

Sociale Vraagstukken

Wetenschappers en denkers in debat over maatschappelijke kwesties

## Inzicht in beslisgedrag maakt dat meer burgers meedoen

Dossier [Participatiesamenleving](#)

[Jose Kerstholt](#) 9 januari 2014 Dossier [Participatiesamenleving](#)



Zelfredzaamheid is het credo in de nieuwe participatiestaat. Helaas is niet iedereen in staat of bereid het heft in eigen hand te nemen. Inzicht in het menselijk beslisgedrag kan ervoor zorgen dat meer burgers meedoen: mensen hebben soms een klein zetje in de rug nodig.

Burgers nemen steeds vaker zelf het initiatief om de leefbaarheid in hun directe omgeving te verbeteren: zij richten buurthuizen op, onderhouden gezamenlijk de groenvoorziening en houden speeltuinen en zwembaden open die door bezuinigingen met sluiting worden bedreigd. Maar dit zelfredzame gedrag geldt niet voor elk onderwerp en niet voor elke burger. Zo willen burgers best de stoep voor hun eigen huis vegen maar is er veel minder animo voor het onderhouden van de groenvoorziening in de wijk.<sup>1</sup> Bovendien zijn mensen in wijken waar men weinig voor elkaar doet minder bereid om zich in te zetten voor het publieke belang dan burgers in wijken waar men al veel voor elkaar doet. Om meer burgers zelfredzamer te maken is inzicht nodig in menselijk beslisgedrag.

Ons gedrag is veelal gewoontegedrag en daarmee lastig bewust te sturen

Beslissingen kunnen op twee manieren worden genomen: op een analytische en op een intuïtieve manier.<sup>2</sup> De analytische manier houdt in dat alle voor- en nadelen van mogelijke opties expliciet tegen elkaar worden afgewogen. Dergelijke beslissingen worden dus bewust genomen, het gaat relatief langzaam en kost veel mentale inspanning. De meeste beslissingen komen echter niet op zo'n analytische manier tot stand, maar worden intuïtief genomen. Intuïtieve beslissingen verlopen snel, associatief (het is gebaseerd op ervaringskennis), gevoelsmatig en men is zich niet bewust van het onderliggende proces.

Ons gedrag wordt meer bepaald door intuïties dan door analytische afwegingen. Jonathan Haidt gebruikte in dit verband de metafoer van een olifant en zijn berijder<sup>3</sup>: de olifant is het intuïtieve denken en de berijder het analytische denken. De olifant is geneigd om op zijn gevoel en ervaringskennis af te gaan en daarmee gebaande paden te volgen. De berijder kan in principe verder kijken, overziet het keuzelandschap, en kan zich bewust zijn van de kwaliteit van de verschillende paden. De olifant is echter moeilijk bij te sturen. Met andere woorden: ons gedrag is veelal gewoontegedrag wat lastig is om met bewuste sturing te veranderen.

Mensen doen pas iets als ze gevraagd worden

Daarnaast weet de berijder vaak ook niet welk pad de olifant het liefst zou bewandelen. Hij overziet weliswaar het hele landschap, maar omdat hij de wensen van de olifant niet kent, weet hij niet welk pad het beste is. Met andere woorden: we zijn ons vaak niet bewust van wat wij zelf belangrijk vinden. In het kader van actief burgerschap betekent dit dat mensen zich misschien wel voor de publieke zaak in willen zetten, maar zich niet bewust zijn van hun eigen motieven, hun eigen waarden en hun eigen rol. Gevolg is dat mensen pas iets gaan doen als ze gevraagd worden en niet kiezen op basis van eigen persoonlijke voorkeuren.

Burgers helpen keuzes te maken in vrijwilligerswerk

Om burgers te ondersteunen bij de bewustwording van hun eigen voorkeuren voor vrijwillige inzet, hebben wij een keuzehulp ontwikkeld. Het intuïtieve denken is gebaseerd op ervaring, op beelden en verhalen. Wij gebruiken daarom verhalen om mensen te helpen zich bewuster te zijn van hun keuzes. Ze krijgen korte videofragmenten te zien waarin acteurs een bepaald aspect van het vrijwilligerswerk belichten, bijvoorbeeld overwegingen als 'je hoort iets voor de samenleving te doen' of 'je kunt er iets van leren'. Als mensen zo'n verhaaltje horen, weten ze vaak direct of ze het ermee eens zijn of niet. Het roept een gevoelsmatige reactie op en geeft daarmee informatie over onbewuste voorkeuren. Hierdoor worden mensen zich bewust van wat ze kennelijk meer of minder belangrijk vinden in vrijwilligerswerk en zijn ze beter in staat om eigen keuzes te maken.<sup>4</sup>

De overheid moet het initiatiefnemers makkelijker maken

Nu kun je proberen om het gedrag van de olifant te sturen, maar je kunt ook ingrijpen in het keuzelandschap. Een voor de hand liggende manier is om ervoor te zorgen dat het gewenste pad – eigen initiatief – goed begaanbaar is. In de praktijk blijkt dat burgers vaak nog de nodige bureaucratische hobbels moeten nemen om hun initiatief gerealiseerd te krijgen. Deze burgers zijn dus uit zichzelf al het goede pad ingeslagen, zijn zelfredzaam, maar moeten wel over een forse dosis wilskracht beschikken om niet halverwege af te haken vanwege belemmerende regelgeving en voorschriften. De

overheid moet het kortom initiatiefnemers makkelijker maken om hun ideeën ook daadwerkelijk te kunnen realiseren.

Zelfredzaamheid leidt tot minder autonomie bij de kwetsbaren

Een andere manier waarop je het landschap zo kunt veranderen dat het tot meer zelfredzaamheid leidt, is door nieuwe paden te creëren. Als gevolg van de bezuinigingen wordt er bijvoorbeeld een moreel appèl gedaan op burgers om meer hulp aan elkaar te verlenen. En dat is natuurlijk een mooi principe, maar uiteindelijk komt het erop neer dat juist de kwetsbare mensen, bijvoorbeeld ouderen, meer hulp uit hun sociale omgeving moeten gaan ontvangen. Deze mensen krijgen dus niet méér autonomie maar juist minder en bovendien tast je de wederkerigheid in de relaties aan. Dit pad is dus voor veel mensen helemaal niet zo aantrekkelijk.

In Haarlem heeft men daarom een nieuw pad aangelegd. Daar hebben ze een omgeving gecreëerd – genaamd BUUV, van buurvrouw – waarin burgers hulp kunnen vragen en aanbieden.<sup>5</sup> Iemand kan bijvoorbeeld via de site hulp vragen bij het onderhouden van z'n tuin of hij of zij kan aanbieden om op donderdag op kinderen te passen. BUUV stimuleert burgers dus om elkaar in het dagelijks leven vaker te helpen, en het doorbreekt de sociale normen die in traditionele netwerken als familie of wijk een rol spelen. Deelnemen is een eigen vrije keuze waardoor de drempel lager is om hulp te vragen en aan te bieden.

Deze voorbeelden laten zien dat effectieve interventies tot meer zelfredzaam gedrag leiden. Daartoe is echter wel inzicht nodig in menselijk (beslis)gedrag. Alleen als we snappen welke mechanismen aan gedrag ten grondslag liggen, zijn we in staat om aan de juiste knoppen te draaien, en kunnen we ervoor zorgen dat er geen mensen uit de boot gaan vallen en de participatiestaat ook echt voor iedereen toegankelijk is.

José Kerstholt is senior onderzoeker bij TNO en bijzonder hoogleraar 'Psychologische Besliskunde' aan de Universiteit Twente. Haar onderzoek richt zich op zelfredzaamheid in het fysieke veiligheidsdomein (risicoperceptie, voorbereidingsgedrag en burgerhulp) en in het sociale veiligheidsdomein (actief burgerschap, vrijwilligers).

Noten:

1. [NIET IEDEREEN IS TOE AAN DE 'PARTICIPATIESAMENLEVING'](#) – Handreiking voor een gesegmenteerde doe-democratie-strategie.
2. Kahneman, D. (2011). [Thinking fast en slow](#). New York: Farrar, Straus and Giroux.
3. Haidt, J. (2012). [The righteous mind: Why good people are divided by politics and religion](#). London: Allen Lane.
4. Kerstholt JH, Zwaard F. van der, Bart, H. & Cremers, A. (2009). [Construction of health preferences: a comparison of direct value assessment and personal narratives](#). *Medical Decision Making*, 29, 513-520.
5. [Buuv.nu](#)