

23 jun 2020 -07:31

Gemiste doktersafspraken niet bestraffen maar voorkomen - nudgingexperiment bij de DG Personen met een handicap

In 2018 werden er bij de DG Personen met een handicap (FOD Sociale Zekerheid) gemiddeld meer dan 1000 gemiste doktersafspraken per maand opgetekend. Bij bijna 1 op de 10 afspraken kwam niemand opdagen. Een afspraak bij een evaluerend arts is voor de meeste aanvragen nodig om de impact van de handicap op het dagelijks leven in te schatten. Zo wordt bepaald of iemand recht heeft op een erkenning van zijn handicap. Dit is de eerste stap om (onder bepaalde voorwaarden) ook recht te kunnen hebben op een tegemoetkoming, een parkeerkaart en/of andere ondersteuning. Een afspraak missen veroorzaakt langere wachttijden voor andere aanvragers en mogelijk zelfs het niet opnemen van rechten (non-take-up). In de loop van 2019 werd bij de DG Personen met een handicap een innovatief experiment uitgevoerd dat gebaseerd werd op gedragsonderzoek en 'duwtjes in de goeie richting' (nudging).

Experiment met briefwisseling, brochures en herinnerings-sms'en

Nudging biedt heel wat mogelijkheden voor de overheidssector: door een beter begrip van de redenen achter een bepaald gedrag, kan de nadruk liggen op preventie ipv sanctionering achteraf (zoals bijv. het afwijzen van een aanvraag bij gebrek aan informatie).

Het doel van het experiment was tweeledig. Enerzijds moest het belang van de afspraak bij de arts benadrukt worden, zodat meer mensen aanwezig zouden zijn. Anderzijds moest wie niet aanwezig zou kunnen zijn gestimuleerd worden om het centrum voor medische expertise op voorhand te verwittigen om plaats vrij te maken voor een andere aanvrager.

Gedragsonderzoek vormde de basis voor het ontwerpen van mogelijke aanpassingen in de communicatie naar wie uitgenodigd werd op een doktersafpraak. Personen die afwezig waren op hun doktersafpraak werden telefonisch bevroegd naar de redenen voor hun afwezigheid. Niet beschikken over (aangepast) vervoer of een afspraak bij een andere behandelend arts waren de voornaamste redenen. Ook bleek het belang van de doktersafpraak in het aanvraagproces niet altijd duidelijk. Deze bevindingen werden meegenomen in het ontwerp van de nieuwe communicatiemiddelen.

Er werd een nieuwe uitnodigingsbrief, een brochure en twee herinnerings-sms'en ontworpen. Gedurende twee periodes van drie maanden werd het effect van deze verschillende communicatiemiddelen getest in Gent en in Hasselt. Dat gebeurde via een gerandomiseerd controleonderzoek.

Positieve resultaten die we meenemen in onze werking

Per provincie werd elke testgroep afzonderlijk vergeleken met de controlegroep die de oude brief bleef ontvangen. Elke keer dat iemand aanwezig was op de doktersafspraak of tijdig het regionaal centrum opbelde om de afspraak te verplaatsen, werd dit genoteerd als een positieve uitkomst.

Oost-Vlaanderen (centrum medische expertise Gent)	Controlegroep (oude brief)	Nieuwe brief	Nieuwe brief + brochure	Nieuwe brief + sms
Totale steekproefgrootte	305	292	272	186
Aandeel positieve uitkomsten	86%	95%	96%	99%

Limburg (centrum medische expertise Hasselt)	Controlegroep (oude brief)	Nieuwe brief	Nieuwe brief + brochure	Nieuwe brief + sms
Totale steekproefgrootte	531	591	554	187
Aandeel positieve uitkomsten	87%	93%	94%	94%

De groep die de nieuwe brief ontving, heeft in beide provincies duidelijk een proportioneel groter aantal positieve uitkomsten in vergelijking met de controlegroep. Ook voor wie de nieuwe brief en brochure ontving is het positieve effect significant. De herinneringssms'jes hadden ook een positief effect : in Gent was slechts 1% nog afwezig zonder bericht.

Intussen werden alle uitnodigingen aangepast en wordt de brochure standaard mee verstuurd. Voor de sms'jes wordt een systeem ontwikkeld om de verzending in de toekomst volledig te automatiseren zodat dit op grote schaal kan worden toegepast.

Impact van het experiment

Personen met een handicap zijn de eerste slachtoffers van het missen van een afspraak aangezien de mogelijke negatieve gevolgen ervan voor het bekomen van hun rechten (vertraging bij de beslissing of afwijzing). De DG Personen met een handicap speelt een belangrijke rol in de ondersteuning van een sociaal en economisch inclusiebeleid. Het risico op armoede of sociale uitsluiting is statistisch gezien hoger bij personen met een handicap. Om gebruik te kunnen maken van rechten is het essentieel dat mensen begrijpen wat ze moeten ondernemen om hun recht te bekomen. Hier dragen een duidelijkere uitnodiging en het gebruik van een brochure toe bij. Door het gebruik van symbolen, heldere taal

en duidelijke stappenplannen in zowel de brief als de brochure, kunnen bijvoorbeeld anderstaligen en personen met een lichte mentale handicap de brief gemakkelijker begrijpen.

Het project heeft ook een positieve impact voor de belastingbetaler. Er is een tijdsbesparing voor het personeel van de DG Personen met een handicap die betrokken zijn bij dit deel van het erkenningsproces (dokters en administratief personeel). Afhankelijk van het gebruikte communicatiemiddel werd deze winst geschat van 61,8 uren tot 90,8 uren per 1000 uitgenodigde personen. De efficiëntiewinsten dankzij een verbetering in de communicatiemiddelen kunnen tot 166.428 euro op jaarbasis bedragen.

Contact

Persdienst FOD Sociale Zekerheid

[0473 13 13 29](tel:0473131329) - press@minsoc.fed.be

Meer info

Meer informatie over het experiment en voorbeelden van de aangepaste communicatiemiddelen vind je op onze website in het [Nederlands](#) en het [Frans](#).

Federale Overheidsdienst (FOD) Sociale Zekerheid
Administratief Centrum Kruidtuin - Finance Tower
Kruidtuinlaan 50/100
1000 Brussel
België
+32 2 528 60 11
<http://www.socialsecurity.fgov.be>

Evelien De Vos
+32 473 13 13 29
press@minsoc.fed.be