

Bedankt voor het downloaden van dit artikel. De artikelen uit de (online)tijdschriften van Uitgeverij Boom zijn auteursrechtelijk beschermd. U kunt er natuurlijk uit citeren (voorzien van een bronvermelding) maar voor reproductie in welke vorm dan ook moet toestemming aan de uitgever worden gevraagd.

Boom

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikelen 16h t/m 16m Auteurswet 1912 jo. Besluit van 27 november 2002, Stb 575, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoeding te voldoen aan de Stichting Reprorecht te Hoofddorp (postbus 3060, 2130 KB, www.reprorecht.nl) of contact op te nemen met de uitgever voor het treffen van een rechtstreekse regeling in de zin van art. 16l, vijfde lid, Auteurswet 1912.

Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.cedar.nl/pro).

No part of this book may be reproduced in any way whatsoever without the written permission of the publisher.

info@boomamsterdam.nl
www.boomuitgeversamsterdam.nl

Met zelfregie overvraagt overheid burgers

door Jan Prij De auteur is redactiesecretaris van *Christen Democratische Verkenningen*.

Semiha Denктаş en Emile Goijvaerts geven vanuit hun respectievelijk wetenschappelijke en ambtelijke expertise leiding aan de Behavioural Insights Group Rotterdam. Dit team denkt na over de vraag hoe kleine veranderingen in de omgeving menselijk gedrag een zetje in de goede richting kunnen geven. Denктаş : ‘Nu wij uit gedragswetenschappelijk onderzoek weten dat mensen minder rationeel zijn dan we denken, is het de verantwoordelijkheid van de overheid om hier in de vormgeving van haar beleid rekening mee te houden.’

Semiha Denктаş is hoogleraar psychologie aan het Erasmus University College en academisch directeur van de Behavioural Insights Group Rotterdam (BIG 'R). Zij heeft tweeënhalf jaar geleden het initiatief genomen om met de toenmalig secretaris van de gemeente Rotterdam te praten over samenwerking tussen de gemeente Rotterdam en de wetenschap. Inzet: hoe kan via gedragsbeïnvloeding een aantal problemen in de stad aangepakt worden? Emile Goijvaerts is trekker van BIG 'R vanuit de gemeente Rotterdam.

Denктаş is trots op hetgeen er bereikt is: ‘In het begin is vooral geïnvesteerd in de relaties tussen wetenschappers en beleidsmakers en het vinden van *common ground*, een

gemeenschappelijke taal en werkwijze. Dat heeft succes gehad. Elke collega zegt nu: ‘Ik ben iemand van BIG 'R, niet een ambtenaar of wetenschapper. Wat we delen is nieuwsgierigheid naar wetenschappelijke kennis omtrent gedrag. Onze missie is om met kennis van gedrag beleid te maken, op basis van gedragsexperimenten. Er zitten daarbij diverse disciplines aan tafel; niet alleen psychologen, maar ook gedragseconomen, bestuurskundigen, ethici en sociologen. Zo'n benadering is tamelijk uniek. We doen niet zomaar even een projectje, maar werken voor vier jaar samen in het belang van deze samenleving.’



Semiha Denktas (links) en Emile Goijvaerts. Foto: Dirk Hol

Wat is de aanleiding en oorsprong van BIG 'R?

Denktas: 'We hebben in deze stad te maken met allerlei problemen. Denk aan te hard rijden in het verkeer, vuil op straat, overlast van fietsen, of gedrag dat uiteindelijk leidt tot overgewicht (obesitas). We hebben steeds meer wetenschappelijke kennis over hoe we gedrag kunnen beïnvloeden.

Daartegenover zien we een overheid die met klassieke beleidsinstrumenten niet erg succesvol is in het veranderen van dat gedrag. Ik vind dat we dan als wetenschappers de verantwoordelijkheid hebben om die kennis te delen met de samenleving. Om te kijken hoe we samen bepaald gedrag mogelijk wél kunnen veranderen.'

'Dat betekent niet dat we precies weten hoe we dat kunnen doen. Een gedragsexperiment in een laboratorium is iets anders dan een gedragsexperiment in de samenleving. In de maatschappij hebben we niet alles onder controle, terwijl dat in een laboratorium zo veel mogelijk wél het geval is. Dat maakt het dus extra spannend en stelt extra eisen. Hoe ga je gedragsexperimenten vormgeven in een omgeving waarin je niet de volledige controle hebt? Hoe betrek je burgers erbij? Ook hier is het vinden van common ground cruciaal: in dit geval het elkaar vinden op een gezamenlijke probleemdefinitie. Dat betekent dat we als wetenschappers ook in onze methodieken moeten gaan innoveren.'

Interview in het kort:

- * In Rotterdam werken ambtenaren en wetenschappers samen om het gedrag van burgers positief te beïnvloeden
- * Hoe ver de overheid mag gaan in gedragsbeïnvloeding, moet onderwerp zijn van democratisch debat
- * Psychologische kennis over bijvoorbeeld eetgedrag kan mensen enorm helpen in hun strijd tegen obesitas
- * Nudging komt niet uit politieke doelen voort, maar is slechts een beleidsinstrument

Goijvaerts: ‘De gedragsexperimenten waar we het hier over hebben gaan over nudging: het geven van een zetje in de goede richting. Het is een relatief nieuw beleidsinstrument dat inspeelt op de ruimte aan gedragsbeïnvloeding tussen het simpelweg informeren van burgers over de bestaande regels en de handhaving daarvan. Het informeren van mensen en het handhaven van wet- en regelgeving schieten eenvoudigweg tekort. Als je te hard rijdt, kun je een boete krijgen, maar toch rijden veel mensen nog steeds te hard. Ook het informeren van mensen via bijvoorbeeld campagnes, zoals in het verleden die van Postbus 51, is ineffectief. Wat kun je doen tussen enkel informeren en verbieden in? Hoe kun je ongewenst gedrag onaantrekkelijker maken zonder het te verbieden, en gewenst gedrag aantrekkelijker zonder het dwingend voor te schrijven? In 2013 kwam Cass Sunstein ter gelegenheid van het honderdjarig bestaan van de Erasmus Universiteit naar Rotterdam om een lezing te geven. [Sunstein is met Richard Thaler een van de grondleggers van nudging; in 2008 schreven zij samen het boek *Nudge. Improving decisions about health, wealth, and happiness*. – red.] Zijn lezing en de voorbeelden die hij gebruikte waren voor mij een eyeopener. Ik dacht: Hier zit perspectief in. Toen de mogelijkheid van samenwerking met de Erasmus Universiteit Rotterdam zich voordeed, viel dat bij mij in vruchtbare aarde.’

Legitimiteit

Wie bepaalt precies wat de bedoeling is, wat ‘gewenst’ en ‘ongewenst’ gedrag is?

Denktaş: ‘Dat is een belangrijke ethische vraag waarover we vrij snel in ons bestaan diepgaande gesprekken hebben gevoerd. We hebben er twee debatten aan gewijd. Op het eerste openbare debat was ook de directeur van het Britse Behavioural Insights Team (BIT UK) aanwezig.

Hij stelde: “Een verzoek van een democratisch gekozen leider om iets aan gedragsverandering te doen, is voor ons op zichzelf voldoende legitimatiegrond.” Voor ons is dat niet zo; voor ons is dat nog niet voldoende. Weten we dan precies waar de grenzen liggen? Nee. We hebben een tweede debat georganiseerd met veel ambtenaren over de vraag wat wel of niet acceptabel is. Dat is nog niet zo duidelijk.’

Kunt u voorbeelden van grijze gebieden geven?

Denktaş: ‘Het rookverbod in cafés was enige tijd omstreden. Maar als wij nu als BIG ‘r zouden zeggen: “We willen kijken of we het rookgedrag van mensen in het openbaar kunnen beïnvloeden”, zullen weinig mensen daar bezwaar tegen maken: het is slecht voor je eigen gezondheid én de gezondheid van degenen die meeroken. Maar stel dat we zeggen: “We willen een stap verder gaan door mensen te stimuleren om ook in hun privéomgeving niet te roken”, dan is dat al een ander verhaal.’

‘Een ander voorbeeld. We vinden het heel normaal dat de overheid verplicht om met een gordel om in het verkeer te rijden. Een paternalistische overheid

dus die zegt: “Het is beter voor je dat je een gordel omdoet.” Maar gedragsbeïnvloeding om mensen minder te laten snacken, dat ligt weer gevoelig. Bij overgewicht zegt een deel van de mensen: “Waar bemoeit de overheid zich mee? Ik bepaal zelf wat ik eet.” Terwijl bij snacken het risico van schade voor jezelf en de samenleving, in de vorm van ziekten zoals diabetes (en de daarmee gepaard gaande toenemende collectieve zorgkosten) evenzeer groot is.’

‘Wat wel en niet kan is ook cultureel bepaald. Zie bijvoorbeeld de donorwet. Hier is het een onderwerp van langdurig debat, in andere landen weer niet. Als BIG ‘r zijn wij er daarom voorstander van om over de beleidsdoelen heel transparant te zijn naar de samenleving.’

We vinden het heel normaal dat de overheid verplicht om met een gordel om te rijden

Goijvaerts: ‘Wat wel of niet acceptabel is, is onderwerp van een maatschappelijk debat tussen betrokken burgers. Het is de kracht van dit initiatief dat we kwesties waar het om gaat in de openbaarheid brengen en hier met elkaar over in gesprek gaan zonder vooraf het antwoord al te weten.’

Denktas: ‘Op het moment dat je gedrag wilt verduurzamen moet je de samenleving heel goed meenemen in de stappen die je zet. Als je dat niet doet, is de kans dat het initiatief slaagt kleiner; dan worden mensen terecht wantrouwend.’

Mensbeeld

Wat is het onderliggende mensbeeld achter nudging?

Denktas: ‘Cruciaal is het inzicht dat omgevingsfactoren veel bepalender zijn voor individueel gedrag dan veelal wordt aangenomen. Ik noem daarbij drie punten.

Ten eerste: er wordt te veel vanuit zelfmanagement en zelfregie geredeneerd. Dat is misleidend, omdat de omgeving waarin je opgroeit in belangrijke mate je keuzes en je gedrag en de kansen voor ontwikkeling bepaalt. Dit moet ik even goed uitleggen, en ik refereer hierbij aan de bekende socioloog Bourdieu, die stelt dat de wisselwerking tussen maatschappij en individu op diverse terreinen plaatsvindt, en dat mensen economisch, sociaal en cultureel kapitaal nodig hebben om die wisselwerking te beïnvloeden. Het economisch kapitaal bestaat uit de financiële bronnen. Deze kunnen we vergaren door een goede opleiding af te ronden en te werken. Als je wordt geboren in een arm gezin, is het veel lastiger om later zelf economisch kapitaal te verwerven. Ouders geven namelijk hun kapitaal door aan hun kinderen. Een groter economisch kapitaal vertaalt zich onder andere in betere huisvesting. Voor kinderen betekent dit bijvoorbeeld het verschil in wel of geen eigen kamer hebben om

rustig huiswerk te kunnen maken. Het sociale kapitaal betreft de netwerken die wij hebben om sociale hulpbronnen te mobiliseren en invloed uit te oefenen in de samenleving. Wij hebben dus bepaalde contacten nodig om te stijgen op de sociale ladder. Als je netwerk beperkt is, dan blijft het sociale kapitaal klein. Cultureel kapitaal ten slotte gaat eigenlijk om alle vormen van leren. Dus niet alleen het verwerven van kennis, maar ook leren hoe je correct te gedragen, wat “mooi” en “goed” is. Percepties, vaardigheden en kennis kunnen worden opgevat als culturele bronnen die worden verworven door middel van een leerproces dat specifiek is voor de sociale klasse. Kinderen die gesocialiseerd zijn in een gezin waarbij de ouders tot de sociaal hogere klasse behoren, zullen het bijvoorbeeld beter doen op school. Zij nemen immers het culturele kapitaal van hun ouders over. Grote ongelijkheid in beschikbaarheid van economisch,

sociaal en cultureel kapitaal werkt dus door in de keuzes die mensen maken, in hun gedrag en daarmee ook in hun gezondheid. We zien dat direct terug in de levensverwachting die mensen hebben: mensen die wonen in een arme wijk hebben een lagere levensverwachting dan mensen die wonen in een welvarende omgeving.’

‘We zien, ten tweede, een mismatch ontstaan tussen onze genetische opmaak en de omgeving. Op het moment dat je eten ziet, is onze evolutionaire programmering onmiskenbaar tot eten geneigd, eenvoudigweg omdat we in de oertijd niet wisten op welk ander moment er weer voedsel beschikbaar zou zijn. Onze omgeving is inmiddels drastisch veranderd. Na de Tweede Wereldoorlog is een overdaad aan calorierijk ongezond voedsel op de markt gekomen. Daarvoor was er, zo blijkt uit de statistieken, helemaal nog geen sprake van obesitas. Maar nu op elk moment dat voedsel makkelijk beschikbaar is, consumeren wij. Zo zit onze genetische programmering nu eenmaal in elkaar.’

Voor de Tweede Wereldoorlog was er geen sprake van obesitas

‘Dan kom ik, ten derde, bij de homo economicus. We zijn helemaal niet zo rationeel als men beweert. We zijn – op een enigszins voorspelbare wijze – irrationeel. De psycholoog Daniel Kahneman, winnaar van de Nobelprijs voor de economie, heeft dat in zijn werk prachtig aangetoond: hij introduceerde de menselijke psyche in de economie. Ons gedrag is onder meer gebaseerd op vuistregels, en op kuddegedrag, op wat we wel of niet sociaal acceptabel achten, en niet op individuele nutsmaximalisatie.’

Wat betekent dit nu beleidsmatig?

Denktas: ‘Als je wilt dat mensen zich gezonder gaan gedragen, ook wetende dat zorgkosten uit de hand lopen, kun je beter beleid maken op basis van deze gefundeerde psychologische kennis over ons gedrag, dan daarvan niet gebruik te maken. Als wetenschappelijk bewezen is dat mensen hun gedrag niet veranderen op basis van alleen maar meer kennis, en we blijven ze toch alleen maar vertellen dat roken slecht voor ze is, dan maak je geen beleid op basis van nieuwe inzichten. Dat lijkt me geen goede zaak.’

Maar de volgende logische stap is dat je het gebruik van voorzieningen koppelt aan het gedrag van mensen. Als je jouw ongezonde gedrag niet op de gewenste manier aanpast, heb je minder recht op gezondheidsvoorzieningen. Gaat het die kant op?

Goijvaerts: ‘Nee. De inzet van nudging – of algemener: gedragswetenschap – bij de formulering van beleid is niet door politieke doelen gedreven. Het ontstaan van BIG ’R is geen politiek initiatief geweest. Er is ook nu geen politieke opdracht om daar iets mee te gaan doen. Ik zie nudging als een toegevoegd instrument in de gereedschapskist van de ambtenaar. Het gaat om een nieuwe vorm van ambtelijk vakmanschap, passend bij de eenentwintigste eeuw. Daarnaast merk ik stevast dat in de discussie over de toelaatbaarheid

van gedragswetenschap bij het maken van beleid een heel punt gemaakt wordt van gedragsbeïnvloeding. Dat verbaast mij, omdat de overheid gedragsbeïnvloeding in feite altijd al probeert te bereiken met haar beleidsvoornemens – of dat nu via wetgeving, informatievoorziening of belastingheffing dan wel met prijsprikkels gebeurt. Nudging is daarmee niets meer en niets minder dan een ander instrument om beleid te maken, maar dan nu gebaseerd op kennis van gedrag. Moet de overheid dan op haar handen gaan zitten, terwijl ze inmiddels de mechanismen kent om op een positieve manier bij te dragen aan het realiseren van beleidsdoelstellingen op het gebied van bijvoorbeeld armoedebestrijding, veiligheid, gezondheid en duurzaamheid?’

Voorbeelden

Wat zijn voorbeelden van waar de nieuwe aanpak aantoonbaar beter werkte dan de oude?

Denktas: ‘Het gebied Nesselande heeft een schitterende boulevard aangelegd aan het strand. Al snel bleek dat burgers hun fietsen niet op de daarvoor bestemde plekken parkeerden, maar die

kriskras “dumpten” op plaatsen op de boulevard waar een parkeerverbod gold. Dit resulteerde in gevaarlijke situaties. Met de vraag wat hieraan te doen is, kwam het gebied bij ons terecht. Omdat er ook zoiets is als goed gastheerschap in Rotterdam, wilden ze mensen niet beboeten, maar wat dan wel?’

‘Na zo’n aanvraag gaan we eerst de omgeving observeren. We bedrijven geen wetenschap vanuit de ivoren toren, maar doen aan *street science*. Dat betekent in eerste instantie: eropuit om te kijken, en om gesprekken te voeren met omwonenden, de wijkagent, buurtorganisaties en lokale ondernemers daar. We kwamen erachter dat mensen door de verwarrende hoeveelheid aan verkeersborden gewoon niet doorhadden waar de “nietjes”, de fietsbeugels, zich bevonden, en dat

ze niet wisten dat ze in overtreding waren als ze die niet gebruikten.’

‘Hoe leid je ze dan naar de goede plek?

Om dat te kunnen bepalen hebben we proefondervindelijk een aantal nudges ingezet. Een van de simpele nudges is bijvoorbeeld dat je een vak op het wegdek tekent met daarin het icoon van een fiets. Dat bleek ook in dit geval de effectiefste ingreep te zijn. Er was een significant verschil in het aantal goed geparkeerde fietsen voor en na de proef. De ingreep is bijna kosteloos (je hebt enkel een kwast en een bak verf nodig), duidelijk en simpel. Een typisch voorbeeld van een geslaagd nudge-experiment in het veld. De kennis die we daar hebben opgedaan, gaan we ook op andere plekken toepassen.’

Hoe neem je het publiek hierin mee? Zijn de burgers in de proef gekend?

Denktaş: ‘Vooraf hebben we aan omwonenden gevraagd of het doel van het experiment en de nudges die we wilden inzetten acceptabel waren. Zij hebben hierover actief meegedacht en zijn meegenomen in de gekozen aanpak. Als er geen gezamenlijke probleemdefinitie of een gezamenlijk doel is, is dat een recept voor problemen later. Dan voelen mensen zich gemanipuleerd en dat was nu helemaal niet zo.’

Zijn er nog andere voorbeelden te noemen?

Goijvaerts: ‘Een voorbeeld dat we nog niet onderzocht hebben maar wel “nudgend” willen aanpakken gaat over vet in het riool. Een behoorlijk deel van de mensen denkt: Ik spoel dat vet door het toilet en weg is het. Het punt is dat deze privéoplossing collectief voor problemen zorgt: een enorme berg gestold vet in het riool. Het kost de samenleving veel geld om dat te reinigen en het is niet goed voor het milieu. Hoe kunnen we mensen de keuze laten maken om het vet niet in de afvoer te gooien, maar in een fles te stoppen om het te hergebruiken of naar

de recyclebak te brengen? Ook hier willen we een nudge voor bedenken. Daarbij gaan we ook gebruikmaken van ervaringen in Londen.’

Denktaş: ‘Of neem op het gebied van veiligheid de casus van het zwembad op Zuid. Bij het Zuidplein is in een historisch pand een zwembad gebouwd op de eerste verdieping. Aan de buitenkant van het gebouw kon je niet zien dat er een zwembad in gehuisvest was. Er was een entree gemaakt, een betonnen muur met een deur die uitliep op een ingangsportiek. Als je binnenkwam in het halletje wist je niet dat je de trap op moest of de lift moest nemen om naar het zwembad te komen. Maar dat halletje nodigde wel uit om te gaan hangen. En van buiten kon je niet zien wat er binnen gebeurde en andersom. Dus dat creëerde een gevoel van onveiligheid.’

‘De architecten en bouwkundigen voorvoelden nattigheid en klopten bij ons aan met de volgende vraag: hoe kan het beter? Op basis van kennis uit de literatuur over asociaal gedrag in publieke ruimten (onder andere het boek *Creating defensible space* van Oscar Newman) hebben we toen een aantal nuttige tips kunnen geven. We hebben gezegd: “Je moet de buitenmuur van glas maken,

transparant en open, zodat je van buiten ziet wat er van binnen gebeurt in dat halletje, en andersom. Hetzelfde geldt voor de lift: maak de betonnen liftschacht van glas.” Hoe kun je vervolgens laten weten hoe je bij het zwembad moet komen? Dat kan met informatieve teksten, maar je kunt meer intuïtief en visueel te werk gaan, direct aansluitend bij de werking van ons geheugen. We hebben op de muur een prachtig mozaïek laten maken van een walvis die met een stroom water mee naar boven gaat, waardoor mensen in één keer snappen: dáár is het zwembad. Dus er is uiteindelijk een aantal elementen in de fysieke omgeving veranderd: een dichte muur is van glas gemaakt, een dichte lift is een open lift geworden, en op een andere muur is

Mensen gaan het snappen: dáár is het zwembad

een mozaïek geplaatst – tot tevredenheid van alle betrokkenen.’

Goijvaerts: ‘Ik ben zelf poolshoogte gaan nemen bij het zwembad toen ze net klaar waren met de aanpassingen, en zag het positieve resultaat bevestigd. Ik kwam een mevrouw tegen die aan het zoeken was bij de ingang. “Dit is het zwembad toch?”, vroeg ze. “Wat denkt u zelf?”, vroeg ik. “Ik zie daar een walvis die naar boven wijst, dus daar zal het zijn.” “En”, vroeg ik verder, “gaat u met de trap of met de lift?” “Ik ga wel met de lift,” zei ze, “dan kan ik tenminste zien wat er gebeurt en voel ik me veiliger.” Deze mevrouw verwoordde precies de ervaring van mensen: transparantie verhoogt hun gevoel van veiligheid.’

Toch voel ik ongemak. Waar is het eigenaarschap gebleven, en de gedachte dat mensen uit zichzelf in staat zijn de goede keuze te maken? Je wilt toch dat dat vermogen van mensen versterkt wordt, en niet dat mensen object worden van door anderen bedachte interventietechniek?

Denktaş: ‘U vindt het moeilijk te accepteren dat we niet voortdurend bewuste controle over ons eigen gedrag hebben? Van belang is hier alleen dat we in ontwerpbeslissingen rekening houden met het gegeven dat de omgeving invloed heeft op ons individuele gedrag.’

Goijvaerts: ‘Ga even terug naar het vet in het riool. We weten dat het niet goed is en toch mikken velen het vet in de toiletpot of het afvoerputje. Wat is erop tegen om de omgeving zo in te richten dat mensen makkelijker verantwoorde keuzes maken?’

Denktaş: ‘Het is een oermenselijke ervaring die iedereen herkent: ook al weet je dat iets niet goed is, je doet het toch. Als we heel rationeel zouden handelen, zouden we meer bewegen, minder eten en minder alcohol drinken. De omgeving heeft meer invloed op je gedrag dan je individuele ratio. Stel: je gaat vanavond met vrienden wat drinken in de kroeg. Dan geef ik op een briefje dat de kans groot is dat je toch weer voor de bijl gaat en dat er van het individuele voornemen om te matigen niets overblijft, want het was zo gezellig.

Die sociale context heeft echt veel invloed op je gedrag.’

Meer dan eigen verantwoordelijkheid

Maar dat gegeven op zich is nog geen voldoende grond voor de overheid om zich met alcoholconsumptie te gaan bemoeien, tenzij ik met een borrel te veel op aan het verkeer ga deelnemen.

Denktaş: ‘Dat klopt. Maar het voorbeeld geeft aan dat de overheid moet nadenken over de vraag of ze de volledige verantwoordelijkheid wel bij het individu kan leggen als het gaat om gedragsverandering. Zo’n houding is op basis van wat we weten over menselijk gedrag evident onrealistisch. Je zou kunnen stellen dat de overheid in de huidige situatie de burger overvraagt door volledig van diens eigen verantwoordelijkheid uit te gaan. Als we accepteren dat mensen niet volledig verantwoordelijk zijn voor hun eigen gedrag omdat dat mede wordt vormgegeven door de sociale en de fysieke omgeving, dan zouden we op basis van die kennis het beleid kunnen aanpassen.’