - 2020



Foto ©Iris van den Broek

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	4
1.1	Aanleiding	6
1.2	Doel rapportage	7
1.3	Leeswijzer	7
2	Externe en interne ontwikkelingen	9
2.1	De toepassingen van gedragsinzichten	9
2.2	De toepassing van gedragsinzichten in de opstelling en uitvoering van beleid	10
2.3	Impact COVID-19	12
2.4	Aanpak vanuit samenhangende beleidsterreinen en gedragsfactoren	12
2.5	Interne organisatieontwikkelingen	15
3	BIG'R in vogelvlucht	17
3.1	Gezamenlijke ambitie aanpak maatschappelijke opgaven	17
3.2	Samenhang collegeprogramma en Programma Goed Geregeld	17
3.3	Doelstelling BIG'R	17
3.4	Producten BIG'R	18
3.5	Afbakening	18
3.6	Organisatie BIG'R	19
3.6.1	Financiële bijdrage	19
3.6.2	Organisatorische bijdrage	19
3.6.3	Werkwijze	20
3.6.4	Ontwikkeling organisatie en werkwijze	20
4	Evaluatie	23
4.1	Impact casuïstiek	24
4.2	Impact kennisdeling	47
4.3	Evaluatie projectorganisatie	48
4.4	Geleerde lessen	52
5	Conclusie en aanbevelingen	55
5.1	Conclusie	55
5.2	Aanbevelingen	55
	Bijlagen	
	Bijlage 1. Infographics afgeronde casussen BIG'R	58
	Bijlage 2. Projectoverzicht Healthy'R	68



*We leven in een tijd van grote economische, ecologische, politieke en sociaal culturele bewegingen. Maatschappelijke opgaven, zoals gezondheid, onderwijs, schuldenbestrijding, mobiliteit en duurzaamheid, zijn belangrijke thema's met een grootstedelijke dimensie. Ze hangen ook nauw met elkaar samen en versterken elkaar. Deze opgaven hebben altijd te maken met **gedrag**: hoe mensen zich in alledaagse situaties gedragen, informatie verwerken en keuzes maken heeft effect op hun leven en op de stad.*

De gemeente Rotterdam en de Erasmus Universiteit Rotterdam (EUR) hebben de ambitie uitgesproken om uit te groeien tot een internationaal toonaangevend samenwerkingsmodel voor het aanpakken van grote maatschappelijke transitie. BIG'R is een van de initiatieven. BIG'R is opgezet om bij te dragen aan effectiever gemeentelijk beleid, gebaseerd op hedendaagse gedragswetenschappelijke inzichten.

BIG'R is een uniek samenwerkingsverband tussen de gemeente en de EUR. Het team werkt sinds 2017 samen en bestaat uit gemeentelijke beleidsadviseurs, onderzoekers van de gemeente en universitaire gedragsexperts. BIG'R kent een projectduur tot en met 2020.

Deze rapportage dient als afsluiting van de projectperiode, en ook als voorbereiding op de volgende periode, zodat de verdere ontwikkeling naar een gedragskennisgedreven beleidspraktijk daadkrachtig wordt voortgezet.

Conclusie

De evaluatie van de projectperiode van BIG'R toont aan dat de gezamenlijke aanpak van de gemeente en de EUR zijn vruchten afwerpt:

1. Als het gaat om de inzichten, interventies en aanbevelingen als resultaat van de casussen;
2. Als proces dat BIG'R doorloopt met collega's en andere betrokkenen om maatschappelijke vraagstukken steeds vaker te benaderen vanuit gedragswetenschappelijke inzichten. Dit wordt door een groot deel van de organisatie als belangrijk ervaren.

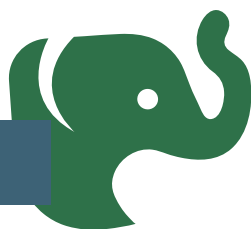
Het samenwerkingsverband heeft een transitie naar een gedragskennisgedreven beleidspraktijk in gang gezet. Dankzij de resultaten van de afgelopen jaren kan nu opschaling plaatsvinden naar de volgende fase.

Aanbevelingen

De volgende aanbevelingen worden gedaan om opschaling naar de volgende fase te realiseren:

1. Inzet van gedragswetenschappelijke inzichten doorzetten;
2. Vanuit één concernbreed gedragsexpertisecentrum, de samenwerking tussen de gemeente en de EUR doorontwikkelen en hiertoe een businesscase opstellen;
3. Vanuit themagericht werken en organiseren de samenwerking tussen de gemeente en de EUR doorontwikkelen.

1 INLEIDING



1.1 Aanleiding

“We leven in een tijd van grote economische, ecologische, politieke en sociaal culturele bewegingen. Maatschappelijke opgaven zoals gezondheid, onderwijs, schuldenbestrijding, mobiliteit en duurzaamheid, zijn belangrijke thema’s met een grootstedelijke dimensie. Ze hangen ook nauw met elkaar samen en versterken elkaar.” Toen we deze eerste regels schreven, konden we niet vermoeden dat het coronavirus deze zo duidelijk zou onderstrepen.

Zo adviseerden BIG’R (gedragsteam, dat valt onder Dienstverlening, directie Klantcontact) en Healthy’R (gedragsteam, dat valt onder Maatschappelijke Ontwikkeling, directie Publieke gezondheid Welzijn & Zorg) hoe de toepassing van wetenschappelijke gedragsinzichten in Rotterdam in tijden van corona kan leiden tot effectiever gemeentelijk beleid en communicatie.

De adviezen betroffen diverse onderwerpen:

- Vuilnis naast de container (lockdown leidde tot grote schoonmaak in huis);
- Bewaren van 1,5 meter afstand in de publiekslocaties van de gemeente;
- Aandacht voor vereenzaming onder ouderen;

- Het kantoorgedrag van ambtenaren wanneer zij weer kunnen werken op de concern huisvestingslocaties.

Een deel van de adviezen is opgenomen in een door BIG’R en Healthy’R geschreven essay in Binnenlands Bestuur nr. 8 van april 2020. Ook het nieuwsprogramma EenVandaag besteedde aandacht aan deze adviezen.

BIG’R bestaat sinds 2017 en komt voort uit de gevoelde noodzaak dat steden moeten kunnen steunen op nieuwe kennis, uitwisseling en exploratie als startpunt van veel maatschappelijke verandering en vernieuwing. In stedelijke omgevingen tonen problemen zich het scherpst, maar ontstaan ook nieuwe antwoorden. Daarom zijn de gemeente en de EUR in 2016 een samenwerkingsovereenkomst aangegaan, waarin ze de krachten bundelen om actuele maatschappelijke thema’s aan te pakken.

Deze samenwerking heeft geleid tot verschillende initiatieven tussen EUR en de gemeente. Initiatieven die zich inzetten voor een positieve bijdrage aan de grote maatschappelijke transitie van deze tijd. BIG’R is daar een voorbeeld van.

De grote opgaven waar we als Rotterdam voor staan, zoals gezondheid, mobiliteit en duurzaamheid, hebben altijd te maken met gedrag: hoe mensen zich in

alledaagse situaties gedragen, informatie verwerken en keuzes maken heeft effect op hun leven en op de stad. Veel beleid betreft het gedrag van burgers.

Van oudsher probeert de overheid invloed uit te oefenen op het gedrag van burgers via wet- en regelgeving, voorlichting, straffen en belonen. De overheid kiest deze inzet vaak vanuit de impliciete aanname dat mensen vooral rationeel en afgewogen keuzes maken. Mensen weten wel:

- dat roken slecht voor hen is;
- dat ze meer moeten bewegen;
- dat autorijden zowel slecht is voor het milieu, als voor hun gezondheid;
- dat ze moeten sparen voor later, enzovoort.

En toch veranderen ze dit gedrag niet. Uit gedragswetenschappelijk onderzoek blijkt namelijk dat mensen vaak handelen uit gewoonte, op basis van emoties of afwegingen, die niet altijd rationeel zijn of lijken te zijn.

De aandacht voor een gedragskennis-gedreven beleidspraktijk is de afgelopen jaren in een stroomversnelling geraakt. Gedrag begrijpen en onderzoeken leveren essentiële informatie op voor de ontwikkeling en uitvoering van effectiever beleid en zorgt voor een betere aansluiting op de behoeften en wensen van burgers in Rotterdam.

1.2 Doel rapportage

BIG’R is een samenwerkingsverband tussen de gemeente en de EUR sinds 2017, gericht op het oplossen van maatschappelijke

vraagstukken in de stad op basis van gedragswetenschap.

Het team bestaat uit beleidsadviseurs, onderzoekers van de gemeente en gedragsexperts van de EUR. BIG’R werkt sinds 2019 steeds meer samen met Healthy’R (het gedragsteam, gericht op gezondheid) aan deze opgaven. Het samenwerkingsverband BIG’R kent een projectduur tot en met 2020.

Deze rapportage benoemt de opbrengsten BIG’R over de projectperiode en laat de geleerde lessen zien. Vervolgens worden lijnen naar de toekomst getrokken. Deze rapportage dient als afsluiting van de projectperiode, en is ook een voorbereiding op de volgende periode, zodat de verdere ontwikkeling naar een gedragskennis-gedreven beleidspraktijk daadkrachtig wordt voortgezet.

1.3 Leeswijzer

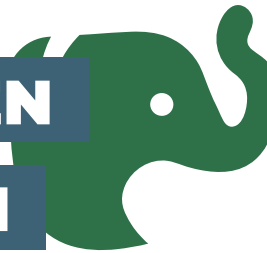
Dit rapport start met een weergave van externe en interne ontwikkelingen, die van invloed zijn op de inzet van gedragsinzichten in de beleidspraktijk (hoofdstuk 2).

Vervolgens worden opgave en aanpak van het project BIG’R en de ontwikkeling daarin toegelicht (hoofdstuk 3).

Aansluitend vindt evaluatie plaats door inzicht te geven in de impact van de activiteiten van BIG’R en een evaluatie van de projectorganisatie (hoofdstuk 4). Op basis van de geschetste context en de evaluatie sluit het rapport af met een conclusie en aanbevelingen (hoofdstuk 5).

2 ONTWIKKELINGEN

INTERN EN EXTERN



2.1 De toepassing van gedragsinzichten

*De toepassing van gedragsinzichten in de vorm van nudges heeft internationaal een grote vlucht genomen. In 2008 verscheen **Nudge**, het boek van Thaler en Sunstein. Een nudge is een aanpassing van de omgeving waardoor mensen een keuze maken, die hen een duwtje in de goede richting geeft.*

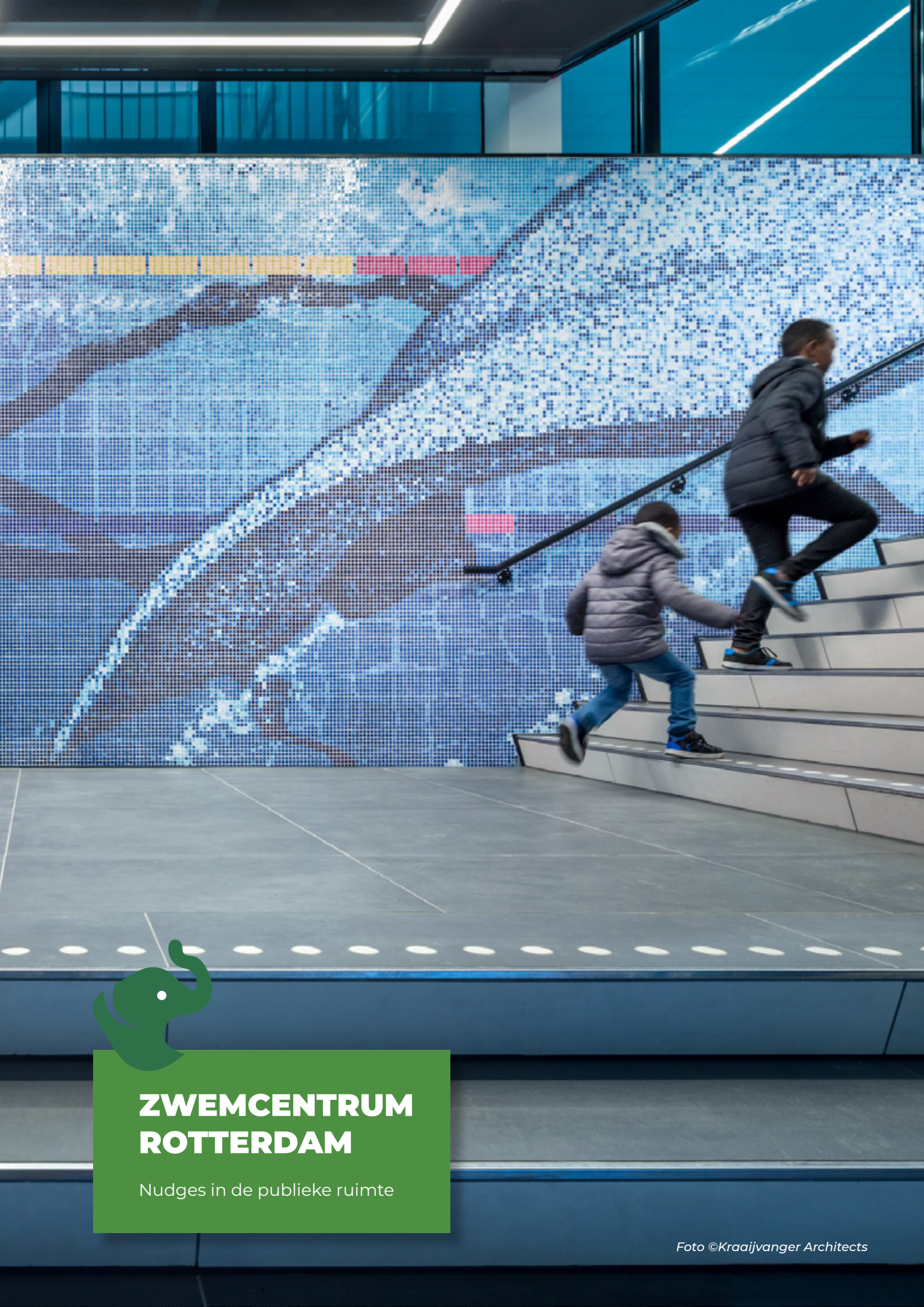
Nudging belooft vergroting van effectief beleid met kleine aanpassingen tegen geringe kosten. Het gaat hierbij om een simpele verandering van omstandigheden waarin de burger kiest. De burger behoudt de vrijheid te kiezen, maar de nudge beweegt hem met kleine duwtjes in de gewenste richting. Vooral de experimenten van het Behavioural Insights Team UK (**BIT UK**) hebben de aandacht getrokken, omdat deze laten zien hoe met goedkope interventies de overheid effectiever is en veel geld kan besparen.

Een voorbeeld: een paar procent van de automobilisten betaalde alsnog hun voertuigenbelasting nadat ze een brief kregen met dreiging van inbeslagname van hun auto, vergezeld met een foto van de betreffende auto. Deze foto was de nudge, die de feitelijke boodschap

direct persoonlijk maakte en het leverde in absolute zin een hoog bedrag op. Effectstudies laten zien dat eenvoudige nudges in vergelijking tot conventionele maatregelen een goede kosten-baten verhouding hebben, hoewel de effecten ook niet overschat moeten worden.

Door de populariteit van nudges worden nudging en andere toepassingen van gedragsinzichten vaak over één kam geschoren. De betekenis van nieuwe gedragswetenschappelijke kennis voor het overheidsbeleid strekt zich echter veel verder uit dan nudging (**Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, 2014**). In de praktijk werkt BIG'R aan zowel aanpassingen in de vorm van nudges, als toepassingen vanuit een waaier aan wetenschappelijke gedragsmodellen, die een betere analyse en toepassing van beleidsproblemen mogelijk maken.

Zo was het advies om bij de entree en de hal van Zwemcentrum Rotterdam zoveel mogelijk glas toe te passen, gebaseerd op de Defensible Space theorie van Oscar Newman. Deze stelt dat de zichtbaarheid van gedrag werkt. Goed gedrag (gedrag dat past in een publieke ruimte) bevordert en slecht gedrag (entree als hangplek gebruiken) beperkt.



ZWEMCENTRUM ROTTERDAM

Nudges in de publieke ruimte

Een tweede voorbeeld is het advies van BIG'R om 'laadpaalkleef'-problemen te voorkomen door een etikette op te stellen voor het gebruik van laadpalen voor elektrische auto's, in combinatie met nudges om de effectiviteit van de etikette te vergroten.

In het advies voor het bevorderen van het gebruik van de Kiss & Ride op Rotterdam Centraal staan, naast aanbevolen nudges, ook aanbevelingen om de inrichting van de Kiss & Ride-plekken en de bewegwijzering zo te veranderen dat het gewenste gedrag duidelijk en gemakkelijk wordt.

Internationale en landelijke ontwikkelingen laten kansen zien om de effectiviteit van beleid te vergroten door al vroeg in beleidsprocessen gedragsinzichten te betrekken. Beleid en wetenschap hebben profijt van elkaar.

Het beleid heeft de gedragswetenschap nodig voor het toepassen van de meest recente inzichten in werkbare en effectieve beleidsoplossingen. De wetenschap heeft de beleidspraktijk nodig om te horen wat voor de stad waardevol is om te onderzoeken, leren en experimenteren in de praktijk. Zo worden de meest kansrijke interventies geïdentificeerd.

De alliantie van de gemeente en de EUR wordt binnen BIG'R benut om deze samenwerking tussen beleid en wetenschap door te ontwikkelen en optimaal in te zetten voor de stad en de Rotterdammer.

2.2 De toepassing van gedragsinzichten in de opstelling en uitvoering van beleid

De toepassing van gedragswetenschappelijke inzichten in het beïnvloeden van het keuzegedrag van burgers is inmiddels wijdverbreid. Internationaal en nationaal zijn diverse samenwerkingsverbanden tot stand gekomen. Mondiaal is Groot-Brittannië het eerste land, waar in 2010 de overheidsinstantie Behavioural Insights Team UK, afgekort **BIT UK**, is opgericht, die geheel gewijd is aan de toepassing van gedragsinzichten in de beleidspraktijk. Inmiddels bestaan over de hele wereld dergelijke gespecialiseerde teams, die gedragsinzichten toepassen in sectoren als gezondheidszorg, pensioenvoorzieningen, belasting en consumentenbescherming. Nederland is samen met Groot-Brittannië, Duitsland, Frankrijk en Denemarken voorloper binnen de Europese Unie (**European Commission, 2016**).

In Nederland zijn bij diverse ministeries gedragsteams opgericht. Zij werken in het Behavioural Insights Network NL (BIN NL). Op gemeentelijke niveau heeft alleen Rotterdam twee formele gedragsteams: BIG'R en Healthy'R. In BIG'R werken sinds 2017 de gemeente en de EUR met elkaar samen. BIG'R komt voort uit het Steunpunt Naleving, dat de overgang van 'toezicht en handhaving' (wat de gemeente doet) naar 'naleving' (gedrag van de burger) ondersteunde.

In 2018 kreeg BIG'R in Rotterdam met Healthy'R haar evenknie op het gebied van de inzet van gedragsinzichten. Healthy'R focust zich op het stimuleren van gezond gedrag en kent dezelfde werkwijze als BIG'R en is verbonden aan dezelfde hoogleraar van de EUR. Healthy'R kan, naast gemeentelijke eigenaren van een gedragsvraagstuk, ook met partners uit de stad werken. Healthy'R kent een looptijd tot eind 2021 en richt zich met name op de thema's uit het **Preventieakkoord Gezond010**. BIG'R en Healthy'R kennen hetzelfde doel: het stimuleren van toepassing van gedragsinzichten ten behoeve van maatschappelijke vraagstukken. Zij werken vaak samen aan kennisverspreiding en stimulering van de toepassing van gedragsinzichten in de organisatie. Rotterdam vervult met BIG'R en Healthy'R in Nederland een voorbeeldfunctie.

Voor meer projectinformatie over Healthy'R zie bijlage 2.

In andere gemeenten worden wel gedragsdeskundigen bij verschillende afdelingen aangesteld, maar is er nog geen sprake van een gespecialiseerd gedragsteam, zoals BIG'R. Verschillende gemeenten hebben interesse in de Rotterdamse aanpak en willen hun eigen gedragsteam opbouwen. Sinds 2016 werkt een aantal gemeenten (waaronder de G4) samen in een informeel gedragsnetwerk. Begonnen met vier gemeenten, bestaat dit inmiddels uit negen gemeenten. Op landelijk niveau is het gedragsnetwerk dat is opgezet door **BIN NL** van belang. Via het onlineplatform van BIN NL ontmoeten medewerkers van diverse niveaus van de overheid, particuliere organisaties en universiteiten elkaar, om vragen en ideeën voor te leggen en kennis uit te wisselen.



Foto ©Gemeente Rotterdam

2.3 Impact COVID-19

Het coronavirus zet onze maatschappij op zijn kop en maakt dat we onze manier van leven ingrijpend moeten veranderen. De overheid beseft snel dat voor de gevraagde gedragsverandering meer nodig is dan het louter informeren of overtuigen van burgers.

De premier benadrukt steeds opnieuw dat de Nederlanders het samen moeten doen, in de wetenschap dat 'samen' motiveert. De intelligente lockdown geeft burgers eigen verantwoordelijkheid, wat de weerstand tegen de veranderingen verminderde en het aan burgers gegunde vertrouwen in de maatregelen vergrootte en navolging van de aanwijzingen stimuleerde.

Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) past wetenschappelijke kennis en expertise over gedrag toe bij gecoördineerde bestrijding van de coronapandemie. Een speciale coronagedragsunit is ingesteld om de landelijke en regionale overheden bij beleidsontwikkeling en communicatie te ondersteunen door beleid te onderzoeken op onder andere het effect hiervan op gedrag van burgers.

Een tijdelijke Wetenschappelijke Adviesraad ondersteunt deze unit. Professor Semiha Denктаş, de academische trekker van BIG'R en Healthy'R, is lid van deze adviesraad.

2.4 Aanpak vanuit samenhangende beleidsterreinen en gedragsfactoren

Samenhangende beleidsterreinen

De projectorganisatie van BIG'R is gebouwd rondom de clusters van de gemeente. Per cluster is er een clustervertegenwoordiger. Die is behalve contactpersoon ook de trekker van de ingebrachte casus vanuit het betreffende cluster. Het is gebleken dat in behandeling genomen casussen vaak een clusteroverstijgend beeld laten zien: een aanpak vindt dan plaats op verschillende beleidsterreinen. Bijvoorbeeld: volksgezondheid (MO) en aanpassing concern huisvesting locaties (BCO); veiligheid (directie Veiligheid) en toezicht en handhaving (SB); communicatie in dienstverlening (DV) en schulden / werk en inkomen (MO / W&I); mobiliteit (SO) en buitenruimte en handhaving (SB). Thematisch werken komt meer overeen met deze overstijgende aanpak. Voor een casus vertrek je dan vanuit één stuk werkelijkheid (thema), waarin meerdere beleidsterreinen in onderlinge samenhang worden betrokken.

Samenhangende gedragsfactoren

Een systeembenadering van gedrag helpt bij complexe maatschappelijke opgaven. De invloed van verschillende factoren op gedrag en de interacties tussen die factoren, vormen een systeem wat het stimuleren van gewenst gedrag tot een complexe opgave maakt. *Lees verder op pagina 15.*

Ter illustratie lichten we de interventie Grip en Gezondheid toe, een casus van Healthy'R. Deze bestond uit een cursus, aangeboden aan rokers, die moeite hebben met rondkomen. Er werd inzicht gegeven in welke effecten stress heeft op het dagelijks leven, maar ook werden stressmanagementvaardigheden aangeleerd. Ook werd deze cursus dichtbij huis en in groepsverband aangeboden.

Zo leerden cursisten meer controle, dus meer grip, te krijgen op hun dagelijkse leven. Betere keuzes werden gemaakt, waardoor in de dagelijkse praktijk meer overzicht en structuur ontstond. En ook meer mentale capaciteit.

Met als gevolg dat er meer ruimte ontstond voor verandering in ander gedrag, zoals minderen en zelfs stoppen met roken. Gaandeweg de cursus verschoof ook de focus van stress naar stoppen met roken. Grip en Gezondheid heeft vanwege die systeemaanpak gekozen voor een focus op het verminderen van stress, in plaats van roken.

In tegenstelling tot roken, wordt het ervaren van stress onder de algemene bevolking als normaal beschouwd. Immers, iedereen ervaart weleens stress. Het praten over stress is daarmee gemakkelijker dan praten over roken. Bovendien hangt roken ook weer samen met stress.

Verschillende perspectieven





Foto ©Vincent Demennie

Een ander voorbeeld heeft te maken met de huidige coronacrisis. Nationaal en internationaal wordt duidelijk dat mensen met een laag opleidings- en inkomensniveau harder worden getroffen door COVID-19. Hier zijn een paar redenen voor aan te wijzen.

Om te beginnen de woonomgeving: mensen met een laag inkomen wonen doorgaans met meer mensen in een kleiner huis en in dichtbevolkt gebied. 'Social distancing' is dan gewoonweg moeilijker, waardoor de kans op besmetting toeneemt. Ze zijn ook vaker aangewezen op openbaar vervoer, waar voldoende afstand bewaren niet altijd eenvoudig is. Daarnaast werken laagopgeleiden vaker in banen, waarbij

thuiswerken vaak niet mogelijk is, waardoor de kans op besmetting ook weer toeneemt. Gezondheidsvaardigheden, digitale gezondheidsgeletterdheid en het vermogen om geschreven taal en cijfers te gebruiken en te begrijpen, zijn buitengewoon belangrijk bij een crisis zoals de huidige. Deze vaardigheden zijn doorgaans lager onder mensen met een laag opleidingsniveau, terwijl het aanbod van informatie vaak erg complex en soms tegenstrijdig was. Het samenspel van verschillende factoren, zowel op individueel als op omgevingsniveau, maakt dat de consequenties van de coronacrisis anders uitpakken voor verschillende groepen. Dit vraagt daarom om een integrale aanpak.

Vervolg van pagina 12.

Oftewel: gedrag wordt beïnvloed door kenmerken van het individu (bijv. leeftijd, geslacht) en kenmerken van de omgeving (bijv. inrichting stad, gedrag van vrienden). Vanuit gedragswetenschap wordt verder gekeken dan alleen het gedrag. Er wordt uitgezoomd om het totaalplaatje te zien.

De voorbeelden laten zien dat een gedragsprobleem vaak door meerdere factoren in de persoon en de omgeving wordt beïnvloed. Een gedragsprobleem hangt dan bijna nooit samen met één beleidsterrein. Anders gezegd: hoe waarschijnlijk is het dat door rood licht fietsen alleen kan worden gestopt door:

- handhaving;
- onderwijs;
- grotere duidelijkere stoplichten?

2.5 Interne organisatieontwikkelingen

Ook interne organisatieontwikkelingen bij de gemeente en de EUR vormen de context, waarbinnen de ontwikkeling van een gedragsgerichte aanpak plaatsvindt. Samengevat gaat het om het volgende:

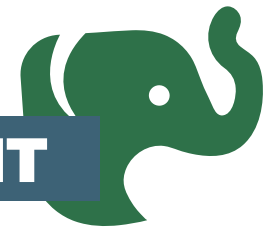
- Binnen de gemeentelijke organisatie wordt het belangrijk gevonden om bij het opstellen en uitvoeren van beleid gedragsinzichten te betrekken (81%) en een eigen gedragsteam te hebben (66%) (Bronvermelding: enquête BIG'R voorjaar 2020);
- BIG'R en Healthy'R werken steeds meer samen en brengen gezamenlijk advies

uit over overlappende maatschappelijke thema's;

- Ontwikkeling van kenniswerkplaatsen: samenwerkingsverbanden tussen de gemeente en de EUR, gericht op kennisontwikkeling voor maatschappelijke vraagstukken;
- **Programma Goed Geregeld** (2019) benadrukt de inzet van gedragskennis als uitwerking van Rotterdammer-gerichte dienstverlening;
- **010.org**: vanuit een veranderende context gericht op het verbinden van concernbrede veranderopgaven, aanjager van organisatieontwikkeling en innovatie;
- **Gedragslab010** (werktitel): gericht op het ontwikkelen van nieuwe mogelijkheden en doorbraken in transitieopgaven (houding, gedrag en leiderschap);
- **Convergentie** EUR, Erasmus Medisch Centrum en TU Delft: afspraken om samenwerking structureel te versterken om maatschappelijke uitdagingen op het gebied van volksgezondheid, ongelijkheden, vitale delta, duurzaamheid, verstedelijking en digitalisering aan te gaan;
- **Strategie 2024** van de EUR, maatschappelijke impact: samenwerking faculteiten en aanpak vanuit overkoepelende thema's.



3 BIG'R IN VOGELVLUCHT



3.1 Gezamenlijke ambitie aanpak maatschappelijke opgaven

De gemeente Rotterdam en de Erasmus Universiteit Rotterdam (EUR) hebben de ambitie uitgesproken om uit te groeien tot een internationaal toonaangevend samenwerkingsmodel om grote maatschappelijke transitie aan te pakken. BIG'R is een van de initiatieven, opgezet om bij te dragen aan effectiever gemeentelijk beleid, gebaseerd op hedendaagse gedragswetenschappelijke inzichten.

3.2 Samenhang collegeprogramma en Programma Goed Geregeld

Het opzetten van BIG'R geeft invulling aan het huidige collegeprogramma **Nieuwe energie voor Rotterdam 2018-2020**, waarin expliciet wordt benadrukt dat een bredere samenwerking met wetenschap nodig is om van grote veranderingen (die nu bedreigingen lijken) kansen te maken.

In juni 2019 is het programma **Dienstverlening** vastgesteld door de gemeenteraad. Dit programma streeft naar passende dienstverlening voor elke Rotterdammer.

Het project BIG'R is één van de acties en inspanningen gericht op het bieden van passende dienstverlening.

3.3 Doelstellingen BIG'R

BIG'R kent de volgende doelstellingen:

1. We maken publieke dienstverlening meer kosteneffectief en gemakkelijker te gebruiken;
2. We verbeteren effecten van beleid, gebaseerd op inzichten uit de hedendaagse gedragswetenschap;
3. Waar mogelijk, stellen we mensen in staat betere keuzen voor zichzelf te maken.

Om deze doelen te bereiken worden door de clusters casussen ingediend. Deze worden geprioriteerd op basis van een aantal selectiecriteria:

- Mogelijkheid van gedragsbeïnvloeding;
- Concreetheid van de casus;
- Haalbaarheid;
- Maatschappelijke en financiële consequenties;
- Wenselijkheid en draagvlak cluster;
- Mogelijkheden tot onderzoek;
- Mogelijkheden tot effectmeting.

Naast de maatschappelijke en de bestuurlijke relevantie (stedelijke prioriteiten collegeakkoord) is ook de wetenschappelijke relevantie (d.w.z. publicabele experimenten) een belangrijk aandachtspunt.

**SAMEN MAATSCHAPPELIJKE
OPGAVEN AANPAKKEN**



3.4 Producten BIG'R

BIG'R is actief in het opzetten, uitvoeren en evalueren van gedragsexperimenten en het geven van adviezen voor de toepassing van gedragsinzichten in beleidsvorming en interventies in beleidsuitvoering. Gedegen kennis van gedragswetenschappen is de basis. Daarnaast worden regelmatig workshops en lezingen gegeven in en buiten Rotterdam, om kennis te verspreiden en tools aan te reiken om gedragsinzichten goed te kunnen toepassen.

3.5 Afbakening

De verantwoordelijkheid van BIG'R stopt na de besluitvorming van het verantwoordelijke cluster over de aanbevelingen in de casus.

De resultaten van een casus worden altijd in de vorm van aanbevelingen door de clustervertegenwoordiger ter besluitvorming aangeboden. BIG'R levert hierbij ook handvatten voor verdere doorvoering in de praktijk. BIG'R is daarmee niet verantwoordelijk voor de vervolgfase van de daadwerkelijke doorvoering na besluitvorming door directie/management. Een belangrijk onderdeel van de werkwijze van BIG'R is de actieve overdracht in het verder brengen van inzichten en aanbevelingen. Het doel is om geleerde lessen door te geven aan andere betrokkenen en/of toe te passen op andere plekken binnen de gemeente of in de stad. Bijvoorbeeld, aanbevelingen voor inrichting van voorzieningen voor complexe

doelgroepen op een bepaalde locatie kan eveneens worden toegepast op een andere vergelijkbare locatie met een vergelijkbare doelgroep. Juist door de interdisciplinaire teams en collega's door de organisatie kunnen kansen voor borging en bredere aanbevelingen sneller gezien worden.

3.6 Organisatie BIG'R

In de projectperiode is gewerkt aan het vormgeven van een interdisciplinair team, aan het vinden van de beste werkwijze, aan het vastleggen van procedures en aan een samenwerking tussen partners gebaseerd op wederzijds begrip en vertrouwen. Hieronder wordt de organisatie op hoofdlijnen toegelicht.

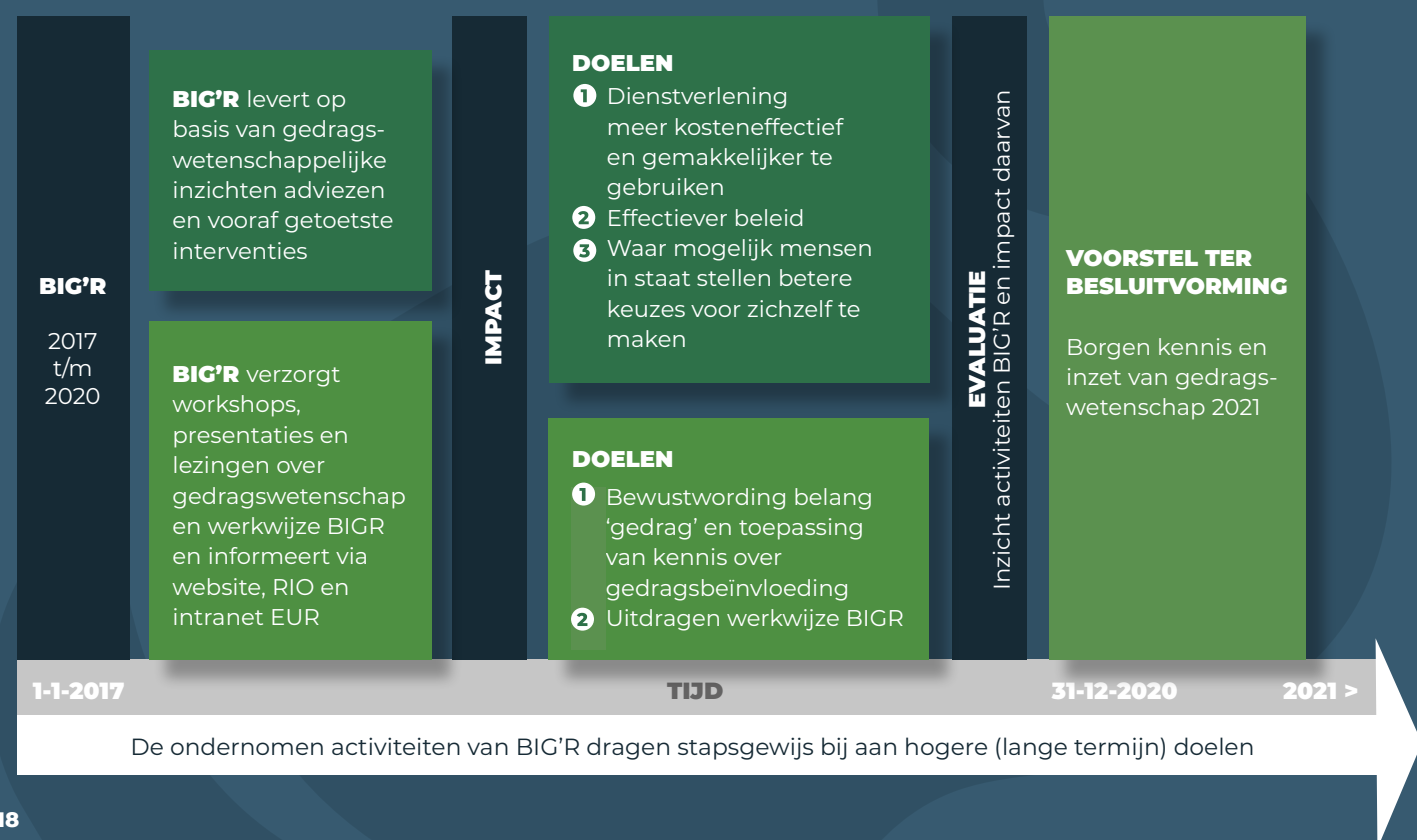
3.6.1 Financiële bijdrage

Voor het project is de jaarlijkse financiële bijdrage als volgt opgebouwd:

2017: €250.000 (afkomstig van cluster Maatschappelijke Ontwikkeling);
2018: €250.000 (afkomstig van cluster Stadsbeheer);
2019: €250.000 (in totaal afkomstig van cluster Dienstverlening en Werk & Inkomen);
2020: €250.000 (afkomstig van cluster Stadsontwikkeling).

De kosten bestaan voornamelijk uit personeelskosten (36%), communicatiekosten (8%), onderzoekskosten en organisatiekosten (3%). Een percentage van 53% is voor de kosten van twee onderzoekers van de EUR: een promovendus en een postdoctoraal onderzoeker.

Figuur 3.1 Overzicht producten en doelen



3.6.2 Organisatorische bijdrage

Rollen	Beoogde capaciteit	Totaal
Clustervertegenwoordiger	6x0,4 fte per cluster MO, SO, W&I, DV, SB en BCO 1x 0,2 fte directie Veiligheid	2,60 fte
OBI onderzoeker	2x 0,44 fte	0,88 fte
EUR onderzoeker	0,9 fte postdoctoraal onderzoeker 1 fte promovendus	1,90 fte
Communicatieadviseur	0,44 fte	0,44 fte
Projectmanagement	Duaal management Gemeente Rotterdam 0,44 fte projectmanager EUR 0,2 fte management	0,64 fte
Projectsecretaris	0,44 fte	0,44 fte
Projectmedewerker	0,44 fte	0,44 fte
		7,44 fte

3.6.3 Werkwijze

Om wetenschappelijk onderbouwd beleid te ontwikkelen, heeft BIG'R een werkwijze (protocol) ontworpen. Dit bevat een aantal gestructureerde stappen als richtlijn voor de uitwerking van een gemeentelijk vraagstuk. Een casus doorloopt op hoofdlijnen vier verschillende fasen:

1. Indienfase

Het doel van de indienfase is het identificeren en selecteren van maatschappelijke vraagstukken die in aanmerking komen voor een BIG'R-casus.

2. Exploratiefase

Deze fase van vooronderzoek, waarin deskresearch en brainstorming belangrijke methoden zijn, wordt afgesloten met een voorstel voor veelbelovende gedragsinterventies, die geschikt zijn voor verder onderzoek.

3. Uitvoerings- en rapportagefase

In deze fase worden de experimenten uitgevoerd, de workshops gegeven en de adviezen geschreven.

4. Evaluatiefase, borging en vergroten reikwijdte

Deze fase richt zich op de evaluatie van de casus samenwerking, de resultaten ervan en de doorvoering van aanbevelingen.

3.6.4 Ontwikkeling organisatie en werkwijze

Opbouw relatie en aanpak

In de beginfase van BIG'R is vooral geïnvesteerd in de relaties tussen wetenschappers en beleidsmakers en het vinden van 'common ground': een gemeenschappelijke taal en werkwijze.

Doorontwikkeling werkwijze

Tijdens de projectperiode is de werkwijze inclusief communicatieaanpak doorontwikkeld. De kracht van de werkwijze zit hem vooral in een uitgebreide exploratie (het vooronderzoek, fase 2), waarin de determinanten van het gedrag goed in kaart worden gebracht. Op basis van die resultaten wordt een passende interventie gekozen. Vanaf medio 2019 is ingezet op doorvertaling naar de gemeentelijke praktijk. Daartoe zijn werkafspraken gemaakt over het aan het cluster ter besluitvorming aanbieden van resultaten en aanbevelingen en afspraken over evaluatie, borging en vergroten reikwijdte (fase 4).

Aandacht voor privacy en datamanagement

Aan de hand van een Data Sharing Agreement tussen de gemeente en de EUR zijn afspraken gemaakt over het verstrekken en gebruiken van data ten behoeve van het project BIG'R.

Ook zijn de voorwaarden voor data-verzameling, -analyse en -opslag uitgezocht en gedocumenteerd in

een datamanagementplan. Deze datamanagementinstructies hebben betrekking op de BIG'R casuïstiek. Denk hierbij aan experimenten of (advies) casussen waarbij in de exploratiefase data wordt verzameld (bv. om inzicht te krijgen in 'het' gedrag).

Kennisdeling

Regelmatig wordt BIG'R gevraagd om een workshop of presentatie te geven over gedragsbeïnvloeding en over hoe je met kennis van gedrag beleid effectiever kunt inzetten. Rotterdam ontwikkelt zich op deze wijze als 'best practice' voor andere gemeenten en organisaties. Te noemen zijn onder andere:

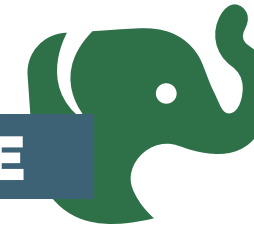
- Dag van het Gedrag: voor medewerkers uit alle lagen van de Nederlandse overheid en andere kennisinstututen;
- Diverse workshops, voor zowel intern als ook extern geïnteresseerden, zoals Zomerschool Rotterdam, Kennisfestival Rotterdam, workshops speciaal op maat voor afzonderlijke teams, afdelingen en projectgroepen binnen de gemeente Rotterdam, gemeente Zaanstad, gemeente Tilburg;

- BIG'R neemt actief deel aan het gedragsnetwerk Gemeenten en het Behavioural Insights Network Nederland (**BIN.NL**);
- Aanbieden van wetenschappelijk artikel voor (internationale) publicatie over de opzet van BGR (auteur Erasmus Universiteit Rotterdam) en een artikel in Binnenlands Bestuur 2020;
- Factsheet 'Aan de slag met gedrag'. Een samenwerking tussen BIG'R en Healthy'R;
- Webinars van BIG'R en Healthy'R over de inzet van gedragskennis in de praktijk.

De basisinformatie van BIG'R is voor de gemeente Rotterdam te vinden in de **RIO-groep BIG Rotterdam**, die actief wordt onderhouden en een kleine 400 leden heeft. Berichten vanuit deze groep worden breder gedeeld en kunnen door een grotere groep collega's geraadpleegd worden.

De website **www.bigrotterdam.nl** geeft updates over lopende casussen en bericht over onderwerpen die met BIG'R te maken hebben. Het gemiddelde aantal bezoekers per maand is 365 (gemeten tussen januari 2020 – juli 2020).

4 EVALUATIE



Dit hoofdstuk geeft inzicht in de activiteiten van BIG'R en de impact hiervan in de periode januari 2017 - juni 2020. Dit inzicht is gebaseerd op een interne evaluatie, die bestaat uit een beschrijving van BIG'R activiteiten en de uitkomsten van een interne brainstormsessie. Deze is aangevuld met informatie verkregen uit de voorlopige eerste resultaten van wetenschappelijk onderzoek naar het proces van BIG'R, uitgevoerd door de EUR (looptijd maart 2020 - maart 2021).

Om de onafhankelijkheid van het onderzoek te waarborgen zijn hoogleraren uit andere afdelingen van de EUR (Gedragseconomie en Bestuurskunde) nauw betrokken bij de opzet van de wetenschappelijke projectevaluatie en de evaluatievragen.

Daarnaast is het onderzoek goedgekeurd door de ethische commissie van de EUR en is de opzet van de evaluatie online geregistreerd om de wetenschappelijke integriteit te waarborgen.

De activiteiten van BIG'R dragen stapsgewijs bij aan de hogere (lange termijn) doelen (paragraaf 3.3). Deze evaluatie richt zich primair op de korte termijn (directe) impact van de activiteiten. Figuur 4.2 illustreert dit mechanisme aan de hand van een voorbeeld.

Achtereenvolgens wordt ingegaan op de impact van de casuïstiek en de kennisdeling, een evaluatie van de projectorganisatie en er wordt afgesloten met geleerde lessen.

Figuur 4.1 Overzicht input vanuit wetenschappelijk onderzoek naar proces BIG'R

CONCERN ENQUÊTE	BIG'R ENQUÊTE	CASUS ENQUÊTES	CASUS INTERVIEWS	WORKSHOP ENQUÊTES
Doel 1. Onderzoeken belangstelling voor beleid maken met kennis van gedrag 2. Onderzoeken imago BIG'R Wat? Online enquête medio mei bij ongeveer 2900 medewerkers van de gemeente	Doel Evalueren vooral werkprocessen, inrichting BIG'R en rollen bij BIG'R Wat? Online enquête alle actuele en voormalige BIG'R leden medio mei	Doel Evalueren vooral samenwerking binnen het casusteam, betrokkenheid en tevredenheid van indiener Wat? Twee verschillende online enquête: één voor indieners en één voor leden van BIG'R	Doel Evalueren impact casussen Wat? EUR onderzoeker interviewt alle indieners minimaal 1 maand nadat de beleidsrapportages zijn opgeleverd	Doel Evalueren format en impact Wat? Drie verschillende enquêtes. Eén voor de deelnemers tijdens de workshop, één voor de deelnemers 2 maanden na de workshop, en één voor docenten direct na de workshop

DE TOEKOMST



Foto ©Guido Pijper

Figuur 4.2 Illustratie impact BIG'R activiteiten in relatie tot lange termijn doelen



Tabel 4.3 Aantal experimenten en adviezen naar cluster (januari 2017 – juni 2020)

Cluster	Totaal	Experimenten	Adviezen
Bestuurs- en concernondersteuning (BCO)	3	1	2
Directie Veiligheid (Dir V)	2	1	1
Dienstverlening (DV)	3	1	2
Maatschappelijke Ontwikkeling (MO)	1	1	0
Stadsbeheer (SB)	7	3	4
Stadsontwikkeling (SO)	5	0	5
Werk en Inkomen (W&I)	3	2	1
Totaal	24	9	15

4.1 Impact casuïstiek

In de periode januari 2017 tot juni 2020 heeft BIG'R in totaal 24 casussen in behandeling genomen (tabel 4.3). Alhoewel in alle casussen gedrag centraal stond, zijn de casussen erg divers van aard.

Het gedrag verschilt per casus, denk aan:

- weggooien van afval;
- gebruik van openbare ruimte;
- reageren op gemeentelijke brief.

Ook is er een grote diversiteit aan doelgroepen, zoals:

- werknemers van de gemeente;
- gebruikers van de openbare ruimte;
- klanten van de gemeente;
- bewoners van een specifieke wijk.

Deze groepen hebben eigen specifieke kenmerken, zoals verdeling in leeftijd en geslacht.

Daarnaast zijn er omgevingsfactoren, zoals fysieke omgeving en sociale omgeving.

Ook met specifieke processen wordt rekening gehouden in de toepasbaarheid van interventies om het gewenste gedrag te stimuleren.

Het benaderen van maatschappelijke vraagstukken vanuit inzichten uit de gedragswetenschappen vraagt om een specificering van het probleem (het huidige gedrag) en het gewenste gedrag (de gewenste situatie in Rotterdam, voor Rotterdammers).

De impact van de BIG'R casuïstiek is tweeledig. Aan de ene kant gaat het om de inzichten, interventies en aanbevelingen als resultaat van de casussen.

Aan de andere kant is het proces dat BIG'R doorloopt met collega's en andere betrokkenen heel belangrijk.

BIG'R werkt met interdisciplinaire teams aan een vraagstuk, waarbij de probleemeigenaar (opdrachtgever) en diegenen die het probleem ervaren, een belangrijk onderdeel zijn van de teams.

Door focus aan te brengen, het vraagstuk goed af te pellen en eerst grondig te onderzoeken wat bij wie speelt, voordat oplossingen worden bedacht, wordt

bijgedragen aan gedegen beleidsvorming en uitvoering.

Zie tabel 4.4 waar eerst wordt ingegaan op de impact van de casuïstiek per cluster.

Bijlage 1 laat een overzicht zien van opgeleverde resultaten in infographics. Aansluitend wordt ingegaan op de impact vanuit het perspectief van indieners.

In de infographics wordt met 'indiener' bedoeld casusindiener en met 'Logis P' een aanmeldzuil voor bezoekers.

CLUSTER

BESTUURS- EN

CONCERNONDERSTEUNING

Casus: Afstandscriterium CHV-locaties

Beleidssterreinen: organisatie, volksgezondheid

DOEL

Bevorderen van coronaveilig werken in locaties van concernhuisvesting

ADVIES

Adviesrapport gericht op thema's:

- Werkomgeving
- Toegang en routing
- Faciliteiten en voorzieningen
- Hygiëne

RESULTATEN

De adviezen zijn verwerkt in kaders en richtlijnen, en zijn uitgebracht aan Werkgroep Continuïteit samen met een checklist

BESLUITVORMING GEMEENTE

Adviezen zijn merendeels overgenomen

TOEKOMST-PERSPECTIEF

Maatwerk op specifieke locaties: Kleinpolderplein, Schiedamsedijk

Casus: Afstandscriterium CHV locatie Schiedamsedijk

Beleidssterreinen: organisatie, volksgezondheid

DOEL

Bevorderen van coronaveilig gebruik van de locatie Schiedamsedijk

ADVIES

Adviesrapport gericht op thema toegang en routing, met name gericht op het veilig gebruik van de looproute door de bezoekers aan de poli's

RESULTATEN

Advies is opgeleverd aan de locatiemanager

Aansluitend licht aangepast vanwege de beschikbaarheid middelen

BESLUITVORMING GEMEENTE

Aanbevelingen zijn allemaal overgenomen

TOEKOMST-PERSPECTIEF

Eerste voorbeeld van maatwerk in CHV-locaties

Casus: Liften in De Rotterdam

Beleidssterreinen: organisatie, volksgezondheid

DOEL

Stimuleren trapgebruik

EXPERIMENT

Onderstaande interventies zijn getoetst in een experiment

- 1. Bewustwording:** door betere bewegwijzering naar de trappenhuizen en een herkenbare deur
- 2. Motivatie:** door te wijzen op gezondheidsvoordelen van traplopen
- 3. Aantrekkelijk:** door kleur en interactief nudges aan te brengen in de trappenhuizen wordt traplopen een leukere ervaring

RESULTATEN

Vanwege corona-omstandigheden is de uitvoering van het experiment sinds maart 2020 on hold

BESLUITVORMING GEMEENTE

Lopend, nog niet bekend

TOEKOMST-PERSPECTIEF

Na de heropening van De Rotterdam wordt de casus heroverwogen. Het aantal medewerkers en het type gebruik wordt aanzienlijk anders



STIMULEREN TRAPGEBRUIK

Experiment BIG'R in De Rotterdam

Tabel 4.4 Impact van BIG'R casuïstiek per cluster over de periode januari 2017-juni 2020

CLUSTER

DIRECTIE VEILIGHEID

Casus: Toegangspas

Beleidssterreinen: organisatie, veiligheid

DOEL

Bevorderen van het zichtbaar dragen van de rode keycord met toegangspas

EXPERIMENT

Onderstaande interventies zijn getoetst in een experiment

1. Stickers

Op plekken waar medewerkers de toegangspas nodig hebben, zoals bij printers en toegangsdeuren, worden stickers opgehangen als reminder om de keycord met toegangspas te dragen

2. Spiegels

Bij de pantry en de kapstok worden spiegels opgehangen met daarop een afbeelding van het rode keycord

RESULTATEN

Stijging van het aantal medewerkers dat hun toegangspas draagt van 47% naar 53%

Na verwijdering van de stickers en de opgehangen spiegels is het draagpercentage bijna niet veranderd (van 53% naar 52%)

Continu stijging draagpercentage bij leidinggevendenden van 23% (van 64% naar 87%)

Positieve bijvangst: discussie over het gevoel van betutteling bij toepassing van nudges

Medewerkers blijken niet overtuigd te zijn van het belang van het zichtbaar dragen van een keycord

Wetenschappelijk artikel

Nudging against preferences ineffective and paternalistic: an example from a natural field experiment

Dit artikel wordt aangeboden bij tijdschrift ter publicatie

BESLUITVORMING GEMEENTE

De adviezen en aanbevelingen zijn overgenomen door Concern Huisvesting (CHV) in het kader van ontwikkeling concern brede draagplicht

Directie Veiligheid heeft het ter kennisgeving aangenomen

TOEKOMST-PERSPECTIEF

Toepassing nudges bij concernbrede verplichting zichtbaar dragen toegangspas

Casus: No Pyro, No Party

Beleidssterreinen: veiligheid, sport

DOEL

Stimuleren dat alleen nog georganiseerd vuurwerk wordt afgestoken in stadion De Kuip bij thuiswedstrijden van Feyenoord

EXPERIMENT

Interviews met betrokken partijen om inzicht te krijgen in mening over afsteken vuurwerk in De Kuip

Adviesrapportage gericht op welke gedragsinzichten kunnen worden toegepast om de risico's van vuurwerk efficiënt te communiceren en welke kunnen helpen om te zorgen dat een grote groep supporters negatief reageert op vuurwerkgebruik

RESULTATEN

Vanwege de coronacrisis is de uitvoering van het experiment beperkt uitvoerbaar

BESLUITVORMING GEMEENTE

Lopend, nog niet bekend

TOEKOMST-PERSPECTIEF

Toepassing inzichten bij algeheel verbod consumentenvuurwerk tijdens jaarwisseling

GEORGANISEERD

VUURWERK



Foto ©Guido Pijper

CLUSTER

DIENSTVERLENING

Casus: No-show

Beleidssterreinen: organisatie, dienstverlening

DOEL

Iemand die zich vanuit het buitenland langer dan vier maanden vestigt in Rotterdam is verplicht zich te registreren in de stadswinkel om een burgerservicenummer te krijgen

In 2016 verscheen 42% van deze nieuwe klanten niet op de afspraak (no-shows)

Hoe kunnen we no-shows bij de producten Eerste Vestiging (EV) en Registratie Niet Ingezetenen (RNI) verlagen?

EXPERIMENT

Onderstaande interventie is getoetst in een experiment

Klanten die een afspraak maakten voor RNI of EV kregen van de gemeente een dag voor hun afspraak een sms ter herinnering aan de afspraak

Nudges

- Personalisatie
- Vereenvoudiging
- Eigenaarschap
- Duidelijkheid
- Timing

RESULTATEN

Over het algemeen ligt de no-show in de middag hoger dan in de ochtend

De overige resultaten verschillen voor de RNI-groep en de EV-groep:

- In de RNI-groep daalt het percentage no-show gemiddeld met 6,2 procent
- In de EV-groep wordt geen effect van de sms gevonden

Potentiële verklaring

EV-afspraak is alleen in de eigen woonplaats mogelijk, dus beperkter dan RNI, waardoor de afspraak vaker niet uit zal komen
Een EV-afspraak is minder urgent wanneer er al een RNI-afspraak staat
De precieze verklaring kan nader worden onderzocht

Positieve bijvangst

De sms-tool werd onderzocht op verzoek van BIG'R en bleek technisch niet goed te werken
De sms-tool wordt nu technisch goed ingezet binnen het gehele concern
De verbeteringen in de sms als tool is een concernbrede winst

BESLUITVORMING GEMEENTE

Alle adviezen en aanbevelingen zijn overgenomen

TOEKOMST-PERSPECTIEF

Inzet van de gepersonaliseerde sms breder binnen het cluster
Dienstverlening op meerdere producten toepassen

Daaropvolgend inzet van de gepersonaliseerde sms binnen het gehele concern

Casus: Huisvesting Bijzondere Doelgroepen

Beleidssterreinen: zorg, wonen

DOEL

Bevorderen van sociale cohesie en het gevoel van veiligheid in en rondom de huisvesting van bijzondere doelgroepen

ADVIES

Adviesrapportage gericht op thema's:

1. Bevorderen van natuurlijke surveillance
2. Stimuleren van participatie
3. Toepassen van verlichting

Uit locatieonderzoek blijkt dat er voldoende ruimte is voor de organisatie van activiteiten, maar dat de ruimte een weinig aantrekkelijke uitstraling heeft

RESULTATEN

Adviesrapport is opgeleverd aan cluster Dienstverlening, directie Gebieden en Participatie, cluster Maatschappelijke Ontwikkeling (MO), beleid Huisvesting Bijzondere Doelgroepen (HBD)

Uitrol-advies onder regie van gebiedsdirecteur richting stakeholders is onderdeel van evaluatietraject dat volgt

Positieve bijvangst

Advies wordt als leidraad meegenomen door cluster MO bij herijking stedelijk beleid HBD

BESLUITVORMING GEMEENTE

Advies is overgenomen

Toepassing in praktijk door partij die hierover gaat (pandeigenaar en stakeholders) volgt op signaal gebiedsorganisatie

MO-HBD neemt inzichten mee in beleidsherijking

TOEKOMSTPERSPECTIEF

Advies wordt gedeeld en uitgevoerd i.s.m. pandeigenaar en stakeholders

Toepassing inzichten bij soortgelijke situaties en locaties in Rotterdam (via beleidslijn HBD)



1,5 METER AFSTAND



Casus: 1,5 m afstandscriterium publiekslocaties

Beleidssterreinen: organisatie, volksgezondheid

DOEL

Bevorderen van 1,5 m afstandscriterium in publiekslocaties om de verspreiding van het coronavirus te beperken

ADVIES

Adviesrapportage gericht op de thema's:

- Gebruik logis-P (aanmeldzuilen)
- Wachtruimte
- Contactmoment medewerker-bezoeker
- Toegang en routing
- Naleving op het alleen komen

RESULTATEN

Advies is opgeleverd aan coördinator inrichting publiekslocaties

Na schouw zijn aanvullende adviezen gegeven over gebruik symbolen en hygiënemaatregelen

BESLUITVORMING GEMEENTE

Adviezen zijn bij de inrichting als leidraad gebruikt

TOEKOMSTPERSPECTIEF

Toepassing bij heropening concernhuisvesting locaties

CLUSTER

**MAATSCHAPPELIJKE
ONTWIKKELING**

Casus: Schuldenbeleid

Beleidssterrein: schuldenaanpak

DOEL

Bevorderen dat Rotterdammers met een betalingsachterstand op de zorgpremie contact opnemen met de gemeente

EXPERIMENT

De onderstaande interventie is getoetst in een experiment

Versturen van een met nudges verrijkte brief met focus op de Rotterdammers met schulden

RESULTATEN

Van de Rotterdammers die een brief ontvingen reageerde 19% binnen 5 werkdagen uit eigen beweging, hierdoor zijn geen aanbelacties meer nodig

Van de Rotterdammers die de brief ontvingen, reageerde de helft (50%) bij contact via de aanbelacties met het inplannen van een intakegesprek

Bij de Rotterdammers die geen brief kregen, is dit 42%

BESLUITVORMING GEMEENTE

De aanbevelingen zijn meegenomen bij doorontwikkeling van de aanpak op vroegsignalering

TOEKOMSTPERSPECTIEF

Conclusies verder delen met projectleider Vroegsignalering en nagaan hoe meer Rotterdammers bereikt kunnen worden voor een hulpaanbod

CLUSTER

STADSBEHEER

Casus: Vet in het riool

Beleidssterreinen: duurzaamheid, buitenruimte

DOEL

Rotterdammers stimuleren om hun gebruikte frituurvet en olie naar een milieupark of inleverpunt te brengen

ADVIES

Adviesrapportage gericht op het toepassen van onderstaande nudges in de communicatie

1. Kies een aansprekende boodschapper
2. Beschrijf de negatieve gevolgen van het gedrag op korte termijn in plaats van de voordelen in de toekomst
3. Maak de boodschap persoonlijk
4. Speel in op commitment door belofte van goed gedrag uit te lokken
5. Appelleer aan de sociale norm

RESULTATEN

Het onderstaande advies is opgeleverd aan cluster Stadsbeheer

1. Zorg voor meer nabije en zichtbare inzamelpunten
2. Maak gebruik van een verliesframe met de boodschap dat rioolverstopping geld kan kosten

BESLUITVORMING GEMEENTE

Advies is overgenomen

De boodschap met het verliesframe is opgenomen in een flyer

Casus: Conradstraat bij CS Rotterdam

Beleidssterreinen: mobiliteit, buitenruimte, handhaving

DOEL

Stimuleren dat automobilisten op de juiste manier gebruik maken van de Kiss & Ride en vermijden dat ze in de bocht stoppen om mensen in en uit te laten stappen

ADVIES

Adviesrapportage gericht op:

1. Verbeteren zichtbaarheid van de Kiss & Ride met bewegwijzering
2. Nadrukkelijke duiding ter plaatse van wat wel en niet is toegestaan
3. Aantrekkelijker maken van de Kiss & Ride
4. Zichtbaar afbakenen van de Kiss & Ride

RESULTATEN

Advies is opgeleverd aan cluster Stadsbeheer

Positieve bijvangst

Waar Stadsontwikkeling kijkt naar het ontwerp van de buitenruimte, let Stadsbeheer op het gebruik ervan

In deze casus kwamen deze twee werelden heel mooi samen

BESLUITVORMING GEMEENTE

De gemeente heeft de adviezen deels overgenomen en past de inrichting van de Kiss & Ride op de Conradstraat aan

De effecten op het gebruik van de Kiss & Ride zijn nog niet bekend

TOEKOMSTPERSPECTIEF

Bij inrichtings- en verkeersplannen ook de gebruikers van de buitenruimte en de handhavers aan de voorkant betrekken



Foto ©Loyda van der Vlist

Casus: Slagboomduikers

Beleidssterreinen: mobiliteit, buitenruimte, handhaving

DOEL

Brugwachters worden regelmatig geconfronteerd met onveilige situaties

Stimuleren dat mensen wachten voor een brugopening, totdat het signaal gegeven wordt dat ze de brug mogen oversteken

EXPERIMENT

Onderstaande interventies zijn getoetst in een experiment

1. Verbeteren van de omgeving, door de brug en omgeving te reinigen en de belijning te herstellen
2. Versterken van de sociale controle en norm, door een spiegel en bord met ogen te plaatsen
3. Juiste framing door een bord te plaatsen met de omrijtijd of wachttijd

RESULTATEN

Positief effect van de spiegels

Het aantal verkeersdeelnemers dat door rood reed, nam af na plaatsing van de spiegels van 7 naar 5,3 per brugopening

Positieve bijvangst

De potentie van tellen en meten; wanneer je een goed onderbouwd beeld hebt van het aantal slagboomduikers kan je mogelijke verbeteringen of verslechtingen gemakkelijk bijhouden

Je kan met verschillende maatregelen experimenteren om uiteindelijk te komen tot een effectieve inrichting van alle bruggen

BESLUITVORMING GEMEENTE

Adviezen zijn overgenomen en de interventies zijn uitgevoerd bij de bruggen in januari 2020

TOEKOMSTPERSPECTIEF

Nogmaals meten en bij andere probleembruggen in Rotterdam testen

Rapport ook delen met Rijkswaterstaat die interesse heeft getoond

Tabel 4.4 Impact van BIG'R casuïstiek per cluster over de periode januari 2017-juni 2020

Casus: Naastplaatsingen (afval naast de container)

Beleidsreinen: buitenruimte, handhaving, duurzaamheid

DOEL

Verminderen van het aantal naastplaatsingen door middel van de foot-in-the-door (FITD) interventie

EXPERIMENT

Onderstaande interventie is getoetst in een experiment

Bewoners zijn gevraagd een sticker bij de voordeur te plakken om te laten zien dat zij een schone straat belangrijk vinden en hieraan willen bijdragen

Bewoners worden vervolgens bij de wijkcontainer door een bord herinnerd aan deze afspraak

Om te onderzoeken of de FITD-interventie effect had op het aantal naastplaatsingen zijn deze geteld tijdens een voormeting en twee nametingen

RESULTATEN

Na de FITD-interventie werd drie keer minder vaak een naastplaatsing aangetroffen en deze afname is na twee maanden gelijk gebleven

Op de meeste dagen werden er nu geen naastplaatsingen meer aangetroffen

Wetenschappelijk artikel

Committing to keep clean: Nudging complements standard policy measures to reduce illegal urban garbage disposal

Status september 2020: dit artikel is aangeboden aan een wetenschappelijk tijdschrift ter publicatie

BESLUITVORMING GEMEENTE

Mogelijkheden voor uitbreiding FITD-interventie worden onderzocht, evenals de inzet van publieksvoorlichting i.v.m. corona

TOEKOMST-PERSPECTIEF

Conclusies delen binnen het programma-team en de lijnverantwoordelijken

Mogelijk ook een herhaling van de interventie uitvoeren binnen het programma In de Bak

Casus: Communicatie over afval tijdens corona

Beleidsreinen: volksgezondheid, buitenruimte, duurzaamheid, handhaving

DOEL

Bevorderen communicatiestrategie die eraan bijdraagt dat Rotterdammers op een goede manier omgaan met hun afval

RESULTATEN

Advies is opgeleverd aan cluster Stadsbeheer

BESLUITVORMING GEMEENTE

Adviezen zijn overgenomen

ADVIES

Adviesrapportage gericht op praktische toepassing gedragsinzichten:

Easy bied een vervangende gedragsoptie, door bijvoorbeeld te laten zien waar andere containers staan

Attractive zorg dat informatieborden aantrekkelijk zijn en de aandacht trekken, door bijvoorbeeld foto's of pictogrammen die gewenst gedrag laten zien

Social laat zien wie de mensen zijn die hard werken om de stad tijdens corona schoonhouden

Timely plaats een routekaart op de container die de volgende afvalbak aangeeft

TOEKOMST-PERSPECTIEF

Adviezen worden meegenomen in toekomstige communicatiestrategieën



GEWENST GEDRAG
BIG'R helpt naastplaatsingen voorkomen

Foto ©Marc Heeman

Casus: Fietsenoverlast Nesselande

Beleidssterreinen: mobiliteit, buitenruimte, handhaving

DOEL

Bevorderen dat bezoekers hun fiets of brommer parkeren op de daarvoor bestemde voorzieningen

EXPERIMENT

Onderstaande interventie is getoetst in een experiment

1. Parkeericonen op de aanrijroutes die wijzen naar de parkeervakken
2. Aanbrengen van parkeervakken op de boulevard en stoepen

RESULTATEN

Toename van het totaal aantal goed geparkeerde fietsen en bromfietsen

- Middengebied: van 64% naar 72%
- Noordzijde: van 72% naar 81%
- Zuidzijde: geen verbetering

BESLUITVORMING GEMEENTE

- Parkeervakken worden in stand gehouden
- Collega's Handhaving SB geven juli 2020 aan een duidelijk verschil te merken
- Het overgrote deel (80% is de inschatting) parkeert nu goed en zij hoeven nog maar weinig mensen aan te spreken
- Afspraak om herhaling experiment te onderzoeken: Stadsontwikkeling en Stadsbeheer zoeken samen naar plekken in de stad waar het experiment herhaald kan worden

TOEKOMSPERSPECTIEF

Mogelijk bredere inzet experiment binnen Rotterdam ter voorkoming parkeeroverlast



Foto ©Projectteam BIG'R

Casus: Wasbare luiers

Beleidssterreinen: duurzaamheid

DOEL

De hoeveelheid restafval van wegwerpluiers verminderen door het gebruik van wasbare luiers te stimuleren

RESULTATEN

Advies is opgeleverd aan cluster Stadsbeheer

BESLUITVORMING GEMEENTE

Adviezen zijn overgenomen en in onderling overleg wordt de volgende stap in onderzoek en interventie gezet

ADVIES

Het is belangrijk om eerst een scherp beeld te hebben van de kenmerken van de doelgroep(en) en de factoren van invloed op het bekend zijn met wasbare luiers en het gebruik hiervan

Met die specifieke kennis kan vorm worden gegeven aan een duurzame doelgroep- en context specifieke aanpak

Aandacht is nodig voor de meetbaarheid van het gedrag in de evaluatie van een toekomstige aanpak

TOEKOMSPERSPECTIEF

Een gedragsanalyse, de inzet van het Behavioural Change Wheel en de toepassing van het gedragsveranderingsmodel maakt het mogelijk om stapsgewijs aan specifieke kennis te komen die nodig is voor een aanpak



WASBARE LUIERS

BIG'R stimuleert het gebruik

CLUSTER

STADSONTWIKKELING

Casus: Zwemcentrum Rotterdam

Beleidssterreinen: bouwen, sport

DOEL

Voorkomen ongewenst gedrag in de entreehal en tegelijkertijd het bevorderen van een gastvrije ontvangst van de zwembezoekers

ADVIES

Adviesrapport op basis van theorie Defensible Space:

- Bevorder overzichtelijkheid van de ruimte
- Zorg voor 'loop' en mogelijkheden tot natuurlijke surveillance

RESULTATEN

De gevreesde overlast is na opening van het zwembad uitgebleven

BESLUITVORMING GEMEENTE

De adviezen om informeel toezicht mogelijk te maken zijn direct overgenomen

De niet toegepaste aanbevelingen waren bouwkundig lastig te realiseren of worden achter de hand gehouden

TOEKOMSTPERSPECTIEF

Voor bewustwording van de meerwaarde van de inzet van gedragskennis voor het werk: geven van een workshop gedragskennis aan o.a. ontwerpers

Casus: OV-knooppunt Zuidplein

Beleidssterreinen: bouwen, mobiliteit

DOEL

Het OV-knooppunt Zuidplein wordt opnieuw ontwikkeld (bus- en metrostation)

Bevorderen dat het OV-knooppunt als een prettige verblijfsplek wordt ervaren

ADVIES

Adviesrapport gericht op:

- Veilig ontwerp en beheer
- Sociale cohesie
- Afval
- Verlichting
- Plattegrond en bewegwijzering
- Voetgangersroute door de parkeergarage

RESULTATEN

Adviesrapport is opgeleverd aan de projectmanagers

Positieve bijvangst

De opdrachtverstrekking aan BIG'R is op het niveau van de projectmanagers besproken, maar niet in de planteam met de ontwerpers

Belangrijk aandachtspunte

Deze casus heeft duidelijk gemaakt dat het betrekken van de belangrijkste factoren bij de opdrachtverstrekking, essentieel is voor draagvlak en eigenaarschap

BESLUITVORMING GEMEENTE

De verantwoordelijk projectmanagers hebben het advies benut als een second-opinion in het ontwerp- en verificatieproces

TOEKOMSTPERSPECTIEF

Voor bewustwording van de meerwaarde van de inzet van gedragskennis voor het werk: geven van een workshop gedragskennis aan o.a. ontwerpers



OV-KNOOPPUNT

Bevorderen dat Zuidplein een prettige verblijfsplek wordt als OV-knooppunt.

Tabel 4.4 Impact van BIG'R casuïstiek per cluster over de periode januari 2017-juni 2020

Casus: Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) Beleidssterreinen: organisatie, duurzaamheid		
DOEL Stimuleren dat medewerkers van de gemeente Rotterdam maatschappelijk verantwoord inkopen en voor advies zich richten tot het MVI-intaketeam	RESULTATEN Advies is opgeleverd aan de projectleider en communicatieadviseur van MVI	BESLUITVORMING GEMEENTE Het advies is als leidraad gebruikt bij het opstellen van het nieuwe programmaplan MVI
ADVIES Adviesrapport gericht op de wijze van communicatie over MVI en het Intaketeam aan de hand van methodiek EAST: gedragsverandering wordt gestimuleerd wanneer het gewenste gedrag gemakkelijk (Easy), opvallend en aantrekkelijk (Attractive) wordt gemaakt, rekening gehouden wordt met de sociale context van de doelgroep (Social) en de prikkel tot het gedrag op het juiste moment komt (Timely)		TOEKOMSTPERSPECTIEF Inzet adviezen in toekomstige communicatiestrategie

Casus: Paalkleven Beleidssterreinen: mobiliteit, duurzaamheid		
DOEL Bevorderen dat een bestuurder zijn elektrische auto verplaatst wanneer deze is opgeladen, waardoor er efficiënter gebruik wordt gemaakt van de laadpalen in Rotterdam	RESULTATEN Adviesrapport is opgeleverd aan de indiener	BESLUITVORMING GEMEENTE Loopt – nog niet bekend
ADVIES Adviesrapport waarin vanuit een probleemanalyse interventies als specifieke nudges en de ontwikkeling van een 'laadpaaletiquette' worden aanbevolen		TOEKOMST-PERSPECTIEF Adviezen delen met externe partijen zoals Vereniging van Elektrische rijders

Casus: advies afspraakbevestiging huisbezoek Bouw- en Woningtoezicht in coronatijd Beleidssterreinen: volksgezondheid, dienstverlening, wonen		
DOEL Bevorderen van een veilige uitvoering van huisbezoeken door inspecteurs Bouw- en Woningtoezicht	RESULTATEN Adviesrapport is opgeleverd aan de indiener	BESLUITVORMING GEMEENTE Adviezen zijn verwerkt in een protocol voor veilig huisbezoek
ADVIES Adviesrapport met daarin voorbeeld van tekst en opmaak afspraakbevestiging waarin de spelregels worden toegelicht		

Tabel 4.4 Impact van BIG'R casuïstiek per cluster over de periode januari 2017-juni 2020

CLUSTER

WERK EN INKOMEN

Casus: Contactrijk betalen Beleidssterreinen: werk, inkomen, schuldenaanpak, dienstverlening			
DOEL Rotterdamers die na het beëindigen van een uitkering nog een schuld hebben bij Werk & Inkomen, hebben hierover vaak geen contact met de gemeente In dat geval stelt de gemeente dan een betalingsregeling vast, met mogelijk loonbeslag tot gevolg Verhogen van het aantal Rotterdamers dat zelf contact zoekt met de gemeente	RESULTATEN De nudgingsbrief heeft een stijging van 26% meer mensen opgeleverd die voor de deadline een betalingsregeling treft Als bij de standaardbrief door 4 mensen een betalingsregeling wordt getroffen, dan wordt bij de nudgingbrief door 5 mensen een betalingsregeling getroffen	BESLUITVORMING GEMEENTE Aanbevelingen zijn verwerkt in het Actieplan Dienstverlening cluster Werk & Inkomen	TOEKOMST-PERSPECTIEF Bredere toepassing inzichten in gemeentelijk correspondentie
EXPERIMENT Een brief met 5 nudge-elementen is getoetst in een experiment. De 5 nudges:	Wetenschappelijk artikel <i>Nudging Improves Debt Collection in the Context of Financial Scarcity</i> Status september 2020: artikel is aangeboden aan wetenschappelijk tijdschrift ter publicatie		
<ul style="list-style-type: none"> Eenvoudige duidelijke taal Gebruik iconen Zichtbaarheid keuzeopties Benadrukken samenwerking in het vinden van een oplossing Vermelden van een contactpersoon met telefoonnummer en mailadres om een betalingsregeling mee te treffen 			

Casus: Uitnodigingsbrieven W&I Beleidssterreinen: werk, inkomen, dienstverlening			
DOEL Herschrijven brieven voor nieuwe aanpak bejegening / DNA-dienstverlening	RESULTATEN Test met gebruikers is lopende bij product/proces W&I	BESLUITVORMING GEMEENTE Adviezen zijn als leidraad gebruikt bij herschrijven nieuwe brieven	TOEKOMST-PERSPECTIEF Verspreiding van bewustwording inzet van gedragskennis voor het werk via workshops
ADVIES Advisering door deelname aan het projectteam Brievenoverleg			

Ingang Werk



vacatures
Aan de slag
CV
Rotterdam
informatie
hulp
vide

Casus: WW@Work

Beleidssterreinen: werk, inkomen, dienstverlening

DOEL

Voordat de WW-periode is afgelopen, nodigt project WW@WORK klanten van het UWV uit voor een informatiebijeenkomst waarbij zij geholpen worden bij werkaanvaarding

De gemiddelde opkomst ligt tussen de 10 en 15%
Een hogere opkomst kan leiden tot een hogere uitstroom naar werk, en dus minder uitkeringen
Verhogen van de opkomst voor deze bijeenkomsten

EXPERIMENT

Onderstaande interventie is getoetst in een experiment

Inzet van een brief met de volgende gedragsinzichten:

1. Tonen van **empathie**, bij een machtsverschil helpt dit om duidelijk te maken dat er geen belemmeringen zijn voor persoonlijk contact
2. Het benadrukken van **gezamenlijk** belang tussen gelijkwaardige partners en associatie met betrokkenheid en inspraak, helpen om doel te bereiken
3. Duidelijk aangeven wie de **afzender** is, een betrouwbare en persoonlijke afzender verhoogt de geloofwaardigheid

RESULTATEN

Na aanpassing van de brief is een stijging in de aanwezigheid geconstateerd van 4,85 naar 6,08%

Dit betekent dat als er bij de standaardbrief 4 mensen naar de bijeenkomst kwamen zijn dat er bij de nudging 5

Na afloop van de casus is er een *call to action* toegevoegd aan de nieuwe brief: de opkomst is hiermee gestegen van 6,03% naar 11,6%.

Deze aanpassingen nader analyseren

BESLUITVORMING GEMEENTE

De brief is in gebruik genomen

TOEKOMST-PERSPECTIEF

Bredere toepassing inzichten in gemeentelijk correspondentie

Toelichting op de casuïstiek

- Sinds 2019 is vaker ingezet op 'snelle adviezen'. Daarmee wordt tegemoet gekomen aan de behoefte van indieners, die niet altijd geïnteresseerd zijn in een experiment met een lange looptijd. Belangrijk hierbij zijn ook de adviesgesprekken met (potentiële) indieners, die ervoor zorgen dat kennisoverdracht van gedragsinzichten plaatsvindt (meestal via clustervertegenwoordigers).
- De genoemde beleidsterreinen komen voort uit de actuele portefeuilles van burgemeester en wethouders van Rotterdam.
- Naast de genoemde casussen is sprake van een aantal optionele casussen: een gemeentelijk vraagstuk dat onderzocht wordt op mogelijkheid tot in behandeling nemen door BIG'R, zoals:
 - **BeeGoeder** app (Stadsbeheer werkt hierin samen met directie Veiligheid): Hoe kunnen we door het gebruik van een app jongeren stimuleren tot gewenst gedrag?
 - Recreatieafval in parken en op stranden (Stadsbeheer): Hoe kunnen we dergelijk afval verminderen?
 - Blijf af van onze handhavers/boa's (Stadsbeheer werkt hier samen met directie Veiligheid)
 - **BRIDGE** (Maatschappelijke Ontwikkeling – Nationaal Programma Rotterdam Zuid): Ouders op Zuid zijn beter geïnformeerd om hun kinderen te ondersteunen bij een goede opleidingskeuze
 - **Grip en Schulden** (Maatschappelijke Ontwikkeling): vervolg op project Grip en Gezondheid (BIG'R werkt samen met Healthy'R)
 - Stimuleren fietsgebruik (Stadsontwikkeling)
 - **Veerkrachtig'R** (Bestuurs- en Concernondersteuning): Hoe kunnen we gedragsinzichten (verder) inzetten voor Rotterdams leiderschap?

Vervolg 4.1 Impact casuïstiek

Perspectief indieners

Op basis van vragenlijsten onder indieners (respons=14 personen / 58%) is inzicht verkregen in hun tevredenheid met de adviesrapporten (figuur 4.3).

Op een schaal van 1 tot 5 geven indieners aan dat BIG'R adviezen goed aansluiten bij het probleem (score 4,4), de doelgroep en de beleidspraktijk (score 3,9) en zijn ook in het algemeen zeer tevreden (score 4,3). De volgende quotes geven een indicatie van de beleving van indieners:

Indiener A: "Het resultaat was een goed onderbouwd advies met praktische handreikingen."

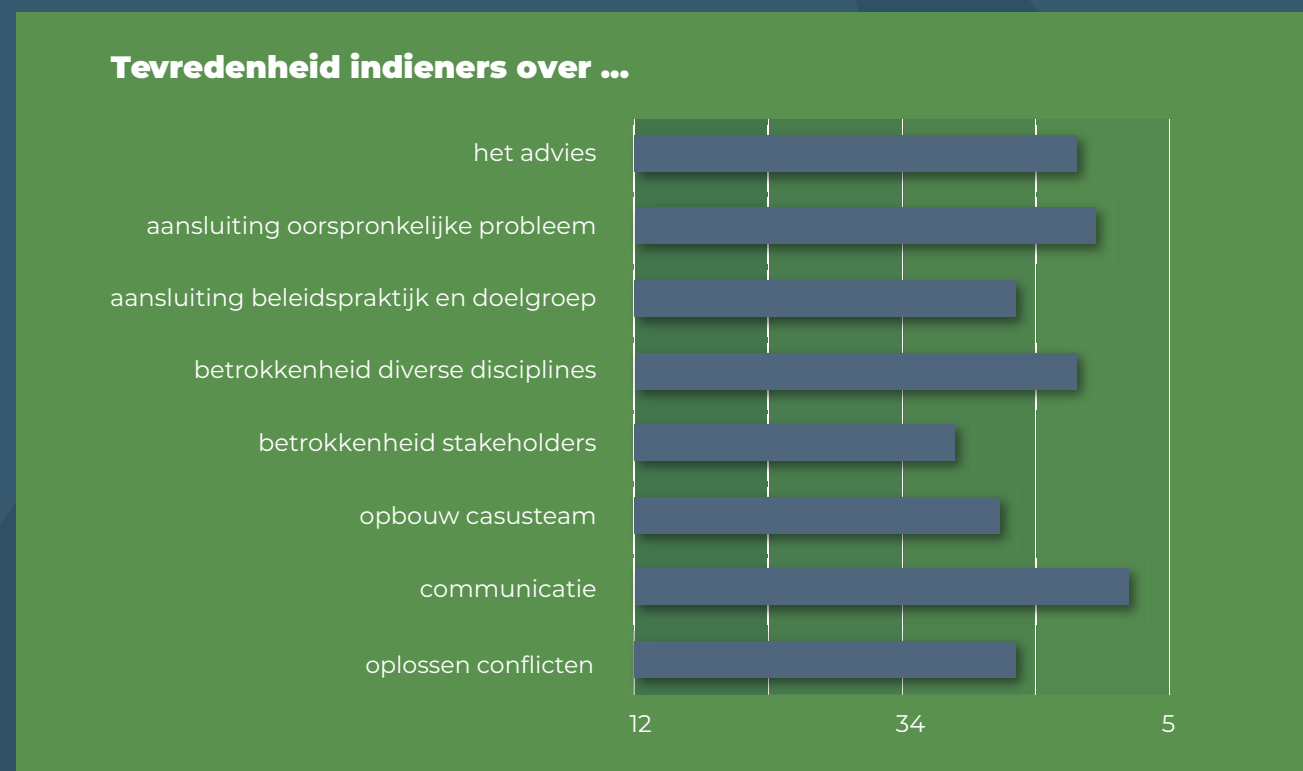
Indiener B: "Vond sommige adviezen erg leuk en verrassend."

Indiener C: "Er stonden na overleg praktische aanknopingspunten in het advies."

Meer aandacht kan worden besteed aan de betrokkenheid van stakeholders (score 3,4). Soms wordt de betrokkenheid van de juiste personen in besluitvorming en relevante uitvoerders (bijvoorbeeld ontwerpers) gemist. In een enkel geval bleek een advies onvoldoende toepasbaar of niet haalbaar binnen de regelgeving van de gemeente.

Figuur 4.5 Tevredenheid van BIG'R casusindieners waarbij

1=zeer ontevreden, 2=tevreden, 3=neutraal, 4=tevreden, 5=zeer tevreden (juni, 2020)



De beleving van indieners

In juni en juli 2020 hebben interviews plaatsgevonden met 8 indieners van in totaal 8 casussen. De vragen hadden betrekking op de doorwerking van opgedane inzichten binnen de casussen. Ingegaan wordt op:

1. Wat hebben indieners persoonlijk geleerd?
2. Waarom zijn adviezen (niet) overgenomen?

Ad 1. Wat hebben indieners persoonlijk geleerd?

Over het algemeen geven indieners vaak aan dat ze door de casus een **nieuw perspectief op hun werk en beleid** hebben kunnen ontwikkelen. Zo zeiden ze dat hun aannames over gedrag kritisch ondervraagd is door de samenwerking en dat ze bijvoorbeeld hebben geleerd dat gedrag veranderbaar is en stuurbaar door de inrichting van de buitenruimte. Dat heeft ertoe geleid dat sommige indieners nu bij nieuwe vraagstukken stilstaan bij gedrag. Volgens hen heeft dat geresulteerd in frisse ideeën, meer integraal denken en betere oplossingen.

De inbreng van de BIG'R-gedragsexperts was voor hun dus een waardevolle aanvulling op beleidsontwikkeling en -uitvoering.

Als aanvulling daarop is door meerdere indieners benoemd dat de door BIG'R

ontwikkelde **brainstorm** nuttig en breed toepasbaar is. De methodiek is geschikt om gedragsoplossingen voor beleidsproblemen in groepsverband te bedenken.

Eén indiener gaf aan door de samenwerking een **experimentele werkwijze** geleerd te hebben en dat gefaseerd toepassen van kleine aanpassingen in de praktijk en het blijven monitoren hiervan meerwaarde heeft.

Daarnaast waren er ook kritische leerpunten. Zo gaven sommige indieners aan geleerd te hebben dat **gedragsbeïnvloeding niet geschikt is als oplossing voor alle problemen** en dat het moet worden ingebed in bestaande kaders van beleid. Dat betekent dus dat gedragsbeïnvloeding gecombineerd moet worden met andere maatregelen.

Een ander kritische punt was dat **wetenschappelijke onderbouwing** en zorgvuldigheid in sommige gevallen worden gezien als minder belangrijk dan snelle actie en een praktische aanpak.

Ad 2. Waarom zijn adviezen (niet) overgenomen?

Door de indieners zijn verschillende factoren benoemd waarom adviezen werden overgenomen of juist niet. Deze factoren lichten we hieronder toe.

Benoemde bevorderende factoren voor toepasbaarheid van adviezen

1. Adviezen waren duidelijk beschreven, goed onderbouwd en gemakkelijk te begrijpen*.
2. De indiener was betrokken in het proces en voelde zich als co-auteur van de adviezen*.
3. De adviezen waren gemakkelijk uitvoerbaar en goedkoop*.
4. Adviezen waren 'lekker' praktisch*.
5. Adviezen kwamen op tijd*.
6. Advies gaf een sterke onderbouwing voor het plan van aanpak en werd gebruikt om anderen te overtuigen*.
7. BIG'R-medewerkers konden helpen bij de toepassing/uitvoering van de adviezen.
8. Er was een gevoel van urgentie bij alle betrokkenen.
9. De indiener wilde weten of de adviezen 'werken'.

Benoemde belemmerende factoren voor toepasbaarheid van adviezen

1. Het onderwerp (en bijbehorende advies) had geen prioriteit*.
2. Weinig aandacht vanuit het management en geen budget*.
3. Het duurde te lang totdat het advies af was waardoor de energie verdween*.
4. Externe stakeholder was niet bereid en gemotiveerd om met de adviezen aan de slag te gaan, terwijl die een cruciale functie had voor de toepassing ervan*.
5. Casus stopte vanwege de coronacrisis.
6. Stakeholders waren onvoldoende overtuigd van de effectiviteit van de adviezen.
7. Wettelijke context en ontwerprichtlijnen lieten weinig ruimte voor aanpassingen.
8. Het niet kunnen delen van een adviesrapport met externe stakeholders bemoeilijkte de communicatie over het advies.
9. Tijdsdruk en beperkte capaciteit.

**door meerdere indieners benoemd*

Aanbevelingen van indieners

Tijdens de interviews gaven sommige indieners ook aanbevelingen voor de doorontwikkeling voor BIG'R.

1. De focus tijdens zo'n casus ligt op de inhoud en niet op hoe de indieners zelf(standig) met de inzichten of methodieken die worden toegepast, aan de slag kunnen gaan. BIG'R kan hiervoor instructies/ materialen meegeven aan de indieners zodat een BIG'R casus ook een (door)ontwikkelproject kan worden voor de indiener.
2. Aandacht is nodig voor de meetbaarheid van verdere toepassing van een advies.
3. Het versterken van een trekkende rol vanuit BIG'R om belangrijke stakeholders te betrekken en te overtuigen om met de adviezen aan de slag te gaan.

4.2 Impact kennisdeling

BIG'R heeft diverse activiteiten ondernomen om bewustwording te creëren voor de meerwaarde van het toepassen van gedragsinzichten, en het aanreiken van toepasbare theorieën en tools (modellen van gedragsverandering), kennis van context-specifiek gedrag, factoren van invloed op gedrag en gedragsveranderingstechnieken.

Activiteiten bestonden uit het organiseren van workshops, lezingen en onderwijs waar in totaal 915 personen hebben deelgenomen (tabel 4.6).

Zo is in 2019 en 2020 door de EUR in samenwerking met BIG'R en Healthy'R de opleiding **Sturen op gedrag** gegeven.

Een ander voorbeeld is uit 2019 het Internationale **WINK** congres (Welfare Improvement through Nudging Knowledge) waar een workshop is gehouden, geheel in het teken van BIG'R en Healthy'R. Op de jaarlijkse **Dag van het Gedrag** geven BIG'R en Healthy'R workshops.

Daarnaast zijn personen bereikt door het uitdelen van flyers tijdens diverse gelegenheden, mondelinge en digitale informatieverstrekking en kennisverspreiding van mond tot mond. Ook wordt gecommuniceerd via de BIG'R website (bv. infographics van casuïstiek) en berichtgeving op RIO.

Tijdens de coronacrisisperiode is BIG'R tweemaal geïnterviewd voor het online platform van EenVandaag (mei, 2020) en er is een essay geschreven voor het tijdschrift Binnenlands Bestuur (april 2020). Zie <https://www.bigrotterdam.nl/actueel>

BIG'R heeft ook een plek gekregen in het in 2019 gepubliceerde landenrapport **Behavioral Science around the World: Profiles of 10 Countries** van de World Bank Group. Het rapport geeft een overzicht van tien landen waarin diverse onderzoeksorganisaties bijdragen aan gedragsverandering.

De World Bank is een van de grootste, internationale organisaties, die aan de hand van gedragsinzichten beleid maakt. Met dit landenrapport wordt een brede doelgroep bereikt, onder andere politici, bestuurders,



onderzoekers, managers, bedrijven, banken en maatschappelijke organisaties.

Vanuit de EUR worden diverse onderzoeken van BIG'R beschreven in nationale en internationale wetenschappelijke artikelen. In totaal zijn 4 wetenschappelijke artikelen afgerond en aangeboden aan wetenschappelijke tijdschriften ter publicatie.

Zo is een designartikel geschreven, waarin de opzet en de rationale van BIG'R als organisatie staat beschreven en worden aanbevelingen gedaan voor een systeembenadering voor toekomstig beleid.

Andere artikelen beschrijven specifieke resultaten van casussen en implicaties ervan (Naastplaatsingen, Contactrijk en Toegangspas). Deze publicaties leiden tot het vergroten van het netwerk, het verspreiden van opgedane kennis (op zowel casus- als projectniveau) en verdere ontwikkeling van onderzoek.

Tabel 4.6 Overzicht BIG'R activiteiten kennisdeling (jan 2017 – juni 2020)

Activiteit	Aantal	Bereik (aantal deelnemers)
Workshops	17	354
Lezingen	17	541
Onderwijs	1	20
Totaal	35	915

4.3 Evaluatie projectorganisatie

De huidige en voormalige leden van BIG'R zijn gevraagd een vragenlijst in te vullen over hun tevredenheid met BIG'R. Het gaat hierbij om alle typen leden, waaronder:

- clustervertegenwoordigers;
- onderzoekers;
- leden van het projectmanagement;
- communicatieadviseurs;
- projectondersteuners.

De response was 65% (24 van 37).

Werkwijze en de doelen van BIG'R

Over het algemeen zijn huidige en voormalige leden van BIG'R tevreden over de werkwijze in relatie tot de overkoepelende doelen van BIG'R. Wel geven leden aan meer behoefte te hebben aan meer helderheid over de kop en staart en inhoud van de verschillende fases van de werkwijze. Enkele quotes over de relatie tussen de werkwijze en de doelen van BIG'R:

"... ik denk wel dat er een hoop kansen zijn blijven liggen om écht het verschil te maken en om daadwerkelijk de dienstverlening (kosten)effectiever te maken. Dat zit hem denk ik met name in de implementatie."

"De werkwijze is geschikt om een gedragsoplossing voor een probleem te bedenken, maar er is geen garantie dat de oplossing ook de effecten heeft die de doelen omvatten."



**BIG'R VOOR
ROTTERDAMMERS**

Kennis, vaardigheden en ontwikkelen

Men is over het algemeen tevreden over de eigen (benodigde) kennis en vaardigheden en de ruimte die er is om te leren en ontwikkelen. Gemist wordt kennis uit de wereld van de wetenschap en kennis van de gemeente en bijbehorende clusters, kennis over de werkwijzen en gedragsinzichten en de vaardigheid om overtuigend te kunnen communiceren. Clustervertegenwoordigers geven iets vaker dan de rest aan kennis of vaardigheden te missen.

Tijdsinvestering

De tijdsinvestering wordt minder goed beoordeeld dan de andere elementen. In het algemeen zijn leden van BIG'R leden in de praktijk meer tijd kwijt dan vooraf werd gedacht. In een aantal gevallen

bleken casussen langer te duren dan verwacht voor indieners alsook voor de betrokken casusteams. Redenen hiervoor zijn bijvoorbeeld het combineren van verschillende werkzaamheden (BIG'R versus eigen organisatie gemeente/EUR), wisseling van betrokkenen (o.a. door verandering in functie) en het spreken van diverse talen (beleid versus wetenschap), waardoor er soms meer tijd nodig is voor goed begrip of consensus.

Men geeft aan elkaar goed aan te vullen en dat nieuwe inzichten vanuit casuïstiek worden toegepast op de andere werkplek. Dit wordt als positief ervaren. Wel ervaren een aantal leden hoge werkdruk. Het blijkt soms lastig om een goede balans te vinden tussen de verschillende werkzaamheden en belangen vanuit de rol binnen BIG'R in

combinatie met de primaire werkzaamheden binnen de gemeente of EUR. Meer aandacht is nodig voor de juiste focus met behoud van de kwaliteit.

Informatieverspreiding

Over de manier en mate van informatieverspreiding zijn de BIG'R leden tevreden. Door een aantal mensen wordt genoemd dat bepaalde momenten beter benut kunnen worden om te communiceren over BIG'R, bijvoorbeeld in de aankondiging van workshops en de afronding van casussen. Ook wordt genoemd dat sociale media beter benut kunnen worden. De website is een tijdlang onveranderd gebleven. Daar is nu verandering in gekomen door het plaatsen van actueel nieuws, het updaten van het BIG'R team en meer informatie

over de stand van zaken van de casussen. In juni 2020 heeft een brainstormsessie plaatsgevonden binnen het huidige BIG'R team. Hieruit is een aantal punten naar voren gekomen waar men trots op is en een aantal ontwikkelpunten (zie 4.8).

Bekendheid en reputatie BIG'R binnen gemeente

In mei 2020 is een vragenlijst verstuurd onder een willekeurige groep medewerkers van de gemeente Rotterdam, die direct in aanraking komen met beleid. De respons op de vragenlijst was 30,0% (888/2928). Er waren grotere verschillen zichtbaar in respons tussen clusters variërend van 12% binnen cluster Directie Veiligheid tot aan 45% onder cluster Dienstverlening.

Figuur 4.7 Tevredenheid van BIG'R leden waarbij

1=zeer ontevreden, 2=tevreden, 3=neutraal, 4=tevreden, 5=zeer tevreden (juni, 2020)



Tabel 4.8 De trots van het huidige BIG'R team en haar zelf gerapporteerde ontwikkelpunten (juni, 2020)

Trots op	Wat kan beter
Ontwikkelde werkwijze, structuur en sfeer	Slimme mix van interventies (vanuit systeemdenken)
Ontwikkelde producten (adviezen op basis van experimenten en/of wetenschappelijke literatuur, trainingen/workshops inzet gedragskennis)	Leren en ontwikkelen
Balans tussen praktische adviezen en experimenten	Strategische agenda: focus op thema's (in plaats van ad hoc vraagstelling)
Lef: leren door te doen	Actieonderzoek: onderzoek in de praktijk zoveel mogelijk samen doen met mensen uit de praktijk
Zichtbaarheid werk gekoppeld aan 'merken' BIG'R en Healthy'R	Samenwerken: goede afstemming van inzet middelen op basis van gemeenschappelijk belang (maatschappelijke impact)
Samenwerken vanuit verschillende disciplines (wetenschap en overheid)	Borgen vereiste capaciteit
Beschikbaarheid projectruimte	Huidige organisatiestructuur vraagt om nieuwe en innovatieve samenwerkingsvorm en bredere kennisverzameling (psychologie, bestuurskunde en sociologie)
Snelheid van werken aan actuele urgente vraagstukken	Eigenaarschap indieners van casussen
Leren en ontwikkelen van en met elkaar	Vertrouwen in elkaar en open communicatie
Toename bekendheid over inzet gedragskennis in concern	Snelheid in beslissen en opleveren producten
Zichtbaarheid toepassen adviezen in de stad	Projectruimte
	Duidelijkheid rollen en managementorganisatie

Van alle respondenten is 26% bekend met ontwikkelingen binnen de overheid rondom het toepassen van gedragsinzichten in beleid en 32% is bekend met BIG'R. Figuur 4.9 toont de verschillen tussen de clusters.

Belang van eigen gedragsteam

Van de ondervraagden vindt 81% het toepassen van gedragskennis in hun werk belangrijk. Tweederde (66%) van alle ondervraagden vindt het belangrijk dat de gemeente een eigen gedragsteam heeft.

Reputatie

Op basis van 4 stellingen (o.a. aanzien en waardering) is berekend hoe medewerkers van de gemeente die BIG'R kennen, de reputatie zien: op een schaal van 1 tot 5 (1=negatief; 5 = positief) blijkt de reputatie van BIG'R neutraal (gemiddelde score = 3,05).

4.4 Geleerde lessen

Naar aanleiding van de uitkomsten van de hierboven beschreven interne evaluatie, interne brainstormsessie en informatie verkregen uit de voorlopige eerste resultaten van wetenschappelijke onderzoek naar het proces van BIG'R worden de volgende geleerde lessen gesignaleerd:

Les 1. Aandacht voor doorwerking casuïstiek en betrokkenheid stakeholders

Veel aandacht is uitgegaan naar casuïstiek en delen van kennis over gedrag en de toepassing van gedragsinzichten in beleid. De indieners zijn tevreden. BIG'R leden zijn over het algemeen tevreden. Wel wordt aangemerkt dat de casuïstiek regelmatig meer tijd kost dan gedacht.

In de toekomst is meer aandacht nodig voor de doorwerking van casuïstiek, ook op de langere termijn en met het oog op de betrokkenheid van de stakeholders, om uiteindelijk goed het verschil te kunnen maken voor de Rotterdammer.

Themagericht werken en organiseren rondom afgestemde thema's is belangrijk om expertise op te bouwen en zo capaciteit meer effectief en efficiënt in te zetten. Deze aanpak doet ook recht aan het werken op verschillende beleidsterreinen.

Les 2. Creëren draagvlak vanuit inzet op strategische thema's

Er is groot draagvlak voor het toepassen van gedragsinzichten en het bestaan van BIG'R binnen de organisatie. Wel zijn er grote verschillen tussen de clusters met betrekking tot de bekendheid.

In de toekomst is brede zichtbaarheid aandachtspunt. De les is dat we niet alle bloemen kunnen laten bloeien: duidelijke focus op afgestemde strategische thema's (clusteroverstijgend) maakt nut en noodzaak duidelijk.

Les 3. Aandacht voor communicatie

Gesignaleerd wordt dat communicatiemiddelen beter ingezet kunnen worden en we beter de daarvoor lenende momenten moeten benutten.

In de toekomst is de communicatie een aandachtspunt: dit betekent dat er meer bekendheid wordt gegeven aan zowel tussentijdse resultaten als ook eindresultaten, en dat gebruik gemaakt wordt van verschillende communicatiekanalen.

Les 4. Borgen focus en continuïteit personele capaciteit

Er is behoefte aan meer structuur en duidelijkheid over tijdsinzet en capaciteit en nakoming daarvan. Medewerkers met een volledige focus op de inzet van gedragsinzichten in combinatie met het hebben van voldoende tijd, kunnen hun taken waar maken en de inzet van gedragskennis daadkrachtig verder brengen.

In de toekomst worden taken en verantwoordelijkheden binnen de organisatie duidelijk belegd en beschikbaar te zijn. Het verdient voorkeur om 'dedicated' aan het werk te zijn in plaats van een extra rol naast primaire werkzaamheden binnen de gemeente of EUR.

Les 5. Organisatiestructuur vormgeven

Tijdens de projectperiode is hard gewerkt aan het vormgeven van een team, aan het vinden van de beste werkwijze en procedures en aan

een samenwerking tussen partners gebaseerd op wederzijds begrip en vertrouwen. De nu naast elkaar lopende projecten van BIG'R en Healthy'R werken in de praktijk nauw samen en brengen regelmatig gezamenlijke adviezen uit. Een verantwoordingsstructuur, met ook verantwoording en afstemming via bijvoorbeeld een adviesgroep en/of stuurgroep die geen onderdeel uitmaken van de organisatie is tijdens de gehele projectperiode niet goed van de grond gekomen. *In de toekomst zijn governance, taken en bevoegdheden duidelijk bepaald. Dit draagt bij aan het waarborgen van de onderlinge samenhang van sturen, beheersen en toezicht houden van het samenwerkingsverband, gericht op een efficiënte en effectieve realisatie van doelstellingen. Op een open wijze communiceren we hierover en leggen verantwoording af aan belanghebbenden.*

Figuur 4.9 Bekendheid van ontwikkelingen van toepassing gedragsinzichten en BIG'R (juni, 2020)

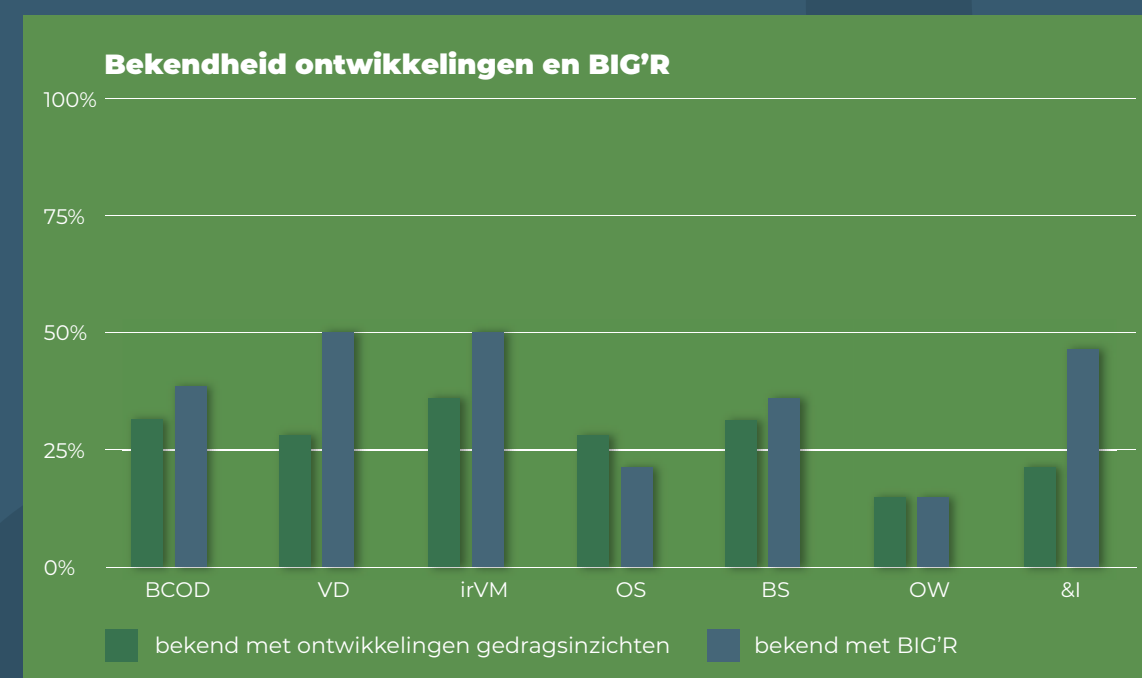
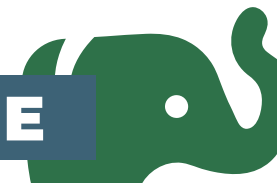




Foto @Watt Watt

5 CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN



Deze rapportage is ter afsluiting van de projectperiode, en ook een voorbereiding op de volgende periode, zodat de verdere ontwikkeling naar een gedragskennis gedreven beleidspraktijk daadkrachtig voortgezet wordt.

Gestart is met een weergave van de trends en ontwikkelingen van de inzet van gedragsinzichten in de beleidspraktijk (hoofdstuk 2).

Vervolgens zijn de opgave en de aanpak van het project BIG'R en de ontwikkeling daarin uitvoerig toegelicht (hoofdstuk 3). Aansluitend is geëvalueerd door inzicht te geven in de impact van de activiteiten van BIG'R en door een evaluatie van de projectorganisatie (hoofdstuk 4).

Op basis van de geschetste context en de evaluatie sluit het rapport in dit hoofdstuk af met een algemene eindconclusie en op basis daarvan aanbevelingen.

5.1 Conclusie

De evaluatie van de projectperiode van BIG'R toont aan dat dit samenwerkingsverband zijn vruchten afwerpt. Aan de ene kant gaat het om de inzichten, interventies en aanbevelingen als resultaat van de casussen. Aan de andere kant is het proces dat BIG'R doorloopt met collega's en andere betrokkenen van belang: het steeds vaker benaderen van maatschappelijke vraagstukken vanuit

gedragswetenschappen wordt binnen de organisatie als belangrijk ervaren.

Samengevat: het samenwerkingsverband heeft een transitie naar een gedragskennis gedreven beleidspraktijk in gang gezet. Dankzij de resultaten van de afgelopen jaren kan nu opschaling plaatsvinden naar de volgende fase.

5.2 Aanbevelingen

Onderstaande aanbevelingen bieden concrete handvatten om opschaling naar de volgende fase van de transitie te realiseren.

Aanbeveling 1: Doorgaan met de inzet van gedragswetenschappelijke inzichten

De grootstedelijke omgeving is de plek waar maatschappelijke uitdagingen zich voordoen. De opgaven waar we als Rotterdam voor staan, zoals gezondheid, mobiliteit en duurzaamheid, hebben altijd te maken met 'gedrag', dus hoe mensen zich in alledaagse situaties gedragen, informatie verwerken en keuzes maken. Gedrag levert essentiële informatie op voor de ontwikkeling van beleid, nieuwe wetgeving en bij de vormgeving van de uitvoering.

Als de overheid dit gedrag wil veranderen, moet de overheid zélf veranderen en uitgaan van burgers die veelal handelen uit gewoonte, op basis van emoties of afwegingen die niet altijd rationeel zijn. Doorgaan met de inzet van gedragswetenschappelijke inzichten is daarmee voor de gemeente een onmisbare beleidsbepalende factor (evidence and information based policy).

Aanbeveling 2: Doorontwikkeling van de samenwerking tussen de gemeente en de EUR vanuit één concernbreed gedragsexpertisecentrum

De transitie naar een gedragswetenschappelijke benadering van maatschappelijke vraagstukken is complex. Het belang van een goede samenwerking tussen praktijk en wetenschap is daarom niet te onderschatten. Hierbij gaat het om doorontwikkeling van wat al opgebouwd en aanwezig is: het bundelen van de kennis en ervaring van BIG'R en Healthy'R. Met de doorontwikkeling naar één concernbreed gedragsexpertisecentrum hebben de gemeente en de EUR een duidelijk zichtbaar loket en een extra tool in handen om positieve veranderingen in de stad en voor de Rotterdammer teweeg te brengen.

Aanbeveling 3: Doorontwikkeling van de samenwerking tussen de gemeente en de EUR vanuit themagericht werken en organiseren

Om een doorontwikkeling naar de volgende fase mogelijk te maken, is een heldere visie

en richting van de gemeente en de EUR nodig over onder meer:

- prioritaire thema's (strategische agenda);
- in te zetten samenwerkingsstructuur;
- en de benodigde capaciteit.

Hiertoe wordt aanbevolen:

1. Inrichten van de organisatie rondom thema's, zodat expertise en kennis gericht worden ingezet en opgebouwd op vooraf benoemde thema's en beoogde resultaten. Als voorbeeld kan worden genoemd:

- Buitenruimte, toezicht en handhaving;
- Duurzaamheid;
- Armoede/ schulden (inclusiviteit);
- Interne organisatie (houding, gedrag, leiderschap);
- Volksgezondheid;
- Dienstverlening: Rotterdammer centraal.

2. Naast de inzet op prioritaire thema's ook vrije ruimte behouden, zodat andere opkomende urgente vragen opgepakt kunnen worden.

3. Aanbrengen van balans in het uitvoeren van experiment- en adviescasussen en het geven van snelle adviezen.

4. Nagaan waar synergie te realiseren is als het gaat om een veranderende context te verbinden aan concernbrede veranderopgaven.

En ook het verkennen van kruisverbanden psychologie, bestuurskunde en de praktijk van publieke organisaties.

5. Het verdient voorkeur om 'dedicated' aan het werk te zijn. Medewerkers met een volledige focus op de inzet van gedragsinzichten in combinatie met het hebben van voldoende tijd, kunnen hun taken waar maken en de inzet van gedragskennis ook daadkrachtig verder brengen.

Aanbeveling 4. Het opstellen van een businesscase voor één concernbreed gedragsexpertisecentrum

Als voorbereiding op de volgende periode, waarin de verdere ontwikkeling naar een gedragskennisgedreven beleidspraktijk daadkrachtig voortgezet wordt, is het aan te bevelen om de gemeente en de EUR in gezamenlijkheid een businesscase op te laten stellen. Essentiële onderdelen hierin zijn het benoemen van de strategische thema's, zoals:

- Governance;
- Taken;
- Bevoegdheden;
- Financiële middelen.

Aan dit evaluatierapport werkten mee

Namens Gemeente Rotterdam

Lieve van den Boogaard, projectleider Healthy'R

Jill Brugts, cluster Dienstverlening

Berdi Christiaanse, cluster Onderzoek en Business Intelligence

Mark Kooijman, cluster Stadsontwikkeling

Marja Otten, Bestuurs- en Concernondersteuning

Anna Schafer, cluster Stadsbeheer

Gertrude Slag, cluster Werk & Inkomen

Bianca Stam, cluster Onderzoek en Business Intelligence

Marianne Vogels, cluster Stadsbeheer

Loes van de Wielen, Bestuurs- en Concernondersteuning

Mariska Zegveld, projectleider BIG'R

Namens Erasmus Universiteit Rotterdam

Semiha Denktas, wetenschappelijke projectleider BIG'R en Healthy'R

Malte Dewies, PhD

Paul Kocken, senior onderzoeker

Inge Merkelbach, senior onderzoeker

Astrid Schop, senior onderzoeker

BIJLAGE 1

INFOGRAPHICS

GEPUBLICEEERDE CASUSSEN



CONTACTRIJK BETALEN

PROBLEEM

Rotterdamers die na het beëindigen van een uitkering nog een schuld hebben bij Werk & Inkomen, hebben hierover vaak geen contact met de gemeente. In dat geval stelt de gemeente dan een betalingsregeling vast, met mogelijk loonbeslag tot gevolg. Dit is voor zowel de gemeente als de Rotterdammer een onwenselijke situatie.



DOEL

Het verhogen van het aantal Rotterdammers dat zelf contact zoekt met de gemeente.

ONDERZOEK

1. Wetenschappelijk literatuuronderzoek.
2. BIG'R brainstorm.
3. Paneldiscussies met gedragsexperts, medewerkers en leden van de cliëntenraad Werk & Inkomen.



NUDGES

Er zijn diverse brieven ontworpen. Hieruit is een brief gekozen met eenvoudige taal en iconen.

De boodschap is dat de gemeente samen met de Rotterdammer een oplossing wil zoeken voor het aflossen van de schuld. Ook wordt een specifieke contactpersoon genoemd met een speciaal telefoonnummer om een betalingsregeling mee te treffen.



RESULTATEN

De nudgingsbrief is vergeleken met de standaardbrief en deze laat een verhoging zien van 26% meer mensen die voor de deadline een betalingsregeling treft.

Als bij de standaardbrief door 4 mensen een betalingsregeling wordt getroffen, dan wordt bij de nudgingsbrief door 5 mensen een betalingsregeling getroffen.

Bijna iedereen (92%) die een betalingsregeling treft, gaat ook daadwerkelijk betalen.



BRONNEN

Behavioural Insights Team (2014). EAST. Four simple ways to apply behavioural insights. London: Behavioural Insights Team.

Gemeente Rotterdam, Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling (2019). Fiset Rotterdam. Op weg naar een schuldenvrije generatie Rotterdammers.

Novise (2017). Schulden in Nederland: wat werkt, gaan we doen. <https://www.novise.nl/artikelschulden-nederland-wat-werkt-gaan-we-doen>.

Sweet E., Handl A., Adam E.K. & McDade T.W. (2013). The high price of debt: Household financial debt and its impact on mental and physical health. *Social Science & Medicine*, 91, 94-100.



FIETSENOVERLAST NESSELANDE

PROBLEEM

Fietsen en bromfietsen worden op de promenade van strand Nesselande niet neergezet in de daarvoor bestemde parkeervoorzieningen.



DOEL

Bezoekers parkeren hun fiets of brommer op de daarvoor bestemde voorzieningen.

ONDERZOEK

1. Wetenschappelijk literatuuronderzoek.
2. Paneldiscussies met bewoners en professionals.
3. Interviews met strandgangers.

Het blijkt dat het parkeren van de fiets wordt beïnvloed door gewoonte, gemak, haast en sociale normen. Tevens zijn de beschikbaarheid en zichtbaarheid van parkeervoorzieningen van belang. Driekwart van de strandbezoekers kent de parkeerverboden niet.

NUDGES

Twee nudges zijn getest:

1. Parkeericonen op de aanrijroutes die wijzen naar de parkeervakken.
2. Aanbrengen van parkeervakken op de boulevard en stoepen.

Deze gekozen nudges zijn gebaseerd op de psychologische uitgangspunten van priming en sociale normen.

Priming: wat je eerst hebt ervaren, beïnvloedt de manier waarop je iets later ervaart. Door parkeericonen op de aanrijroutes te plaatsen wordt goed parkeren geprimed onder strandbezoekers.

De parkeericonen vergroten de kans dat de bezoekers de fietsparkeervakken, fietsparkeernietjes en hekjes opmerken en gebruiken.

Sociale normen laten zien welk gedrag normaal is. Mensen passen daarom hun gedrag vaak aan, aan dat van anderen. Fietsers zetten hun fiets graag neer naast andere fietsen.

De fietsvakken geven aan waar het goed parkeren is. De fietsen in de fietsvakken geven de sociale norm weer en vormen zo het goede voorbeeld.

RESULTATEN

Tijdens de zomer van 2017 zijn gedurende 9 weken 2 keer per dag fietsen en bromfietsen geteld: 3 weken voordat de parkeervakken en iconen zijn geplaatst en 6 weken erna. Het onderzoeksgebied is afgebakend en opgedeeld in 3 zones: zuid, midden en noord.

Door de nudges is het aantal verkeerd geparkeerde tweewielers gedaald. Na het aanbrengen van de nudges is er een toename van het totaal aantal goed geparkeerde fietsen en bromfietsen van 67% naar 72%. In het middengebied is het aantal goed geparkeerde tweewielers gestegen van 64% naar 72%, aan de noordzijde van de promenade van 72% naar 81%. Aan de zuidzijde is er geen verbetering.

BRONNEN

Lenting H. (2014). Fietsparkeren en Gedragsbeïnvloeding. NHL Hogeschool, CROW-fietsberaad: Leeuwarden.

Stam E. (2007). Beleidsnotitie fietsparkeren Nijmegen.

Raafat R.M., Chater N. & Frith C. (2009). Herding in humans. Trends in cognitive sciences, 13(10): p. 420-428.

Van Delden E. (2015). Fietsparkeren kun je leren! Het verminderen van foutgeparkeerde fietsen door veranderingen in de omgeving en normatieve invloeden.



NO-SHOWS STADSWINKEL

PROBLEEM

Mensen die vanuit het buitenland naar Rotterdam komen om te wonen of werken, maken een afspraak bij de stadswinkel voor een aanvraag Eerste Vestiging (EV) of Registratie Niet Ingezetene (RNI). Deze klanten verschijnen vaak niet op deze afspraak. In 2016 was de no-show bijvoorbeeld 42% in stadswinkel Centrum.



DOEL

De gemeente wil het percentage no-show verminderen, specifiek voor Eerste Vestiging en Registratie Niet Ingezetene.

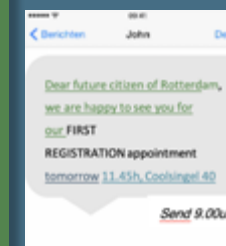
ONDERZOEK

Uit interviews met klanten en gespecialiseerde medewerkers blijkt dat de belangrijkste verklaringen voor no-show gedrag zijn het vergeten: - van de afspraak; - of van kenmerken van de afspraak zoals datum, tijdstip, en locatie. Daarnaast is een klantreis uitgevoerd en heeft literatuuronderzoek plaatsgevonden naar het voorkomen van no-show.

NUDGES

Als herinneringsnudge is een SMS-bericht ingezet. Deze berichten kunnen effectief zijn, omdat mensen hun telefoon vaak bij zich dragen en de herinnering zo tijdig ontvangen. Er is gebruik gemaakt van de volgende 3 elementen:

1. **Personalisatie & gedeeld eigenaarschap**
Wanneer wij denken dat berichten gepersonaliseerd zijn voor ons, letten wij beter op en wordt het bericht als meer persoonlijk relevant gezien. Bovendien voelen wij ons verantwoordelijk wanneer duidelijk wordt gemaakt dat we gezamenlijk eigenaar zijn.
2. **Tijdigheid**
De kans dat we iets doen is groter als we hiertoe op het juiste moment een prikkel krijgen. Wij worden aangemoedigd om een actie te ondernemen door een goed getimede boodschap of interventie.
3. **Vereenvoudiging**
We zijn eerder geneigd om iets te doen als het eenvoudig en duidelijk is (BIT, 2014).



RESULTATEN

Dankzij de SMS neemt de no-show bij Registratie Niet Ingezetene af met 6,2%. Vooral aan het begin van de week zijn er grote, positieve effecten. De no-show nam op maandag met bijna 20% af.

Voor Eerste Vestiging is de SMS niet effectief. Een van de mogelijke verklaringen is bijvoorbeeld dat de reminder te kort voor de afspraak gestuurd wordt, omdat er voor Eerste Vestiging veel documenten moeten worden voorbereid en meegenomen.



20%

BRONNEN

Bellucci E, Dharmasena L, Nguyen L & Calache H (2017). The effectiveness of SMS reminders and the impact of patient characteristics on missed appointments in a public dental outpatient clinic. Australian Journal of Information Systems.

In general practice in the UK: questionnaire survey and prospective review of medical records. BMC Family Practice.

Neal RD, Hussain-Gambles M, Allgar VL, Lawlor DA & Dempsey O (2005). Reasons for and consequences of missed appointments

Nyatsanza F, McSorley J, Murphy S, & Brook C (2016). "It's all in the message": the utility of personalised short messages service (SMS) texts to remind patients at high risk of STIs and HIV to reattend for testing - a repeat before and after study. Health Services Research.



Juni 2020
info@bigrotterdam.nl



Juni 2020
info@bigrotterdam.nl



ONVEILIGE KISS & RIDE

PROBLEEM

De Conradstraat bij Rotterdam Centraal heeft een Kiss & Ride. Auto's staan hier te lang geparkeerd, dubbelgeparkeerd of zetten passagiers af in de bocht verderop in de straat, waar stilstaan of parkeren verboden is. Hierdoor ontstaan onveilige verkeerssituaties voor automobilisten, buschauffeurs en voetgangers.



DOEL

Automobilisten op de juiste manier gebruik laten maken van de Kiss & Ride en vermijden dat ze in de bocht stoppen om mensen in en uit te laten stappen.

ONDERZOEK

1. Het onderzoeksteam heeft observatieonderzoek gedaan op de locatie.
2. Automobilisten, buschauffeurs en handhavers zijn geïnterviewd.
3. Wetenschappelijke literatuur is geraadpleegd.

Uit ons onderzoek blijkt dat de Kiss & Ride niet optimaal is ingericht, waardoor chauffeurs niet weten waar en hoe lang ze mogen stoppen om hun passagiers in en uit te laten stappen. De verleiding om in de bocht te stoppen is daardoor groot.

NUDGES

1. Verbeter de zichtbaarheid van de Kiss & Ride met bewegwijzering.

Door aanpassing van de bewegwijzering en het verminderen van het aantal verkeersborden die geen toegevoegde waarde hebben.

2. Geef expliciet aan wat wel mag en niet mag.

Door een bord te plaatsen met een klok waarop staat aangegeven hoe lang er geparkeerd mag worden.

3. Maak de Kiss & Ride aantrekkelijker.

Zet in plaats van de huidige fietsrekken bankjes neer en maak het zo aantrekkelijker voor automobilisten om de Kiss & Ride te gebruiken en voor reizigers om te wachten.

4. Baken de Kiss & Ride zichtbaar af.

Door op de grond pijlen te plaatsen die naar de Kiss & Ride leiden met daarbij iconen die het begin en einde van de zone aangeven.

RESULTATEN

De gemeente heeft de adviezen overgenomen en past de inrichting van de Kiss & Ride op de Conradstraat aan. De effecten op het gebruik van de Kiss & Ride zijn nog niet bekend.



BRONNEN

Jorgensen, B. S., & Stedman, R. C. (2001). Sense of place as an attitude: Lakeshore owners attitudes toward their properties. *Journal of Environmental Psychology*, 21(3), 233-248.
https://www.behaviouralinsights.co.uk/wp-content/uploads/2015/07/BIT-Publication-EAST_FA_WEB.pdf



Maart 2020
info@bigrotterdam.nl



DRAGEN TOEGANGSPAS

PROBLEEM

De Rotterdamse Rekenkamer adviseert in het rapport 'In Onveilige Handen' (2017) dat bezoekers en medewerkers van de gemeente zichtbaar moeten zijn vanwege veiligheidsredenen.

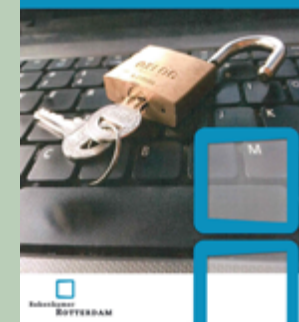
Er is een zichtbare draagplicht ingesteld. Vlak na invoering van deze draagplicht is gebleken dat minder dan de helft van de medewerkers de concernpas zichtbaar draagt.

DOEL

Door nudging het bevorderen van het zichtbaar dragen van de rode keycord met toegangspas.

in onveilige handen

adviesrapport informatiebeveiliging van gemeentelijke informatie



ONDERZOEK

Om de effectiviteit van de nudges te meten zijn er tellingen uitgevoerd.

1. Voor plaatsing nudges.
2. Na plaatsing nudges.
3. Na verwijdering nudges.

NUDGES

Na een brainstorm met medewerkers Veiligheid is gekozen voor 2 nudges:

1. Stickers

Op plekken waar medewerkers de concernpas nodig hebben, zoals bij printers en toegangsdeuren, worden stickers opgehangen als reminder om de keycord met toegangspas te dragen.

2. Spiegels

Bij de pantry en kapstok ophangen met een afbeelding van het rode keycord daarop.

RESULTATEN

Na het plakken van de stickers is het aantal medewerkers dat hun toegangspas droeg gestegen van 47% naar 53%.

Na verwijdering van de stickers en de opgehangen spiegels is het draagpercentage bijna niet veranderd (van 53% naar 52%).

Bij leidinggeevenden is wel een continue stijging van 23% (van 64% naar 87%).



BRONNEN

Richard H Thaler en Cass R. Sustein (2008). *Nudge Improving Decisions About Health, Wealth and Happiness*



Maart 2020
info@bigrotterdam.nl



VET IN HET RIOOL

PROBLEEM

Gebruikte frituurvetten en oliën die worden weggespoeld in de gootsteen of in het toilet zorgen voor verstoppingen in de Rotterdamse rielen. Hierdoor kan rioolwater niet goed wegstromen, met overstromingen en overlast tot gevolg. De kosten om het riool te laten ontstoppen komen voor rekening van de gemeente en de bewoners.



DOEL

Rotterdamers stimuleren om hun gebruikte frituurvet en olie naar een milieupark of inleverpunt te brengen.

ONDERZOEK

1. Uit ons wetenschappelijk literatuuronderzoek komt naar voren dat mensen eerder geneigd zijn te recyclen bij financiële prikkels en als de inzamelpunten duidelijk worden aangegeven. Daarnaast blijken bewoners bereid te zijn maximaal 15 minuten te reizen om vet en olie weg te gooien.
2. Framing is een bekende nudge waarbij woorden en beelden (frames) heel specifiek worden gekozen. Uit ons experiment blijkt dat degenen die een flyer met een verliesframe kregen de grootste intentie hadden om vet in te leveren.
3. Deelnemers zeggen dat er onvoldoende bekend is over het hoe, waar en waarom van inleveren van vet en olie. Er is niet gevonden dat financiële prikkels de intentie van bewoners bevorderen om in de toekomst vet in te leveren.

NUDGES

Het toepassen van nudges in de communicatie lijkt veelbelovend om de intentie tot gedragsverandering te vergroten.

De nudges zijn:

1. Kies een aansprekende boodschapper.
2. Beschrijf de negatieve gevolgen van het gedrag op korte termijn in plaats van de voordelen in de toekomst.
3. Maak de boodschap persoonlijk.
4. Speel in op commitment door belofte van goed gedrag uit te lokken.
5. Appelleer aan de sociale norm.



AANBEVELINGEN

1. Zorg voor meer nabije en zichtbare inzamelpunten.
2. Maak gebruik van een verliesframe. Het verlies is: rioolverstopping kan geld kosten.

RESULTATEN

De boodschap met het verliesframe is opgenomen in een flyer. De gemeente heeft aangegeven met het advies aan de slag te gaan.

BRONNEN

Bamberg S. & Möser G. (2007). Twenty years after Hines, Hungerford, and Tomera: A new meta-analysis of psychosocial determinants of pro-environmental behaviour. *Journal of Environmental Psychology*, 27(1), 14-25.

Kahneman D. & Tversky A. (1983). Choices, values, and frames. *American Psychologist*, 38(4), 341-350.

Gemeente Rotterdam (2016). Rapportage groene afvalbakken Rotterdam.

Maki A., Burns R.J., Ha L. & Rothman A. J. (2016). Paying people to protect the environment: A meta-analysis of financial incentive interventions to promote pro-environmental behaviors. *Journal of Environmental Psychology*, 47, 242-255.



Juni 2020
info@bigrotterdam.nl



WW@WORK

PROBLEEM

Voordat de WW-periode is afgelopen, nodigt project WW@WORK klanten van het UWV uit voor een bijeenkomst. Op deze bijeenkomst wordt informatie gegeven en er wordt praktische hulp aangeboden. WW@WORK wil de opkomst van deze bijeenkomsten verhogen.



DOEL

De opkomsten voor deze bijeenkomsten verhogen door het herontwerpen van een uitnodigingsbrief.

ONDERZOEK

1. Interviews met de briefontvangers die gevolg gaven aan de uitnodiging.
2. Interviews met medewerkers van WW@WORK en het UWV.

NUDGES

De uitnodigingsbrief is aangepast met de volgende gedragsinzichten:

1. **Het tonen van empathie** bij een machtsverschil kan helpen om duidelijk te maken dat er geen belemmeringen zijn voor persoonlijk contact.
2. **Het benadrukken van gezamenlijk belang** tussen gelijkwaardige partners en associatie met betrokkenheid en inspraak helpen om doel te bereiken.
3. **Duidelijk aangeven wie de afzender is**, een betrouwbare en persoonlijke afzender verhoogt de geloofwaardigheid.



RESULTATEN

De opkomst van de informatiebijeenkomst is gestegen door de inzet van de aangepaste brief. Als er bij de standaardbrief 4 mensen komen, dan komen er op de nudgingbrief 5 mensen op de bijeenkomst. Na afloop van het onderzoek is de brief in gebruik genomen.

BRONNEN

Behavioural Insights Team (2014). EAST: Four simple ways to apply behavioural insights. London: Behavioural Insights Team.

Thaler R. & Sunstein C. (2015). Nudge: Naar betere beslissingen over gezondheid, geluk en welvaart. Paperback 9789047008071.

Faulkner N. & Borg K. e.a. (2019). Public Administration Review 79(1), 125-35. The INSPIRE Framework: How Public Administrators Can Increase Compliance with Written Requests Using Behavioral Techniques.



Juni 2020
info@bigrotterdam.nl



ZWEMCENTRUM ROTTERDAM

PROBLEEM

Het Zwemcentrum Rotterdam is het enige 50-meterbad in Rotterdam en een sportieve trekpleister. De entree bestaat uit een hal met een trap en een lift naar de toegang tot het zwembad. Er is geen personeel aanwezig in de hal. Tijdens de bouw ontstaat de vrees dat de hal een 'hangplek' wordt. Dit kan bezoekers afschrikken.



DOEL

Het voorkomen van ongewenst gedrag in de entreehal en tegelijkertijd het bevorderen van een gastvrije ontvangst van de zwembadbezoekers.

ONDERZOEK

1. Locatie-onderzoek.
2. Wetenschappelijke literatuurstudie.
3. Brainstorm.

Tijdens locatie-onderzoek met o.a. de architect, de exploitanten, de gebiedsmanager Charlois en het projectteam zijn de knelpunten geïnventariseerd.

Met literatuurstudie zijn de factoren onderzocht die het gebruik van een publieke ruimte reguleren, zoals:

1. Overzichtelijkheid van de ruimte

Maak informeel toezicht mogelijk.

2. Natuurlijke surveillance

Als we zien wat er gebeurt, wordt informeel toezicht houden mogelijk.

3. Een constante loop

Voortdurende aanwezigheid van mensen die informeel toezicht kunnen houden.

In een brainstorm heeft BIG'R deze principes toegepast en kansrijke interventies geformuleerd.

ADVIES

BIG'R heeft 14 interventies voorgesteld. De adviezen om informeel toezicht mogelijk te maken zijn direct overgenomen:

1. De gesloten panelen rondom de liftschaft, aan weerszijden en boven de entreedeuuren zijn vervangen door helder glas.
2. Een afbeelding is aangebracht op de wand die beweegt richting de toegang op de eerste verdieping.

ANDERE ADVIEZEN

1. Afbeeldingen
Realistische afbeeldingen van ogen bevorderen het gevoel van gezien te worden.

2. Geluid
Zwembadgeluiden in de hal verwelkomen en wijzen op de aanwezigheid van anderen.

3. Licht
Verlichting die de weerspiegeling op het water imiteert, verwelkomt de zwemmer en ontmoedigt de hangjongeren door ergerlijke weerspiegeling op telefoonscherm.

RESULTATEN

Tot op heden is geen sprake van overlast. De 'andere adviezen' worden achter de hand gehouden voor het geval overlast aanleiding geeft ze toe te passen.



BRONNEN

Newman O. (1977). *Defensible Space*.

Behavioural Insights Team (2014). *EAST: Four simple ways to apply behavioural insights*. London: Behavioural Insights Team.



HUISVESTING BIJZONDERE DOELGROEPEN

PROBLEEM

De gemeente, woningcorporaties en zorginstellingen hebben een gezamenlijke opgave om de huisvesting voor bijzondere doelgroepen (HBD) te realiseren in wijken. Bijzondere doelgroepen zijn bewoners met een vorm van (multi-)problematiek. Een zorginstelling begeleidt hen daarbij. De huisvesting vindt plaats in daarvoor geschikte gebouwen. Soms zorgt dit voor onrust in de buurt.



DOEL

De sociale cohesie en het gevoel van veiligheid in en rondom een complex voor HBD bevorderen.

ONDERZOEK

Op basis van wetenschappelijke literatuur is inzicht gekregen in factoren die van invloed zijn op de sociale cohesie en de veiligheid in en rondom gebouwen. Daarnaast is locatieonderzoek gedaan bij een complex om inzicht te krijgen in de (fysische) context.



ADVIEZEN

- 1. Vermijd blind spots**
 - Het voorkomen van hoeken en gaten.
 - Goede zichtbaarheid van ingang/entree vanaf de straat.
 - Aanwezigheid van mensen in het gebouw.
 - Onderhoud buiten en binnen op orde.

- 2. Stimuleer participatie**
 - Recreatie, sport & spel organiseren.
 - Gevoel van eigenaarschap, zoals een open uitstraling van het pand en/of interactie tussen pand- en buurtbewoners creëren.
 - Groenvoorzieningen toevoegen.

- 3. Pas goede verlichting toe**
 - Warme kleuren in ontspanningsruimtes.
 - Wit helder licht in grote ruimtes.
 - Licht goed verspreiden bij de ingang.



BRONNEN

Cattell V., Dines N., Gesler W. & Curtis S. (2008). *Mingling, observing, and lingering: Everyday public spaces and their implications for well-being and social relations*. *Health & Place*, 14, 544-561.

Newman O. (1977). *Defensible space*. London: Architectural Press.

Cozens P. & Love T. (2015). *A review and current status of Crime Prevention through Environmental Design (CPTED)*. *Journal of Planning Literature*, 393-412.

Verkuyten M. & Martinovic B. (2017). *Collective Psychological Ownership and Inter-group Relations: Perspectives on Psychological Science*. *A Journal of the Association for Psychological Science*, 12, 1021-1039.



3 juni 2020
info@bigrotterdam.nl



September 2020
info@bigrotterdam.nl



Foto @Golazo

BIJLAGE 2

PROJECTOVERZICHT HEALTHY'R

Financiële bijdrage

Voor het project is de jaarlijkse financiële bijdrage opgebouwd uit de jaarlijkse bijdragen (t/m 2021) vanuit de GIDS-middelen (programma budget Gezondheid), met een plafondbudget van € 250.000.

De kosten bestaan voornamelijk uit personeelskosten, communicatiekosten en organisatiekosten. Een groot gedeelte van de kosten is bestemd voor 2 onderzoekers van de EUR: 2 promovendi. De EUR draagt bij in de vorm van 1 hoogleraar en 2 senior onderzoekers. Hiernaast draagt de gemeente ook nog bij in beleidsmatige capaciteit.

Organisatorische bijdrage

Rollen	Capaciteit	Totaal
Casustrekker (beleidsmedewerker)	2 x 0,22 (1x PGWZ, 1 x S&C)	0,44 fte
OBI onderzoeker	1 x 0,44 + 1 x 0,22	0,66 fte
EUR onderzoeker	2 fte promovendus	2 fte
Communicatieadviseur	0,22 fte	0,22 fte
Projectmanagement	Duaal management: <ul style="list-style-type: none"> Gemeente 0,88 fte projectmanager EUR 0,2 fte management 	1,08 fte
		4,44 fte