



**UHASSELT**

KNOWLEDGE IN ACTION

## **Faculteit Bedrijfseconomische Wetenschappen**

master in de toegepaste economische  
wetenschappen

### ***Masterthesis***

***De impact van het gebruik van gedragsinzichten in het GPMI op de tevredenheid van de cliënt en de doeltreffendheid van het GPMI***

#### **Wouter Bos**

Scriptie ingediend tot het behalen van de graad van master in de toegepaste economische wetenschappen,  
afstudeerrichting beleidsmanagement

#### **PROMOTOR :**

Prof. dr. Wim MARNEFFE

#### **BEGELEIDER :**

De heer Tom WOLFS



**UHASSELT**

KNOWLEDGE IN ACTION

[www.uhasselt.be](http://www.uhasselt.be)  
Universiteit Hasselt  
Campus Hasselt:  
Martelarenlaan 42 | 3500 Hasselt  
Campus Diepenbeek:  
Agoralaan Gebouw D | 3590 Diepenbeek

**2019**  
**2020**



# Faculteit Bedrijfseconomische Wetenschappen

master in de toegepaste economische  
wetenschappen

## ***Masterthesis***

***De impact van het gebruik van gedragsinzichten in het GPMI op de tevredenheid van de cliënt en de doeltreffendheid van het GPMI***

### **Wouter Bos**

Scriptie ingediend tot het behalen van de graad van master in de toegepaste economische wetenschappen,  
afstudeerrichting beleidsmanagement

### **PROMOTOR :**

Prof. dr. Wim MARNEFFE

### **BEGELEIDER :**

De heer Tom WOLFS



## Toelichting

*Deze masterproef werd geschreven tijdens de COVID-19 crisis in 2020. Deze wereldwijde gezondheids crisis heeft een impact gehad op het schrijf- en verwerkingsproces, de onderzoekshandelingen en de onderzoeksresultaten die aan de basis liggen van dit werkstuk. Er was impact op:*

- De praktische aftoetsing van de theoretische onderzoeksopzet met het OCMW van Genk.*
- Het empirisch onderzoek dat niet gevoerd is kunnen worden.*

*Opzettelijk blanco pagina*

## **Voorwoord**

Deze masterproef vormt het sluitstuk van mijn opleiding Toegepaste Economische Wetenschappen met afstudeerrichting Beleidsmanagement. De keuze voor Beleidsmanagement was een logische keuze vanwege mijn interesse in de vorming en implementatie van effectief overheidsbeleid.

Dankzij deze masterproef heb ik de kans gekregen om mijn kennis van het onderzoeksdomein gedragseconomie verder te ontwikkelen. Gedragseconomie heeft in de afgelopen decennia heel wat relevante inzichten opgeleverd over het gedrag van mensen, inzichten die relevant zijn om effectief overheidsbeleid op te stellen.

Deze masterproef zou niet tot stand zijn gekomen zonder de hulp van verschillende personen. Graag zou ik mijn promotor prof. dr. Wim Marneffe en mijn begeleider Tom Wolfs willen bedanken voor hun rol in het definiëren van de richting van deze masterproef en hun kritische reflectie die enorm waardevol is geweest. Voorts wil ik ook mevrouw R. Grondelaers en mevrouw V. Vanrompay van het OCMW van Genk bedanken voor hun tijd en input die verder richting hebben gegeven aan deze masterproef. Ten slotte wil ik mijn familie en vrienden bedanken voor hun steun en interesse doorheen dit proces.

Wouter Bos

*Opzettelijk blanco pagina.*

## Samenvatting

Zoveel mogelijk extra mensen aan het werk krijgen, is een van de belangrijkste doelstellingen van de huidige Vlaamse regering<sup>1</sup>. Hierbij zal de Vlaamse overheid onder meer gebruik maken van *active labour market policies* (ALMPs) om werklozen (terug) op de arbeidsmarkt te krijgen. ALMPs is een verzamelterm voor heel wat verschillende diensten die overheden aanbieden aan werkzoekenden zoals opleidingen en begeleiding bij het zoeken naar werk, met als doel werkzoekenden (terug) aan het werk te krijgen. Ook in Vlaanderen wordt gebruik gemaakt van ALMPs zoals bijvoorbeeld het GPMI-programma.

Het GPMI is een persoonlijk ontwikkelingstraject voor mensen die recht hebben op maatschappelijke integratie in de vorm van een leefloon. Personen ontvangen hierbij begeleiding van een maatschappelijk werker van een OCMW, met de bedoeling een gepersonaliseerd traject uit te stippelen om mensen te helpen om zelfredzamer te worden. Door mensen te helpen om zelfredzamer te worden, uit de armoede te helpen en/of zich te integreren in de samenleving, kunnen mensen meer greep krijgen op hun leven zodat ze uiteindelijk hun eigen weg kunnen gaan en dit zonder hulp van het OCMW.

Dit onderzoek wil nagaan of implementatie intenties gebruikt kunnen worden binnen het GPMI-programma en wat de gevolgen hiervan zijn op enerzijds de tevredenheid van de cliënten<sup>2</sup> van het GPMI en anderzijds op de effectiviteit van het GPMI.

Implementatie intenties zijn plannen die op een specifieke als-dan manier worden geformuleerd.

*Als Y gebeurt, dan zal ik Z doen.*

Bepaalde signalen worden gelinkt aan acties die effectief zijn om het gewenste doel te bereiken. De controle over de initiatie van de actie wordt op deze manier gedelegeerd aan een signaal, door een mentale link te creëren tussen het signaal en de actie. Implementatie intenties kunnen mensen helpen om hun doelen beter te bereiken doordat ze ingestudeerde signalen mentaal toegankelijker maken en een sterke mentale link creëren tussen een signaal en een (re)actie. Deze verhoogde toegankelijkheid en mentale link maakt een automatische reactie op een signaal mogelijk, hierdoor verdwijnt de nood om bewust na te denken over welke actie men moet uitvoeren. Dit verlaagt op zijn beurt de weerstand om werkelijk tot actie over te gaan.

---

<sup>1</sup> [tijd.be/politiek-economie/belgie/vlaanderen/vlaamse-regering-wil-jaarlijks-11-000-vlamingen-extra-aan-het-werk](https://tijd.be/politiek-economie/belgie/vlaanderen/vlaamse-regering-wil-jaarlijks-11-000-vlamingen-extra-aan-het-werk)

<sup>2</sup> Met cliënt wordt de persoon bedoeld die het GPMI-programma (verplicht) doorloopt (deels of volledig).



Concreet wil dit onderzoek volgende onderzoeksvragen beantwoorden:

- Hoe tevreden zijn cliënten over het huidige GPMI-programma?
- Neemt de tevredenheid van cliënten over het GPMI toe door het gebruik van implementatie intenties?
- Verhogen implementatie intenties de effectiviteit van het GPMI in vergelijking met het huidige GPMI-programma?
  - Verhogen implementatie intenties de mate van *goal success* van cliënten? (i.e. de verhouding bereikte doelen t.o.v. het aantal opgestelde doelen)
  - Verhogen implementatie intenties de mate van *commitment rate* van cliënten? (i.e. de mate van engagement voor een doel)
  - Verhogen implementatie intenties de mate van *commitment gain* van cliënten? (i.e. het verschil in *commitment rate* tussen doelen gericht op het stimuleren van gewenste acties en doelen gericht op het afbouwen van ongewenste acties)
  - Verhogen implementatie intenties de mate van zelfredzaamheid van cliënten?
- Verschilt het effect van implementatie intenties voor doelen die gericht zijn op het opbouwen van gedrag versus doelen die gericht zijn op het afbouwen van gedrag?

Om een antwoord te kunnen bieden op deze vragen, zou een onderzoek bestaande uit drie fasen gevoerd worden. In de eerste fase wordt voornamelijk verkennend onderzoek uitgevoerd. Op basis van *desk research* en interviews met maatschappelijke werkers en cliënten wordt er een beeld gevormd over het GPMI en hoe implementatie intenties hierin een rol kunnen spelen. Vervolgens wordt er in de tweede fase gestart met het invoeren van implementatie intenties in een *treatment groep*, die bestaat uit maatschappelijke werkers die al hun cliënten zullen begeleiden met implementatie intenties. De *controlegroep* bestaat uit maatschappelijke werkers die het huidige GPMI blijven verderzetten. Gelijktijdig met fase twee, zal er in de derde fase gestart worden met het meten van de tevredenheid van cliënten over het GPMI. Zowel cliënten in de *treatment* als in de *controlegroep* zullen bevraagd worden, hierdoor is het mogelijk om een verschil in tevredenheid te meten enkel en alleen door het gebruik van implementatie intenties. Het meten van tevredenheid is relevant omdat het een indicator kan zijn voor gedragsverandering en van de betrokkenheid van een cliënt.

Dit onderzoek kan bijdragen tot de literatuur van implementatie intenties op verschillende wijzen. Ten eerste vindt het plaats in een *real world setting*, dit terwijl een groot deel van de huidige literatuur rond implementatie intenties experimenten uitvoerden in een sterk gecontroleerde omgeving. Met dit onderzoek kan een grote bijdrage geleverd worden over de effecten van implementatie intenties in een realistische omgeving, met zinvolle en persoonlijke doelen. Ten tweede wil dit onderzoek nagaan wat de effecten zijn van implementatie intenties op meerdere doelen. Verscheidene studies hebben geleid tot gemengde resultaten, ook hier kan dit onderzoek een belangrijke bijdrage leveren en nagaan wat het effect is van meerdere implementatie intenties in een realistische omgeving waarin het wel of niet halen van doelen belangrijke gevolgen kan hebben. Ten derde biedt dit onderzoek bijkomende inzichten over verschillen in de effecten van implementatie intenties tussen *gewenste* en *ongewenste acties*, wat in de huidige literatuur nog onvoldoende aan bod is gekomen.

Ten slotte kan dit onderzoek ook een grote bijdrage leveren aan de literatuur door na te gaan wat de effecten zijn van implementatie intenties op het bereiken van doelen over een langere periode, iets wat in de literatuur nog onvoldoende werd belicht.

Gedragsinzichten kunnen een belangrijke rol spelen bij het voeren van doeltreffend overheidsbeleid. Inzichten over hoe mensen zich werkelijk gedragen zijn relevant omdat het beleid effectiever kan maken door het beleid aan te passen aan dit gedrag. Dankzij gedragsinzichten kan men vaak ook relatief eenvoudige en goedkope maatregelen invoeren (zie bijvoorbeeld *nudging*) die een aanzienlijke impact kunnen hebben op de effectiviteit van beleid. Hetzelfde geldt voor implementatie intenties, een eenvoudige en goedkope maatregel die een significant positief effect kunnen hebben op de tevredenheid over en de effectiviteit van het GPMI.

*Opzettelijk blanco pagina.*

## Inhoudstafel

<b>Toelichting</b> .....	<b>i</b>
<b>Voorwoord</b> .....	<b>iii</b>
<b>Samenvatting</b> .....	<b>v</b>
<b>Inhoudstafel</b> .....	<b>ix</b>
<b>Inleiding</b> .....	<b>1</b>
<b>Hoofdstuk 1: Geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie (GPMI)</b> .....	<b>3</b>
1.1 Situering .....	3
1.2 Voorwaarden .....	5
1.3 Het gebruik van gedragsinzichten in het GPMI .....	5
<b>Hoofdstuk 2: Tevredenheid van cliënten over het GPMI</b> .....	<b>7</b>
2.1 De betekenis van tevredenheid in maatschappelijke dienstverlening .....	7
2.2 Tevredenheid meten .....	9
<b>Hoofdstuk 3: Implementatie intenties</b> .....	<b>10</b>
3.1 Zelfreguleringsproblemen .....	11
3.2 Implementatie intenties .....	12
3.3 Effecten van implementatie intenties .....	14
3.3.1 Gewoonten en implementatie intenties .....	15
3.3.2 Meerdere implementatie intenties .....	16
3.3.3 Specificiteit van implementatie intenties .....	17
<b>Hoofdstuk 4: Onderzoeksplan</b> .....	<b>19</b>
4.1 Onderzoeksvragen .....	19
4.2 Fase 1 – Verkennend onderzoek .....	19
4.3 Fase 2 – Implementatie intenties .....	20
4.3.1 Design van het onderzoek .....	21
4.3.2 Analyse .....	21
4.3.2.1 Goal success .....	22
4.3.2.2 Commitment rate .....	22
4.3.2.3 Commitment gain .....	22
4.3.2.4 Zelfredzaamheid .....	23
4.4 Fase 3 – Tevredenheid cliënten over GPMI .....	23
<b>Hoofdstuk 5: Bijdrage aan de literatuur</b> .....	<b>25</b>
<b>Conclusie</b> .....	<b>26</b>
<b>Literatuurlijst</b> .....	<b>29</b>
<b>Bijlagen</b> .....	<b>33</b>
<b>Vragenlijst – Tevredenheid over het GPMI.</b> .....	<b>33</b>

*Opzettelijk blanco pagina.*

## Inleiding

Zoveel mogelijk extra mensen aan het werk krijgen, is een van de belangrijkste doelstellingen van de huidige Vlaamse regering<sup>3</sup>. Hierbij zal de Vlaamse overheid onder meer gebruik maken van *active labour market policies* (ALMPs) om werklozen (terug) op de arbeidsmarkt te krijgen. ALMPs is een verzamelterm voor heel wat verschillende diensten die overheden aanbieden aan werkzoekenden zoals opleidingen en begeleiding bij het zoeken naar werk, met als doel werkzoekenden (terug) aan het werk te krijgen (Sanders et al., 2019). Eén van de principes die terugkomt bij ALMPs is het *conditionality regime*, wat inhoudt dat werkzoekenden enkel een werkloosheidsvergoeding ontvangen indien ze voldoen aan bepaalde vereisten (zoals bijvoorbeeld actief zoeken naar werk) (Card, Kluve, & Weber, 2010; Crépon & Van Den Berg, 2016).

Ook in Vlaanderen wordt gebruik gemaakt van ALMPs zoals bijvoorbeeld het GPMI-programma. Het GPMI is een persoonlijk ontwikkelingstraject voor mensen die recht hebben op maatschappelijke integratie in de vorm van een leefloon. Personen ontvangen hierbij begeleiding van een maatschappelijk werker (hierna MW) van een Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW), met de bedoeling een gepersonaliseerd traject uit te stippelen om mensen te helpen om zelfredzamer te worden.

De afgelopen decennia is er heel wat onderzoek verricht naar de impact van de wijze waarop mensen hun doelen en plannen formuleren op het werkelijk bereiken van die doelen. Zo is er onder meer heel wat onderzoek verricht naar de effecten van *implementatie intenties* (Gollwitzer, 1999). Dit zijn als-dan plannen die situationele signalen koppelen aan (re)acties om zo mensen te helpen om hun doel(en) effectiever te bereiken. Door het gebruik van implementatie intenties formuleren mensen niet alleen welk doel ze willen bereiken, maar formuleren ze ook welke acties ze gaan ondernemen.

Dit onderzoek wil nagaan of implementatie intenties gebruikt kunnen worden binnen het GPMI-programma en wat de gevolgen hiervan zijn op enerzijds de tevredenheid van de cliënten<sup>4</sup> van het GPMI en anderzijds op de effectiviteit van het GPMI. Zo wil dit onderzoek onder meer nagaan of de positieve resultaten van implementatie intenties uit eerdere onderzoeken gereproduceerd kunnen worden in een *real-world setting*.

Bovendien wil dit onderzoek ook bijdragen tot de literatuur van implementatie intenties door na te gaan of en in welke mate het effect van implementatie intenties verschillend is voor doelen die gericht zijn op het opbouwen van (positief) gedrag versus doelen gericht op het afbouwen van (negatief) gedrag.

Ten slotte wil dit onderzoek nagaan wat de lange-termijn effecten zijn van implementatie intenties, iets wat in eerder onderzoek nog onvoldoende werd bestudeerd.

---

<sup>3</sup> [tijd.be/politiek-economie/belgie/vlaanderen/vlaamse-regering-wil-jaarlijks-11-000-vlamingen-extra-aan-het-werk](https://www.tijd.be/politiek-economie/belgie/vlaanderen/vlaamse-regering-wil-jaarlijks-11-000-vlamingen-extra-aan-het-werk)

<sup>4</sup> Met cliënt wordt de persoon bedoeld die het GPMI-programma (verplicht) doorloopt (deels of volledig).

*Opzettelijk blanco pagina.*

# Hoofdstuk 1: Geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie (GPMI)

## 1.1 Situering

Het GPMI is een persoonlijk ontwikkelingsstraject voor mensen die recht hebben op maatschappelijke integratie in de vorm van een leefloon. Het recht op een bestaansminimum ingevoerd werd ingevoerd in 1974. Dit werd in 2002 omgevormd naar leefloon en dit door invoering van de "Wet betreffende het recht op maatschappelijke integratie"<sup>5</sup>.

*Artikel 2: "Elke persoon heeft recht op maatschappelijke integratie. Dit recht kan onder de voorwaarden bepaald in deze wet bestaan uit een tewerkstelling en/of een leefloon, die al dan niet gepaard gaan met een geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie. De openbare centra voor maatschappelijk welzijn hebben tot opdracht dit recht te verzekeren."*

*Art. 11. De toekenning en het behoud van het leefloon kunnen gepaard gaan met een geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie ofwel op vraag van de betrokkene zelf, ofwel op initiatief van het centrum.*

*Het project gaat uit van de verwachtingen, de vaardigheden, de bekwaamheden en de behoeften van de betrokken persoon en van de mogelijkheden van het centrum.*

*Naar gelang van de behoeften van de persoon zal het geïndividualiseerd project betrekking hebben bij voorkeur op de inschakeling in het beroepsleven, of bij gebrek daaraan, op de inschakeling in de maatschappij.*

OCMW's zijn aangesteld om het recht op maatschappelijke integratie te waarborgen aan personen die niet over voldoende bestaansmiddelen beschikken. Hierbij streeft het OCMW ernaar om maximale integratie en participatie aan het maatschappelijk leven te bereiken. Het OCMW kan dit bereiken doormiddel van tewerkstelling, een leefloon, en een GPMI, al dan niet gecombineerd<sup>6</sup>.

Als onderdeel van het GPMI ontvangen cliënten begeleiding van een MW, met de bedoeling dat de cliënt een gepersonaliseerd traject kan uitstippelen. Door mensen te helpen om zelfredzamer te worden, uit de armoede te helpen en/of zich te integreren in de samenleving, kunnen mensen meer greep krijgen op hun leven zodat ze uiteindelijk hun eigen weg kunnen gaan en dit zonder hulp van het OCMW<sup>7</sup>.

Een GPMI kan een 'algemeen' GPMI zijn dat ertoe moet leiden dat een persoon binnen een bepaalde periode een arbeidsovereenkomst verkrijgt of een 'specifiek' GPMI waarbij het de bedoeling is om de professionele inschakelingskansen van de persoon te verhogen door het volgen van studies<sup>8</sup>.

---

<sup>5</sup> [vlaanderen.be/leefloon](http://vlaanderen.be/leefloon)

<sup>6</sup> [mi-is.be/nl/recht-op-maatschappelijke-integratie-wet-van-26-mei-2002](http://mi-is.be/nl/recht-op-maatschappelijke-integratie-wet-van-26-mei-2002)

<sup>7</sup> [mi-is.be/nl/studies-publicaties-statistieken/wegwijs-het-gpmi](http://mi-is.be/nl/studies-publicaties-statistieken/wegwijs-het-gpmi)

<sup>8</sup> [primabook.mi-is.be/nl/geindividualiseerd-project-voor-maatschappelijke-integratie-gpmi/gpmi](http://primabook.mi-is.be/nl/geindividualiseerd-project-voor-maatschappelijke-integratie-gpmi/gpmi)



Als onderdeel van een GPMI-traject overlopen de cliënt en de MW samen wat de behoeften zijn van de cliënt:

- Met welke problemen worstelt de cliënt.
- Waar zou hij vanaf willen.
- Wat zou hij willen zijn.
- Wat zou hij willen hebben.
- Waar wil hij naartoe met zijn leven.
- Wat zou hij willen betekenen in de maatschappij.

Samen met de MW gaat de cliënt ook na waarin hij goed is, wat zijn sterke en zwakke punten zijn, wat hij kan om zijn doelen ook effectief te bereiken en wat het OCMW hierbij kan betekenen voor de cliënt.

Eenmaal deze verwachtingen, vaardigheden, wensen en behoeften in kaart zijn gebracht, worden er doelen opgesteld die de cliënt binnen een bepaalde periode dient te realiseren. Deze doelen kunnen betrekking hebben op problemen die de cliënt wil oplossen (bijvoorbeeld schuldenoverlast, gezondheidsproblemen, etc.), maar ook zaken die de cliënt wil bereiken (bijvoorbeeld meer zelfvertrouwen, betere sociale relaties, een job, etc.)

Nadat bepaald is waar de cliënt naartoe wil en wat hij wil bereiken, worden er samen met de MW afspraken gemaakt over hoe de cliënt dit wil bereiken. Een stappenplan wordt opgesteld waarin wordt vastgelegd wat de cliënt zal doen, wat de eventuele deadline is, wat de cliënt verwacht van het OCMW en wat het OCMW verwacht van de cliënt.

Op een regelmatige basis (minstens driemaal per jaar) wordt er een evaluatiemoment georganiseerd met de cliënt en de MW waarin de cliënt bespreekt hoeveel vooruitgang hij heeft geboekt bij de uitvoering van zijn stappenplan. Bij niet-naleving van de afspraken in het GPMI kan de cliënt een sanctie ontvangen. Dit kan bestaan uit het schorsen van de uitbetaling van het leefloon voor een korte periode, hoogstens één maand. Indien de cliënt binnen het jaar nog eens zijn afspraken niet nakomt, is het mogelijk dat de uitbetaling van het leefloon van de cliënt voor drie maanden geschorst wordt.

## 1.2 Voorwaarden

Om recht te hebben op maatschappelijke integratie, waaronder leefloon, dient een persoon te voldoen aan enkele voorwaarden<sup>9 10</sup>:

- Zijn werkelijke verblijfplaats is in België.
- Hij heeft de Belgische nationaliteit, of hij is een
  - Burger van de Europese Unie of een familielid van een burger van de Europese Unie, met een verblijfsrecht van meer dan drie maanden.
  - Vreemdeling ingeschreven in het bevolkingsregister.
  - Staatloze en valt onder toepassing van het Verdrag betreffende de status van staatlozen.
  - Erkende vluchteling.
  - Persoon met statuut van subsidiaire bescherming.
- Hij is meerderjarig (= 18 jaar of ouder) of hij is door huwelijk meerderjarig verklaard, hij heeft kind(eren) ten laste of de persoon is in verwachting.
- Hij beschikt niet over voldoende bestaansmiddelen, hij kan er geen aanspraak op maken en hij is niet in staat ze te verwerven door persoonlijke inspanningen of andere middelen.
- Hij is bereid om te werken, tenzij dat niet kan om redenen van gezondheid of billijkheid.
- Hij heeft eerst zijn recht op andere mogelijke sociale uitkeringen gebruikt.

Het GPMI is verplicht voor<sup>11 12</sup>:

- Elke persoon die voor het eerst een leefloon aanvraagt.
- Elke persoon die tijdens de laatste 3 maanden geen leefloon heeft ontvangen en een (nieuwe) aanvraag indient, moet een GPMI ondertekenen om recht te krijgen op een leefloon
- Voor een persoon jonger dan 25 jaar is het GPMI ook verplicht:
  - Wanneer het OCMW op grond van billijkheidsredenen aanvaardt dat de betrokken persoon met het oog op een verhoging van zijn inschakelingskansen in het beroepsleven, een studie met voltijds leerplan aanvat, hervat of voortzet in een door de gemeenschappen erkende, georganiseerde of gesubsidieerde onderwijsinstelling.
  - Indien het de bedoeling is om het recht op maatschappelijke integratie door middel van werk uit te voeren.

## 1.3 Het gebruik van gedragsinzichten in het GPMI

Onderzoek (Ali, Ryan, Lyons, Ehrhart, & Wessel, 2016) toont dat wanneer de relatie tussen een begeleider en een werkzoekende gericht is op het nagaan van de naleving van gemaakte afspraken tussen begeleider en werkzoekende (het "*conditionality regime*"), dit de motivatie van de werkzoekende verlaagt. Hij zal minimale inspanningen leveren om te voldoen aan de gemaakte afspraken<sup>13</sup>. Om dit tegen te gaan, zou de focus van gesprekken tussen de begeleider en de

---

<sup>9</sup> [ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/change\\_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2002052647&table\\_name=wet](http://ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2002052647&table_name=wet)

<sup>10</sup> [vlaanderen.be/leefloon](http://vlaanderen.be/leefloon)

<sup>11</sup> [helderrecht.be/nl/vraag/ben-je-verplicht-om-een-gpmi-te-ondertekenen](http://helderrecht.be/nl/vraag/ben-je-verplicht-om-een-gpmi-te-ondertekenen)

<sup>12</sup> [ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/change\\_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2002052647&table\\_name=wet](http://ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2002052647&table_name=wet)

<sup>13</sup> [bi.team/wp-content/uploads/2018/11/TheBehaviouralInsightsTeam-LabourMarketsReport.pdf](http://bi.team/wp-content/uploads/2018/11/TheBehaviouralInsightsTeam-LabourMarketsReport.pdf)

werkzoekende moeten verschuiven van het enkel naleven van de afspraken naar het begeleiden van de werkzoekende bij het bereiken van zijn doelen. Het is niet ondenkbaar om te veronderstellen dat dit ook geldt voor de relatie tussen een MW en een cliënt van het GPMI.

Als onderdeel van het GPMI legt een persoon zichzelf doelen op die hij wil bereiken. Het is echter niet omdat iemand zichzelf een doel oplegt, dat hij dit doel ook zal bereiken. Hier zijn verschillende redenen voor, en dit heeft niet altijd te maken met wilskracht (Gollwitzer, 1999):

- Mensen vergeten soms om actie te ondernemen om hun doel te bereiken. Ze willen het wel, maar denken er niet aan of niet op de juiste momenten (i.e. de momenten geschikt om een bepaalde actie uit te voeren).
- Mensen grijpen geschikte momenten niet aan om tot actie over te gaan omdat:
  - Ze niet weten wat een geschikt moment is en/of
  - Ze niet weten hoe ze moeten handelen; tot welke actie ze moeten overgaan.

Onderzoek van het Behavioral Insights Team (BIT) in het Verenigd Koninkrijk (Sanders et al., 2019) toont dat het stimuleren van individuen om zich te verbinden tot zeer specifieke doelen ertoe leidt dat ze sneller een job vinden. Hiervoor maakte het BIT gebruik van "*implementation intentions*" van Peter Gollwitzer, ook wel "*if-then* methode" genoemd. De acties nodig om een doel te verwezenlijken worden verwoord op een specifieke als-dan manier:

*Als situatie Y plaatsvindt, dan voer ik actie Z uit.*

Er wordt dus niet alleen het te bereiken doel beschreven, maar ook wanneer, waar, en hoe het doel bereikt kan worden.

Dit onderzoek wil nagaan of implementatie intenties gebruikt kunnen worden binnen het GPMI-programma en wat de gevolgen hiervan zijn op enerzijds de tevredenheid van de cliënten van het GPMI en anderzijds op de effectiviteit van het GPMI.

## **Hoofdstuk 2: Tevredenheid van cliënten over het GPMI**

*"A satisfied customer is the best business strategy of all." - Michael LeBoeuf*

Het succes van een GPMI-traject wordt medebepaald door de tevredenheid van de cliënt. Het meten van tevredenheid is relevant omdat het een indicator kan zijn voor gedragsverandering en van de betrokkenheid van een persoon. Deelnemers/ontvangers/etc. van een dienst die actief deelnemen aan activiteiten, richtlijnen volgen, en voordeel halen uit de dienstverlening, geven over het algemeen hogere tevredenheidsscores (M. Fraser & Wu, 2013). Hierdoor kan gesteld worden dat tevredenheid een uitkomst is die het gedrag van deelnemers kan voorspellen (M. W. Fraser & Wu, 2016).

Tevredenheid meten impliceert ook dat diensten, en met name maatschappelijke diensten, de ervaring van deelnemers centraal moeten stellen. Dit omdat maatschappelijke diensten, waaronder het GPMI, 'problemen' van hun cliënten willen oplossen en zo eigenlijk de vraag naar hun dienstverlening trachten te verminderen. Door het bereiken van dit doel, creëert een dienst maatschappelijke waarde (Moore, 1995).

Ten slotte is het noodzakelijk om tevredenheid te meten, aangezien deelnemers van maatschappelijke diensten, in tegenstelling tot 'gewone' consumenten, weinig tot zelfs geen keuze hebben tussen de dienstverlener en/of de dienst. In sommige gevallen worden mensen zelfs verplicht om deel te nemen aan een dienst, wat bijvoorbeeld het geval is voor sommige cliënten van het GPMI. Vanwege deze ingeperkte keuze van de cliënt is het belangrijk om zijn tevredenheid te meten (Moore, 1995).

### **2.1 De betekenis van tevredenheid in maatschappelijke dienstverlening**

Het concept tevredenheid over maatschappelijke dienstverlening, is na meer dan 35 jaar onderzoek, nog steeds onduidelijk (M. W. Fraser & Wu, 2016). Een concrete definitie voor tevredenheid binnen maatschappelijke dienstverlening ontbreekt dan ook. Vaak wordt tevredenheid aanzien als een indicator voor het succes van een dienst (Copeland, Koeske, & Greeno, 2004; Fox & Storms, 1981; Locker & Dunt, 1978; Young, Nicholson, & Davis, 1995). De term tevredenheid wordt doorgaans geïnterpreteerd als de aantrekkingskracht, de aanvaardbaarheid, en de goedkeuring van (de ervaring van) een dienst. Tevredenheid wordt soms ook beschouwd als het aangenaam vinden van of zich persoonlijk betrokken voelen bij (elementen van) de dienstverlening en tevredenheid over de bereikte resultaten dankzij de dienst (Nelson & Steele, 2016).

Verschillende factoren beïnvloeden de tevredenheid van cliënten, factoren die niet altijd gelinkt zijn aan het werkelijke succes van de dienst (Kiesler, 1983):

- Mate waarin de dienst wordt gepercipieerd als maatschappelijk aanvaard.
- Mate waarin deelname vrijwillig is.
- Mate waarin potentiële deelnemers een positieve attitude hebben ten aanzien van de dienst.
- Mate waarin andere mensen die een cliënt ontmoet doorheen de dienstverlening (zowel personeel als andere deelnemers) een positieve attitude hebben ten aanzien van de dienst.

Ook de manier waarop tevredenheid gemeten wordt, kan een invloed hebben. Zo kunnen de lengte en de complexiteit van het instrument (i.e. een vragenlijst) om tevredenheid te meten, de tevredenheidsscore beïnvloeden. Langere vragenlijsten kunnen namelijk leiden tot lagere tevredenheidsscores, terwijl de lengte van de vragenlijst niet gelinkt is aan de ervaring van de cliënt (Royse, Thyer, & Padgett, 2009).

Enkel tevredenheid gebruiken als een indicator van de kwaliteit van een maatschappelijke dienst is onvoldoende. Dit omdat deelnemers/cliënten/ontvangers/etc. van bijna alle maatschappelijke diensten aangeven dat ze zeer tevreden zijn over de dienst. Een mogelijke verklaring hiervoor is het *thank-you* effect. Deelnemers voelen zich gewaardeerd enkel en alleen omdat er aandacht aan hen wordt besteed, wat leidt tot hoge scores van tevredenheid (M. W. Fraser & Wu, 2016). Bij deelnemers van vrijwillige programma's is de tevredenheid vaak hoog voor alle deelnemers, vaak omdat ze elke aandacht die ze ontvangen waarderen (Ingram & Chung, 1997; McNeill, Nicholas, Szechy, & Lach, 1998).

Daarnaast bestaat er ook het gevaar van *social desirability bias*. Deze bias kan ontstaan vanwege een angst van de cliënt dat een eerlijke, maar negatieve evaluatie er mogelijk toe leidt dat de persoon niet langer mag deelnemen aan de dienstverlening. Deze angst wordt bovendien versterkt indien er een vrees bestaat dat de antwoorden (toch) niet anoniem zouden zijn (M. W. Fraser & Wu, 2016).

Deelnemers die een dienst (vroegtijdig) verlaten, zijn daarentegen meer waarschijnlijk om ontevreden te zijn. Ook hierdoor is het af te raden om enkel tevredenheid te hanteren als evaluatiemiddel van een maatschappelijke dienst. Dit geldt zeker indien er geen exit interviews worden afgenomen met deze verlaters, dit kan namelijk leiden tot *attrition bias* (Gottlieb & Wachala, 2007). Tevredenheid gebruiken als evaluatiemiddel heeft weinig validiteit indien enkel deelnemers die tevreden zijn, en dus blijven, bevroegd worden (M. W. Fraser & Wu, 2016).

Ten slotte wordt tevredenheid vaak gebruikt in situaties waarbij er geen *counterfactual*, een vergelijkingsgroep, bestaat (M. W. Fraser & Wu, 2016). Een goede *counterfactual* is echter noodzakelijk om de tevredenheid van een specifieke dienst te kunnen meten. Een *controlegroep* is noodzakelijk indien het de bedoeling is om tevredenheid te gebruiken om de reacties te meten van ontvangers van een specifieke interventie, en niet alleen het ontvangen van aandacht (M. W. Fraser & Wu, 2016). Om de tevredenheid van cliënten over het GPMI met implementatie intenties te meten, zullen tevredenheidsscores van de *treatment groep* (i.e. deelnemers van het GPMI met

implementatie intenties) vergeleken worden met tevredenheidsscores van de *controlegroep* (i.e. deelnemers van het huidige GPMI).

## 2.2 Tevredenheid meten

Uit een systematische review (M. W. Fraser & Wu, 2016) blijkt er een grote verscheidenheid aan instrumenten te bestaan om tevredenheid te meten binnen maatschappelijke diensten. Deze verscheidenheid wijst er enerzijds op dat er nog heel wat onduidelijkheid bestaat over het concept tevredenheid, en anderzijds onduidelijkheid over de meest geschikte methode om tevredenheid te meten. Het toont aan dat er vermoedelijk niet één instrument bestaat waarmee alle aspecten van tevredenheid gemeten kunnen worden.

Om op basis van tevredenheidsscores valabele uitspraken te kunnen doen over de kwaliteit van een dienst, is het nodig om informatie te verzamelen van alle deelnemers van een dienst. Dit is nodig omdat mensen die een dienst bijvoorbeeld vroegtijdig verlaten, gemiddeld minder tevreden zijn. Deze personen dus niet bevragen, zou leiden tot een overschatting van de gemiddelde tevredenheid van een dienst (M. W. Fraser & Wu, 2016).

Bij het meten van tevredenheid over maatschappelijke diensten, moet er rekening gehouden worden met verschillende elementen. Instrumenten om tevredenheid te meten, moeten minstens 3 soorten vragen bevatten (M. W. Fraser & Wu, 2016):

- Vragen over de tevredenheid over de verschillende elementen van de dienstverlening.
- Vra(a)gen die peilen naar de mate waarin een deelnemer de dienstverlening zou aanbevelen (aan bijvoorbeeld vrienden) op basis van de ervaringen van de volledige dienstverlening.
- Vra(a)gen over de gepercipieerde verandering die de deelnemer opmerkt dankzij de dienst.

Ieder van bovenstaande vragen kan gebruikt worden als een op zichzelf staand element, maar deze moet zeker ook worden geanalyseerd als één geheel.

Tevredenheid is een essentieel onderdeel om de kwaliteit van een maatschappelijke dienst te beoordelen. Het is echter belangrijk om tevredenheid niet als enige factor te gebruiken omdat:

- Tevredenheid een multidimensionaal en globaal concept is. Het bevat zowel positieve als negatieve beoordelingen (Shaw, 1984).
- De meerderheid van cliënten van maatschappelijke diensten tevreden lijkt te zijn met elke dienstverlening die ze ontvangen (Parloff, 1983).
- Goedgelovige personen mogelijk zelfs tevreden zijn over de diensten van een oplichter. Bovendien zijn mensen vaak ook tevreden over placebo's (Garfield, 1983).
- Hogere tevredenheidsscores zich niet altijd vertalen in betere resultaten (Schraufnagel & Li, 2010).

*Opzettelijk blanco pagina.*

## Hoofdstuk 3: Implementatie intenties

Regelmatig formuleren mensen doelen die ze willen bereiken, gaande van afvallen tot beter financieel beheer. Het formuleren van wat iemand wil bereiken, ook wel *goal intention* genoemd, komt erop neer dat iemand zichzelf instructies geeft om bepaald gedrag uit te voeren of om een gewenst resultaat te behalen (Triandis, 1979).

Onderzoek (Gollwitzer & Sheeran, 2006) heeft aangetoond dat er echter een substantiële kloof is tussen de doelen die mensen voor zichzelf opstellen en het effectief bereiken van die doelen. Dit komt omdat mensen vaak geconfronteerd worden met heel wat zelfreguleringsproblemen, problemen die niet opgelost worden door het enkel en alleen formuleren van doelen. Zelfs het opstellen van zeer sterke *goal intentions* is niet voldoende om het bereiken van doelen te garanderen (Gollwitzer, 1999).

Implementatie intenties kunnen hierbij een belangrijk hulpmiddel zijn. Dit zijn als-dan plannen die situationele signalen koppelen aan (re)acties die mensen helpen om een doel te bereiken. Ze helpen mensen om de mentale link te maken tussen een geschikt moment en een effectieve doelgerichte actie. Een meta-analyse van 94 studies (Gollwitzer & Sheeran, 2006) toont aan dat implementatie intenties een positief effect hebben op het bereiken van doelen.

### 3.1 Zelfreguleringsproblemen

Heel wat literatuur is gewijd aan redenen waarom mensen hun doelen niet bereiken, zogenaamde zelfreguleringsproblemen. Zo slagen mensen er niet altijd in om te starten met een actie omdat (Gollwitzer, 1999; Gollwitzer & Sheeran, 2006):

- Ze vergeten om te handelen, om tot actie over te gaan:  
Wanneer mensen bijvoorbeeld met veel zaken tegelijkertijd bezig zijn of ze zijn verzonken in een bepaalde activiteit, is de kans groter dat ze vergeten om te handelen.
- Ze grijpen geschikte momenten niet aan om te handelen:  
Dit omdat ze niet opmerken dat een situatie een geschikt moment is of omdat ze niet weten hoe ze moeten reageren wanneer een geschikt moment zich voordoet.
- Zelfs in situaties waarin ze niet vergeten om te handelen en een geschikt moment herkennen, slagen ze er niet altijd in om tot actie over te gaan. Dit omdat ze er niet in slagen om de weerstand om tot actie over te gaan overwinnen. Deze weerstand ontstaat wanneer mensen een actie willen uitvoeren die een afweging inhoudt tussen aantrekkelijke gevolgen op lange termijn versus minder aantrekkelijke gevolgen op korte termijn.



Zelfs wanneer een persoon erin slaagt om tot actie over te gaan, zal hij zijn doel niet altijd bereiken. Ook tijdens het uitvoeren van acties worden mensen namelijk geconfronteerd met verschillende zelfreguleringsproblemen:

- Spontane aandacht voor afleidingen (Gollwitzer, 1990).
- Inspanningen moeten opvoeren wanneer de actie moeilijker wordt (Wright & Brehm, 1989).
- Compenseren voor falen en tekortkomingen (Bandura, 1991; Carver & Scheier, 2012).
- Balanceren van conflicten tussen meerdere doelen (Cantor & Fleeson, 1994; Emmons & King, 1988).

Ten slotte heeft ook de manier waarop een taak of actie wordt omschreven een invloed op het werkelijk behalen van de doelen. Onderzoek in een academische omgeving heeft bijvoorbeeld aangetoond dat volgende elementen een positief effect hebben op het tijdig inleveren van opdrachten (Ackerman & Gross, 2005):

- Opdrachten waarvan studenten menen dat ze een grote verscheidenheid aan vaardigheden vereisen, leiden tot minder uitstelgedrag bij studenten.
- Duidelijke in plaats van ambigue instructies verlagen uitstelgedrag.
- Onderlinge afhankelijkheid tussen de opdracht en de overige leerstof of opdrachten van het desbetreffende vak leiden tot minder uitstelgedrag.

### **3.2 Implementatie intenties**

Zoals eerder vermeldt kunnen implementatie intenties een oplossing bieden voor de zelfreguleringsproblemen die mensen ervan weerhouden om hun doelen te realiseren. Door de manier waarop implementatie intenties geformuleerd worden, stimuleren ze mensen om tot actie over te gaan. Ze helpen mensen om de mentale link te maken tussen een geschikt moment en een effectieve doelgerichte actie.

Implementatie intenties zijn als-dan plannen die verduidelijken welke acties genomen moeten worden om een doel te bereiken. Bepaalde signalen worden gelinkt aan acties die effectief zijn om het gewenste doel te bereiken ("*Als Y gebeurt, dan zal ik Z doen*"). De controle over de initiatie van de actie wordt op deze manier gedelegeerd aan een signaal, door een mentale link te creëren tussen het signaal en de actie (Gollwitzer, 1999; Gollwitzer & Sheeran, 2006; Oettingen & Gollwitzer, 2010).

Een signaal kan het volgende zijn, samengevat in het acroniem GPMI (Gollwitzer, 1999)<sup>14</sup>:

- G: Gevoel dat iemand ervaart.
- P: Plaats of omgeving.
- M: Moment of tijdstip.
- I: Iemand, een specifiek persoon.

---

<sup>14</sup> Eigen bewerking

Bij het formuleren van implementatie intenties moeten deze worden opgesteld zodat ze:

- Specifiek / precies zijn:  
Een signaal Y of een actie Z moet zo duidelijk mogelijk zijn. Iemand mag niet twijfelen of een signaal Y is, welke actie nu uitgevoerd moet worden, of wat de actie Z nu net betekent. Door het signaal en de actie in voldoende detail te beschrijven, zal enerzijds het signaal beter en sneller herkend worden, en moet iemand anderzijds minder of zelfs niet nadenken over welke actie hij moet uitvoeren (de Vet, Oenema, & Brug, 2011; Gollwitzer, 1993, 1999; Osch, Lechner, Reubsat, & Vries, 2010).
- Haalbaar / realistisch zijn:  
Een signaal Y moet kunnen gebeuren, realistisch zijn. Een actie Z moet haalbaar zijn voor de persoon.
- Instrumenteel / effectief zijn:  
Een signaal Y moet actie toelaten, het moet mogelijk zijn om de actie Z uit te voeren. Daarnaast moet een actie Z bijdragen tot het bereiken van het doel.
- Niet overlappen:  
Om de mentale link te kunnen maken tussen een signaal Y en een actie Z, mag er geen overlap zijn tussen meerdere signalen en acties. Een signaal Y mag niet gekoppeld zijn aan meerdere acties, en een specifieke actie Z kan best gekoppeld worden aan slechts één signaal Y.

Net zoals mensen in hun hoofd de link hebben gemaakt tussen het signaal 'groen licht' van een verkeerslicht en de actie om zo snel mogelijk te vertrekken, dienen implementatie intenties om te komen tot een soortgelijke mentale link (Aarts & Dijksterhuis, 2000). Het doel van implementatie intenties is dat een signaal ertoe leidt dat mensen de gelinkte actie starten op een gelijkaardige manier als gewoonten. Door consistent en veelvuldig hetzelfde gedrag uit te voeren op dezelfde momenten creëren mensen gewoonten, waardoor een sterke mentale link is ontstaan tussen signalen en acties (Koch, 1959).

Voorbeelden van implementatie intenties kunnen teruggevonden worden in tabel 1.

Tabel 1: Voorbeelden van implementatie intenties

Implementatie intentie	Doel
Als ik 's ochtends opsta, dan drink ik onmiddellijk een glas water.	Helpen om 's ochtends op te staan.
Als ik donderdagnamiddag thuiskom, dan ga ik 1 uur spenderen aan het verbeteren van mijn CV, door het toevoegen van belangrijke vaardigheden.	Vinden van een job.
Als ik toegang tot het internet heb, dan ga ik 10 interessante vacatures opzoeken.	Vinden van een job.
Als ik voorbij een winkel wandel, dan ga ik vragen of ze openstaande vacatures hebben.	Vinden van een job.
Als het woensdagvoormiddag is, dan ga ik vrijwilligerswerk doen bij de vzw Y.	Integreren in de maatschappij.
Als een schoolvakantie nadert, dan ga ik naar het oudercontact.	Integreren in de maatschappij.
Als de examens voorbij zijn, dan vraag ik de rapporten op van mijn kinderen.	Verbeteren van sociale relaties.
Als het 16u is op een woensdag, dan ga ik een halfuur joggen.	Verbeteren van de gezondheid.
Als ik begin te denken aan mijn favoriete snack, dan eet ik onmiddellijk een appel.	Verbeteren van de gezondheid.

### 3.3 Effecten van implementatie intenties

Verschillende studies zijn reeds uitgevoerd om de effecten van implementatie intenties te bestuderen op één doel versus meerdere doelen, makkelijke versus moeilijke doelen, doelen met externe versus interne deadlines, concurrerende versus geïntegreerde doelen, etc.

Vaak wordt aangenomen dat de intentie van iemand om een doel te bereiken, een belangrijke voorspeller is van het al dan niet bereiken van het doel. De beste intenties van een persoon vertalen zich echter niet altijd in de nodige acties om het doel te bereiken. Zo zou intentie maar een beperkte invloed hebben op het werkelijk bereiken van een doel (Sheeran, 2002).

Verscheidene studies hebben onderzocht wat de effecten zijn van implementatie intenties op het succesvol voltooien van doelen. De resultaten tonen aan dat implementatie intenties er over het algemeen voor zorgen dat mensen hun doel vaker bereiken dan in de controle conditie, waarbij mensen enkel een doel opsommen (Gollwitzer & Sheeran, 2006). De verklaring voor de effectiviteit van implementatie intenties, is dat implementatie intenties een oplossing vormen voor de zelfreguleringsproblemen waar veel mensen mee zitten, namelijk niet weten wanneer en hoe ze hun doelen kunnen bereiken. Door het verplicht opstellen van implementatie intenties moeten mensen niet alleen nadenken waarom, maar vooral ook wanneer, waar, en hoe ze hun acties moeten

uitvoeren. Hierdoor vormen ze een beter beeld van de acties die nodig zijn om hun doelen te bereiken.

Implementatie intenties zouden werken omdat ze ingestudeerde signalen mentaal toegankelijker maken voor personen (Gollwitzer, 1999; Gollwitzer, Bayer, & McCulloch, 2005; Parks-Stamm, Gollwitzer, & Oettingen, 2007). Deze verhoogde toegankelijkheid maakt een automatische reactie mogelijk waardoor de nood wegvalt om bewust na te denken over welke actie men moet uitvoeren (Bruner, 1957). Dankzij implementatie intenties kunnen mensen geholpen worden om voorbereid te zijn op situaties en kunnen ze zo snel reageren (Webb & Sheeran, 2008). Deze hypothese wordt bevestigd door onderzoek van Webb et al. (2007), waarin wordt aangetoond dat implementatie intenties de (mentale) toegankelijkheid van een signaal en de link tussen signaal en reactie versterken.

### **3.3.1 Gewoonten en implementatie intenties**

Een belangrijke reden waarom sterke *goal intentions* meestal onvoldoende zijn om een gedragsverandering te bereiken, is omdat mensen vaak gewoonten willen veranderen (Aarts, Dijksterhuis, & Midden, 1999; Ouellette & Wood, 1998). Het veranderen van gewoonten is echter inherent moeilijk, omdat gewoonten nu eenmaal automatische reacties zijn op bepaalde signalen waardoor mensen hier beperkte controle over hebben (Bargh, 1994). Het veranderen van gewoonten is moeilijker omdat dit vereist dat ongewenste reacties op signalen onderdrukt moeten worden of soms zelfs vervangen door gewenst gedrag (Adriaanse, de Ridder, & de Wit, 2009). Het veranderen van bestaand gedrag is over het algemeen moeilijker dan het ontwikkelen van volledig nieuw gedrag (Holland, Aarts, & Langendam, 2006), vooral wanneer het oude gedrag een gewoonte is (Webb & Sheeran, 2006).

Het is echter niet onmogelijk om gewoonten te veranderen, dit onder meer met behulp van implementatie intenties (Holland et al., 2006). Implementatie intenties zijn bijvoorbeeld al succesvol gebruikt om mensen meer te doen recycleren (Holland et al., 2006), minder te roken (Webb, Sheeran, & Luszczynska, 2009), verminderen van niet duurzame consumptie (Fennis, Adriaanse, Stroebe, & Pol, 2011), en minder ongezond te snacken (Adriaanse et al., 2009; Adriaanse, Vinkers, De Ridder, Hox, & De Wit, 2011; Verplanken & Faes, 1999).

Gewoonten en implementatie intenties worden beiden beschouwd als *triggers* die automatische reacties (kunnen) uitlokken, het verschil tussen gewoonten en implementatie intenties is hun oorsprong. Gewoonten zijn reacties die ontstaan vanwege het herhalen van gedrag, implementatie intenties zijn reacties die ontstaan uit het bewust plannen van de reactie (Aarts & Dijksterhuis, 2000). Implementatie intenties kunnen succesvol zijn in het veranderen van gewoonten omdat een implementatie intentie een signaal (als-gedeelte) kan bevatten dat normaal een *trigger* vormt van een gewoonte. In het dan-gedeelte kan iemand het gewenste gedrag formuleren (Conner & Higgins, 2010; Gollwitzer, 1999; Gollwitzer & Sheeran, 2006; Holland et al., 2006). Een implementatie intentie die de *trigger* van een (ongewenste) gewoonte formuleert en dit linkt aan een gewenste reactie, zou de automatische initiatie van de gewoonte kunnen blokkeren (Gollwitzer, 1999).

Hierdoor zal, wanneer het signaal wordt waargenomen, zowel de oude gewoonte als het nieuwe gewenste gedrag mentaal geactiveerd worden en zullen beide 'strijden' voor de initiatie van een actie. Doordat het gewenste gedrag door het opstellen van de implementatie intentie recenter is dan de gewoonte zelf, wordt er verondersteld dat de gewenste actie een goede kans maakt om de gewoonte te overwinnen. Een hypothese die bevestigd wordt door Holland et al. (2006).

### **3.3.2 Meerdere implementatie intenties**

Om na te gaan of implementatie intenties ook succesvol zijn voor meerdere doelen zijn reeds verschillende studies uitgevoerd (bijvoorbeeld Dalton & Spiller, 2012; Soman & Zhao, 2011; Verhoeven, Adriaanse, De Ridder, De Vet, & Fennis, 2013) waarbij de mate van *goal success* (verhouding van bereikte doelen ten opzichte van het totale aantal opgestelde doelen) werd vergeleken in scenario's waarin participanten slechts 1 doel opstelden versus scenario's waarin participanten meerdere doelen moesten opstellen. Deze studies hebben niet geleid tot een éénduidige conclusie over het effect van meerdere implementatie intenties.

Zo geldt het positieve effect van implementatie intenties voor één doel niet altijd voor meerdere implementatie intenties. Een studie van Verhoeven et al. (2013) heeft aangetoond dat één implementatie intentie effectief is om mensen te helpen om minder ongezond te snacken, maar het formuleren van meerdere implementatie intenties is niet effectief. In sommige gevallen zorgen meerdere implementatie intenties er zelfs voor dat deelnemers minder doelen voltooien dan in het controle scenario met evenveel doelen maar zonder implementatie intenties. Implementatie intenties kunnen dus ook een negatief effect hebben op het bereiken van doelen (Dalton & Spiller, 2012).

Een mogelijke verklaring hiervoor is dat implementatie intenties ertoe leiden dat mensen heel concreet moeten nadenken over hoe, wanneer, en waar ze acties gaan ondernemen om hun doelen te bereiken. Hierdoor worden mensen ook bewuster van de moeilijkheden die in de weg staan om hun doelen te bereiken, wat mogelijk een invloed heeft op hun motivatie. Ten tweede is het ook mogelijk dat te veel implementatie intenties ertoe kunnen leiden dat mensen niet meer weten welke actie ze moeten uitvoeren, er ontstaat dus een competitie tussen verschillende acties waardoor mensen twijfelen over de actie die ze moeten uitvoeren. Dit terwijl implementatie intenties net bedoeld zijn om mensen duidelijkheid te geven over de actie die ze moeten uitvoeren. Ook kunnen te veel implementatie intenties ertoe leiden dat mensen de mentale link niet meer of niet voldoende kunnen maken tussen een signaal en de bijhorende actie, waardoor de positieve effecten van implementatie intenties verminderen (Lynch Jr, Netemeyer, Spiller, & Zammit, 2010; Trope & Liberman, 2003; Zauberan & Lynch Jr, 2005).

Andere studies (Dalton & Spiller, 2012; Soman & Zhao, 2011; Osch et al., 2010) tonen aan dat meerdere implementatie intenties wel positieve effecten hebben op het bereiken van doelen. Zo werd in een studie van Soman et al. (2011) onderzocht of er verschillen bestaan in *goal achievement* tussen een scenario waarin mensen expliciet worden gewezen op de competitiviteit van hun doelen, namelijk dat het bereiken van één doel ervoor zorgt dat de andere doelen moeilijker te bereiken zijn

(omdat mensen bijvoorbeeld minder tijd hebben voor andere doelen), versus een scenario (met exact dezelfde doelen) waarin mensen worden gewezen op het feit dat hoewel de doelen verschillend lijken, ze eigenlijk allemaal samen helpen om een gemeenschappelijk doel te bereiken. De resultaten tonen dat wanneer mensen gewezen worden op het feit dat hun doelen samen dienen om één groter doel te bereiken, ze meer waarschijnlijk zijn om hun doelen ook effectief te bereiken.

### **3.3.3 Specificiteit van implementatie intenties**

Over het algemeen wordt gesteld dat implementatie intenties zo specifiek mogelijk geformuleerd moeten worden (Gollwitzer, 1999), dit zodat het signaal snel en makkelijk herkend kan worden en om twijfel te minimaliseren over de uit te voeren actie.

Er bestaat echter relatief weinig onderzoek naar de mate van specificiteit van implementatie intenties en de invloed ervan op het succes van implementatie intenties. Een recente studie (Epton & Armitage, 2017) heeft onderzocht of implementatie intenties gericht op een generieke situatie effectiever zijn dan implementatie intenties gericht op specifieke situaties.

- Generieke implementatie intentie: Als ik in de verleiding kom om niet fysiek actief te zijn, dan ...
- Een specifieke implementatie intentie: Als ik in de verleiding kom om niet fysiek actief te zijn omdat ik onder veel stress sta, dan ...

De hypothese was dat implementatie intenties met generieke beschrijvingen effectiever zouden zijn dan zeer specifieke implementatie intenties. Dit omdat mensen meer gepaste signalen zouden herkennen dankzij generieke situaties. De generieke implementatie intentie zou mensen ertoe aanzetten om tot actie over te gaan in elke situatie waarin ze niet fysiek actief willen zijn. Terwijl bij de specifieke implementatie intentie dit enkel het geval zou zijn indien dit komt vanwege bijvoorbeeld stress. De auteurs onderzochten het verschil in effectiviteit tussen tien specifieke implementatie intenties, versus één generieke implementatie intenties. Alle implementatie intenties waren erop gericht om de deelnemer te stimuleren om fysiek meer actief te zijn.

De resultaten tonen dat dankzij implementatie intenties mensen meer fysieke activiteit vertonen dan de controlegroep (zonder implementatie intenties). Er blijken geen verschillen te zijn in effectiviteit tussen deelnemers met één generieke implementatie intenties en deelnemers met tien specifieke implementatie intenties. Hoewel niet onderzocht in het onderzoek, lijken deze resultaten ander onderzoek (Dalton & Spiller, 2012; Verhoeven et al., 2013) niet te ondersteunen die aantonen dat meerdere implementatie intenties minder effectief zouden zijn dan één implementatie intentie.

Ook onderzoek over de specificiteit van het dan-gedeelte in implementatie intenties is schaars. Enkele studies lijken aan te tonen dat specifiekere beschrijvingen van de uit te voeren actie succesvoller zijn dan minder specifieke beschrijvingen (de Vet et al., 2011; Osch et al., 2010). Een mogelijke verklaring is dat specifieke beschrijvingen ertoe leiden dat mensen niet of minder moeten nadenken over welke actie ze moeten uitvoeren en ze daardoor meer geneigd zijn om ook werkelijk tot actie over te gaan.

*Opzettelijk blanco pagina.*

## Hoofdstuk 4: Onderzoeksplan

*Wegens de COVID-19 crisis in 2020 is het niet mogelijk geweest om het empirische onderzoek uit te voeren. In wat volgt wordt beschreven hoe het onderzoek gevoerd zou kunnen worden.*

### 4.1 Onderzoeksvragen

Dit onderzoek wil nagaan of implementatie intenties gebruikt kunnen worden binnen het GPMI-programma en wat de gevolgen hiervan zijn op enerzijds de tevredenheid van de cliënten van het GPMI en anderzijds op de effectiviteit van het GPMI.

Concreet wil dit onderzoek volgende onderzoeksvragen beantwoorden:

- Hoe tevreden zijn cliënten over het huidige GPMI-programma?
- Neemt de tevredenheid van cliënten over het GPMI toe door het gebruik van implementatie intenties?
- Verhogen implementatie intenties de effectiviteit van het GPMI in vergelijking met het huidige GPMI-programma?
  - Verhogen implementatie intenties de mate van *goal success* van cliënten?
  - Verhogen implementatie intenties de mate van *commitment rate* van cliënten?
  - Verhogen implementatie intenties de mate van *commitment gain* van cliënten?
  - Verhogen implementatie intenties de mate van zelfredzaamheid van cliënten?
- Verschilt het effect van implementatie intenties voor doelen die gericht zijn op het opbouwen van gedrag versus doelen die gericht zijn op het afbouwen van gedrag?

### 4.2 Fase 1 – Verkennend onderzoek

In de eerste fase van het onderzoek zullen volgende onderzoeksbenaderingen gebruikt worden.

- Desk research: voor het verder analyseren van de componenten die een invloed hebben op het effect van implementatie intenties.
- Interviews: om een correct beeld te vormen van het GPMI, de verschillende componenten van het GPMI, de gebruikte methoden binnen het GPMI, etc. Hiervoor zullen interviews plaatsvinden met MW en indien mogelijk met cliënten. De interviews zullen dienen om een beeld te vormen over de redenen waarom cliënten in het GPMI-programma terecht komen, hoe cliënten begeleid worden, de wijze waarop stappenplannen worden opgesteld door cliënten en MW, de wijze waarop de evaluatie tussen MW en cliënt gebeurt, hoe het OCMW succes evalueert binnen het GPMI-programma, of de manier van werken verschilt per OCMW, etc.

De resultaten van de interviews zullen ook gebruikt worden om de verschillende elementen van het GPMI in kaart te brengen. Op basis van deze informatie kan de vragenlijst, die gebruikt zal worden in Fase 3, aangepast worden om de tevredenheid van de cliënt te meten.



Zo kan de vragenlijst gebruikt worden om zowel de tevredenheid te meten over het GPMI in zijn geheel, alsook over de verschillende componenten waaruit het GPMI is opgebouwd.

De interviews met cliënten dienen daarnaast om na te gaan met welke zelfreguleringsproblemen cliënten eventueel zitten; met welke moeilijkheden cliënten zitten om hun doelen te bereiken, etc. Op basis van deze interviews kan er bepaald worden wat voor implementatie intenties geformuleerd kunnen worden.

#### **4.3 Fase 2 – Implementatie intenties**

In de tweede fase van het onderzoek zal geanalyseerd worden wat de effecten zijn van implementatie intenties op verschillende afhankelijke variabelen.

Hiervoor zullen er na fase één, maar voor de implementatie, meerdere workshops georganiseerd worden met OCMW's en MWs. Een eerste reeks workshops zal georganiseerd worden om het concept van implementatie intenties en het onderzoek te duiden. De workshops dienen om de MWs bekend te maken met het concept en het idee achter implementatie intenties, maar ook om de MWs de kans te bieden om feedback te geven op het onderzoeksplan. De feedback zal gebruikt worden om het onderzoek verder vorm te geven. In deze eerste reeks workshops zal ook de vragenlijst gepresenteerd worden die gebruikt zal worden in fase drie om de tevredenheid van cliënten te meten. De feedback laat toe om de vragenlijst te valideren en verbeteringen door te voeren waar nodig.

Nadat de eerste reeks van workshops heeft plaatsgevonden en de feedback verwerkt is, zal er een tweede reeks van workshops georganiseerd worden. In deze reeks workshops zullen MW willekeurig worden toegewezen aan de *treatment groep* of de *controlegroep*. MW die worden toegewezen aan de *treatment groep*, zullen een opleiding ontvangen over hoe ze implementatie intenties kunnen toepassen in de GPMI-trajecten van bestaande en/of nieuwe cliënten.

De *controlegroep* houdt in dat MW hun cliënten op de huidige manier blijven verder helpen bij het opstellen en evalueren van hun GPMI. Dit laat toe om na te gaan wat het effect van implementatie intenties is op onder meer het succesvol bereiken van doelen, het engagement van cliënten en de tevredenheid over de dienstverlening; en dit in vergelijking met de huidige manier van werken.

Daarnaast wil dit onderzoek ook evalueren of het effect van implementatie intenties verschilt voor acties en/of doelen die omschreven kunnen worden als acties en/of doelen bedoeld om *gewenst gedrag* te stimuleren (bijvoorbeeld verhogen van sociale interacties) (hierna *gewenst gedrag/acties/doelen* genoemd) versus acties en/of doelen die bedoeld zijn om *ongewenst gedrag* te verminderen (bijvoorbeeld minder roken) (hierna *ongewenst gedrag/acties/doelen* genoemd). Dit kan interessante inzichten opleveren over de effecten van implementatie intenties omdat *gewenste acties* inhouden dat mensen bepaald gedrag moeten opbouwen, terwijl *ongewenste acties* inhouden dat mensen net bepaald gedrag moeten afbouwen.

### 4.3.1 Design van het onderzoek

Om de effecten van implementatie intenties te meten zal er een experiment worden opgezet met een **2** (behandeling: controle versus implementatie intenties) **x 2** (type gedrag: gewenst versus ongewenst) **mixed design**, waarbij *behandeling* een *between-subjects* factor is en *type gedrag* een *within-subjects* factor.

Concreet betekent dit dat MW willekeurig worden toegewezen aan de *treatment groep* of de *controlegroep*. Alle cliënten van eenzelfde MW belanden dus ofwel in de *treatment groep* ofwel in de *controlegroep*. *Treatment* houdt in dat cliënten hun acties op een als-dan manier formuleren. De MW zal de cliënt hierbij helpen en de cliënt doen nadenken over wanneer, waar, en hoe hij een actie wil uitvoeren. Cliënten zullen geïnformeerd worden over het gebruik van implementatie intenties waarbij er hen wordt verteld dat implementatie intenties hen zal helpen om hun doelen te bereiken. Om cliënten te helpen bij het vormen van een mentale link tussen het signaal en de (re)actie, zullen cliënten gevraagd worden om iedere implementatie intentie die ze formuleren luidop te herhalen en dit totdat de cliënt van mening is dat verdere herhaling hun wilskracht niet verder verhoogt.

Zowel in de *treatment* als in de *controlegroep* zullen cliënten acties formuleren die onder de noemer *gewenste* of *ongewenst acties* vallen. Cliënten worden met andere woorden niet toegewezen aan één van beide soorten acties. Het is aannemelijk dat cliënten meer *gewenste acties* opstellen, en minder *ongewenst acties*. Om er toch voor te zorgen dat iedere cliënt zowel *gewenste* als *ongewenste acties* opneemt in zijn stappenplan, zal de MW de cliënt aansporen om minstens één *ongewenste actie* op te nemen.

### 4.3.2 Analyse

Om de effecten van implementatie intenties te bestuderen, zal er onderzocht worden wat het effect is van implementatie intenties en type actie op volgende afhankelijke variabelen (Dalton & Spiller, 2012):

- *Goal success.*
- *Commitment rate.*
- *Commitment gain.*
- *Zelfredzaamheid.*

#### **4.3.2.1 Goal success**

*Goal success* is de proportie van totale bereikte doelen ten opzichte van het totale aantal doelen die een cliënt formuleert.

Op regelmatige basis komen de MW en de cliënt samen om de vooruitgang van de cliënt te bespreken. Op basis van deze gesprekken zal de MW aangeven hoeveel doelen de cliënt heeft bereikt. Dit zal gebruikt worden om de afhankelijke variabele *goal success* te berekenen waarmee kan worden geanalyseerd of er een verschil is in *goal success* tussen het huidige GPMI en het GPMI dat gebruik maakt van implementatie intenties.

#### **4.3.2.2 Commitment rate**

*Commitment rate* geeft weer hoeveel engagement een cliënt heeft voor een specifiek doel.

Verschillende studies (Brandstätter, Lengfelder, & Gollwitzer, 2001; Dalton & Spiller, 2012; Verhoeven et al., 2013) die de effecten van implementatie intenties onderzochten, hebben gebruik gemaakt van Likert-type schalen om te meten hoeveel engagement een persoon heeft voor een bepaald doel. Voor elke actie die een cliënt opstelt, zal hij volgende vragen beantwoorden (Brandstätter et al., 2001; Verhoeven et al., 2013):

- “Ik voel me geëngageerd om deze actie uit te voeren.”
- “Ik heb het gevoel dat ik deze actie moet voltooien.”
- “Ik ben van plan om deze actie te voltooien.”
- “Ik wil deze actie voltooien.”

Elke vraag wordt beantwoord aan de hand van een 7-puntenschaal gaande van 1 (totaal niet akkoord) tot en met 7 (totaal akkoord).

#### **4.3.2.3 Commitment gain**

*Commitment gain* meet het verschil in *commitment rating* tussen *gewenste acties* en *ongewenste acties*. Mogelijk bestaat er een verschil in *commitment rate* tussen *gewenste* en *ongewenste acties* en heeft dit verschil in *commitment* een invloed op het effect van implementatie intenties. Voor een individuele cliënt wordt een gemiddelde berekend van de *commitment rating* van *gewenste acties* en een gemiddelde van de *commitment rating* van *ongewenste acties*.

#### 4.3.2.4 Zelfredzaamheid

Het ultieme doel van het GPMI is om de zelfredzaamheid van mensen te verhogen. Zelfredzaamheid van mensen kan gemeten worden via volgende items (Brandstätter et al., 2001):

- "Dit soort actie(s) zijn makkelijk voor me."
- "Ik denk dat ik de tijd zal vinden om deze actie te voltooien."
- "Deze actie lijkt me niet moeilijk te zijn."

Elke vraag wordt beantwoord aan de hand van een 7-puntenschaal gaande van 1 (totaal niet akkoord) tot en met 7 (totaal akkoord).

Om te onderzoeken wat de effecten zijn van de *behandeling* (controle conditie versus implementatie intentie conditie) en *type gedrag* (gewenst versus ongewenst) zal er een **2x2 ANOVA-analyse** worden uitgevoerd. Deze analyse laat toe om na te gaan of er significante *main effects* zijn van zowel de *behandeling* als het *type gedrag* op de verschillende afhankelijke variabelen, maar ook om na te gaan of de interactie *behandeling x type gedrag* een significant effect heeft op de afhankelijke variabelen. Een significante interactie zou betekenen dat het effect van bijvoorbeeld implementatie intenties verschilt voor *gewenste acties* versus *ongewenste acties*.

#### 4.4 Fase 3 – Tevredenheid cliënten over GPMI

Op regelmatige momenten (bijvoorbeeld iedere 2 maanden) van hun GPMI-traject worden cliënten ook bevraagd over hun tevredenheid door middel van een vragenlijst. Zowel cliënten in de *treatment* als in de *controlegroep* worden bevraagd. Deze vragenlijst<sup>15</sup> is ontwikkeld op basis van een grondige literatuurstudie over het meten van tevredenheid over maatschappelijke dienstverlening. Hiermee wil het onderzoek meten wat de algemene tevredenheid is van cliënten over het GPMI. Daarnaast wil dit onderzoek hiermee ook nagaan of er verschillen zijn in tevredenheid tussen de huidige vorm van het GPMI versus het GPMI met implementatie intenties.

De term tevredenheid wordt doorgaans geïnterpreteerd als de aantrekkingskracht, de aanvaardbaarheid, en de goedkeuring van de ervaring van een dienst. Tevredenheid wordt soms ook gezien als het aangenaam vinden van of zich persoonlijk betrokken voelen bij elementen van de dienstverlening en tevredenheid over de resultaten (Nelson & Steele, 2016).

Het meten van tevredenheid is relevant omdat het een indicator kan zijn voor gedragsverandering en van de betrokkenheid van een persoon. Deelnemers/ontvangers/etc. van een dienst die actief deelnemen aan activiteiten, richtlijnen volgen, en voordeel halen uit de dienstverlening, geven over het algemeen hogere tevredenheidsscores (M. Fraser & Wu, 2013). Hierdoor kan gesteld worden dat tevredenheid een uitkomst is die het gedrag van deelnemers kan voorspellen (M. W. Fraser & Wu, 2016).

---

<sup>15</sup> De volledige vragenlijst is terug te vinden in de bijlagen.

Cliënten worden ook bevraagd over het stappenplan dat ze hebben opgesteld samen met de MW. Dit om te peilen naar de algemene effecten van implementatie intenties op het gedrag van cliënten. De vragenlijst dient om na te gaan of implementatie intenties in het scenario van een GPMI een oplossing vormen voor volgende zelfreguleringsproblemen:

- Niet weten welke actie te ondernemen.
- Niet weten wanneer een actie uitgevoerd moet worden.
- Het niet kunnen overbruggen van initiële weerstand om te starten met het uitvoeren van een actie.

## Hoofdstuk 5: Bijdrage aan de literatuur

Dit onderzoek draagt bij aan de literatuur over implementatie intenties op verschillende manieren. Ten eerste vindt het onderzoek plaats in een *real world setting*, dit terwijl een groot deel van de huidige literatuur rond implementatie intenties experimenten uitvoerden in een academische setting, waarbij experimenten werden opgezet met studenten. Daarnaast werden er ook heel wat *lab-experiments* gevoerd waarbij de onderzoekers zeer veel controle hebben over bijvoorbeeld de opgestelde doelen. Dit onderzoek wil bijdragen aan de literatuur door na te gaan of de effecten van implementatie intenties ook gereproduceerd kunnen worden in meer realistische omgevingen. Het GPMI-programma is hiervoor een geschikte omgeving aangezien mensen er worden begeleid bij het opstellen en bereiken van hun persoonlijke doelen.

Ten tweede wil dit onderzoek nagaan wat de effecten zijn van implementatie intenties op meerdere doelen. Verschillende onderzoeken in het domein van implementatie intenties hebben al onderzocht wat de effecten zijn van implementatie intenties op meerdere doelen. Deze onderzoeken hebben echter niet geleid tot een eenduidige conclusie over de effecten van implementatie intenties op meerdere doelen. Sommige studies tonen aan dat implementatie intenties positieve effecten kunnen hebben op *goal success* (Soman & Zhao, 2011), andere studies tonen dat de effecten van implementatie intenties op *goal success* kleiner zijn voor meerdere doelen dan in condities waar mensen slechts één doel opstellen (Dalton & Spiller, 2012; Soman & Zhao, 2011; Verhoeven et al., 2013), in sommige gevallen leiden implementatie intenties zelfs tot negatieve effecten (Townsend & Liu, 2012). Dit onderzoek bouwt hierop voor door na te gaan of de positieve en/of negatieve effecten gereproduceerd kunnen worden in een *real world setting*.

Ten derde biedt dit onderzoek bijkomende inzichten over verschillen in de effecten van implementatie intenties tussen *gewenste* en *ongewenste acties*. Eerder onderzoek (Dalton & Spiller, 2012) bestudeerde reeds het verschil in effect van implementatie intenties tussen *target doelen* (doelen die de cliënt effectief wil bereiken) en *non-target doelen* (doelen die de cliënt kan bereiken, maar eerder een afleiding vormen van de *target doelen*). Ander onderzoek (Verhoeven et al., 2013) onderzocht of het effect van implementatie intenties op het verminderen van ongezond eetgedrag verschilt voor meerdere doelen met implementatie intenties versus één doel met implementatie intenties. De conclusie was dat meerdere doelen met implementatie intenties niet effectief zijn in het verlagen van ongezonde eetgewoonten. De onderzoekers stellen dat meer onderzoek nodig is naar het effect van implementatie intenties op het verminderen van ongewenst gedrag.

Ten slotte kan dit onderzoek ook een grote bijdrage leveren aan de literatuur door na te gaan wat de effecten zijn van implementatie intenties op het bereiken van doelen over een langere periode, iets wat in de literatuur nog onvoldoende werd belicht. Bovendien laat het GPMI ook toe om na te gaan wat de effecten zijn van implementatie intenties op complexe en echt betekenisvolle doelen, iets wat veel minder het geval was in de bestaande literatuur, waar vaak gewerkt wordt met doelen die worden opgelegd door de onderzoekers.

*Opzettelijk blanco pagina.*

## Conclusie

Deze masterproef heeft als doel het mogelijk gebruik en de effecten van gedragsinzichten in overheidsbeleid toe te lichten. Specifiek het gebruik van implementatie intenties in GPMI-trajecten voor personen die een leefloon ontvangen. Gedragsinzichten kunnen een belangrijke rol spelen bij het voeren van doeltreffend overheidsbeleid. Inzichten over hoe mensen zich werkelijk gedragen zijn relevant omdat het beleid effectiever kan maken door het beleid aan te passen aan dit gedrag. Dankzij gedragsinzichten kan men vaak ook relatief eenvoudige en goedkope maatregelen invoeren (zie bijvoorbeeld *nudging*), die een aanzienlijke impact kunnen hebben op de effectiviteit van beleid. Hetzelfde geldt voor implementatie intenties, een eenvoudige en goedkope maatregel die een significant positief effect kunnen hebben op de tevredenheid over en de effectiviteit van het GPMI.

Hiervoor wordt in hoofdstuk 1 eerst uitvoerig het GPMI-programma beschreven. Het GPMI is een persoonlijk ontwikkelingstraject voor mensen die recht hebben op maatschappelijke integratie in de vorm van een leefloon. Als onderdeel van het GPMI ontvangen cliënten begeleiding van een MW, met de bedoeling dat de cliënt een gepersonaliseerd traject kan uitstippelen. Door mensen te helpen om zelfredzamer te worden, uit de armoede te helpen en/of zich te integreren in de samenleving, kunnen mensen meer greep krijgen op hun leven zodat ze uiteindelijk hun eigen weg kunnen gaan en dit zonder hulp van het OCMW.

In hoofdstuk twee wordt het concept van tevredenheid binnen maatschappelijke dienstverlening uitgebreid besproken en de relevantie ervan voor het meten van de kwaliteit van maatschappelijke diensten. Het succes van een GPMI-traject wordt medebepaald door de tevredenheid van de cliënt. Het meten van tevredenheid is relevant omdat het een indicator kan zijn voor gedragsverandering en van de betrokkenheid van een persoon. Een concrete definitie van tevredenheid binnen maatschappelijke dienstverlening ontbreekt echter. De term tevredenheid wordt doorgaans geïnterpreteerd als de aantrekkingskracht, de aanvaardbaarheid, en de goedkeuring van (de ervaring van) een dienst. Op basis van een grondige literatuurstudie over het meten van tevredenheid over maatschappelijke dienstverlening, is een vragenlijst ontwikkeld die peilt naar de tevredenheid van de cliënt over volgende onderdelen van het GPMI:

- De toegankelijkheid van de maatschappelijk werker.
- De tevredenheid over de dienstverlening binnen het GPMI.
- De tevredenheid en perceptie van het stappenplan.
- De algemene tevredenheid over het GPMI.

Vervolgens wordt in hoofdstuk drie de literatuur rond het opstellen en bereiken van doelen, zelfreguleringsproblemen, en implementatie intenties grondig besproken. Er zijn verschillende redenen waarom mensen hun doelen niet bereiken zijn, zo slagen mensen er niet altijd in om te starten met een actie omdat:

- Ze vergeten om te handelen, om tot actie over te gaan.
- Ze grijpen geschikte momenten niet aan om te handelen.



- Zelfs in situaties waarin ze niet vergeten om te handelen en een geschikt moment herkennen, slagen ze er niet altijd in om tot actie over te gaan.

Implementatie intenties kunnen mensen helpen bij het effectief bereiken van hun doelen omdat ze een oplossing bieden voor bovenstaande problemen.

Vanwege de COVID-19 crisis in 2020 was het niet mogelijk om het onderzoek ook werkelijk uit te voeren. Dit neemt echter niet weg dat kennis over en het gebruik van gedragsinzichten bijzonder relevant is voor beleidsmakers. Gebruik van gedragsinzichten, zoals implementatie intenties, kunnen de effectiviteit van maatregelen significant verhogen en tegelijkertijd geen extra druk leggen op de begroting. Ten slotte is het ook belangrijk dat maatschappelijke dienstverlening regelmatig wordt geëvalueerd en verbeteringen doorgevoerd waar mogelijk, zodat deze diensten hun maatschappelijke waarde kunnen maximaliseren.

## Literatuurlijst

- Aarts, H., & Dijksterhuis, A. (2000). Habits as knowledge structures: Automaticity in goal-directed behavior. *Journal of personality and social psychology*, 78(1), 53.
- Aarts, H., Dijksterhuis, A., & Midden, C. (1999). To plan or not to plan? Goal achievement or interrupting the performance of mundane behaviors. *European Journal of Social Psychology*, 29(8), 971-979.
- Ackerman, D. S., & Gross, B. L. (2005). My instructor made me do it: Task characteristics of procrastination. *Journal of Marketing education*, 27(1), 5-13.
- Adriaanse, M. A., de Ridder, D. T., & de Wit, J. B. (2009). Finding the critical cue: Implementation intentions to change one's diet work best when tailored to personally relevant reasons for unhealthy eating. *Personality and social psychology bulletin*, 35(1), 60-71.
- Adriaanse, M. A., Vinkers, C. D., De Ridder, D. T., Hox, J. J., & De Wit, J. B. (2011). Do implementation intentions help to eat a healthy diet? A systematic review and meta-analysis of the empirical evidence. *Appetite*, 56(1), 183-193.
- Ali, A. A., Ryan, A. M., Lyons, B. J., Ehrhart, M. G., & Wessel, J. L. (2016). The long road to employment: Incivility experienced by job seekers. *Journal of Applied Psychology*, 101(3), 333.
- Bandura, A. (1991). *Anticipatory and self-reactive mechanisms*. Paper presented at the Nebraska Symposium on Motivation, Perspectives on Motivation.
- Bargh, J. A. (1994). The four horsemen of automaticity: Awareness, intention, efficiency, and control in social cognition. *Handbook of social cognition*, 1, 1-40.
- Brandstätter, V., Lengfelder, A., & Gollwitzer, P. M. (2001). Implementation intentions and efficient action initiation. *Journal of personality and social psychology*, 81(5), 946.
- Bruner, J. S. (1957). On perceptual readiness. *Psychological review*, 64(2), 123.
- Cantor, N., & Fleeson, W. (1994). *Social intelligence and intelligent goal pursuit: A cognitive slice of motivation*. Paper presented at the Nebraska symposium on motivation.
- Card, D., Kluge, J., & Weber, A. (2010). Active labour market policy evaluations: A meta-analysis. *The economic journal*, 120(548), F452-F477.
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (2012). *Attention and self-regulation: A control-theory approach to human behavior*: Springer Science & Business Media.
- Conner, M., & Higgins, A. R. (2010). Long-term effects of implementation intentions on prevention of smoking uptake among adolescents: a cluster randomized controlled trial. *Health Psychology*, 29(5), 529.
- Copeland, V. C., Koeske, G., & Greeno, C. G. (2004). Child and mother client satisfaction questionnaire scores regarding mental health services: Race, age, and gender correlates. *Research on Social Work Practice*, 14(6), 434-442.
- Crépon, B., & Van Den Berg, G. J. (2016). Active labor market policies. *Annual Review of Economics*, 8, 521-546.
- Dalton, A. N., & Spiller, S. A. (2012). Too much of a good thing: The benefits of implementation intentions depend on the number of goals. *Journal of Consumer Research*, 39(3), 600-614.

- de Vet, E., Oenema, A., & Brug, J. (2011). More or better: Do the number and specificity of implementation intentions matter in increasing physical activity? *Psychology of Sport and Exercise, 12*(4), 471-477.
- Emmons, R. A., & King, L. A. (1988). Conflict among personal strivings: Immediate and long-term implications for psychological and physical well-being. *Journal of personality and social psychology, 54*(6), 1040.
- Epton, T., & Armitage, C. J. (2017). Does situation-specificity affect the operation of implementation intentions? *Behavior Therapy, 48*(6), 860-869.
- Fennis, B. M., Adriaanse, M. A., Stroebe, W., & Pol, B. (2011). Bridging the intention-behavior gap: Inducing implementation intentions through persuasive appeals. *Journal of Consumer Psychology, 21*(3), 302-311.
- Fox, J. G., & Storms, D. M. (1981). A different approach to sociodemographic predictors of satisfaction with health care. *Social Science & Medicine. Part A: Medical Psychology & Medical Sociology, 15*(5), 557-564.
- Fraser, M., & Wu, S. (2013). *Satisfaction with social welfare services – A review*.
- Fraser, M. W., & Wu, S. (2016). Measures of consumer satisfaction in social welfare and behavioral health: a systematic review. *Research on Social Work Practice, 26*(7), 762-776.
- Garfield, S. L. (1983). Some comments on consumer satisfaction in behavior therapy.
- Gollwitzer, P. M. (1990). Action phases and mind-sets. *Handbook of motivation and cognition: Foundations of social behavior, 2*, 53-92.
- Gollwitzer, P. M. (1993). Goal achievement: The role of intentions. *European review of social psychology, 4*(1), 141-185.
- Gollwitzer, P. M. (1999). Implementation intentions: strong effects of simple plans. *American psychologist, 54*(7), 493.
- Gollwitzer, P. M., Bayer, U. C., & McCulloch, K. C. (2005). The control of the unwanted. *The new unconscious, 485-515*.
- Gollwitzer, P. M., & Sheeran, P. (2006). Implementation intentions and goal achievement: A meta-analysis of effects and processes. *Advances in experimental social psychology, 38*, 69-119.
- Gottlieb, B. H., & Wachala, E. D. (2007). Cancer support groups: a critical review of empirical studies. *Psycho-oncology, 16*(5), 379-400.
- Holland, R. W., Aarts, H., & Langendam, D. (2006). Breaking and creating habits on the working floor: A field-experiment on the power of implementation intentions. *Journal of Experimental Social Psychology, 42*(6), 776-783.
- Ingram, B. L., & Chung, R. S. (1997). Client satisfaction data and quality improvement planning in managed mental health care organizations. *Health care management review, 22*(3), 40-52.
- Kiesler, C. A. (1983). Social psychological issues in studying consumer satisfaction with behavior therapy. *Behavior Therapy, 14*(2), 226-236.
- Koch, S. (1959). *Psychology; a Study of a Science: General systematic formulations, learning, and special processes* (Vol. 2): McGraw-Hill.
- Locker, D., & Dunt, D. (1978). Theoretical and methodological issues in sociological studies of consumer satisfaction with medical care. *Social Science & Medicine. Part A: Medical Psychology & Medical Sociology, 12*, 283-292.

- Lynch Jr, J. G., Netemeyer, R. G., Spiller, S. A., & Zammit, A. (2010). A generalizable scale of propensity to plan: The long and the short of planning for time and for money. *Journal of Consumer Research*, 37(1), 108-128.
- McNeill, T., Nicholas, D., Szechy, K., & Lach, L. (1998). Perceived outcome of social work intervention: beyond consumer satisfaction. *Social Work in Health Care*, 26(3), 1-18.
- Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*: Harvard university press.
- Nelson, T. D., & Steele, R. G. (2016). Beyond efficacy and effectiveness: A multifaceted approach to treatment evaluation.
- Oettingen, G., & Gollwitzer, P. (2010). *Strategies of setting and implementing goals: Mental contrasting and implementation intentions*.
- Osch, L. v., Lechner, L., Reubsaet, A., & Vries, H. D. (2010). From theory to practice: An explorative study into the instrumentality and specificity of implementation intentions. *Psychology and Health*, 25(3), 351-364.
- Ouellette, J. A., & Wood, W. (1998). Habit and intention in everyday life: The multiple processes by which past behavior predicts future behavior. *Psychological bulletin*, 124(1), 54.
- Parks-Stamm, E. J., Gollwitzer, P. M., & Oettingen, G. (2007). Action control by implementation intentions: Effective cue detection and efficient response initiation. *Social Cognition*, 25(2), 248-266.
- Parloff, M. B. (1983). Who will be satisfied by "consumer satisfaction" evidence?
- Royse, D., Thyer, B. A., & Padgett, D. K. (2009). *Program evaluation: An introduction*: Cengage Learning.
- Sanders, M., Briscese, G., Gallagher, R., Gyani, A., Hanes, S., & Kirkman, E. (2019). Behavioural insight and the labour market: evidence from a pilot study and a large stepped-wedge controlled trial. *Journal of Public Policy*, 1-24.
- Schraufnagel, S., & Li, Q. (2010). Testing the suitability of mediation of child support orders in title IV-D cases. *Research on Social Work Practice*, 20(2), 212-222.
- Shaw, I. F. (1984). Literature review. Consumer evaluations of the personal social services. *The British Journal of Social Work*, 14(3), 277-284.
- Sheeran, P. (2002). Intention—behavior relations: a conceptual and empirical review. *European review of social psychology*, 12(1), 1-36.
- Soman, D., & Zhao, M. (2011). The fewer the better: Number of goals and savings behavior. *Journal of Marketing Research*, 48(6), 944-957.
- Townsend, C., & Liu, W. (2012). Is planning good for you? The differential impact of planning on self-regulation. *Journal of Consumer Research*, 39(4), 688-703.
- Triandis, H. C. (1979). *Values, attitudes, and interpersonal behavior*. Paper presented at the Nebraska symposium on motivation.
- Trope, Y., & Liberman, N. (2003). Temporal construal. *Psychological review*, 110(3), 403.
- Verhoeven, A. A., Adriaanse, M. A., De Ridder, D. T., De Vet, E., & Fennis, B. M. (2013). Less is more: The effect of multiple implementation intentions targeting unhealthy snacking habits. *European Journal of Social Psychology*, 43(5), 344-354.

- Verplanken, B., & Faes, S. (1999). Good intentions, bad habits, and effects of forming implementation intentions on healthy eating. *European Journal of Social Psychology, 29*(5-6), 591-604.
- Webb, T. L., & Sheeran, P. (2006). Does changing behavioral intentions engender behavior change? A meta-analysis of the experimental evidence. *Psychological bulletin, 132*(2), 249.
- Webb, T. L., & Sheeran, P. (2007). How do implementation intentions promote goal attainment? A test of component processes. *Journal of Experimental Social Psychology, 43*(2), 295-302.
- Webb, T. L., & Sheeran, P. (2008). Mechanisms of implementation intention effects: The role of goal intentions, self-efficacy, and accessibility of plan components. *British Journal of Social Psychology, 47*(3), 373-395.
- Webb, T. L., Sheeran, P., & Luszczynska, A. (2009). Planning to break unwanted habits: Habit strength moderates implementation intention effects on behaviour change. *British Journal of Social Psychology, 48*(3), 507-523.
- Wright, R. A., & Brehm, J. W. (1989). Energization and goal attractiveness.
- Young, S. C., Nicholson, J., & Davis, M. (1995). An overview of issues in research on consumer satisfaction with child and adolescent mental health services. *Journal of Child and Family Studies, 4*(2), 219-238.
- Zauberman, G., & Lynch Jr, J. G. (2005). Resource slack and propensity to discount delayed investments of time versus money. *Journal of Experimental Psychology: General, 134*(1), 23.

## Bijlagen

Bijlage 1:

### Vragenlijst – Tevredenheid over het GPMI.

Beste

Ik ben een student Toegepaste Economische Wetenschappen aan de Universiteit Hasselt en ik doe onderzoek naar de tevredenheid over het systeem van het geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie (GPMI). Het onderzoek wordt uitgevoerd in het kader van mijn masterproef. Door deze enquête in te vullen kan u een grote bijdrage leveren aan het onderzoek.

Uw antwoorden zijn volledig anoniem en kunnen in geen enkel geval aan u gelinkt worden.

Na het invullen van de enquête kan u het blad in de omslag steken en de omslag toeplakken.

De omslag wordt enkel door mezelf op de Universiteit Hasselt geopend.

Ik wil u vragen steeds uw oprechte eigen mening te geven. Er zijn geen juiste of foute antwoorden. De vragenlijst neemt ongeveer 10 minuten van uw tijd in beslag.

Wouter Bos

---

## Deel 1 – Toegankelijkheid van de maatschappelijk werker

1. Het was makkelijk om een afspraak te maken met de maatschappelijk werker.

Helemaal Mee oneens	Oneens	Eerder oneens	Neutraal	Eerder eens	Eens	Helemaal mee eens
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. De maatschappelijk werker was snel beschikbaar wanneer ik hem/haar nodig had.

Helemaal Mee oneens	Oneens	Eerder oneens	Neutraal	Eerder eens	Eens	Helemaal mee eens
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. De maatschappelijk werker gebruikt woorden die ik begrijp.

Helemaal Mee oneens	Oneens	Eerder oneens	Neutraal	Eerder eens	Eens	Helemaal mee eens
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. De maatschappelijk werker waardeert mijn mening.

Helemaal Mee oneens	Oneens	Eerder oneens	Neutraal	Eerder eens	Eens	Helemaal mee eens
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. De maatschappelijk werker besteedt aandacht aan wat ik te zeggen heb.

Helemaal Mee oneens	Oneens	Eerder oneens	Neutraal	Eerder eens	Eens	Helemaal mee eens
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Deel 2 – Tevredenheid over de dienstverlening binnen het GPMI

6. Hoe tevreden bent u over uw stappenplan ontwikkeld door de maatschappelijk werker?

Zeer ontevreden	Ontevreden	Eerder ontevreden	Neutraal	Eerder tevreden	Tevreden	Zeer tevreden
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Hoe tevreden bent u over de beoordeling van uw behoeften door de maatschappelijk werker?

Zeer ontevreden	Ontevreden	Eerder ontevreden	Neutraal	Eerder tevreden	Tevreden	Zeer tevreden
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Hoe tevreden bent u over de keuzes die u heeft binnen het GPMI?

Zeer ontevreden	Ontevreden	Eerder ontevreden	Neutraal	Eerder tevreden	Tevreden	Zeer tevreden
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Hoe tevreden bent u dat u wordt aangemoedigd om verantwoordelijk te zijn voor uw eigen leren/leven/...?

Zeer ontevreden	Ontevreden	Eerder ontevreden	Neutraal	Eerder tevreden	Tevreden	Zeer tevreden
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Hoe tevreden bent u over de feedback die de maatschappelijk werker geeft over uw vooruitgang?

Zeer ontevreden	Ontevreden	Eerder ontevreden	Neutraal	Eerder tevreden	Tevreden	Zeer tevreden
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Hoe tevreden bent u zelf over uw vooruitgang?

Zeer ontevreden	Ontevreden	Eerder ontevreden	Neutraal	Eerder tevreden	Tevreden	Zeer tevreden
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Hoe tevreden bent u over het nut van het GPMI?

Zeer ontevreden	Ontevreden	Eerder ontevreden	Neutraal	Eerder tevreden	Tevreden	Zeer tevreden
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



### Deel 3 – Het stappenplan

13. Het stappenplan maakt duidelijk wat er van me verwacht wordt, wat mijn doelstellingen zijn.

Helemaal Mee oneens	Oneens	Eerder oneens	Neutraal	Eerder eens	Eens	Helemaal mee eens
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Het is duidelijk welke specifieke acties ik moet uitvoeren.

Helemaal Mee oneens	Oneens	Eerder oneens	Neutraal	Eerder eens	Eens	Helemaal mee eens
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Het is duidelijk wanneer ik acties moet uitvoeren.

Helemaal Mee oneens	Oneens	Eerder oneens	Neutraal	Eerder eens	Eens	Helemaal mee eens
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Het is haalbaar om de specifieke acties uit te voeren.

Helemaal Mee oneens	Oneens	Eerder oneens	Neutraal	Eerder eens	Eens	Helemaal mee eens
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Ik weet waarom ik acties moet uitvoeren.

Helemaal Mee oneens	Oneens	Eerder oneens	Neutraal	Eerder eens	Eens	Helemaal mee eens
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Ik ontvang voldoende feedback over mijn vooruitgang van de maatschappelijk werker.

Helemaal Mee oneens	Oneens	Eerder oneens	Neutraal	Eerder eens	Eens	Helemaal mee eens
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. De sanctie voor het niet naleven van mijn stappenplan, namelijk het schorsen van de uitbetaling van mijn leefloon, stimuleert me om mijn stappenplan te volgen.

Helemaal Mee oneens	Oneens	Eerder oneens	Neutraal	Eerder eens	Eens	Helemaal mee eens
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Deel 4 – Algemene tevredenheid over het GPMI

20. Ik zou GPMI aanbevelen aan anderen.

Helemaal Mee oneens	Oneens	Eerder oneens	Neutraal	Eerder eens	Eens	Helemaal mee eens
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Ik heb de dienstverlening gekregen die ik nodig heb.

Helemaal Mee oneens	Oneens	Eerder oneens	Neutraal	Eerder eens	Eens	Helemaal mee eens
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. De dienstverlening die ik gekregen heb, helpt me om effectiever om te gaan met mijn problemen?

Helemaal Mee oneens	Oneens	Eerder oneens	Neutraal	Eerder eens	Eens	Helemaal mee eens
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. De dienstverlening die ik gekregen heb, maakt een verschil in mijn leven.

Helemaal Mee oneens	Oneens	Eerder oneens	Neutraal	Eerder eens	Eens	Helemaal mee eens
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Deel 5 – Algemene gegevens

Tot slot nog enkele vragen over uzelf. Het is belangrijk dat u ook deze vragen beantwoordt. De antwoorden zijn volledig anoniem en kunnen in geen enkel geval aan u gelinkt worden.

25. Bent u ... ? (omcirkel)

Man - Vrouw – X

26. In welk jaar bent u geboren?

Jaar:

27. Welke nationaliteit had u bij geboorte? (omcirkel)

Belg - Andere:  - Weet niet

28. Woont u ... ? (omcirkel)

Alleen - Samen met andere persoon/personen

29. Wat is uw hoogst behaalde diploma? (omcirkel)

Geen – Lagere school – Lager secundair (middelbaar) – Hoger secundair (middelbaar) – Hoger onderwijs (universitair of niet-universitair)

Andere:

Bedankt voor uw deelname!