

ARTIKEL

Gemak dient de mens: is het zo simpel?

*Frank Doolaard, Wilco van Dijk & Sjoerd Goslinga**

Inleiding

Het idee dat de samenleving toeneemt in complexiteit, wordt breed gedragen (Idenburg & De Jong, 2020). Factoren zoals bevolkingsgroei en decentralisatie, maar ook digitalisering en internationalisering zorgen voor steeds veranderende en complexere interacties tussen burgers, overheden, bedrijven en instanties. Dit vraagt veel van overheden, maar ook van burgers.

Zo moeten burgers op de hoogte blijven van steeds complexere wet- en regelgeving, die overheden steeds verder uitbreiden (Marseille & Ebens, 2025). Ook moeten ze omgaan met een ingewikkeld belastingstelsel. Alleen al bij de inkomstenbelasting zijn er meer dan honderd aftrekposten, vrijstellingen en heffingskortingen (Arendsen, 2016). En mensen met lage inkomens kunnen in sommige gemeenten aanspraak maken op wel 32 inkomensondersteunende regelingen, naast alle landelijke toeslagen en voorzieningen (Van Dijk et al., 2025). Dit alles leidt tot hoge administratieve lasten – ook voor mensen in een kwetsbare positie. Ze moeten overzicht houden, begrijpen waar ze recht op hebben, en bij allerlei instellingen lastige procedures doorlopen.

Overheden verwachten dus veel van burgers op administratief niveau, maar ook in de aanpak van veel maatschappelijke opgaven is het essentieel dat burgers bepaald gedrag vertonen. Denk aan klimaatbewust omgaan met energie, of een stem uitbrengen bij verkiezingen. In dit licht is het logisch dat overheden steeds meer oog krijgen voor het zogenoemde ‘doenvermogen’ van burgers – of, om de verantwoordelijkheid niet alleen bij burgers te leggen: de ‘doenlijkheid’ van wat overheden van burgers vragen. Een belangrijke strategie voor overheden om de doenlijkheid te vergroten is het gemakkelijk maken van het beoogde gedrag. Maar wat verstaan we precies onder ‘gemak’? En wat doet het met mensen?

In deze bijdrage verkennen we het concept ‘gemak’ vanuit een gedragswetenschappelijk perspectief. We behandelen het effect op gedrag, en bespreken de voordelen en mogelijke keerzijden van gemak. Hiervoor maken we gebruik van praktijkvoorbeelden uit de context van de Belastingdienst.

* Frank Doolaard is senior onderzoeker bij het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag, Universiteit Leiden. Wilco van Dijk is directeur van het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag, Universiteit Leiden. Sjoerd Goslinga is onderzoeker bij het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag van de Universiteit Leiden en coördinerend kennisadviseur bij de Belastingdienst.

Wat is gemak?

In de psychologische wetenschap wordt gemak gezien als de ervaring dat iets weinig inspanning kost. Mensen monitoren continu hoe moeiteloos hun eigen denken en handelen verloopt: bij het nemen van beslissingen, het verwerken van informatie, het uitvoeren van handelingen, enzovoort. Afhankelijk van hoeveel inspanning ze op dit ‘metacognitieve niveau’ waarnemen, ervaren ze iets als gemakkelijk of juist moeilijk (zie bijvoorbeeld *fluency*, Oppenheimer, 2008).

Vanuit evolutionair perspectief is deze continue monitoring logisch. Niet alleen fysieke, maar ook mentale inspanning kost schaarse energie. Mensen zetten hun energie het liefst in wanneer de verwachte opbrengst opweegt tegen de investering (Kurzban et al., 2013). Het monitoren van gemak helpt mensen om zich te richten op mogelijkheden met een lagere inspanning, en grotere kans op succes.

Wanneer mensen registreren dat iets gemakkelijk gaat, wordt dat niet alleen als prettig ervaren, het kan ook hun denken en voorkeuren sturen. Wat weinig moeite kost, wordt namelijk sneller als aantrekkelijk, betrouwbaar en goed beoordeeld (Alter & Oppenheimer, 2006; Song & Schwarz, 2008).

Welke rol speelt gemak in gedrag?

Een van de basisprincipes uit de sociale psychologie is dat gedrag het resultaat is van de interactie tussen het individu en de situatie of context waarin het individu zich bevindt (Lewin, 1952). Of mensen bepaald gedrag vertonen, hangt dus af van individuele factoren, zoals of ze het kunnen (Bandura, 1982) en willen (Deci & Ryan, 2012), en van contextuele factoren: of de situatie hen ertoe aanspoort (Michie et al., 2011). Gemak hangt nauw met deze beide factoren samen. Het wegnemen van belemmeringen in de *context* kan bijvoorbeeld gemak vergroten, en zo gedrag faciliteren. En de ervaring van gemak werkt weer in op de individuele factoren: de perceptie dat iets weinig moeite kost, kan mensen *motiveren* of bijdragen aan het geloof dat ze het *kunnen*.

Niet voor niets staat gemak (‘easy’) centraal in het veelgebruikte EAST-model, dat vier effectieve principes voor gedragsverandering samenvat: *Easy, Attractive, Social* en *Timely* (Behavioural Insights Team, 2024). Het makkelijker maken van de context of het beoogde gedrag zelf is een bewezen en breed toepasbare aanpak om mensen tot dat gedrag te bewegen.

Wat doet de Belastingdienst om het mensen makkelijker te maken?

Het bieden van gemak kan overheden dus helpen om bepaald gedrag bij burgers te stimuleren. Omdat gemak vaak als positief wordt ervaren, kan het bovendien bijdragen aan een positievere beleving van het proces en van de betrokken instanties. Maar hoe ziet het bieden van gemak er in de praktijk uit?

Overheden kunnen het gedrag van burgers bijsturen, bij benadering via twee sporen (Chater & Loewenstein, 2023; maar zie Doolaard et al., 2025, voor een nuancering). Ofwel door het *systeem* van regels, wetten en instituties aan te passen (het zogenoemde *s-frame*), ofwel door *individuele* interventies die de motivatie en het handelingsvermogen van individuen proberen te versterken (het *i-frame*). Uit beide categorieën lichten we enkele voorbeelden toe van manieren waarop de Belastingdienst gemak inzet.

Systemische interventies (s-frame)

Vanuit systemisch perspectief kunnen overheden burgers ontlasten door complexe regelgeving en procedures voor hen gemakkelijker te maken. Een directe benadering is om het systeem zelf eenvoudiger te maken. In de belastingcontext betekent dit bijvoorbeeld minder en eenvoudiger regels, minder verschillende tarieven, minder uitzonderingen en minder frequente wijzigingen (Marseille & Ebens, 2025). Zulke aanpassingen maken wet- en regelgeving begrijpelijker en verlagen de administratieve lasten voor burgers. Dergelijke systeemveranderingen zijn echter lastig te realiseren, en wet- en regelgeving vallen vaak (gedeeltelijk) buiten de directe invloed van de Belastingdienst. Daarom richt de dienst zich vooral op het eenvoudiger maken van processen voor burgers, zonder de onderliggende wet- en regelgeving te wijzigen.

Een goed voorbeeld hiervan is de vooraf ingevulde aangifte (VIA). De regels rond inkomstenbelasting blijven bestaan, maar het proces wordt vereenvoudigd doordat burgers veel gegevens niet meer zelf hoeven in te vullen. Zo wordt het beoogde gedrag – tijdig en correct aangifte doen – bevorderd (Van Dijk et al., 2020). Een ander voorbeeld is de verkorte aangifte. Daarbij krijgen mensen met een relatief eenvoudige, onveranderde financiële situatie (zoals alleenstaanden in loondienst) alleen relevante vragen voorgelegd, dus geen vragen over bijvoorbeeld partnergegevens of ondernemerschap.

Ook voor ondernemers wordt nagedacht over manieren om belastingafdracht systemisch gemakkelijker te maken. Een voorbeeld is het automatisch afdragen van btw bij online transacties, waarbij 21% van het aankoopbedrag direct wordt overgeboekt naar de Belastingdienst (OECD, 2014).

Al deze systemische ingrepen maken processen makkelijker, waardoor de kans toeneemt dat ze succesvol worden doorlopen.

Individuele interventies (i-frame)

Naast systeemaanpassingen kunnen overheden ook inzetten op zogenoemde *i-frame* interventies. Die richten zich primair op individuele factoren, zoals het versterken van de motivatie en het handelingsvermogen van burgers.

Een duidelijk voorbeeld hiervan is dat de Belastingdienst lespakketten aanbiedt aan mbo-opleidingen. Zo maken ze de aangifte makkelijker voor mensen – niet door het aangifteproces aan te passen, maar door mensen tijdig de vaardigheden bij te brengen die ervoor nodig zijn. De Belastingdienst onderzoekt ook of het mo-

gelijk is om mensen een tool aan te bieden die helpt om te berekenen welke zorgkosten aftrekbaar zijn. Hier worden nu relatief veel fouten bij gemaakt. Ook deze ingreep stelt mensen beter in staat om de aangifte makkelijker te doorlopen.

Een ander voorbeeld is het gebruik van begrijpelijke taal in brieven en digitale communicatie. Beter begrip kan leiden tot een groter handelingsvermogen. En het optimaliseren van de gebruikservaring, met een soepele navigatie en consistente vormgeving, maakt de beleving voor mensen overzichtelijker en aangener (Song & Schwarz, 2008), en kan zo de motivatie vergroten.

Zowel via systemische als individuele interventies kan de Belastingdienst dus gemak bieden aan burgers. Dit draagt bij aan meer correcte aangiften, en daarmee mogelijk tijd- en geldbesparing bij zowel burgers als de Belastingdienst (Benzarti, 2020).

In deze voorbeelden is overigens een verdere verfijning zichtbaar: de Belastingdienst werkt zowel aan het begrijpelijk maken van informatie (communicatie) als aan het vereenvoudigen van benodigde handelingen (actie). Verschillende klantreisonderzoeken tonen aan dat de interactie tussen burger en Belastingdienst een iteratief proces is van communicatie en actie. Zo ontvangt een particulier bijvoorbeeld een brief over de aangifte, dient de aangifte in, communiceert met een medewerker, maakt eventueel bezwaar en communiceert met een bezwaarbehandelaar. Klantreizen bieden daarmee een waardevolle manier om alle stappen in kaart te brengen waarop systemische en individuele gemaksinterventies kunnen worden ingezet. Gebruikersonderzoek kan vervolgens helpen om de interventies zo effectief mogelijk te maken.

Mogelijke negatieve effecten van gemak

Tot nu toe hebben we stilgestaan bij de positieve ervaring van gemak en hoe dit gedrag kan bevorderen. Toch is het voor overheden cruciaal om ook oog te hebben voor mogelijke negatieve bijeffecten van gemak.

Deze effecten ontstaan vaak bij gemaksinterventies binnen een complex systeem, waarbij de complexiteit van het systeem zelf niet wordt verminderd. De complexiteit verdwijnt dan vooral uit het zicht, of verschuift naar andere actoren. Denk bijvoorbeeld aan het vereenvoudigen van communicatie: hoewel ingewikkelde taalconstructies kunnen worden vermeden, blijft de inhoudelijke complexiteit vaak bestaan. Juridische of technische nuances zijn lastig te vertalen in eenvoudige taal, waardoor belangrijke details verloren kunnen gaan (zie Cramwinckel et al., 2023). Het resultaat kan dan zijn dat mensen denken iets te begrijpen dat ze eigenlijk niet voldoende vatten – of dat ze wel begrijpen *wat* hun wordt gevraagd, maar niet *waarom*.

Een ander voorbeeld waarbij de complexiteit verschuift, is wanneer instanties gemak bieden door lastige keuzes weg te nemen, bijvoorbeeld door mensen met ‘nudges’ naar een bepaalde optie te sturen, of de keuze vóór hen te maken. Zo speelt bij

DUO de vraag in hoeverre zij studenten moeten helpen bij het kiezen tussen bepaalde aflossingstrajecten voor hun studielening (De Boer et al., 2025). Deze keuze maken vóór studenten maakt het financiële vraagstuk niet simpeler, maar verschuift enkel de verantwoordelijkheid van de burger naar de instantie. Hoewel dit mensen verder helpt, kan het geboden gemak op gespannen voet staan met (ervaren) autonomie en eigenaarschap. Burgers ervaren daardoor mogelijk minder controle over de situatie en kunnen minder vaardig worden in het maken van afgewogen keuzes. Nudges die ongemerkt gedrag beïnvloeden, roepen om diezelfde reden ethische vragen op: ze faciliteren misschien bepaald gedrag, maar dragen niet bij aan de ontwikkeling van mondige burgers die bewuste keuzes maken. Terwijl juist zulke burgers onmisbaar zijn bij maatschappelijke vraagstukken als klimaatverandering, pandemieën of sociale ongelijkheid (Herzog & Hertwig, 2025).

Daarnaast kan gemak een averechts effect hebben op betrokkenheid. Wanneer iets als moeiteloos wordt ervaren, interpreteren mensen dat vaak als een signaal dat het onderwerp weinig aandacht vereist (Koriat et al., 2009). Daardoor kunnen ze afhaken bij thema's waarvoor betrokkenheid juist gewenst is – zoals pensioenen, orgaandonatie of belastingaangifte. Volledige automatisering van belastingprocessen kan bijvoorbeeld gemak bieden, maar zou op de lange termijn schadelijk kunnen blijken als de betrokkenheid bij belastingen afneemt. Bijvoorbeeld indien dit leidt tot minder begrip van en draagvlak voor belastingen, een afname van de sturende werking van belastingen, of verminderde participatie in het maatschappelijk debat, bijvoorbeeld over inkomensverdeling of hypotheekrenteaftrek.

Ten slotte ontstaat er in de praktijk vaak een uitruil tussen privacy en gemak. Bijvoorbeeld doordat overheden gegevens van burgers verzamelen om hen te helpen bij lastige keuzes, of de belastingaangifte vooraf voor hen in te vullen. Dat overheden daarmee de beschikking krijgen over allerlei informatie van bijvoorbeeld werkgevers, banken en verzekeringsmaatschappijen, verandert de machtsverhouding tussen overheid en burger, en kan bovendien bij burgers wantrouwen opwekken.

Deze mogelijke negatieve neveneffecten verdienen serieuze overweging. Zaken zo gemakkelijk mogelijk maken is dus niet altijd de beste oplossing. Overheden spelen hier een sleutelrol, juist omdat individuen geneigd zijn directe voordelen, zoals gemak, zwaarder te laten wegen dan mogelijke negatieve langetermijngevolgen (O'Donoghue & Rabin, 2015). In hun ontwerp- en afwegingskaders moeten beleidsmakers daarom niet alleen kijken naar wat mensen nú helpt, maar ook naar wat mensen op termijn nodig hebben om autonoom, geïnformeerd en betrokken te blijven. In de concrete uitwerking zijn interventies die complexiteit daadwerkelijk reduceren, of mensen benodigde vaardigheden bijbrengen dan wenselijker dan interventies die de complexiteit uit het zicht houden, of de verantwoordelijkheid voor complexe keuzes verleggen.

Conclusie

In een steeds complexere samenleving is het waardevol dat overheden burgers ondersteunen door processen eenvoudiger te maken. Gemak kan helpen om bepaald gedrag te bevorderen en burgers in staat stellen om aan maatschappelijke en wettelijke verwachtingen te voldoen. Daarbij is het belangrijk dat gemaksinterventies gericht zijn op het daadwerkelijk verminderen van onnodige complexiteit, waar dat mogelijk is.

Wanneer complexiteit slechts uit het zicht verdwijnt, of beslissingen voor burgers worden genomen zonder hen erbij te betrekken, kan dat op de korte termijn tot gemak leiden. Maar op de lange termijn kan dit ten koste gaan van begrip, betrokkenheid, verantwoordelijkheidsgevoel en autonomie van burgers. Overheden doen er daarom goed aan om bij het ontwerpen van beleid niet alleen te streven naar een soepele uitvoering, maar ook na te denken over hoe gemak kan bijdragen aan een weerbare en goed geïnformeerde samenleving.

Literatuur

- Alter, A. L., & Oppenheimer, D. M. (2006). Predicting short-term stock fluctuations by using processing fluency. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 103, 9369-9372. <https://doi.org/10.1073/pnas.0601071103>
- Arendsen, R. (2016). *Eenvoudig belasting heffen* [Oratie, Universiteit Leiden]. Sdu.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37, 122-147.
- Behavioural Insights Team. (2024). *EAST framework: Four simple ways to apply behavioural insights* [Handbook]. <https://www.bi.team/wp-content/uploads/2014/04/BIT-EAST-handbook.pdf>
- Benzarti, Y. (2020). How taxing is tax filing? Using revealed preferences to estimate compliance costs. *American Economic Journal: Economic Policy*, 12(4), 38-57. <https://www.jstor.org/stable/27028630>
- Chater, N., & Loewenstein, G. (2023). The i-frame and the s-frame: How focusing on individual-level solutions has led behavioral public policy astray. *Behavioral and Brain Sciences*, 46, e147. <https://doi.org/10.1017/S0140525X22002023>
- Cramwinckel, T. A., Pander Maat, H., & Sanders, T. J. M. (2023). Begrijpelijke overheidscommunicatie: een communicatief juridisch evaluatiekader. *Handelingen Nederlandse Juristen-Vereniging*, 152, 7-156. https://njv.nl/wp-content/uploads/2023/06/preadviezen-2023-Klare_taal.pdf
- De Boer, H., Van Leeuwen, E., Vliek, M., Lanting, G.-J., Dijkstra, R., Van Dijk, W., Ter Mors, E., & Osinga, M. (2025). *Bewust aflossen: Onderzoek naar het aflosgedrag van mensen met een studieschuld*. Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2012). Self-determination theory. In P. A. M. Van Lange, A. W. Kruglanski, & E. T. Higgins (Eds.), *Handbook of theories of social psychology* (pp. 416-436). Sage Publications. <https://doi.org/10.4135/9781446249215.n21>
- Doolaard, F., Van Dijk, W., Pietersma, S., & Goslinga, S. (2025). Interventies via het systeem of het individu? Gedragswetenschappelijke inzichten in het belang van de interactie. *Beleidsonderzoek Online*. <https://doi.org/10.5553/BO/221335502025007>

- Herzog, S. M., & Hertwig, R. (2025). Boosting: Empowering citizens with behavioral science. *Annual Review of Psychology*, 76, 851-881. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-020924-124753>
- Idenburg, A., & De Jong, P. (2020). *Groeiende complexiteit vraagt om ander samenspel*. Raad voor het Openbaar Bestuur. <https://www.raadopenbaarbestuur.nl/documenten/2020/03/12/advies-akkoord-besturen-met-akkoorden-als-evenwichtskunst>
- Koriat, A., Ackerman, R., Lockl, K., & Schneider, W. (2009). The memorizing effort heuristic in judgments of learning: A developmental perspective. *Journal of Experimental Child Psychology*, 102, 265-279. <https://doi.org/10.1016/j.jecp.2008.10.005>
- Kurzban, R., Duckworth, A., Kable, J. W., & Myers, J. (2013). An opportunity cost model of subjective effort and task performance. *Behavioral and Brain Sciences*, 36, 661-679. <https://doi.org/10.1017/S0140525X12003196>
- Lewin, K. (1952). *Field theory in social science: Selected theoretical papers* (D. Cartwright, Ed.). Tavistock.
- Marseille, B., & Ebens, J. (2025). *Complexiteit van (belasting)regelgeving*. Belastingdienst.
- Michie, S., Van Stralen, M. M., & West, R. (2011). The behaviour change wheel: A new method for characterising and designing behaviour change interventions. *Implementation Science*, 6, Article 42. <https://doi.org/10.1186/1748-5908-6-42>
- O'Donoghue, T., & Rabin, M. (2015). Present bias: Lessons learned and to be learned. *American Economic Review*, 105, 273-279. <https://doi.org/10.1257/aer.p20151085>
- Oppenheimer, D. M. (2008). The secret life of fluency. *Trends in Cognitive Sciences*, 12, 237-241. <https://doi.org/10.1016/j.tics.2008.02.014>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2014). *Tax compliance by design: Achieving improved SME tax compliance by adopting a system perspective*. OECD. https://www.oecd-ilibrary.org/taxation/tax-compliance-by-design_9789264223219-en
- Song, H., & Schwarz, N. (2008). If it's difficult to read, it's difficult to do: Processing fluency affects effort prediction and motivation. *Psychological Science*, 19, 986-988. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.2008.02189.x>
- Van Dijk, J., J., Feld, Y., & Van Rijn, J. (2025). *Eerlijker en eenvoudiger armoedebeleid – Landelijke basis, lokaal maatwerk*. Instituut voor Publieke Economie. <https://www.instituut-pe.nl/s/20250214-Armoedebeleid-Rapport-Webversie.pdf>
- Van Dijk, W. W., Goslinga, S., Terwel, B., & Van Dijk, E. (2020). How choice architecture can promote and undermine tax compliance: Testing the effects of prepopulated tax returns and accuracy confirmation. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 87, 101574. <https://doi.org/10.1016/j.socec.2020.101574>