EMPath
Mobility Mentoring®
voor Nederland door _PLATFORM31_

Inzet van gedragstechnieken voor effectieve (schriftelijke) communicatie

Maite Gadellaa Communicatie Platform31

Koen van der Voorn Communicatie Inspectie SZW

EMPath
Mobility Mentoring®
voor Nederland door _PLATFORM31_

Wat gaan we doen?

- Waarom inzet van gedragstechnieken?
- Aan de slag 1: zoek de verschillen
- Toelichting technieken
- Aan de slag 2: gedragsanalyse & toepassen

EMPath
Mobility Mentoring®
voor Nederland door _PLATFORM31_

Waarom inzet van gedragstechnieken?

Menselijk gedrag is zeer bepalend is voor de werking van overheidsbeleid.

-- Weten is nog geen doen:

    van rationeel perspectief naar een realistisch perspectief

-- Invloed van schaarste en stress

EMPath
Mobility Mentoring®
voor Nederland door _PLATFORM31_

Voorbeeld Inspectie SZW

Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

Aan de Raad van Bestuur van
Stichting ZuidOostZorg / Locatie Neibertilla
Burgemeester Wuiteweg 140
9203KP Drachten

Inspectie SZW
Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Parnassusplein 5
T 070 333 6383
www.inspectieszw.nl

Contact
postbusprogrammazorg
@inspectieszw.nl

Onze referentie
2019/P2117

Datum 3 juni 2019
Betreft Onderzoek Inspectie SZW werkdruk en fysieke belasting

Geachte heer, mevrouw,

Werkdruk en fysieke belasting zijn al jaren belangrijke oorzaken voor werkgerelateerde uitval in de verpleging en verzorging. De Inspectie SZW heeft binnen het programma Zorg en Welzijn voor 2019 als een van de speerpunten dat werkdruk en fysieke belasting beter hanteerbaar zijn om de totale belasting van zorgmedewerkers onder controle te houden. Daarom doet de Inspectie onderzoek naar werkdruk en fysieke belasting in uw sector, om meer inzicht te krijgen in de maatregelen die door u als werkgever genomen worden ten aanzien van deze twee risico's. Dit onderzoek vindt in eerste instantie plaats door middel van schriftelijke informatievergaring.

De Inspectie heeft een steekproef getrokken uit instellingen in de verpleging en verzorging: Uw organisatie valt binnen deze steekproef.

Ten behoeve van het onderzoek vraagt de Inspectie van u het volgende:

1. Binnen 14 dagen na dagtekening van deze brief uw risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) aan te leveren (inclusief plan van aanpak en bewijs van goedkeuring). Indien u hier niet over beschikt, gemotiveerd aan te geven waarom dat is. De RI&E's zullen door de Inspectie worden geanalyseerd.
2. De naam en gegevens van een contactpersoon (emailadres en telefoonnummer) binnen uw organisatie door te geven die de Inspectie kan benaderen bij nadere vragen. Het gaat hierbij met name over vragen rond beleid, uitvoering en borging ten aanzien van de RI&E in het algemeen en de aanpak van fysieke belasting en werkdruk in het bijzonder.

U kunt bovenstaande digitaal aanleveren op het volgende emailadres: postbusprogrammazorg@inspectieszw.nl ovv onderzoek RIE.

Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

Aan de Raad van Bestuur van
ZINN Pluszorg B.V.
Dilgtweg 3
9751ND HAREN

Inspectie SZW
Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Parnassusplein 5
T 070 333 6383
www.inspectieszw.nl

Contact
postbusprogrammazorg
@inspectieszw.nl

Onze referentie
2019/P2117

Datum 3 juni 2019
Betreft Onderzoek Inspectie SZW werkdruk en fysieke belasting

Beste leden van de Raad van Bestuur,

De Inspectie SZW wil graag uw RI&E (risico-inventarisatie en -evaluatie) ontvangen. Wij willen hiermee beter zicht krijgen op risicobeperkende maatregelen die zorginstellingen nemen gericht op werkdruk en fysieke belasting. Dit doen wij vanuit onze wettelijke taak om toe te zien op gezond en veilig werk.

Wat doen we met uw informatie?
Wij analyseren de RI&E's en maken een totaalbeeld van maatregelen van zorginstellingen gericht op werkdruk en fysieke belasting. Wanneer u meewerkt aan dit onderzoek dan sturen wij u deze rapportage. Hiermee kunt u verbetermogelijkheden zien voor uw eigen organisatie. Het beheersen van werkdruk is namelijk niet alleen van belang voor de gezondheid van uw personeel. Een (te) hoge werkdruk kan ook van invloed zijn op de kwaliteit van zorg.

Wat moet u doen?
Wij vragen u uw RI&E **voor 19 juni** naar ons te mailen. Ook ontvangen wij graag de gegevens van een contactpersoon die wij kunnen benaderen voor aanvullende vragen. Om het u zo makkelijk mogelijk te maken is hiervoor een speciaal e-mailadres geopend.

2-4 min

1. Voeg de RI&E toe als bijlage in de mail. Zorg dat uw plan van aanpak en bewijs van goedkeuring hierbij zitten.
2. Noem in de mail de naam, functie, telefoonnummer en e-mailadres van de contactpersoon.
3. Vermeld als onderwerp 'Onderzoek RIE'.
4. Mail uw RI&E naar postbusprogrammazorg@inspectieszw.nl

Heeft u nu geen tijd om de stappen te doorlopen? Prik dan alvast een moment in uw agenda voor later vandaag of morgen. Heeft u geen RI&E? Laat dit ons, inclusief reden, weten via bovenstaande e-mailadres.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.
Met vriendelijke groet,

Thérèse van der Velden
Programmamanager Zorg

EMPath
Mobility Mentoring®
voor Nederland door _PLATFORM31_

Zoek de verschillen!

EMPath
Mobility Mentoring®
voor Nederland door _PLATFORM31_

Aan de slag!

Behavioral Insights Team
Gedrag in uitvoering | Inspectie SZW

EMPath
Mobility Mentoring®
voor Nederland door _PLATFORM31_

Toelichting technieken

We kijken naar **vijf** verschillende factoren:

-- Aandacht
-- Motivatie
-- Uitstelgedrag
-- Weerstand
-- Lay-out en toon

Behavioral Insights Team
Gedrag in uitvoering | Inspectie SZW

EMPath
Mobility Mentoring®
voor Nederland door _PLATFORM31_

Aandacht

Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

Aan de Raad van Bestuur van
ZINN Pluszorg B.V.
Dilgtweg 3
9751ND HAREN

Inspectie SZW
Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Parnassusplein 5
T 070 333 6383
www.inspectieszw.nl

Contact
postbusprogrammazorg
@inspectieszw.nl

Onze referentie
2019/P2117

Datum 3 juni 2019
Betreft Onderzoek Inspectie SZW werkdruk en fysieke belasting

Beste leden van de Raad van Bestuur,

De Inspectie SZW wil graag uw RI&E (risico-inventarisatie en -evaluatie) ontvangen. Wij willen hiermee beter zicht krijgen op risicobeperkende maatregelen die zorginstellingen nemen gericht op werkdruk en fysieke belasting. Dit doen wij vanuit onze wettelijke taak om toe te zien op gezond en veilig werk.

RI&E
Stuur voor 19 juni uw RI&E

Wat doen we met uw informatie?
Wij analyseren de RI&E's en maken een totaalbeeld van maatregelen van zorginstellingen gericht op werkdruk en fysieke belasting. Wanneer u meewerkt aan dit onderzoek dan sturen wij u deze rapportage. Hiermee kunt u verbetermogelijkheden zien voor uw eigen organisatie. Het beheersen van werkdruk is namelijk niet alleen van belang voor de gezondheid van uw personeel. Een (te) hoge werkdruk kan ook van invloed zijn op de kwaliteit van zorg.

Wat moet u doen?
Wij vragen u uw RI&E voor 19 juni naar ons te mailen. Ook ontvangen wij graag de gegevens van een contactpersoon die wij kunnen benaderen voor aanvullende vragen. Om het u zo makkelijk mogelijk te maken is hiervoor een speciaal e-mailadres geopend.

2-4 min

1. Voeg de RI&E toe als bijlage in de mail. Zorg dat uw plan van aanpak en bewijs van goedkeuring hierbij zitten.
2. Noem in de mail de naam, functie, telefoonnummer en e-mailadres van de contactpersoon.
3. Vermeld als onderwerp 'Onderzoek RIE'.
4. Mail uw RI&E naar postbusprogrammazorg@inspectieszw.nl

Heeft u nu geen tijd om de stappen te doorlopen? Prik dan alvast een moment in uw agenda voor later vandaag of morgen. Heeft u geen RI&E? Laat dit ons, inclusief reden, weten via bovenstaande e-mailadres.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.
Met vriendelijke groet,

Thérèse van der Velden
Programmamanager Zorg

Hoe krijg je aandacht voor je boodschap?

- ✔ Spits de informatie toe op de ontvanger of de doelgroep
- ✔ Gebruik een persoonlijke aanhef en afsluiting (indien gepast)
- ✔ Schrijf in de ik- of wij-vorm
- ✔ Trek de aandacht met kleuren en/of kaders
- ✔ Houd de boodschap zo eenvoudig mogelijk en beperk je tot de hoofdboodschap

Behavioral Insights Team
Gedrag in uitvoering | Inspectie SZW

EMPath
Mobility Mentoring®
voor Nederland door _PLATFORM31_

Aandacht

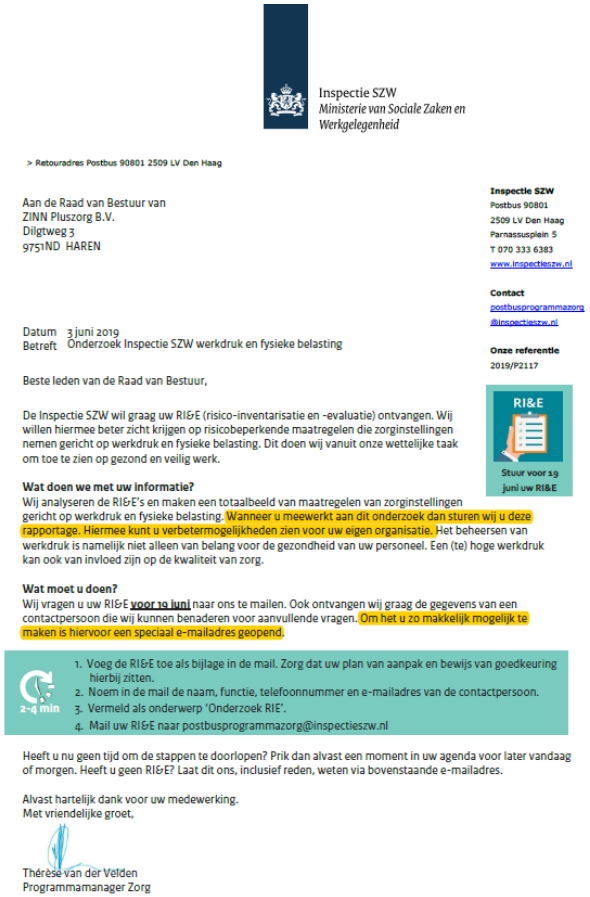
Voorbeelden

Voorbeeld Belastingdienst en DUO

Behavioral Insights Team
Gedrag in uitvoering | Inspectie SZW

EMPath
Mobility Mentoring®
voor Nederland door _PLATFORM31_

Motivatie



Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

Aan de Raad van Bestuur van
ZINN Pluszorg B.V.
Dilgtweg 3
9751ND HAREN

Inspectie SZW
Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Parnassusplein 5
T 070 333 6383
www.inspectieszw.nl

Contact
postbusprogrammazorg
@inspectieszw.nl

Onze referentie
2019/P2117

Datum 3 juni 2019
Betreft Onderzoek Inspectie SZW werkdruk en fysieke belasting

Beste leden van de Raad van Bestuur,

De Inspectie SZW wil graag uw RI&E (risico-inventarisatie en -evaluatie) ontvangen. Wij willen hiermee beter zicht krijgen op risicobeperkende maatregelen die zorginstellingen nemen gericht op werkdruk en fysieke belasting. Dit doen wij vanuit onze wettelijke taak om toe te zien op gezond en veilig werk.

RI&E
Stuur voor 19 juni uw RI&E

Wat doen we met uw informatie?
Wij analyseren de RI&E's en maken een totaalbeeld van maatregelen van zorginstellingen gericht op werkdruk en fysieke belasting. Wanneer u meewerkt aan dit onderzoek dan sturen wij u deze rapportage. Hiermee kunt u verbetermogelijkheden zien voor uw eigen organisatie. Het beheersen van werkdruk is namelijk niet alleen van belang voor de gezondheid van uw personeel. Een (te) hoge werkdruk kan ook van invloed zijn op de kwaliteit van zorg.

Wat moet u doen?
Wij vragen u uw RI&E voor 19 juni naar ons te mailen. Ook ontvangen wij graag de gegevens van een contactpersoon die wij kunnen benaderen voor aanvullende vragen. Om het u zo makkelijk mogelijk te maken is hiervoor een speciaal e-mailadres geopend.

2-4 min

1. Voeg de RI&E toe als bijlage in de mail. Zorg dat uw plan van aanpak en bewijs van goedkeuring hierbij zitten.
2. Noem in de mail de naam, functie, telefoonnummer en e-mailadres van de contactpersoon.
3. Vermeld als onderwerp 'Onderzoek RIE'.
4. Mail uw RI&E naar postbusprogrammazorg@inspectieszw.nl

Heeft u nu geen tijd om de stappen te doorlopen? Prik dan alvast een moment in uw agenda voor later vandaag of morgen. Heeft u geen RI&E? Laat dit ons, inclusief reden, weten via bovenstaande e-mailadres.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.
Met vriendelijke groet,

Thérèse van der Velden
Programmamanager Zorg

Hoe motiveer je mensen?

- ✔ Formuleer de boodschap zo mogelijk in termen van winst of verlies (preventie- of promotieframing)
- ✔ Laat weten in je brief dat je moeite hebt gedaan voor de doelgroep
- ✔ Benoem de sociale norm als er een heersende positieve sociale norm is
- ✔ Benoem wat de meerderheid goedkeurt als het daadwerkelijke gedrag nog niet zoveel voorkomt, maar mensen er wel een positieve mening over hebben
- ✔ Benadruk het gevoel van vrijheid door de lezer een keuze te geven
- ✔ Geef feedback op eerder (positief) gedrag
- ✔ Maak zo min mogelijk gebruik van boetes
- ✔ Geef een duidelijk handelingsperspectief bij mogelijke negatieve consequenties
- ✔ Zet de lezer niet direct in de rol van overtreder, maar ga uit van het positieve

Behavioral Insights Team
Gedrag in uitvoering | Inspectie SZW

EMPath
Mobility Mentoring®
voor Nederland door _PLATFORM31_

Motivatie

Voorbeeld Belastingdienst

Misschien staat uw hoofd er niet helemaal naar, maar ***we willen u graag helpen*** *om een paar zaken uit te zoeken en te regelen. Dat scheelt u veel gedoe achteraf.* ***Daarom hebben we een persoonlijke checklist voor u gemaakt.***

Om het u makkelijker te maken heb ik een portvrije retourenvelop meegezonden. *Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u ons altijd bellen op het nummer dat wij* ***speciaal hebben geopend*** *voor deze situatie: (nummer).*

Voorbeeld SVB

Preventieframe
Als een verandering in de woonsituatie niet of te laat aan ons wordt doorgegeven, kan iemand te veel AOW ontvangen. Dat leidt tot terugbetaling van te veel ontvangen AOW en een boete.

Promotieframe
Als een verandering in de woonsituatie op tijd aan ons wordt doorgegeven, betalen wij altijd het juiste AOW-bedrag. Dat is voor onze klanten een geruststellend idee.

Voorbeeld Belastingdienst

De meeste mensen in Nederland hebben hun aangifte over 2015 al gedaan. *U moest vóór 1 mei aangifte doen, maar* ***hebt dit als een van de weinigen nog niet gedaan.***

Voorbeeld NVWA

Weet u wat u voert? Controleer de voerbonnen op koper of neem contact op met uw voerleverancier.
Zo'n 70% van de varkenshouders houdt zich al aan de toegestane norm.

Behavioral Insights Team
Gedrag in uitvoering | Inspectie SZW

EMPath
Mobility Mentoring®
voor Nederland door _PLATFORM31_

Uitstelgedrag

Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

Aan de Raad van Bestuur van
ZINN Pluszorg B.V.
Dilgtweg 3
9751ND HAREN

Inspectie SZW
Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Parnassusplein 5
T 070 333 6383
www.inspectieszw.nl

Contact
postbusprogrammazorg
@inspectieszw.nl

Onze referentie
2019/P2117

Datum 3 juni 2019
Betreft Onderzoek Inspectie SZW werkdruk en fysieke belasting

Beste leden van de Raad van Bestuur,

De Inspectie SZW wil graag uw RI&E (risico-inventarisatie en -evaluatie) ontvangen. Wij willen hiermee beter zicht krijgen op risicobeperkende maatregelen die zorginstellingen nemen gericht op werkdruk en fysieke belasting. Dit doen wij vanuit onze wettelijke taak om toe te zien op gezond en veilig werk.

RI&E
Stuur voor 19 juni uw RI&E

Wat doen we met uw informatie?
Wij analyseren de RI&E's en maken een totaalbeeld van maatregelen van zorginstellingen gericht op werkdruk en fysieke belasting. Wanneer u meewerkt aan dit onderzoek dan sturen wij u deze rapportage. Hiermee kunt u verbetermogelijkheden zien voor uw eigen organisatie. Het beheersen van werkdruk is namelijk niet alleen van belang voor de gezondheid van uw personeel. Een (te) hoge werkdruk kan ook van invloed zijn op de kwaliteit van zorg.

Wat moet u doen?
Wij vragen u uw RI&E voor 19 juni naar ons te mailen. Ook ontvangen wij graag de gegevens van een contactpersoon die wij kunnen benaderen voor aanvullende vragen. Om het u zo makkelijk mogelijk te maken is hiervoor een speciaal e-mailadres geopend.

2-4 min

1. Voeg de RI&E toe als bijlage in de mail. Zorg dat uw plan van aanpak en bewijs van goedkeuring hierbij zitten.
2. Noem in de mail de naam, functie, telefoonnummer en e-mailadres van de contactpersoon.
3. Vermeld als onderwerp 'Onderzoek RIE'.
4. Mail uw RI&E naar postbusprogrammazorg@inspectieszw.nl

Heeft u nu geen tijd om de stappen te doorlopen? Prik dan alvast een moment in uw agenda voor later vandaag of morgen. Heeft u geen RI&E? Laat dit ons, inclusief reden, weten via bovenstaande e-mailadres.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.
Met vriendelijke groet,

Thérèse van der Velden
Programmamanager Zorg

Hoe krijg je mensen in beweging?

- ✔ Maak het gewenste gedrag zo makkelijk en concreet mogelijk
- ✔ Voeg een kopje *Wat moet u doen?* toe met het doelgedrag
- ✔ Beperk het aantal benodigde stappen, maak ze makkelijker
- ✔ Denk aan een call to action: *betaal nu of neem contact op, download het formulier hier*
- ✔ Open met de hoofdboodschap en laat overbodige informatie weg
- ✔ Werk met een stappenplan: deel (complexe) taken op in kleine, concrete stappen waarin je duidelijk het gewenste gedrag per stap beschrijft
- ✔ Gebruik een korte (hyper)URL of QR-code in plaats van zoektermen of een lange URL
- ✔ Stuur benodigde formulieren en retourenveloppen meteen mee
- ✔ Match het kanaal van het bericht met het kanaal van het doelgedrag
- ✔ Time je verzoek dicht op het doelmoment

Behavioral Insights Team
Gedrag in uitvoering | Inspectie SZW

EMPath
Mobility Mentoring®
voor Nederland door _PLATFORM31_

Uitstelgedrag

Voorbeeld MijnOverheid

Geef specifieke instructies!

Voorbeeld DUO

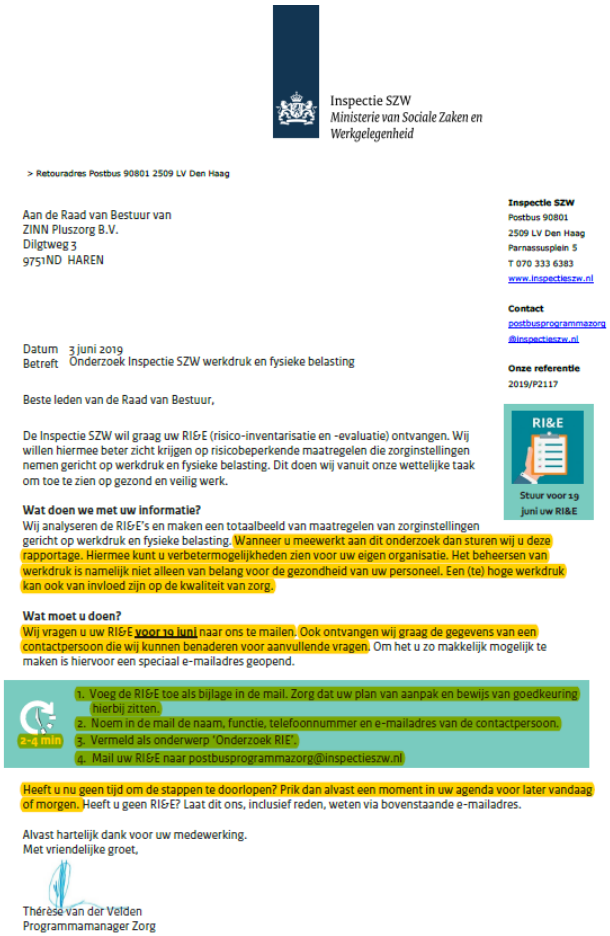
2-4 min

STAP 1	Ga naar duo.nl, klik op 'Inloggen Mijn DUO' en log in met DigiD
STAP 2	Ga naar 'Mijn schulden' en klik op 'Betalen'
STAP 3	Klik op 'Betalen met iDeal' en betaal via uw bank zoals u gewend bent
STAP 4	Blijf ingelogd en volg de laatste stappen op de achterkant van deze brief om een nieuwe betalingsachterstand te voorkomen

Behavioral Insights Team
Gedrag in uitvoering | Inspectie SZW

EMPath
Mobility Mentoring®
voor Nederland door _PLATFORM31_

Weerstand



Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

Aan de Raad van Bestuur van
ZINN Pluszorg B.V.
Dilgtweg 3
9751ND HAREN

Inspectie SZW
Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Parnassusplein 5
T 070 333 6383
www.inspectieszw.nl

Contact
postbusprogrammazorg
@inspectieszw.nl

Onze referentie
2019/P2117

Datum 3 juni 2019
Betreft Onderzoek Inspectie SZW werkdruk en fysieke belasting

Beste leden van de Raad van Bestuur,

De Inspectie SZW wil graag uw RI&E (risico-inventarisatie en -evaluatie) ontvangen. Wij willen hiermee beter zicht krijgen op risicobeperkende maatregelen die zorginstellingen nemen gericht op werkdruk en fysieke belasting. Dit doen wij vanuit onze wettelijke taak om toe te zien op gezond en veilig werk.

RI&E
Stuur voor 19 juni uw RI&E

Wat doen we met uw informatie?
Wij analyseren de RI&E's en maken een totaalbeeld van maatregelen van zorginstellingen gericht op werkdruk en fysieke belasting. Wanneer u meewerkt aan dit onderzoek dan sturen wij u deze rapportage. Hiermee kunt u verbetermogelijkheden zien voor uw eigen organisatie. Het beheersen van werkdruk is namelijk niet alleen van belang voor de gezondheid van uw personeel. Een (te) hoge werkdruk kan ook van invloed zijn op de kwaliteit van zorg.

Wat moet u doen?
Wij vragen u uw RI&E voor 19 juni naar ons te mailen. Ook ontvangen wij graag de gegevens van een contactpersoon die wij kunnen benaderen voor aanvullende vragen. Om het u zo makkelijk mogelijk te maken is hiervoor een speciaal e-mailadres geopend.

2-4 min

1. Voeg de RI&E toe als bijlage in de mail. Zorg dat uw plan van aanpak en bewijs van goedkeuring (hierbij zitten.
2. Noem in de mail de naam, functie, telefoonnummer en e-mailadres van de contactpersoon.
3. Vermeld als onderwerp 'Onderzoek RIE'.
4. Mail uw RI&E naar postbusprogrammazorg@inspectieszw.nl

Heeft u nu geen tijd om de stappen te doorlopen? Prik dan alvast een moment in uw agenda voor later vandaag of morgen. Heeft u geen RI&E? Laat dit ons, inclusief reden, weten via bovenstaande e-mailadres.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.
Met vriendelijke groet,

Thérèse van der Velden
Programmamanager Zorg

Hoe ga je weerstand tegen?

- ✔ Erken de weerstand die je verzoek kan oproepen
- ✔ Vraag de lezer om na te denken over de voordelen van je verzoek
- ✔ Maak het verzoek zo klein mogelijk
- ✔ Bied keuze en benadruk keuzevrijheid
- ✔ Draag enkele sterke argumenten aan
- ✔ Geef garanties
- ✔ Gebruik een implementatie-intentie: *als u [situatie], doe dan [doelgedrag]*
- ✔ Maak een duidelijk stappenplan
- ✔ Formuleer je verzoek op een verrassende manier

Behavioral Insights Team
Gedrag in uitvoering | Inspectie SZW

EMPath
Mobility Mentoring®
voor Nederland door _PLATFORM31_

Weerstand

Erken de weerstand

Voorbeeld Belastingdienst

De blauwe envelop ligt misschien op de dat-moet-ik-doen-maar-stel-het-liever-uit-stapel.
Wij begrijpen dat aangifte doen tijd en moeite kost. *Maar tegenwoordig kost het minder tijd dan u denkt. We hebben dit jaar meer gegevens dan ooit al voor u ingevuld. Grote kans dus dat u alleen nog hoeft te controleren of alles klopt.*

Voorbeeld Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Ik kan me voorstellen dat het lastig kan zijn om te kiezen *uit alle verschillende e-bike opties. Daarom hebben we een keuzehulp voor je gemaakt!*

Bied keuze en benadruk keuzevrijheid

Voorbeeld ACM

Hiervoor wil ik je vragen een korte vragenlijst (van maar 1 pagina) in te vullen. ***De vragenlijst invullen is vrijwillig, voel je niet verplicht.***

Voorbeeld Belastingdienst

Wij stellen een antwoord per e-mail op prijs. ***Wilt u toch liever per brief antwoorden,*** *stuur uw brief dan naar de postbus die boven aan deze brief staat.*

Geef garanties

Voorbeeld Belastingdienst

Doet u aangifte vóór 1 april 2018, ***dan krijgt u vóór 1 juli 2018 bericht.***

Behavioral Insights Team
Gedrag in uitvoering | Inspectie SZW

EMPath
Mobility Mentoring®
voor Nederland door _PLATFORM31_

Lay-out en toon

Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

Aan de Raad van Bestuur van
ZINN Pluszorg B.V.
Dilgtweg 3
9751ND HAREN

Inspectie SZW
Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Parnassusplein 5
T 070 333 6383
www.inspectieszw.nl

Contact
postbusprogrammazorg
@inspectieszw.nl

Onze referentie
2019/P2117

Datum 3 juni 2019
Betreft Onderzoek Inspectie SZW werkdruk en fysieke belasting

Beste leden van de Raad van Bestuur,

De Inspectie SZW wil graag uw RI&E (risico-inventarisatie en -evaluatie) ontvangen. Wij willen hiermee beter zicht krijgen op risicobeperkende maatregelen die zorginstellingen nemen gericht op werkdruk en fysieke belasting. Dit doen wij vanuit onze wettelijke taak om toe te zien op gezond en veilig werk.

RI&E
Stuur voor 19 juni uw RI&E

Wat doen we met uw informatie?
Wij analyseren de RI&E's en maken een totaalbeeld van maatregelen van zorginstellingen gericht op werkdruk en fysieke belasting. Wanneer u meewerkt aan dit onderzoek dan sturen wij u deze rapportage. Hiermee kunt u verbetermogelijkheden zien voor uw eigen organisatie. Het beheersen van werkdruk is namelijk niet alleen van belang voor de gezondheid van uw personeel. Een (te) hoge werkdruk kan ook van invloed zijn op de kwaliteit van zorg.

Wat moet u doen?
Wij vragen u uw RI&E voor 19 juni naar ons te mailen. Ook ontvangen wij graag de gegevens van een contactpersoon die wij kunnen benaderen voor aanvullende vragen. Om het u zo makkelijk mogelijk te maken is hiervoor een speciaal e-mailadres geopend.

2-4 min

1. Voeg de RI&E toe als bijlage in de mail. Zorg dat uw plan van aanpak en bewijs van goedkeuring hierbij zitten.
2. Noem in de mail de naam, functie, telefoonnummer en e-mailadres van de contactpersoon.
3. Vermeld als onderwerp 'Onderzoek RIE'.
4. Mail uw RI&E naar postbusprogrammazorg@inspectieszw.nl

Heeft u nu geen tijd om de stappen te doorlopen? Prik dan alvast een moment in uw agenda voor later vandaag of morgen. Heeft u geen RI&E? Laat dit ons, inclusief reden, weten via bovenstaande e-mailadres.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.
Met vriendelijke groet,

Thérèse van der Velden
Programmamanager Zorg

Hoe breng je informatie goed over?

- ✔ Neem kopjes op, bij voorkeur in de vorm van een relevante vraag voor de lezer
- ✔ Start met je hoofdboodschap
- ✔ Maak belangrijke informatie opvallend (dikgedrukt, in kleur of kaders)
- ✔ Maak gebruik van afbeeldingen van het doelgedrag
- ✔ Vermijd vaktaal of moeilijke woorden en gebruik positieve of neutrale woorden

Behavioral Insights Team
Gedrag in uitvoering | Inspectie SZW

EMPath
Mobility Mentoring®
voor Nederland door _PLATFORM31_

Lay-out en toon

Voorbeeld CJIB

verkeersboete
beschikking

Door u te betalen
€ 42,00

Dit bedrag is inclusief € 9,00 administratiekosten.

Als u niet op tijd betaalt, wordt de boete hoger.
Bedrag na 1e verhoging € 58,50
Bedrag na 2e verhoging € 108,00

Omschrijving overtreding
Overschrijding van de maximum snelheid binnen de bebouwde kom
(feitcode VA005)

Wanneer
6 februari 2017 om 16:25 uur
(Vastgesteld door opsporingsinstantie Administratieve flitsverwerking CJIB, zaaknummer 1234)

Waar
Gemeente Apeldoorn
(Beekbergen, Berg en Dalweg - kruising Zonnegloren)

Kenteken
01-XXX-X
(Dit kenteken staat op uw naam of u was op dat moment de huurder van het voertuig)

Gemeten snelheid
58 km/u. 55 km/u na correctie
(De toegestane snelheid was 50 km/u)

Betaal vóór
23 november 2018

op rekeningnummer
NL56 INGB 0705 0051 00

op naam van
CJIB

met betalingskenmerk
0000 0000 0000 0000

U kunt het bedrag op twee manieren betalen:

- Ga naar cjib.nl, log in met DigiD en betaal via iDEAL, of
- maak het bedrag over. Controleer goed of u alles juist hebt ingevuld.

Vragen?

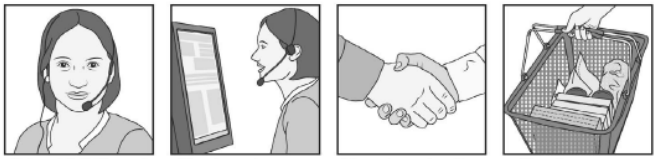
Meer informatie
Op cjib.nl staat meer informatie over deze verkeersboete. Bent u geflitst? Dan kunt u de foto daar ook direct bekijken.

Niet eens met de boete?
Meld dit dan uiterlijk op 01-10-2018 bij de officier van justitie door in beroep te gaan. Dat kan digitaal op om.nl/verkeer. Daar staat hoe u dit kunt doen. Schrijft u liever? Stuur uw brief dan naar: Parket CVOM, Afdeling Mulder, Postbus 50.000, 3500 MJ Utrecht. U krijgt van ons een brief met de beslissing van de officier van justitie. Tot die tijd hoeft u niets te betalen.

Wilt u in delen betalen?
Op cjib.nl kunt u zien of dat mag voor deze verkeersboete. Zo ja, dan kunt u daar direct regelen dat u in delen gaat betalen.

Andere vragen?
Website cjib.nl
Telefoon 058-2342130

Voorbeeld Gemeente Amsterdam



Bel ons. U krijgt iemand van ons team aan de lijn.
We praten met u over uw persoonlijke situatie.
We spreken met u af hoe u terug betaalt.
U houdt genoeg over voor boodschappen.

Voorbeeld AFM en Florius

Het slechte nieuws

Geachte cnaam0,

U heeft (deels) een beleggingshypotheek. Dat was destijds een goede keuze. Helaas is uw rendement veel lager dan verwacht. Op de einddatum van uw beleggingshypotheek heeft u te weinig waarde opgebouwd met uw beleggingen om deze af te lossen. Het is onwaarschijnlijk dat verbeterd beursresultaat dit oplost. Het gevolg: een hypotheekgat.

Dit was natuurlijk niet wat u in gedachte had toen u uw hypotheek afsloot.
We hadden u liever beter nieuws gebracht, maar we willen eerlijk vertellen hoe u ervoor staat.

Uw hypotheekgat
Op de einddatum van uw beleggingshypotheek is:

Uw beleggingshypotheek	€ cx.xxx,->
Uw verwachte opgebouwde waarde	€ cx.xxx,->
Uw verwachte hypotheekgat	€ cx.xxx,->

Gelukkig is er ook goed nieuws. Kijk maar aan de andere kant van deze brief.

Het goede nieuws

Geachte cnaam0,

U kunt uw hypotheekgat nog dichten. Want u heeft nog tijd om uw beleggingshypotheek aan te passen. Bijkomend voordeel: de hypotheekrente is nu historisch laag. Dus kom voor 30 mei in actie.

Een hypotheekgat. Hoe doen anderen dat?
70% van onze klanten met een zelfde beleggingshypotheek is al in actie gekomen met behulp van een onafhankelijke adviseur. Zij zijn overgestapt naar een hypotheekvorm met meer zekerheid. Of hebben hun beleggingshypotheek volledig afgelost.

Uw hypotheekgat. Hoe verkleint u dat?
Hoe eerder u in actie komt, hoe beter. In slechts 3 eenvoudige stappen:

1. Lees deze brief. Meer weten? florius.nl/hypotheekgat — Onderneem actie
2. Vergelijk onafhankelijke adviseurs op advieskeuze.nl en maak een afspraak — Gratis oriëntatiegesprek
3. Kies samen met uw adviseur een passende oplossing — Onbezorgd blijven wonen

Behavioral Insights Team
Gedrag in uitvoering | Inspectie SZW

EMPath
Mobility Mentoring®
voor Nederland door _PLATFORM31_

Lay-out en toon

Voorbeeld CJIB

verkeersboete
beschikking

Door u te betalen
€ 42,00

Dit bedrag is inclusief € 9,00 administratiekosten.

Als u niet op tijd betaalt, wordt de boete hoger.
Bedrag na 1e verhoging € 58,50
Bedrag na 2e verhoging € 108,00

Omschrijving overtreding
Overschrijding van de maximum snelheid binnen de bebouwde kom
(feitcode VA005)

Wanneer
6 februari 2017 om 16:25 uur
(Vastgesteld door opsporingsinstantie Administratieve flitsverwerking CJIB, zaaknummer 1234)

Waar
Gemeente Apeldoorn
(Beekbergen, Berg en Dalweg - kruising Zonnegloren)

Kenteken
01-XXX-X
(Dit kenteken staat op uw naam of u was op dat moment de huurder van het voertuig)

Gemeten snelheid
58 km/u. 55 km/u na correctie
(De toegestane snelheid was 50 km/u)

Betaal vóór
23 november 2018

op rekeningnummer
NL56 INGB 0705 0051 00

op naam van
CJIB

met betalingskenmerk
0000 0000 0000 0000

U kunt het bedrag op twee manieren betalen:

- Ga naar cjib.nl, log in met DigiD en betaal via iDEAL, of
- maak het bedrag over. Controleer goed of u alles juist hebt ingevuld.

Vragen?

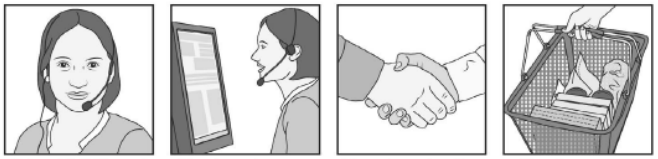
Meer informatie
Op cjib.nl staat meer informatie over deze verkeersboete. Bent u geflitst? Dan kunt u de foto daar ook direct bekijken.

Niet eens met de boete?
Meld dit dan uiterlijk op 01-10-2018 bij de officier van justitie door in beroep te gaan. Dat kan digitaal op om.nl/verkeer. Daar staat hoe u dit kunt doen. Schrijft u liever? Stuur uw brief dan naar: Parket CVOM, Afdeling Mulder, Postbus 50.000, 3500 MJ Utrecht. U krijgt van ons een brief met de beslissing van de officier van justitie. Tot die tijd hoeft u niets te betalen.

Wilt u in delen betalen?
Op cjib.nl kunt u zien of dat mag voor deze verkeersboete. Zo ja, dan kunt u daar direct regelen dat u in delen gaat betalen.

Andere vragen?
Website cjib.nl
Telefoon 058-2342130

Voorbeeld Gemeente Amsterdam



Bel ons. U krijgt iemand van ons team aan de lijn.
We praten met u over uw persoonlijke situatie.
We spreken met u af hoe u terug betaalt.
U houdt genoeg over voor boodschappen.

Voorbeeld AFM en Florius

Het slechte nieuws

Geachte cnaam0,

U heeft (deels) een beleggingshypotheek. Dat was destijds een goede keuze. Helaas is uw rendement veel lager dan verwacht. Op de einddatum van uw beleggingshypotheek heeft u te weinig waarde opgebouwd met uw beleggingen om deze af te lossen. Het is onwaarschijnlijk dat verbeterd beursresultaat dit oplost. Het gevolg: een hypotheekgat.

Dit was natuurlijk niet wat u in gedachte had toen u uw hypotheek afsloot.
We hadden u liever beter nieuws gebracht, maar we willen eerlijk vertellen hoe u ervoor staat.

Uw hypotheekgat
Op de einddatum van uw beleggingshypotheek is:

Uw beleggingshypotheek	€ cx.xxx,->
Uw verwachte opgebouwde waarde	€ cx.xxx,->
Uw verwachte hypotheekgat	€ cx.xxx,->

Gelukkig is er ook goed nieuws. Kijk maar aan de andere kant van deze brief.

Het goede nieuws

Geachte cnaam0,

U kunt uw hypotheekgat nog dichten. Want u heeft nog tijd om uw beleggingshypotheek aan te passen. Bijkomend voordeel: de hypotheekrente is nu historisch laag. Dus kom voor 30 mei in actie.

Een hypotheekgat. Hoe doen anderen dat?
70% van onze klanten met een zelfde beleggingshypotheek is al in actie gekomen met behulp van een onafhankelijke adviseur. Zij zijn overgestapt naar een hypotheekvorm met meer zekerheid. Of hebben hun beleggingshypotheek volledig afgelost.

Uw hypotheekgat. Hoe verkleint u dat?
Hoe eerder u in actie komt, hoe beter. In slechts 3 eenvoudige stappen:

1. Lees deze brief. Meer weten? florius.nl/hypotheekgat — Onderneem actie
2. Vergelijk onafhankelijke adviseurs op advieskeuze.nl en maak een afspraak — Gratis oriëntatiegesprek
3. Kies samen met uw adviseur een passende oplossing — Onbezorgd blijven wonen

EMPath
Mobility Mentoring®
voor Nederland door _PLATFORM31_

Aan de slag: gedragsanalyse en toepassen

Behavioral Insights Team
Gedrag in uitvoering | Inspectie SZW

EMPath
Mobility Mentoring®
voor Nederland door _PLATFORM31_

Gedragsanalyse

- Onderzoek de **vijf** factoren!

  Idealiter door bijvoorbeeld:
  -- Interviews
  -- Literatuur
  -- Een panel

  Resultaten verwerk je in een handige tabel.

Behavioral Insights Team
Gedrag in uitvoering | Inspectie SZW

EMPath
Mobility Mentoring®
voor Nederland door _PLATFORM31_

Handige tabel

Gedragsfactor	Van toepassing?	Welke technieken wil je gebruiken?	Hoe ga je dit in de mail toepassen?
Aandacht Is het moeilijk aandacht te krijgen voor de mail?	Ja/Nee		
Motivatie Is de doelgroep gemotiveerd iets met de mail te doen?	Ja/Nee		
Uitstelgedrag Verwacht je dat de kans aanwezig is dat iemand de acties uit de mail uitstelt?	Ja/Nee		
Weerstand Is er weerstand tegen de informatie uit de mail?	Ja/Nee		
Lay-out en toon Vergt jouw boodschap een specifieke lay-out? En jouw doelgroep een bepaalde toon?	Ja/Nee		
Houding tov de afzender Hoe denkt de doelgroep over de afzender?	Ja/Nee		

Behavioral Insights Team
Gedrag in uitvoering | Inspectie SZW

EMPath
Mobility Mentoring®
voor Nederland door _PLATFORM31_

Casus

Door een technische storing zijn alle overzichten van belastingtoeslagen uit de dossiers verdwenen. Dit betekent dat alle deelnemers aan het MM programma hun overzichten opnieuw moeten inleveren. Als ze dat niet doen, worden zij gekort op hun uitkering.

Interventie:	Brief aan alle deelnemers met het verzoek hun overzicht van toeslagen opnieuw op te sturen of mee te nemen.
Doelgroep:	Deelnemers aan MM programma
Doel:	Deelnemers leveren opnieuw hun bewijs van de inkomstenaangifte van de Belastingdienst in

Behavioral Insights Team
Gedrag in uitvoering | Inspectie SZW

EMPath
Mobility Mentoring®
voor Nederland door _PLATFORM31_

Opdracht: vul de tabel in

Gedragsfactor	Van toepassing?	Welke technieken wil je gebruiken? Markeer welke je wilt toepasen	Hoe ga je dit in de mail toepassen?
Aandacht Is het moeilijk aandacht te krijgen voor de mail?	Ja/Nee	- Persoonlijke aanhef - Schrijven vanuit de ik-vorm en wij-vorm - Met kleuren en kaders werken	*Door "40 PIET" bovenaan de mail te schrijven*
Motivatie Is de doelgroep gemotiveerd iets met de mail te doen?	Ja/Nee	- Benoemen dat je moeite hebt gedaan voor de doelgroep - Gezamenlijke doelen benoemen - Geen gebruik maken van boetes	
Uitstelgedrag Verwacht je dat de kans aanwezig is dat iemand de acties uit de mail uitstelt?	Ja/Nee	- Duidelijk maken wat het doelgedrag is - Kopje: wat moet u doen? - Stappenplan geven	
Weerstand Is er weerstand tegen de informatie uit de mail?	Ja/Nee	- Erkennen van verwachtte weerstand "ik begrijp dat..." - Boodschap op een verrassende manier brengen - Zo min mogelijk gebruik maken van het woord 'moeten'	
Lay-out en toon Vergt jouw boodschap een specifieke lay-out? En jouw doelgroep een bepaalde toon?	X	X	X
Houding tov de afzender Hoe denkt de doelgroep over de afzender?	X	X	X

Behavioral Insights Team
Gedrag in uitvoering | Inspectie SZW

EMPath
Mobility Mentoring®
voor Nederland door _PLATFORM31_

De Brief

Het management maakte een voorbeeldbrief.

Welke verbeterpunten zijn mogelijk?

-- Lees de mail
-- Kijk naar de gedragstabel:
hoe zou je de inzichten willen toepassen?
-- Markeer/noteer in de mail:
wat wil je veranderen?

EMPath
Mobility Mentoring®
voor Nederland door _PLATFORM31_

-- Welke tips geef je terug aan het management?

Vragen?

Kansen?