



Universiteit
Leiden
The Netherlands

Hoe zorgmedewerkers beter handen wassen door gedragsbestuurskunde

Roekel, H. van

Citation

Roekel, H. van. (2020). Hoe zorgmedewerkers beter handen wassen door gedragsbestuurskunde. *Bestuurskundige Berichten*, 35(2), 28-30. Retrieved from <https://hdl.handle.net/1887/3212621>

Version: Not Applicable (or Unknown)

License: [Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0 license](#)

Downloaded from: <https://hdl.handle.net/1887/3212621>

Note: To cite this publication please use the final published version (if applicable).

net-cort-van-der-linden/

Ottink, J.J. (2015). Er moet geen einde komen aan de coalitiepolitiek. Tijdschrift voor Constitutioneel Recht, 6(4), 370-376.

Özdil, Z. (2020). Dat de Kamer vleugellam is, komt door u. Geraadpleegd van <https://www.nrc.nl/nieuws/2020/02/08/dat-de-kamer-vleugellam-is-komt-door-u-a3989751>

Parlement.com. (z.d.-a). Motie van afkeuring of wantrouwen. Geraadpleegd van https://www.parlement.com/id/vh8lnhrp1xof/motie_van_afkeuring_of_wantrouwen

Parlement.com. (z.d.-b) Kabinet Colijn-V (1939). Geraadpleegd van https://www.parlement.com/id/vh8lnhrp8wry/kabinet_colijn_v_1939

Van den Braak, B. (2017). Het onmogelijke zakenkabinet. Geraadpleegd van https://www.parlement.com/id/vkfobrymdzwo/het_onmogelijke_zakenkabinet

Schendelen, M. (1975). Parlementaire informatie, besluitvorming en vertegenwoordiging (1ste ed.). Rotterdam: Universitaire Pers Rotterdam.

Tjeenk Willink, H. (2010). Wat kan binden in plaats van scheiden. Geraadpleegd van <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-72091.pdf>

Weezel, van, M. (2012-a). Is een zakenkabinet de oplossing? <https://www.vn.nl/is-een-zakenkabinet-de-oplossing/>

Weezel, van, M. (2012-b). Ons politieke bestel is niet meer in staat een stabiele regering op te leveren, constateert Wijffels. Geraadpleegd van <https://www.vn.nl/ons-politieke-bestel-is-niet-meer-in-staat-een-stabiele-regering-op-te-leveren-constateert-wijffels/>

Hoe zorgmedewerkers beter handen wassen door gedragsbestuurskunde



Henrico van Roekel MSc

Universiteit Utrecht, h.vanroekel@uu.nl

van patiënt op patiënt. Mede hierdoor krijgt maar liefst 1 op de 20 van de Nederlandse ziekenhuispatiënten een ziekenhuisinfectie. Bovenstaand probleem is een voorbeeld van een casus die we met gedragsbestuurskunde kunnen proberen aan te pakken. Gedragsbestuurskunde is een interdisciplinair onderzoeksveld dat bestuurskundige onderwerpen bestudeert door middel van inzichten uit zowel estuurskunde als gedragswetenschappen (zoals psychologie). Deze combinatie is vrij nieuw, terwijl andere disciplines, zoals economie met behavioral economics, al eerder de verbinding zochten. Echter, in de laatste jaren zien we een duidelijke toename in het aantal publicaties die gedragsbestuurskundig te werk gaan. De handhygiëne-casus is een bestuurskundig probleem omdat deze allereerst plaatsvindt in de publieke

Nog niet zo lang geleden overweldigde de uitbraak van COVID-19 de wereld, en ons land werd niet overgeslagen. Een van de neveneffecten van deze crisis was een toename in waardering voor zorgmedewerkers: we werden even stilgezet bij hoe belangrijk deze mensen zijn voor een gezonde maatschappij. Tegelijkertijd zagen we ook dat werken in de zorg veeleisend kan zijn. Velen werken onder hoge druk en moeten ook nog eens in toenemende mate verantwoording afleggen voor hun werk. Daar komt bij dat een gemiddelde zorginstantie een complexe jungle aan regels en protocollen is geworden waar de zorgmedewerker in dient te overleven. Een van die protocollen is het handhygiëneprotocol. Om patiënten veiligheid te bieden, dienen zorgmedewerkers op vijf cruciale momenten in het zorgproces hun handen te reinigen, bijvoorbeeld voor elk patiëntcontact. Cijfers laten echter zien dat veel zorgmedewerkers dit vaker vergeten dan naleven. Als gevolg daarvan kunnen organismen worden overgedragen

sector. Ook zien we dat er effecten zijn op prestaties van zorgmedewerkers en op het welzijn van patiënten. Door middel van bestuurskundige inzichten over regeldruk en verantwoording kunnen we vervolgens de oorzaken van het probleem blootleggen. Voor oplossingen zou de bestuurskundige ten slotte traditiegetrouw grijpen naar beleidsinstrumenten zoals beloningen ('de wortel'), verboden ('de zweep'), of informatiecampagnes ('de preek'). Echter, wat als we voor de oplossing nu eens op zoek gaan in een andere discipline?

De combinatie van verschillende onderzoeksvelden in de gedragsbestuurskunde is nuttig en relevant omdat het ons allereerst in staat stelt om theorieën en concepten uit beide literaturen in andere settings te bestuderen. Zo is bijvoorbeeld de job-demands resources theory, een theorie uit de organisatiepsychologie die beschrijft hoe medewerkers op hun werk uitgeput of gemotiveerd raken, in een bestuurskundig tijdschrift gecombineerd met public service motivation. Tentweede, we kunnen de gezamenlijke kennis gebruiken voor nieuwe theorieën. Een voorbeeld hiervan zijn studies over coping during public service delivery, waarbij beide disciplines van begin af aan aangewend werden om te begrijpen hoe werknemers in de publieke sector dealen met stress. Ten derde kunnen we de ontwikkelde kennis gebruiken om maatschappelijke problemen op te lossen in o.a. veldexperimenten, zoals het stimuleren van coproductie bij burgers.

Door Bestuurskunde met gedragswetenschappen te combineren, hebben we beschikking over een vierde beleidsinstrument: nudging. In tegenstelling tot de andere drie instrumenten stelt nudge theory dat mensen maar beperkt rationeel zijn, en dat veel gedrag voortvloeit uit de manier waarop de omgeving van een beslissing is ingericht. Bijvoorbeeld, in de kiosk op het station kopen we gemakkelijk nog even een reep chocola of koek omdat deze voor het grijpen liggen bij de kassa. Nudging is erop gericht om het gewenste gedrag gemakkelijker te maken. Preciezer geformuleerd, om de omgeving van de beslisser zodanig te veranderen dat het gedrag daardoor beïnvloed wordt. Dus door de chocola en de koeken te vervangen door fruit zorgen we ervoor dat klanten meer fruit kopen. Nudging kan dus, in de juiste context, een heel effectieve strategie zijn.

In onze casus hebben we daarom een nudge gebruikt om zorgmedewerkers meer handhygiëne te laten toepassen. We ontwikkelden een campagne met posters en flyers die gebruik maakten van een specifieke nudging-techniek: het reframen van informatie. Onder de slogan 'In goede handen' probeerden we handhygiëne als een uiting van patiëntenzorg te framen, in plaats van als bureaucratische regel. Ons onderzoek laat zien dat zorgmedewerkers in de afdeling met de nudge significant hogere handhygiënescores behaalden dan medewerkers in de controlegroep.

Maar enige reflectie op het fenomeen gedragsbestuurskunde is ook op zijn plaats. Want waar moet het heen met de gedragsbestuurskunde? En wat kunnen jullie als studenten hierin betekenen?

Allereerst, het is belangrijk te erkennen dat er naast praktische ook ethische kanttekeningen bij gedragsinterventies zoals nudging zijn, en deze verdienen een stevig debat. Want wie beslist wat gewenst gedrag is, en wanneer wordt beïnvloeding manipulatie? In eigen reactie op deze discussie hebben we in ons onderzoek nog een interventie toegepast, boosting. In deze interventie probeerden we zorgmedewerkers minder 'risico-analfabetisch' te maken, door ze specifieke en absolute informatie te verstrekken over de risico's van het niet naleven van handhygiëne. Waar medewerkers bij nudging in een reflex reageren, vindt bij boosting idealiter reflectie plaats. We toonden aan dat, hoewel de nudge effectiever was direct na de interventie, dat er aanwijzingen waren dat het effect van de boost langer duurde.

Ook, en terecht, vinden meerdere wetenschappers dat gedragsbestuurskunde meer zou moeten zijn dan het implementeren en analyseren van interventies. In plaats van te focussen op 'quick wins' en significante verschillen, moeten we interventies theoretisch en praktisch onderbouwen door beter te bestuderen waarom werknemers in de publieke sector zich gedragen zoals ze doen. We moeten ons meer richten op blijvende en gedragen gedragsverandering, zoals we in ons onderzoek hebben proberen te doen door het uitvoeren van een kwalitatieve pre-studie onder ziekenhuispersoneel om beter te begrijpen hoe zij hun gedrag verklaren en welke oplossingen zichzelf zien.

Deze twee punten, gedegen ethische reflectie en een theoretisch en praktisch onderlegd veld, zijn slechts twee

van de aandachtspunten in de volwassenwording van gedragsbestuurskunde als onderzoeksveld. Maar wat kunnen jullie, studenten Bestuurskunde, hiermee? Simpel. Ben je geïnteresseerd in dit type onderzoek en heb je de ambitie bij te dragen? In dat geval is jouw mening en jouw contributie van harte welkom. Enerzijds jouw mening, want wat vind jij van kwesties zoals het ethische spanningsveld rondom nudging? Hoe denk jij dat het onderzoeksveld zowel theoretisch en praktisch relevant kan zijn? Een studie(-vereniging) is een uitgelezen plek om dit soort discussies aan te gaan met medestudenten. Anderzijds jouw inspanning. Want misschien wil je wel concreet bijdragen, door een paper te schrijven met een vlammend betoog tegen paternalistische gedragswetenschappers, of in je scriptie een veldexperiment uit te voeren waarin je de werkomstandigheden van de publieke sectorwerkers in Nederland een stukje beter probeert te maken. Laat dit artikel dan een nudge in de goede richting zijn!

Referenties

- Noordegraaf, M., and Steijn, B. (Eds.). 2014. Professionals under pressure: The reconfiguration of professional work in changing public services. Amsterdam University Press.
- WHO. 2009. WHO Guidelines on Hand Hygiene in Health Care: a Summary. Geneva: WHO.
- Squires, J.E., Suh, K.N., Linklater, S., Bruce, N., Gartke, K., Graham, I.D., Karovitch, A., Read, J., Roth, V., Stockton, K., Tibbo, E., Woodhal, K., Worthington, J., and Grimshaw, J.M. 2013. Improving physician hand hygiene compliance using behavioral theories: a study protocol. *Implementation Science*. 8 (1), 16.
- Pittet, D., Allegranzi, B., Sax, H., Dharan, S., Pessoa-Silva, C. L., Donaldson, L., and Boyce, J.M. 2006. Evidence-based model for hand transmission during patient care and the role of improved practices. *The Lancet Infectious Diseases*. 6 (10), 641-652.
- Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). 2018. Infectiepreventie, een kwestie van gedrag en een lange adem. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
- Van Roekel, H. (2019) A Safe Pair of Hands. The positive effect of nudging and boosting on hand hygiene compliance of nurses. Masters thesis. Available at <https://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/388820/Masters%20Thesis%20-%20Henrico%20van%20Roekel.pdf?sequence=2>.
- Tummers, Lars. (2019). Behavioral Public Administration. 10.1093/acrefore/9780190228637.013.1443.
- Grimmelikhuisen, S., Jilke, S., Olsen, A. L., & Tummers, L. (2017). Behavioral public administration: Combining insights from public administration and psychology. *Public Administration Review*, 77(1), 45-56.
- Tummers, L. (2019). Public policy and behavior change. *Public Administration Review*, 79(6), 925-930.
- Bakker, A. B. (2015). A job demands-resources approach to public service motivation. *Public Administration Review*, 75(5), 723-732.
- Tummers, L. G., Bekkers, V., Vink, E., & Musheno, M. (2015). Coping during public service delivery: A conceptualization and systematic review of the literature. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(4), 1099-1126.
- Jakobsen, M., & Andersen, S. C. (2013). Coproduction and equity in public service delivery. *Public Administration Review*, 73(5), 704-713.
- Battaglio Jr., P.R., Belardinelli, P., Bellé, N., and Cantarelli, P. 2018. Behavioral Public Administration ad fontes: A Synthesis of Research on Bounded Rationality, Cognitive Biases, and Nudging in Public Organizations. *Public Administration Review*. 79(3), 304-20.
- Van Gestel, L. C., Kroese, F. M., & De Ridder, D. T. D. (2018). Nudging at the checkout counter—A longitudinal study of the effect of a food repositioning nudge on healthy food choice. *Psychology & health*, 33(6), 800-809.
- Wilkinson, T.M. 2013. Nudging and manipulation. *Political Studies*. 61 (2), 341-355.
- Gingerich, J. 2015. The Political Morality of Nudges in Healthcare. In Cohen, I.G., Lynch, H.F., and Robertson, C.T. 2016. *Nudging Health: Health Law and Behavioral Economics*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Hertwig, R., and Grüne-Yanoff, T. 2017. Nudging and Boosting: Steering or Empowering Good Decisions. *Perspectives on Psychological Science*. 12 (6), 973-986.