

XIII International Evaluation Conference

Kraków, 9-10.12.2019

Session: Behavioral analysis - review of good methodological practices



The project is co-financed from the European Regional Development Fund and the Cohesion Fund.



Ministry of Economic Affairs
and Climate Policy

Rapport gedragsbeïnvloeding bij
bedrijven
Ministerie van Economische Zaken

Den Haag, 9 november 2016

www.pwc.nl

**Applying
behavioural
insights in policies
aimed at businesses**
Final report

Netherlands Government,
Ministry of Economic
Affairs and Climate Policy
2018-0655/WV-BW/ah
24 September 2018



pwc

Applying behavioural insights in policies aimed at businesses

Thomas Dirkmaat

XIII International Evaluation Conference in Cracow -
10 December 2019



Behavioural Insights Team

- > We started in November 2014
- > A centrally positioned small team (3fte)
- > We apply Behavioural Insights in policy, implementation, supervision and communication



Behavioural Insights Network Netherlands

- › Monthly lunch seminars
- › Yearly “Day of behaviour”
- › Report: A Wealth of Behavioural Insights
- › Online community: www.binnl.nl
- › Publications:
 - 7 behavioural analysis tools
 - Behavioural techniques for emails and letters
 - Research methods



bin-nl



Defining the problem

- › The behavioural sciences literature has a strong focus on the behaviour of individuals
- › The policies of the Ministry of Economic Affairs and Climate Policy and the Ministry of Agriculture, Nature and Food Quality are mostly targeting businesses
- › Two research questions:
 - › Can insights from the behavioural sciences be applied to influence the behaviour of businesses?
 - › If so, can we come to an analytical framework to help shape policies that are aimed at influencing the behaviour of businesses?



Three levels of influencing the behaviour of business

- › Strategic level (e.g. firm's decision to invest in energy saving measures)
- › Managerial level (changing the behaviour of the employee's)
- › Implementation level (e.g. asking a firm to pay their tax on time)



Implementation level

- › Behavioural interventions often focus on the implementation stage of the policy process
- › Relatively easy: the intervention is usually targeted at a specific individual within a firm

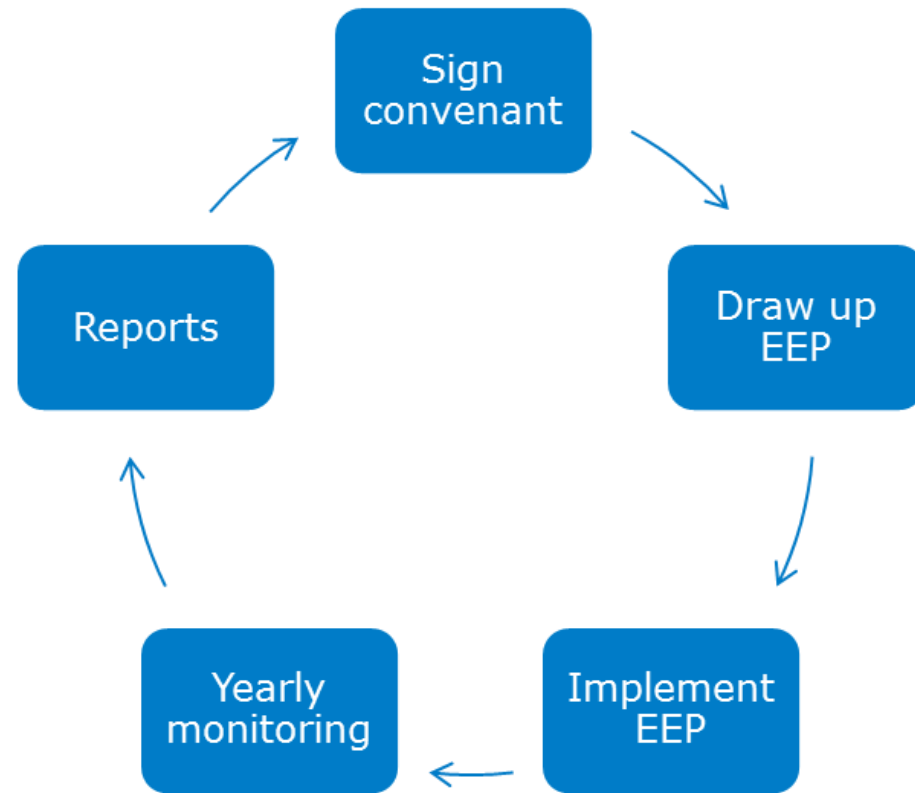


Example: energy saving in industry





MJA3 agreement





Download report energy agreements

Controle



Geachte heer/mevrouw,

Wij danken u voor het aanleveren van de monitoringsgegevens over 2014. Uw gegevens zijn in goede orde ontvangen.

Bedrijfsrapporten

Als MJA deelnemer kunt u uw bedrijfsrapportage (per locatie) direct downloaden van de u bekende eMIV-website: www.e.miv.nl; gebruik hiervoor het menu "mja-rapportages".

Wat gebeurt er met uw monitoringsgegevens?

De monitoringsgegevens van alle MJA3/MEE-bedrijven in uw sector zijn verwerkt tot een sectorrapportage. Deze sectorrapportage is beschikbaar na definitieve vaststelling door de OGE¹⁾-vergadering, die voor alle sectoren in mei 2015 hebben plaatsgevonden.

Sectorrapportage downloaden

Na vaststelling van de sectorrapportages door de OGE-vergadering zijn deze te downloaden van onze RVO-website: www.rvo.nl/subsidies-reaalisingen/sectorrapportages-mja/mee.

Resultatenbrochure 2014

De monitoringsgegevens van alle sectoren vormen ook de input voor de "Resultatenbrochure 2014". Deze brochure is de verantwoording aan de Tweede Kamer over de energiebesparing van de Nederlandse industrie. Tevens geven de sectoren hierin aan wat de totale inspanningen en behaalde energiebesparingen zijn. De Resultatenbrochure 2014 wordt Jaarlijks rond Prinsjesdag 2015 beschikbaar gesteld. U kunt de brochure te zijner tijd downloaden via onze website.

Meer informatie?

Heeft u naar aanleiding van deze brief nog vragen of wilt u meer weten over de bedrijfsrapportage of andere zaken rondom het convenant? Kijkt u dan op onze website of neemt u contact op met onze helpdesk via info.mja@rvo.nl. U kunt ons ook bellen. Op werkdagen tussen 9:30 en 17:00 uur via 088 042 42 42.

Nogmaals dank voor uw inspanningen,

Met vriendelijke groet,

Nationale Programma's

drs. M.A. Versandvoort
Teammanager Toetsing en Monitoring

¹⁾ OGE: Overleggroep Energiebesparing; in dit overleg bespreken vertegenwoordigers van bedrijfsleven en overheid de convenantontwikkelingen in uw sector

Colofon

Contactgegevens
Rijksdienst voor
Ondernemend Nederland
Slachthuisstraat 71
6041 CB Roermond

Simple



Geachte heer Dirkmaat,

Uw MJA3-bedrijfsrapport staat klaar, download uw rapport (per locatie) [hier](#).

Uw bedrijfscode waarmee u het rapport kunt downloaden is u door de projectleider e-MIV per brief toegestuurd op 13 januari '15. In het bedrijfsrapport leest u in hoeverre uw bedrijf de afgesproken doelen uit uw Energie Efficiënte Plan (EEP) heeft gerealiseerd.

Sectorrapport

Op basis van de monitoringsgegevens van alle bedrijven uit uw sector is ook een sectorrapport opgesteld. Het sectorrapport kunt u [hier](#) downloaden.

Meer informatie

Heeft u naar aanleiding van deze email nog vragen of wilt u meer weten over uw bedrijfsrapport of andere zaken rondom het convenant? Kijkt u dan op onze website of neemt u contact op met de helpdesk info.mja@rvo.nl of bel 088 042 42 42.

Met vriendelijke groet,

drs. M.A. Versandvoort
Teammanager Toetsing en Monitoring

Colofon

Contactgegevens
Rijksdienst voor
Ondernemend Nederland
Slachthuisstraat 71
6041 CB Roermond

Simple + Value



Geachte heer Dirkmaat,

Uw MJA3-bedrijfsrapport staat klaar, download uw rapport (per locatie) [hier](#).

Uw bedrijfscode waarmee u het rapport kunt downloaden is u door de projectleider e-MIV per brief toegestuurd op 13 januari '15. In het bedrijfsrapport leest u in hoeverre uw bedrijf de afgesproken doelen uit uw Energie Efficiënte Plan (EEP) heeft gerealiseerd.

Uw bedrijfsrapport vertelt u hoe uw bedrijf op het gebied van energie-efficiënte presteert ten opzichte van bedrijven uit uw sector.

Sectorrapport

Op basis van de monitoringsgegevens van alle bedrijven uit uw sector is ook een sectorrapport opgesteld. Het sectorrapport kunt u [hier](#) downloaden.

Meer informatie

Heeft u naar aanleiding van deze email nog vragen of wilt u meer weten over uw bedrijfsrapport of andere zaken rondom het convenant? Kijkt u dan op onze website of neemt u contact op met de helpdesk: info.mja@rvo.nl of bel (088) 0424242.

Met vriendelijke groet,

drs. M.A. Versandvoort
Teammanager Toetsing en Monitoring

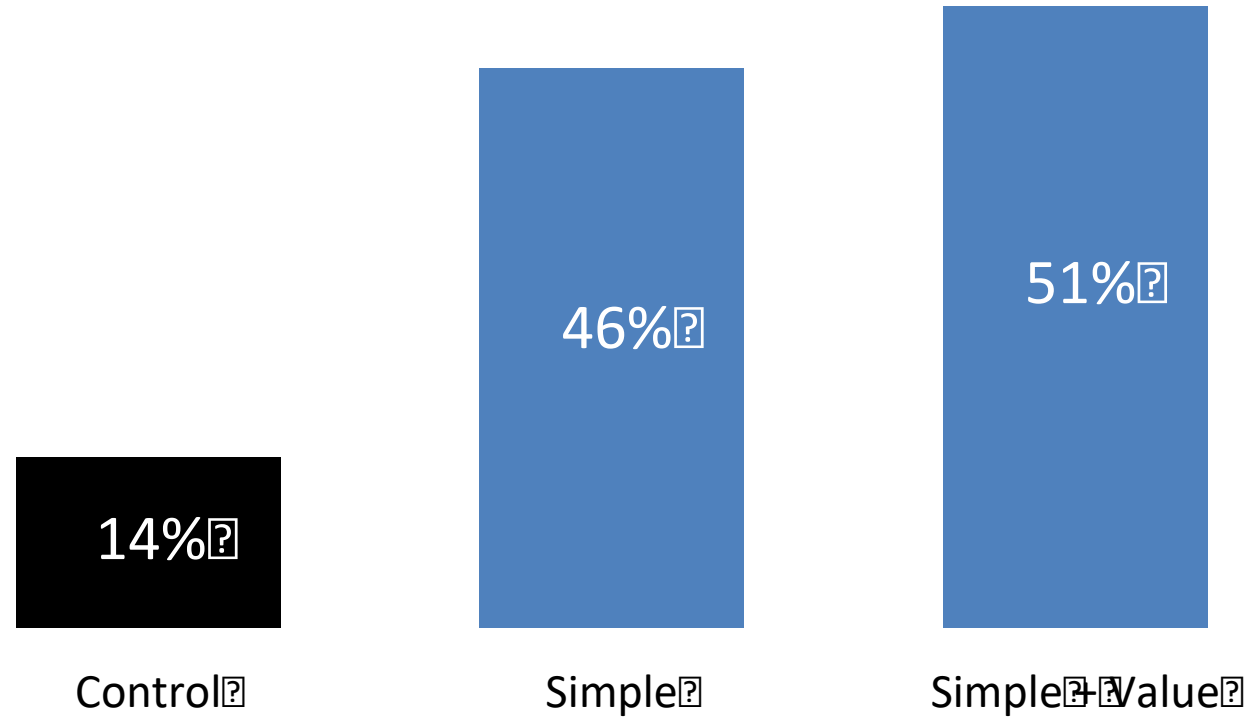
Colofon

Contactgegevens
Rijksdienst voor
Ondernemend Nederland
Slachthuisstraat 71
6041 CB Roermond

Your company report informs you about your company's energy efficiency performance compared to companies in your sector



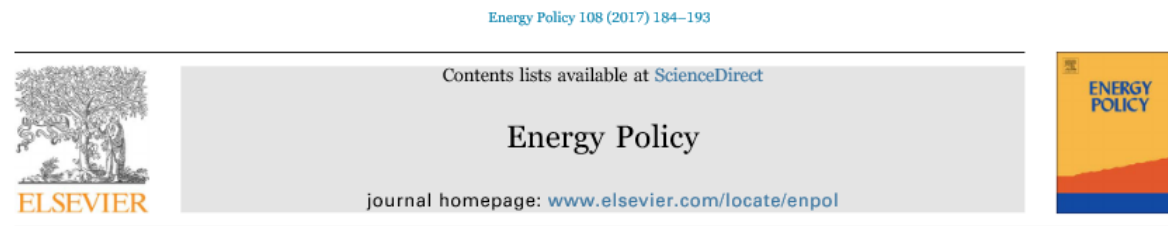
250% more downloads





Survey results

- > Survey results indicate that the follow up behaviour does not differ between the respondents who were nudged and those who were not!
- > Follow up behaviour: reading, forwarding to colleague, discussing with colleague, discussing with management.



Using behavioral insights to make firms more energy efficient: A field experiment on the effects of improved communication



Stephanie Rosenkranz^a, Kees Vringer^{b,*}, Thomas Dirkmaat^c, Eva van den Broek^{c,1},
Christiaan Abeelen^d, Anjo Travaille^e



Managerial level

- › Interventions are aimed at larger groups of individuals within firms/ or organisations
- › See for example our studies on screen locking, phishing and waste recycle behaviour



A Wealth of Behavioural
Insights:
2017 edition
Behavioural Insights Network Netherlands





Example: combatting Phishing emails





Information intervention

Ministerie van Economische Zaken

Beste collega,

Vorig jaar oktober organiseerde de Directie Bedrijfsvoering de afzender van de campagne (bewustzijn bij EZ) een groot succes!

Het doel van deze rijksbrede campagne is je digitale vaardigheden trainen en verbeteren en veiligheidsrisico's herkennen en voorkomen. Daarom ontvang je deze maand drie informatieve mails over het onderwerp phishing. Het is deze maand anders dan de laatste twee. Het eerste is een phishingmail, het tweede is een phishingmail, en het derde is een phishingmail. Het is deze maand anders dan de laatste twee. Het eerste is een phishingmail, het tweede is een phishingmail, en het derde is een phishingmail. Het is deze maand anders dan de laatste twee. Het eerste is een phishingmail, het tweede is een phishingmail, en het derde is een phishingmail.

Meer informatie over (bewaars) vind je onder meer op <https://www.dowestafoverheid.nl>

Vriendelijke groet,

Johan Maas
Directeur Bedrijfsvoering

Digivaardigheden – phishingmails (1)

1. Wat is phishing?
2. Hoe herken ik phishing?
3. Een phishingmail, en nu?

Wat is phishing?

Phishing is een vorm van internetfraude. Bij phishing proberen fraudeurs (phishers) via e-mail je persoonlijke inlog- en/of bankgegevens te achterhalen.

De 'phisher' heeft nu controle over je account.

Je komt vervolgens op een pagina. Daar wordt gevraagd om meer informatie van je account of bankrekening of dat je een veiligheidscode moet invoeren om in te loggen.

Kenmerkend voor een phishingmail is de dringende toon. Bijvoorbeeld dat als je niet inlogt, je geen gebruik meer kunt maken van je account of bankrekening of dat je een veiligheidscode moet invoeren om in te loggen.

Phishing via Social Media

De 'phisher' zoekt op internet en social media naar bruikbare informatie (waar je werkt etc.) om zijn doelwit op persoonlijke wijze uit naam van de organisatie, te benaderen.

Met de online gevonden informatie, benadert de 'phisher' zijn doelwit, zogenaamd uit naam van de organisatie.

Ministerie van Economische Zaken

Digivaardigheden – phishingmails (2)

1. Wat is phishing?
2. Hoe herken ik phishing?
3. Een phishingmail, en nu?

Phishing is een vorm van internetfraude. Bij phishing proberen fraudeurs via e-mail je persoonlijke inlog- en/of bankgegevens te achterhalen.

Hoe herken ik een phishingmail?

Let op (typefouten in) het emailadres

- Een betrouwbare afzender verstuurt geen informatie vanaf een openbaar emailadres zoals Gmail of Hotmail.

Let op de aanhef

- Phishingmails hebben vaak een onpersoonlijke aanhef

Let op de schrijfstijl

- In phishingmails worden vaak taal- en spel fouten gemaakt en wordt een schrijfstijl gebruikt die niet past bij de afzender

Let op de link

- Waar gaat de link naartoe? Check de website waar je naartoe wordt geleid. Door met de muis op een link te gaan staan (NIET KLIKKEN) kun je het adres zien waar de link heen gaat.
- Sites waar je in moet loggen sturen over het algemeen geen linkjes naar je in moet loggen. Moet je toch ergens inloggen, type dan zelf het adres van de website in de adresbalk

Let op het emailadres in de handtekening

- Is dat het emailadres van de afzender?

Let op de afzender

- Ken je de afzender? Google zijn of haar naam om te kijken of hij of zij echt bestaat.

Let op: Je werkgever zal via de e-mail nooit om je persoonlijke- en/of inloggegevens vragen. Noch je vragen via een link in de e-mail accountgegevens te controleren of verifiëren. Ontvang je toch een e-mail met een link daarin, neem dan extra veiligheidsmaatregelen in acht.

Consequenties van phishingmails

- Verlies van Departementaal Vertrouwelijke en Staatsgeheime informatie
- Verlies van persoonlijke gegevens als naam, e-mailadres en (inlog) accountgegevens van het EZ-netwerk, het Rijksportaal en DoMuS
- Financieel verlies

an: Directiebedrijfsvoering@mlnez.nl

Verzonden: do 5-11-2015 9:09

an: Veer, dr. E. van de (Evelien)

C:

nderwerp: ACTIVEER uw Mobile Password Recovery System



Beste EZ-Medewerker,

Na een succesvolle pilot van de Directie Bedrijfsvoering, zijn wij onlangs gestart met het implementeren van het EZ - Mobile Password Recovery System (EZ-MPRS) voor alle EZ-medewerkers. Hiermee kunt u, te allen tijde, uw wachtwoord van uw gebruikersaccount, opvragen en wijzigen. Hiermee hopen we u nog sneller en beter van dienst te kunnen zijn.

Uit onze gegevens blijkt dat u nog geen gebruik maakt van het EZ - Mobile Password Recovery System. Daarom vragen we u, eenmalig, uw gebruikersaccount te koppelen aan uw mobiele nummer.

Activeer [hier](#) uw EZ - Mobile Password Recovery System (MPRS)

Voor meer informatie, zie onderstaande link:



EZ - MPRS

Ministerie van Economische Zaken

EZ - Mobile Password Recovery System (MPRS) 1/2

Koppel in 2 simpele stappen uw gebruikersaccount aan uw mobiele nummer

*Verplichte velden zijn gemarkeerd met een **

Gebruikersnaam *

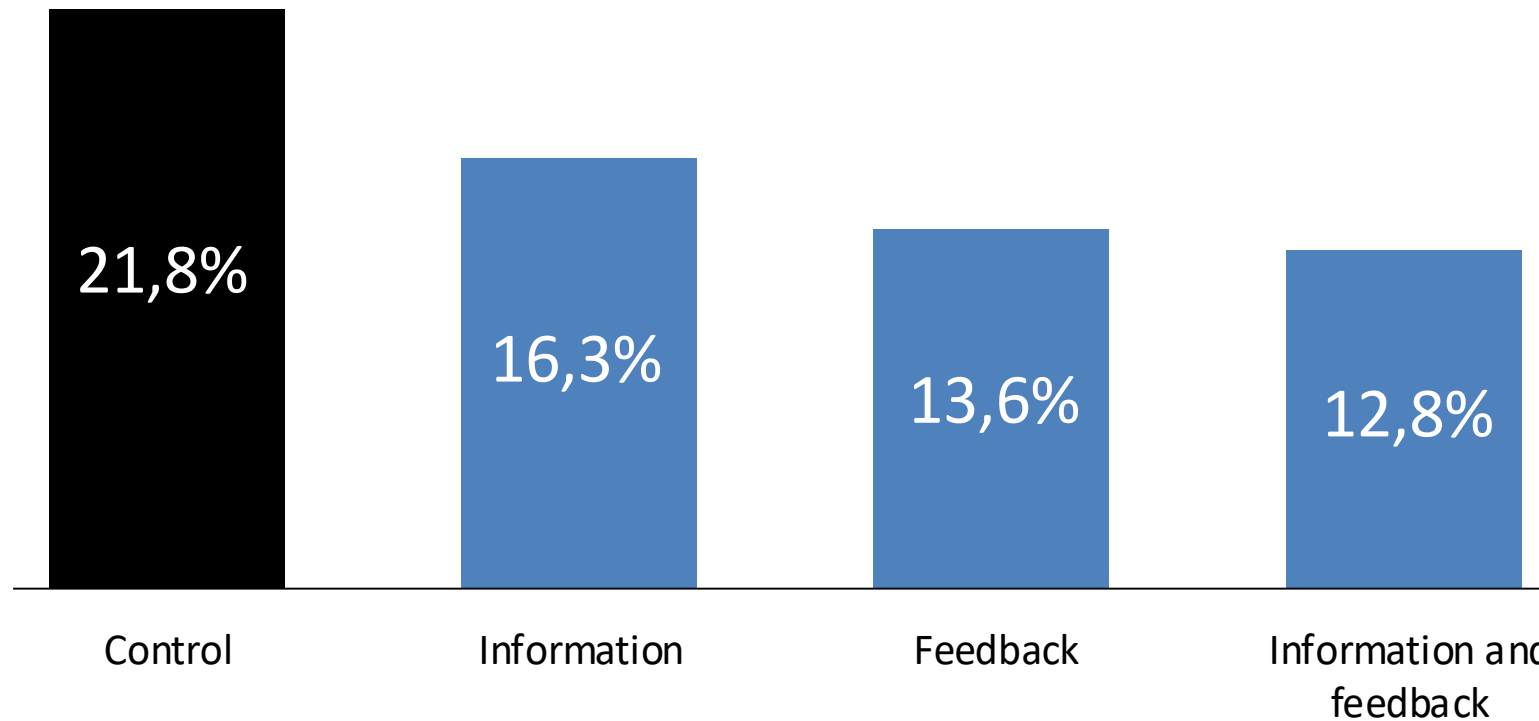
Wachtwoord *

Mobiele nummer *

Verzenden



41% less colleagues who give away their password



Forthcoming: Informing, simulating experience, or both: A field experiment on phishing risks



Strategic level

- › Intervention aimed at the decision making unit of a firm.
- › Here we found less studies, two interesting examples are:
 - Increasing compliance with the rules concerning clear car pricing (Dutch Authority for Consumers and Markets, NL)
 - Growth Vouchers programme (former Department of Business, Innovation and Skills, UK)
- › The rest of the presentation will focus on influencing business at the strategic level.



The difference between individuals and firms

- > Decisions are usually made by groups
- > Often there is a principal-agent relationship
- > Professional decision-making
- > Firms are more heterogenous
- > Firms do not act in isolation (stronger interdependencies)

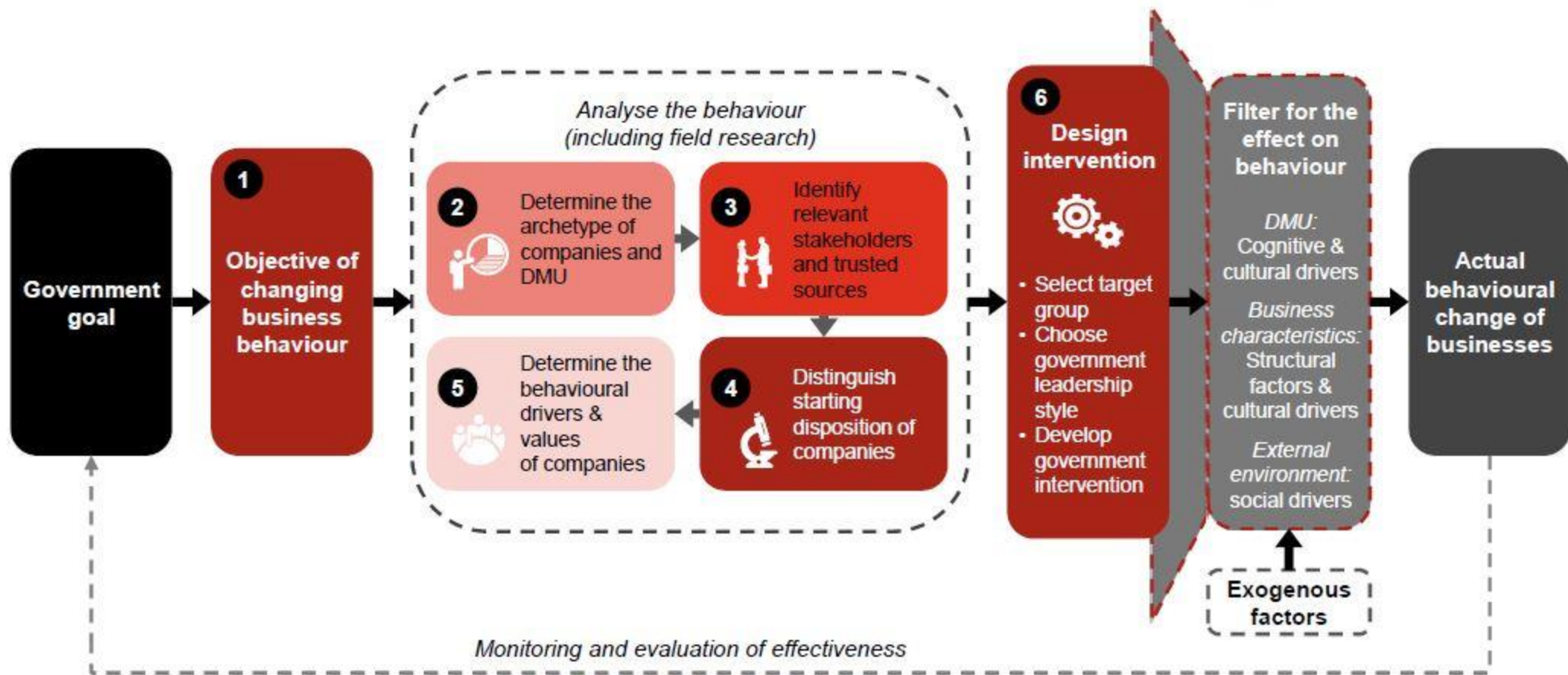


Organisations are made up of people

- › When it comes to the first three difference, the literature suggests that firms behave more rational than individuals, but they are still sensitive to estimation errors and biases.
- › By nudging the right number or types of people and/or tweaking the right policy levers in an organisation, whole organisations can change (Foster 2017).
- › But who to nudge the critical mass, the leaders or external stakeholders?



Six steps approach





Future developments

- > We are working on creating an interactive tool to unlock the body of knowledge that has been brought together in the [EY](#) and [PwC](#) reports.
- > We would like to validate this tool by applying it in our daily work.
- > Please share your experiences on applying behavioural insight to influence the behaviour of business with us.



Thank you for your
attention!

XIII International Evaluation Conference

Kraków, 9-10.12.2019

Session: Behavioral analysis - review of good methodological practices



The project is co-financed from the European Regional Development Fund and the Cohesion Fund.