

Vergroot je invloed op regelnaleving

Factsheet

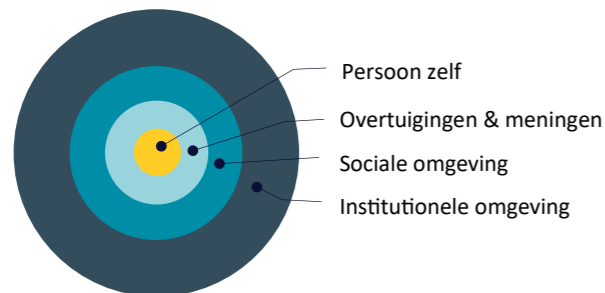
Dit moet je weten

Hoe versterk je de naleving van regels in de zorg? Als je werkt aan het voorkomen, opsporen of handhaven van overtredingen is de kennis uit de gedragswetenschappen essentieel. Wanneer je weet waarom iemand overtredings- of juist nalevingsgedrag vertoont, kan je effectieve interventies ontwerpen die precies op iemands motivaties inspelen.

De factsheet laat je nadenken over de oorzaken van iemands gedrag en welke strategieën dit gedrag kunnen veranderen. We geven de belangrijkste lessen weer om gedrag effectief te beïnvloeden. Zo zorgen we samen voor goede en integere zorg.

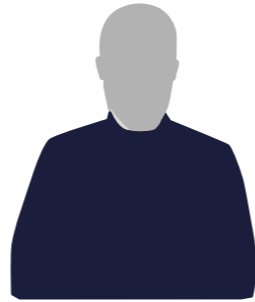
1. Nalevings- of overtredingsgedrag kan veel verschillende oorzaken hebben

Nalevingsgedrag van een individuele zorgverlener wordt door verschillende factoren beïnvloed. Die factoren kunnen onderling samenhangen. Hoe belangrijk een factor is voor het gedrag verschilt per situatie en per doelgroep. We clusteren de factoren in vier groepen:



We beschrijven de factoren hiernaast. Ter illustratie zijn deze weergegeven als mogelijke overwegingen van een zorgverlener.

De persoon zelf



Past dit gedrag bij mij? Hoe makkelijk vind ik het om mijn impulsen te beheersen/om zorgvuldig te werk te gaan/etc.?

- *Persoonlijke kenmerken*

Heb ik in mijn werksituatie te maken met stressvolle omstandigheden? Hoe zien mijn leefomstandigheden er uit?

- *Persoonlijke situatie*

Overtuigingen en meningen



Is het terecht dat ik dit moet doen? Is het eerlijk dat dit gedrag van mij verwacht wordt? Is het fair dat dit (nu op deze manier) getoetst wordt? Is de waarschuwing/straf terecht?

- *Ervaren rechtvaardigheid*

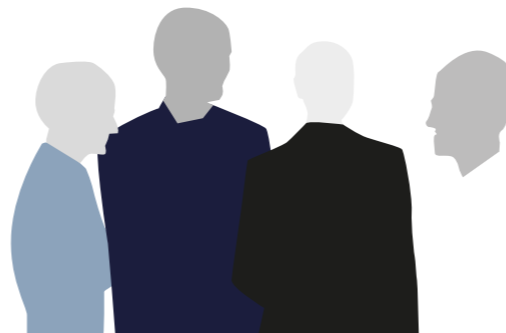
Vind ik de regels wel terecht? Hoezo bepaalt deze organisatie wat ik moet doen en hoe ik dat moet doen?

- *Ervaren legitimiteit*

Welke waarden streef ik na? Wat zijn mijn morele overtuigingen? Wat zie ik als professioneel gedrag? Hoe praat ik het goed voor mezelf?

- *Persoonlijke normen*

Sociale omgeving



Welk gedrag zie ik op het werk om me heen? Hoe gaan mijn collega's en leidinggevendenden om met ethische vraagstukken? Hoe reageert men op ethische issues?

- *Bedrijfscultuur*

Welk gedrag is normaal in mijn omgeving? Wat verwachten mijn vrienden of familieleden van me? Hoe gedragen de mensen zich die ik als voorbeeld zie?

- *Sociale normen*

Institutionele omgeving



Hoe vindbaar en duidelijk zijn de regels? Welke (mentale) lasten brengt een regeling mee voor degene die deze uitvoert? Welke mogelijkheden tot ondersteuning zijn er en op welk moment? Welke regels raken nog aan het gewenste gedrag?

- *Realistische verwachtingen*

Is het duidelijk wat ik wanneer hoe moet doen? Hoeveel ruimte laat de regel mij om te kiezen hoe ik me gedraag? Is het doel van de regel duidelijk? Weet ik wat de gevolgen zijn wanneer ik niet aan de regel voldoe?

- *Kennis en begripelijkheid*

Welke risico's loop ik wanneer ik een regel niet naleef? Hoe waarschijnlijk is het dat een overtreding wordt opgemerkt en hoe waarschijnlijk is het dat ik een straf krijg?

- *Detectie- en sanctiekans*

2. Overtredingsgedrag ontstaat vaak uit een combinatie van factoren

De factoren verschillen in hoeverre ze het overtredings- of juist het nalevingsgedrag versterken. Hoe meer de factoren elkaar daarin versterken, hoe moeilijker het is om invloed te hebben op iemands gedrag.

3. We onderscheiden zeven verschillende typen overtreders

Gebaseerd op de motieven, werkwijzen en gedrag onderscheiden we zeven verschillende basistypen van (on)bewuste overtreders/facilitators. Dit geeft uiteraard een versimpelde vorm van de realiteit weer. In de praktijk kunnen de types overlappen of kan iemands gedrag van type veranderen.

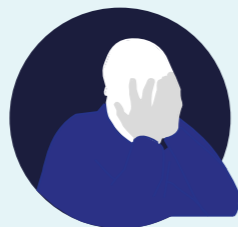


Type 1 | Gelegenheidspakkers

Regelovertridders die de verleiding van een (financieel) voordeel voor zichzelf niet kunnen weerstaan. Vaak denken zij dat een overtreding niet wordt opgemerkt.

Type 2 | Crisisgedrevenen

Deze overtreders willen vaak hun (persoonlijke/financiële) problemen op korte termijn oplossen. Zij hebben in veel gevallen geen oog voor de lange termijn-gevolgen.



Type 3 | Zonnekoning(innen)

Zij worden veelal gedreven door het verlangen naar status en aanzien. Niet de overtreders, maar de sociale omgeving van de overtreders, profiteert het meest van de fraude of overtreding.

Type 4 | Gelegenheidszoekers

De gelegenheidszoeker kiest bewust voor een sector of overtreding met als doel hier geld buit te maken zonder op te vallen.



Type 5 | Notoire overtreders

Meestal zijn dit veelplegers die al eerder zijn veroordeeld en als katvangers worden ingezet. Hun voornaamste drijfveer is het voorzien in de dagelijkse levensonderhoud.

Type 6 | Principiële overtreders

Kiest bewust voor het overtreden van een regel, niet om hier financieel beter van te worden, maar omdat de regels – volgens hen – niet met hun normen stroken of omdat zij de legitimiteit ervan betwijfelen.



Type 7 | (On)wetende betrokken

Dit is één van de meest heterogene groep overtreders. De redenen voor hun gedrag zijn divers. Zij hebben niet (altijd) in de gaten dat ze betrokken raken bij overtredingen of criminaliteit.



4. Interventies moeten aansluiten op de combinatie van factoren die gedrag bepalen

De factoren die het gedrag bepalen zijn de uitgangspunten voor het ontwerpen van gedragsinterventies. Daarbij staat de specifieke doelgroep, hun context, het door hun vertoonde en het gewenste gedrag centraal. Na het uitvoeren van een doelgroepanalyse worden de interventies ontworpen.

Bij het ontwerpen van interventies versterkt samenwerking tussen de partijen die met dezelfde doelgroep te maken hebben de (verwachte) effectiviteit van een interventie. Ook kunnen meerdere interventies, die op hetzelfde gedrag of dezelfde doelgroep gericht zijn, elkaar aanvullen.

Bij het ontwerpen van interventies kunnen verschillende instrumenten en methoden gecombineerd worden. Bijvoorbeeld:

- beïnvloeding via kennis en haalbaarheid;
- beïnvloeding via het versterken van de intrinsieke motivatie;
- beïnvloeding via het versterken van de extrinsieke motivatie.

Het is zinvol vooraf rekening te houden met hoofd- en neveneffecten van interventies. Meet vanaf het begin de gevolgen van de uitvoering van de interventie.

Wil je na het lezen van de factsheet nog meer weten over het beïnvloeden van regelnaleving? Bekijk dan het gehele literatuuronderzoek.

Bron: Literatuuronderzoek gedragsbeïnvloeding, november 2024, Informatieknoppunt Zorgfraude