



Makkelijk is niet altijd beter

Dilemma's bij het inzetten van gedragsinzichten in beleid

November 2025



Universiteit
Leiden



Kenniscentrum
Psychologie en Economisch Gedrag

www.kcpeg.nl



- Leiden Universiteit, afdeling SEO
- Wetenschappelijk onderzoek, advies, trainingen en symposia

Brug versterken tussen wetenschap en praktijk

Gemak bij belastingnaleving

De positieve en negatieve effecten van gemak

Dr. Frank Doolaard
November 2025



Kenniscentrum
Psychologie en Economisch Gedrag

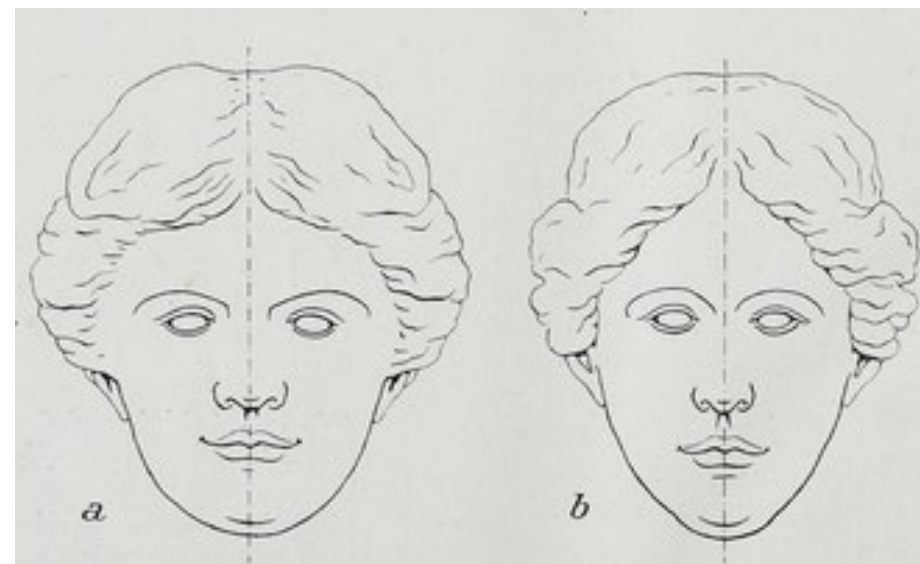


Universiteit
Leiden

www.kcpeg.nl

Wat is gemak?

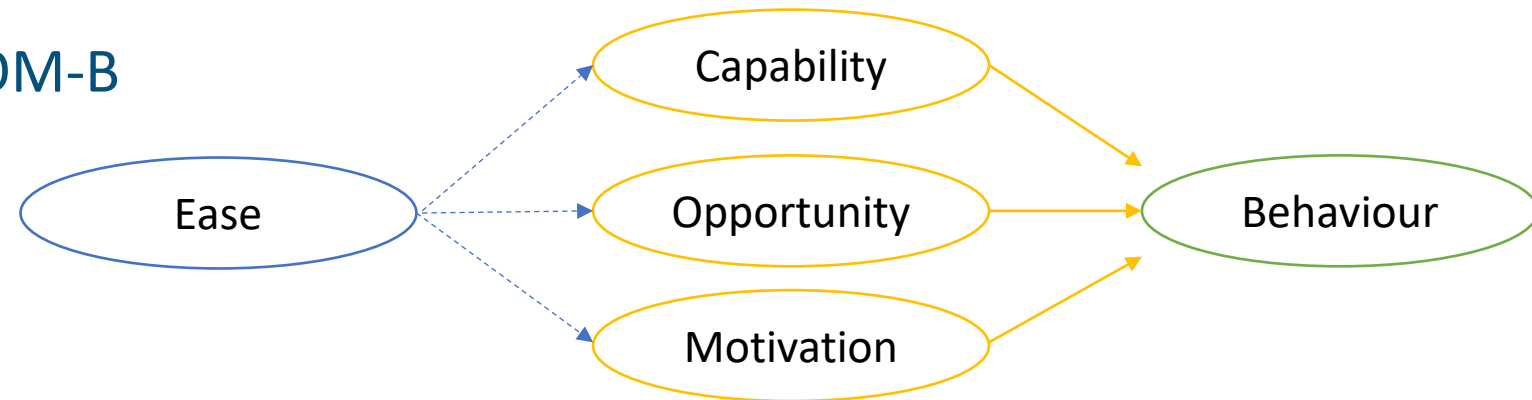
- Een meta-cognitieve ervaring
- Adaptief: helpt inspanning beperken
- Positieve ervaring



Gemak en gedragsverandering

- EAST-model: Make it Easy!
 - Standaardopties aanbieden
 - Obstakels verminderen
 - Informatie versimpelen

- COM-B



- Gemak is een positieve ervaring, en helpt gedrag sturen

De Belastingdienst

Gemak helpt bij belastingnaleving, en positieve ervaringen voor burgers

➔ Gemak maximaliseren? Volledig automatiseren?





Systemische interventies

- Vereenvoudigen van belastingwetgeving
- Vooraf ingevulde belastingaangifte
- Verkorte belastingaangifte
- Compliance by design

Individuele interventies

- Educatiemateriaal aanbieden bij scholen
- Maatwerk voor bijzondere gevallen
- Simplificeren communicatie
- Rekenhulpmiddelen

➤ Vaak verminderen interventies de complexiteit niet – maar schermen ze mensen alleen af van de bestaande complexiteit.



Mogelijk negatieve effecten

Begrip/betrokkenheid

- Belastingmoraal
- Publieke debatten

Autonomie

- Capabele en betrokken burgers

Privacy

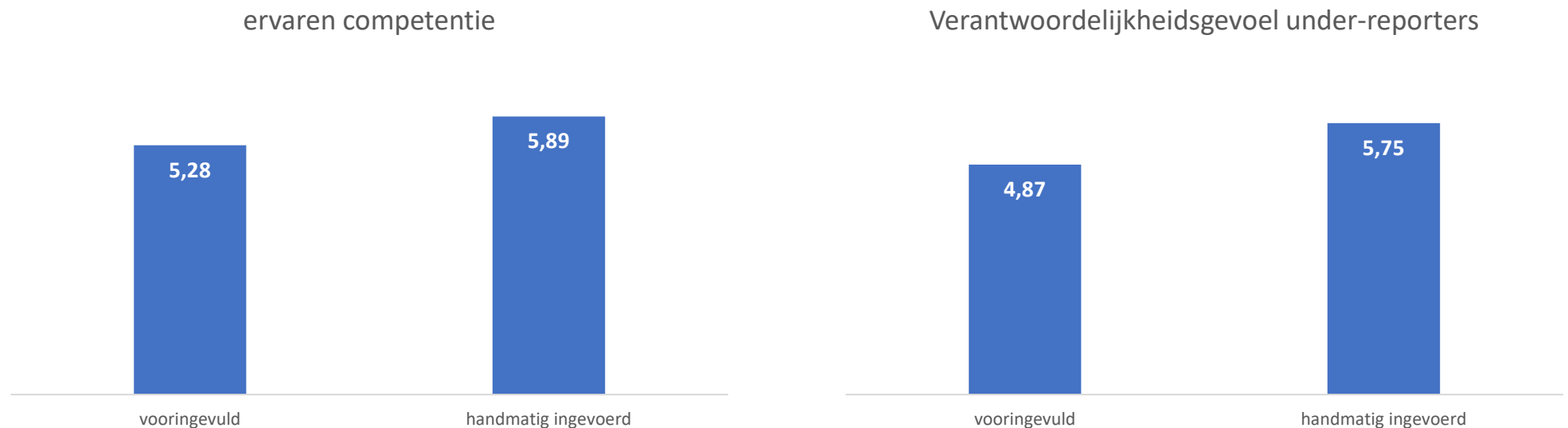
- Vertrouwen



Experimentele studie

Deelnemers (n = 312) dienden een wel/niet vooringevulde belastingaangifte in.

- De groep die een vooringevulde aangifte indiende voelde zich minder competent, en een sub-groep voelde zich minder verantwoordelijk ervoor.





Key take-aways

- Gemak wordt vaak alleen gezien als een positieve ervaring die ingezet kan worden voor gedragsverandering.
- Overheden moeten mogelijke negatieve effecten van gemak meewegen. Hoe verhoudt gemak voor burgers op de korte termijn zich tot mogelijk minder autonome en betrokken burgers op de langere termijn?
- Dit is vooral relevant voor interventies die complexiteit niet wegnemen, maar mensen er enkel voor afschermen.



Korte vragen?



Kenniscentrum
Psychologie en Economisch Gedrag



Universiteit
Leiden

www.kcpeg.nl



Default vs. actieve keuze: dilemma's in beleid en dienstverlening

Case study in opdracht van het Ministerie OCW

Hannah de Boer, MSC
September 2025



Kenniscentrum
Psychologie en Economisch Gedrag



Universiteit
Leiden

www.kcpeg.nl



Achtergrond

- Ministerie van OCW / DUO
- Oud-studenten 2025: 1,1 miljoen oud-studenten met een studieschuld (stijgend) / gemiddelde studieschuld 18800 euro
- Inkomensafhankelijk (15-35 jaar)
- Rentevaste periode (5 jaar)
- Extra aflosopties: eerder beginnen of extra aflossen, lager maandbedrag, aflosvrije periode, verlegging peiljaar

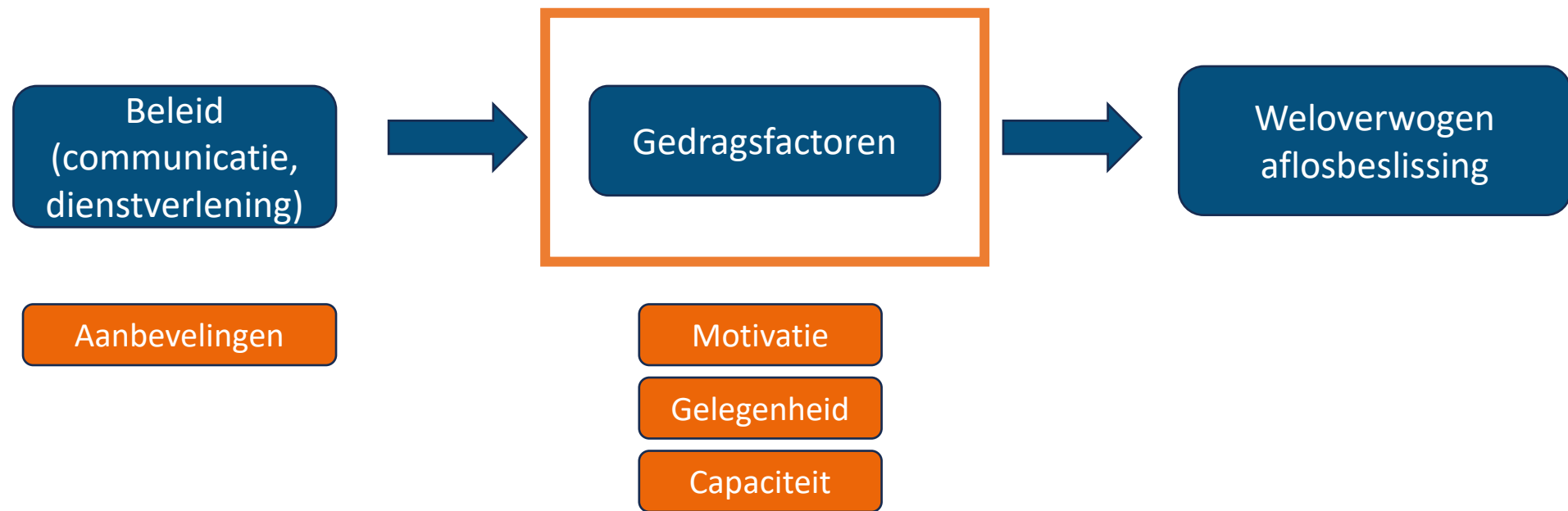


Doelgedrag

- Hoe kunnen debiteuren van DUO beter ondersteund worden bij het nemen van weloverwogen beslissingen rondom het aflossen van hun studieschuld?
- Bij het aflossen van hun studieschuld maken mensen een **bewuste keuze** uit de aflosopties **die relevant zijn voor hun situatie** en kiezen daarbij de optie die voor hen het **meest gunstig** is.



Theorie



Study 1: Het identificeren van gedragsfactoren die mogelijk gerelateerd zijn aan weloverwogen aflosbeslissingen



Bericht

Burgerservicenummer: 2

Ons kenmerk: 0118603990
Datum: 10 maart 2023

Onderwerp: Uw terugbetalingsperiode is gestart

Geachte mevrouw <achternaam>,

Op 1 januari 2023 is de aanloopfase voor het terugbetalen van uw studieschuld gestart. De aanloopfase duurt 24 maanden. In deze periode hoeft u uw studieschuld nog niet af te lossen. Wij hebben wel het rentepercentage vanaf de aanloopfase voor 5 jaar vastgesteld.

Rentepercentage kan veranderen bij overstap

Voor de start van de aflosfase van deze schuld krijgt u de mogelijkheid om over te stappen naar de terugbetalingsregels die gelden vanaf 2018. Bij deze regels geldt, naast meer verschillen, een ander rentepercentage. In de wet is geregeld dat een eventuele overstap vanaf de aflosfase ingaat. Als u besluit om over te stappen, dan geldt vanaf de start van de aflosfase het rentepercentage van 0,46%. Stapt u niet over, dan blijft het rentepercentage tot en met 31 december 2027 op 1,78% staan. Een paar maanden voor de start van uw aflosfase krijgt u bericht over uw overstapmogelijkheid. Op duo.nl/terugbetalingsregels vindt u meer informatie over de terugbetalingsregels.

Wat betekent dit voor u?

Hieronder ziet u wat dit per maand voor u betekent.

Periode	Beslissing
januari t/m december 2023	niet aflossen vanwege aanloopfase

Mijn schulden

Schuld opbouwen | **Schuld aflossen** | Bij- en afschrijvingen

Saldo aflossingen 2023
saldo is zonder extra aflossingen

€0,00
AFGELOST

VAN TOTAAL €0,00

Saldo schuld
rente is berekend tot 1 november 2023

€ [REDACTED]

Als u een hoog bedrag extra aflost, kan uw maandbedrag lager worden

Extra aflossen
Volledig aflossen

Maandelijkse aflossing

←	januari 2024	→
Bedrag	€ 0,00	> Bekijk berekening maandbedrag
Betaalwijze	Maandelijkse factuur	

Aflosplan

Huidig schuldsaldo	€ [REDACTED]	> Bekijk schuldhistorie
Maandbedrag	januari 2024 / € 0,00 > Bekijk berekening maandbedrag	
Resterende maanden in de aanloopfase	Studieschuld 1 2 van 24 maanden	
Rentepercentage	Studieschuld 1 0% (geldig t/m 31-12-2026)	

- Meer betalen ▾
- Minder of niets betalen ▾
- Uw gegevens wijzigen ▾

Veelgestelde vragen

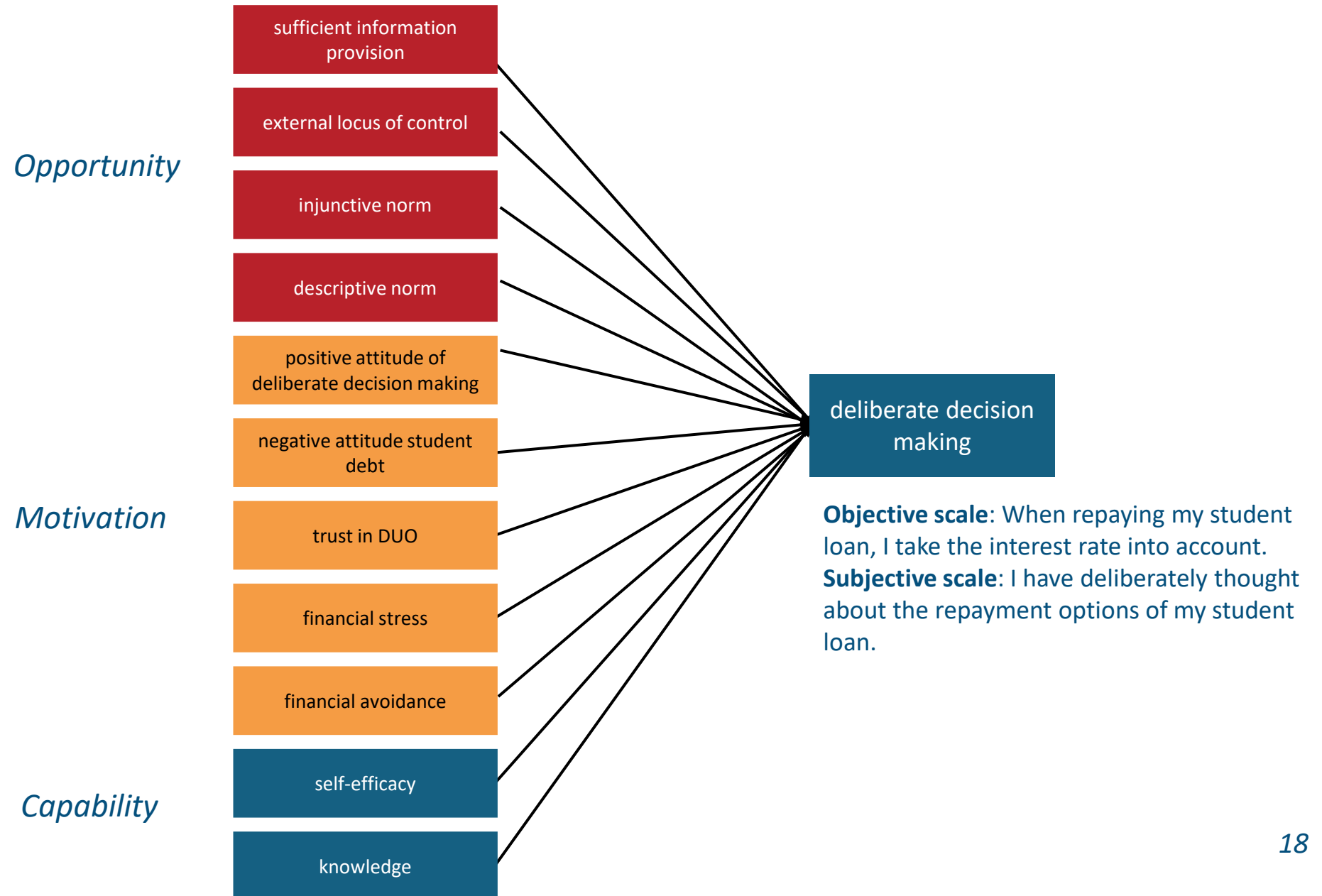
- ▾ Ik wil alvast mijn lening (deels) aflossen, hoe doe ik dat?
- ▾ Waar kan ik vinden hoe mijn schuld is opgebouwd?
- ▾ Ik ga weer studeren/ik studeer nog. Stopt dan de terugbetalingsperiode?
- ▾ Wanneer moet ik terugbetalen?
- ▾ Ik zie geen optie om een betalingsregeling aan te vragen voor mijn ov-boete. Wat nu?
- ▾ Moet ik mijn schuld opgeven bij de Belastingdienst?



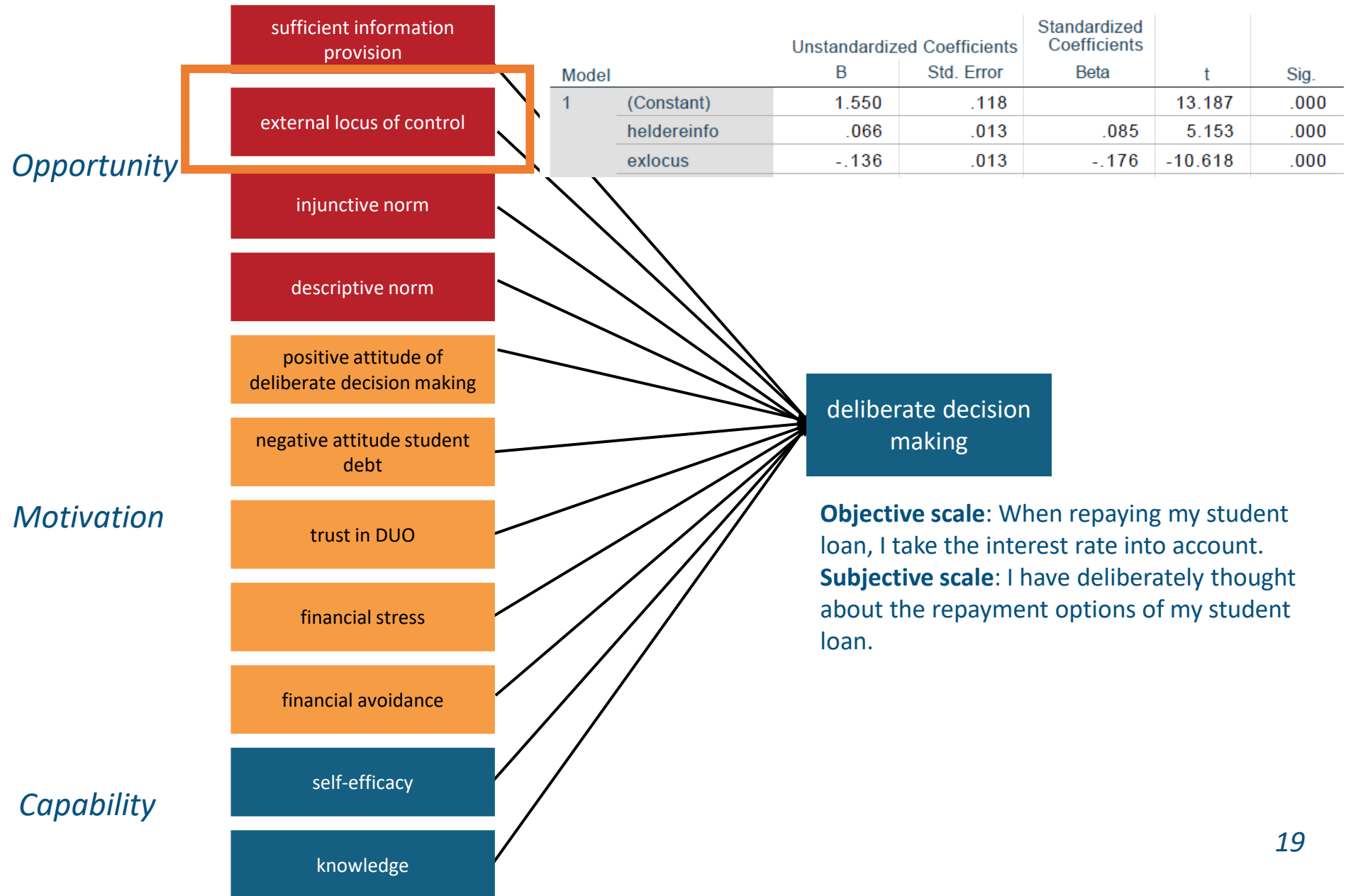
Studie 1: Inhoudsanalyse

- Focus huidige communicatie op default keuzes
- Automatisch maandbedrag
- Automatische incasso
- *“Je hoeft je studieschuld nog niet terug te betalen”*
- DUO: goede dienstverlening met de focus op ontzorgen, geen gedoe en het voorkomen van betalingsachterstanden.

Study 2: Welke gedragsfactoren (11) hebben een verband met weloverwogen aflosbelissingen?



Study 2: Welke gedragsfactoren (11) hebben een verband met weloverwogen aflosbelissingen?





In het kort: beleidsaanbevelingen

- Een gemakkelijk aflosproces is niet altijd wenselijk en kan in strijd zijn met andere beleidsdoelen. In deze casus leiden default keuzes niet per se tot meer weloverwogen aflosbeslissingen.
- Kansrijke oplossing voor meer weloverwogen aflosbeslissingen: implementeer **meer actieve keuzes** (/meer autonomie/minder gemak).



Dilemma: *default* keuze of *actieve* keuze?

- Minder vs. meer weloverwogen beslissingen
- Minder vs. meer gemak
- Minder vs. meer autonomie
- Minder vs. meer contact klantenservice (hulp)
- Minder vs. meer benodigde kennis en vaardigheden
- Minder vs. meer benodigde financiële dienstverlening (advies)



Dilemma: *default* keuze of *actieve* keuze?

- Minder vs. meer weloverwogen beslissingen
- Minder vs. meer gemak
- Minder vs. meer autonomie
- Minder vs. meer contact klantenservice (hulp)
- Minder vs. meer benodigde kennis en vaardigheden
- Minder vs. meer benodigde financiële dienstverlening (advies)

Of een mix van beide?



Korte vragen?



Kenniscentrum
Psychologie en Economisch Gedrag



Universiteit
Leiden

www.kcpeg.nl



Gemak en autonomie

Case study in samenwerking met Wijzer in Geldzaken

Alien van der Vliet
November 2025



Kenniscentrum
Psychologie en Economisch Gedrag



Universiteit
Leiden

www.kcpeg.nl



Autonomie

De mogelijkheid om zelf te bepalen wat je doet, zonder dat anderen je beïnvloeden.



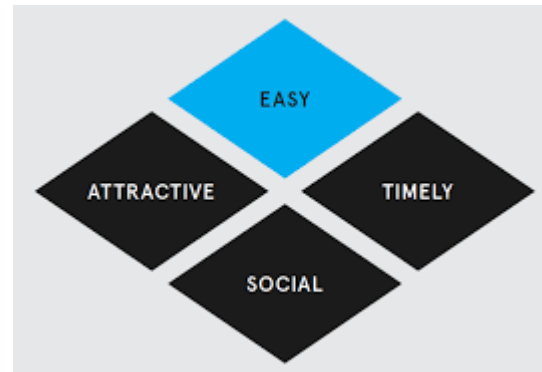
Autonomie

- Belangrijk voor ons welzijn
- Fundamentele psychologische behoefte (Deci & Ryan, 2000)
- Een gebrek aan autonomie kan leiden tot amotivatie of reactantie



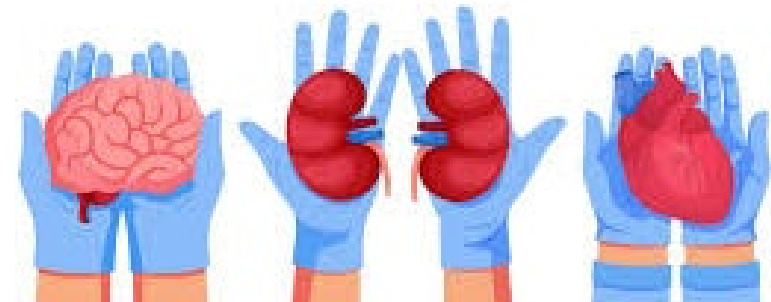
Gemak geeft ons een duwtje in een bepaalde richting

- Ons gedrag wordt deels bepaald door onze auto-pilot
- We kiezen vaker voor de makkelijke weg



Gemak geeft ons een duwtje in een bepaalde richting

- Een duwtje in de 'juiste' richting, maar wat is juist?
- Soms is het duidelijk:
 - Makkelijk om verkeersregels te volgen
 - Moeilijk om in huizen in te breken
- Soms is het minder duidelijk:
 - Orgaandonatie
 - Vegetarisch eten





Gemak kan autonomie ondermijnen

Als het ene gedrag veel makkelijker is dan het andere gedrag..

.. maken we dan nog de keuze die het beste bij ons past?



Gemak kan autonomie ondermijnen

Als het ene gedrag veel makkelijker is dan het andere gedrag..

.. maken we dan nog de keuze die het beste bij ons past?

Worden we afhankelijk van gemak?





Case study: Maak hulp makkelijk



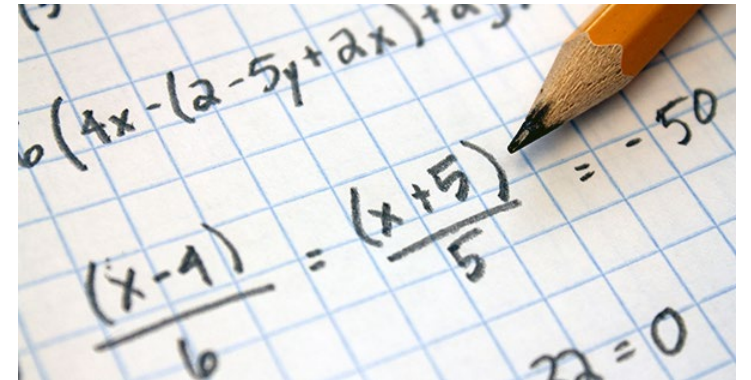
Afhankelijkheid-georiënteerde hulp



- Het probleem wordt je uit handen genomen en opgelost door de ander
- Maakt je afhankelijk van hulp

Autonomie-georiënteerde hulp

- Je krijgt hulp om het probleem zelf op te lossen
- Maakt je zelfredzaam



Case study: hulp bij financiële problemen

- Samenwerking met Wijzer in Geldzaken
- **Autonomie:** Bedreiging voor autonomie verminderen door hulp meer autonoom te formuleren

Advis
Ontdek wat wij voor jou kunnen doen
Wij je financieel fitter worden en iemand anders naar jouw geldzaken laten kijken? Bekijk hieronder op welke manieren wij je kunnen helpen. Alle opties zijn gratis. Je hoeft niet alles zelf te doen.
Klik op één van de opties om aan de slag te gaan. Alle opties zijn gratis.

Aanbevolen voor jou

Persoonlijk advies
Hulp van vrijwilligers
Zit je met geldproblemen? Bespreek ze met een vrijwilliger. Je hoeft niet alles zelf te doen.
Neem contact op met een vrijwilliger >

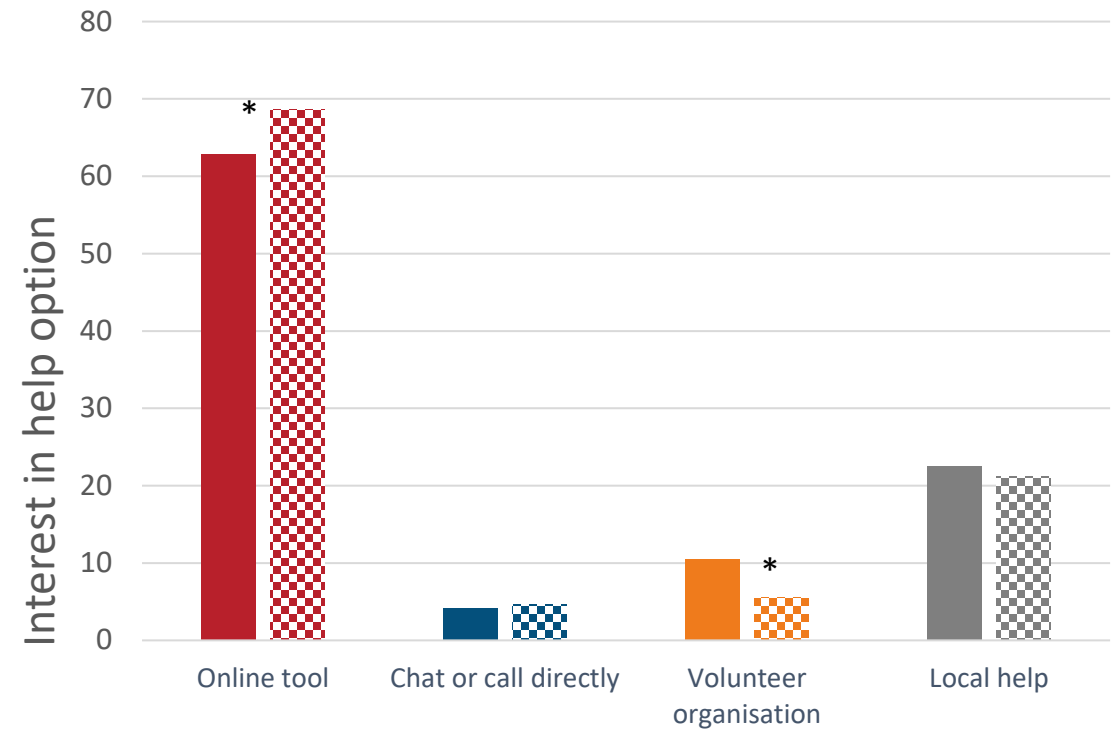
Bellen of chatten
Laat je helpen door een expert
Je komt er niet uit en hebt een vraag. Chat of bel met een expert die je vertelt wat je moet doen. Dat kan ook anoniem.
Chat of bel direct >

Online tool
Wij geven je meer inzicht in je geldzaken
Met deze tool geven wij je inzicht in je inkomsten en uitgaven. We vertellen je hoe jouw situatie kan verbeteren.
Krijg hulp via de tool >

Gemeente
Hulp bij het oplossen van je betaalachterstanden
Heb je betaalachterstanden en kom je er zelf niet meer uit? Jouw gemeente kan je helpen met een oplossing. Zo krijg je weer rust in je geldzaken.
Neem contact op met de gemeente >

Resultaat: formulering stuurt voorkeur

- Afhankelijke of autonome formulering stuurt op welke optie men klickt.



Case study: hulp bij financiële problemen

- **Gemak:** Keuze makkelijker maken door een optie te highlighten

Advies
Ontdek wat wij voor jou kunnen doen
Wij je financieel fitter worden en iemand anders naar jouw geldzaken laten kijken? Bekijk hieronder op welke manieren wij je kunnen helpen. Alle opties zijn gratis. Je hoeft niet alles zelf te doen.
Klik op één van de opties om aan de slag te gaan. Alle opties zijn gratis.

Aanbevolen voor jou

Persoonlijk advies
Hulp van vrijwilligers
Zit je met geldproblemen? Bespreek ze met een vrijwilliger. Je hoeft niet alles zelf te doen.
[Neem contact op met een vrijwilliger >](#)

Bellen of chatten
Laat je helpen door een expert
Je komt er niet uit en hebt een vraag. Chat of bel met een expert die je vertelt wat je moet doen. Dat kan ook anoniem.
[Chat of bel direct >](#)

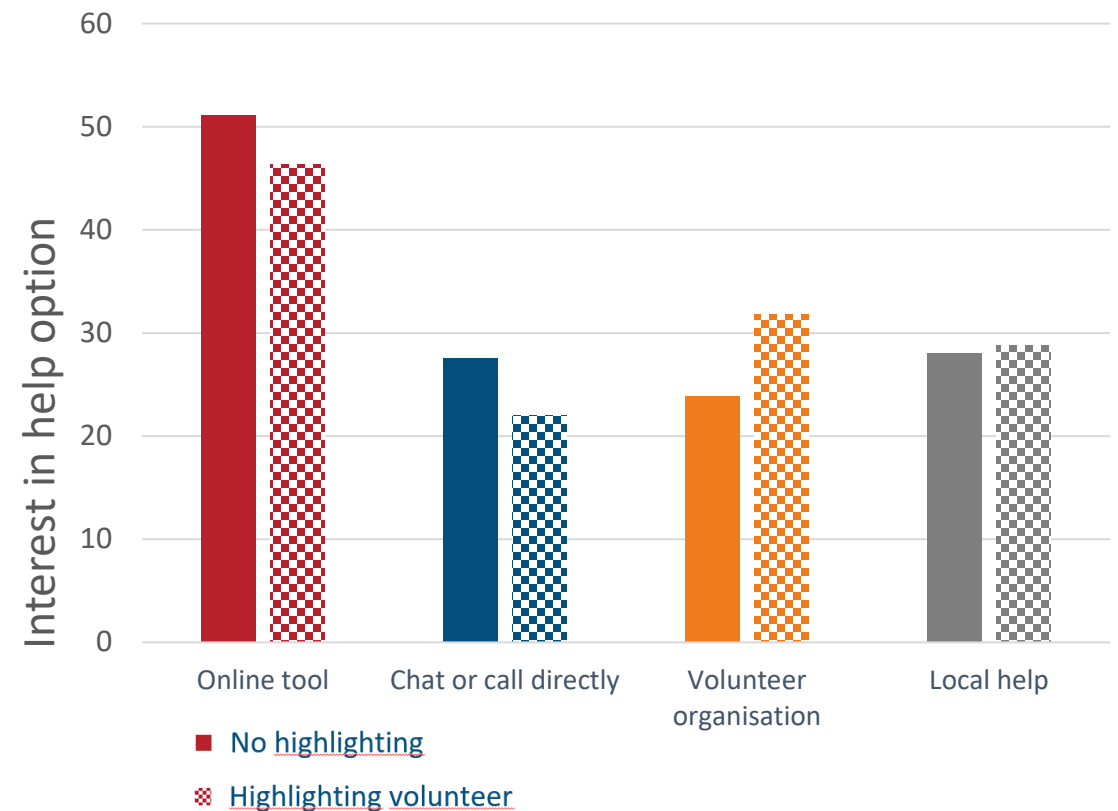
Online tool
Wij geven je meer inzicht in je geldzaken
Met deze tool geven wij je inzicht in je inkomsten en uitgaven. We vertellen je hoe jouw situatie kan verbeteren.
[Krijg hulp via de tool >](#)

Gemeente
Hulp bij het oplossen van je betaalachterstanden
Heb je betaalachterstanden en kom je er zelf niet meer uit? Jouw gemeente kan je helpen met een oplossing. Zo krijg je weer rust in je geldzaken.
[Neem contact op met de gemeente >](#)



Resultaat: highlighten stuurt voorkeur

- Highlighten verhoogt voorkeur voor die optie en verlaagt de voorkeur voor andere opties





Vervolgonderzoek

- Rol van autonomie in hulp zoeken
- Individuele voorkeur voor zelfredzaamheid vs gemak
- Individuele voorkeur voor regie



Gemak kan autonomie ondermijnen

- Net als andere gedragstechnieken, heeft makkelijker maken invloed op ons gedrag
- Daarom kan het ons vermogen verminderen om autonome beslissingen te maken
- En kan het ons afhankelijk maken



Maar, gemak hoeft autonomie niet te ondermijnen

- Autonomie blijft intact wanneer we volledig achter een keuze staan
- Als keuze overweldigend zijn, kan het verminderen van (de complexiteit van) keuzes zelfs meer ruimte voor autonomie creëren
- Wanneer gemak helpt om stress te verminderen, kan dat ook positieve gevolgen hebben voor autonomie



Hoe kun je autonomie ondersteunen?

- Leg goed uit waarom dingen belangrijk zijn
- Geef ruimte voor negatieve emoties
- Biedt keuzes
- Stimuleer intrinsieke motivatie



Korte vragen?



Kenniscentrum
Psychologie en Economisch Gedrag



Universiteit
Leiden

www.kcpeg.nl

Discussie



Universiteit
Leiden

www.kcpeg.nl



Gemak kan ook negatieve effecten hebben. Is dit herkenbaar? Spelen soortgelijke discussies in jullie organisaties?



To what extent does this “ease” behavioural perspective conflict with the legal perspective?



**Are there ever discussions about making things
radically easier?**



Making things easy is an effective behavioural strategy, but discussion on negative consequences is important.

Thanks for your attendance!



Result: Highlighting steers help preference

- Online tool most popular option
- Highlighting increases preference for that option
- Formulating help more autonomously changed which option people preferred
- Neither intervention increased help seeking

