



“ Om menselijk gedrag te veranderen moet je het eerst begrijpen.



“

*Veel gedrag gaat automatisch.
Ons bewustzijn is een
crisismanager.*

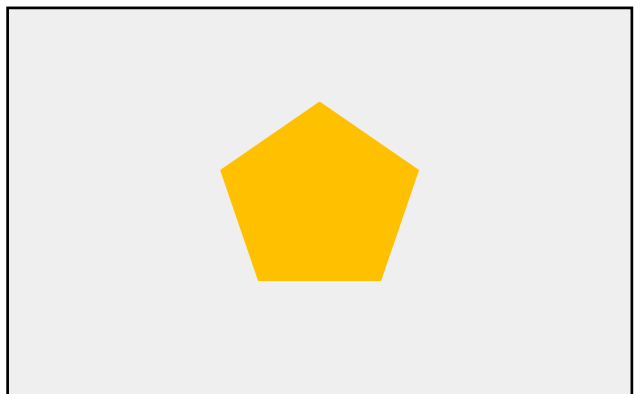
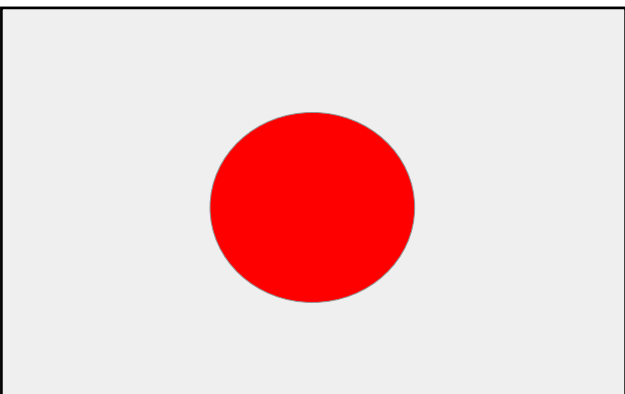
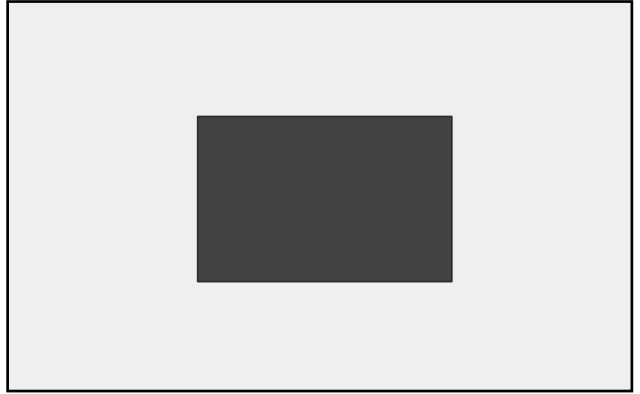


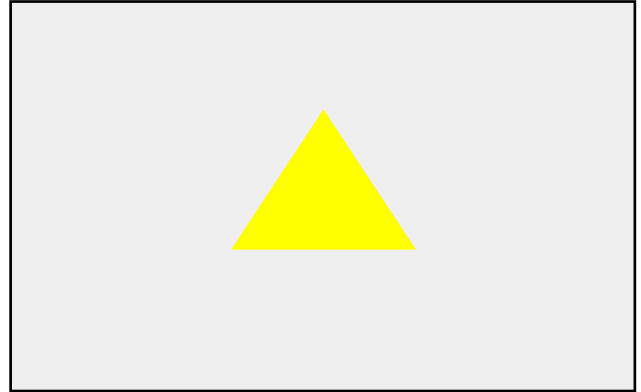
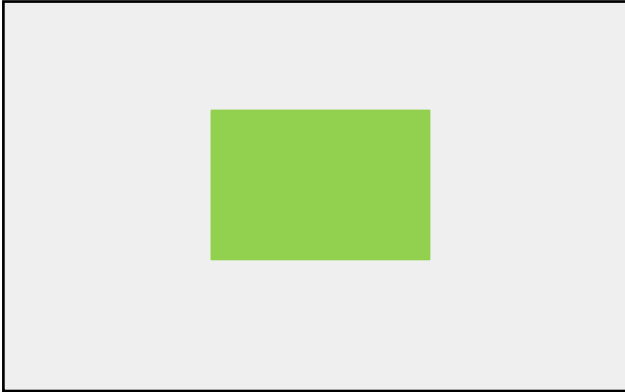
AUTOMATISCH GEDRAG

- Volgen van bordjes



DEUREN EXPERIMENT
[HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM
/WATCH?V=A71H6LZKXTC](https://www.youtube.com/watch?v=A71H6LZKXTC)








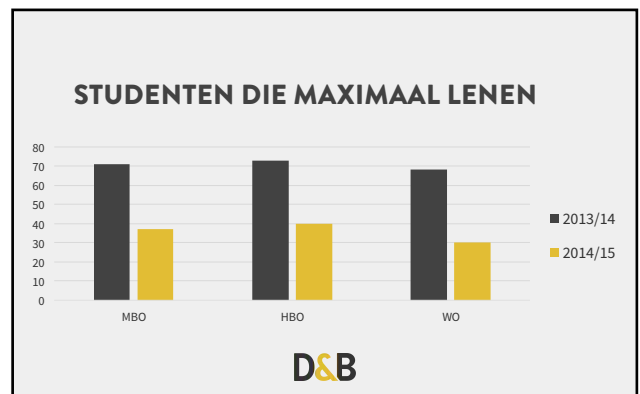
ONBEWUST

- Automatisch
- Gewoonte
- Associatief
- Beloningsgericht

STUDENTEN DIE MAXIMAAL LENEN



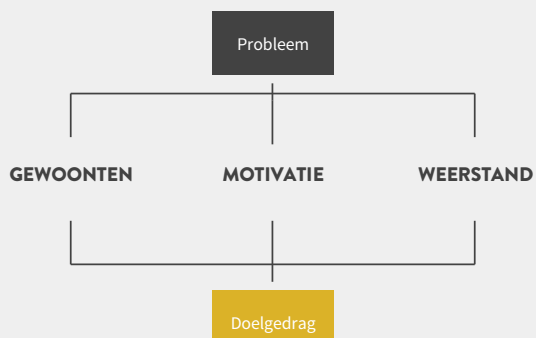
STUDENTEN DIE MAXIMAAL LENEN

**KAN IEMAND MIJ VERTELLEN
WANNEER JE EEN GEDEELD
HUISHOUDEN HEBT?**



U heeft een gezamenlijke huishouding als u samen uw hoofdverblijf heeft in dezelfde woning en voor elkaar zorgt of bijdraagt in de huishouding.



VANDAAG

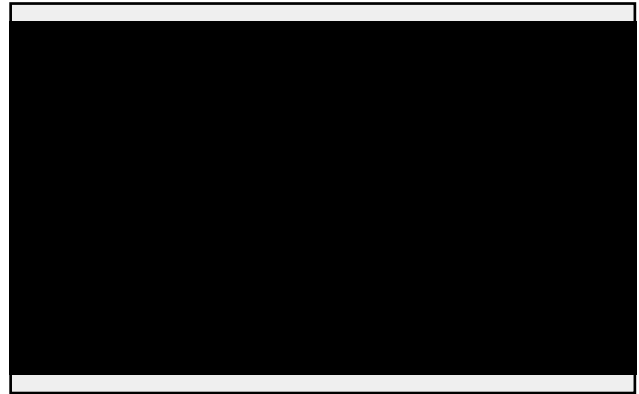


Gewoonten



Weerstand

D&B



MARSHMELLOW TEST
[HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM
/WATCH?V=WZ1PNFBLZM4](https://www.youtube.com/watch?v=WZ1PNFBLZM4)

**MAKKELIJKER
MAKEN**

- Visualiseer informatie
- Duidelijke stappen



VISUALISEER INFORMATIE

- Een beeld zegt meer dan duizend woorden



VISUALISEER INFORMATIE

- Een beeld zegt meer dan duizend woorden

Wat is een gezamenlijke huishouding?



VISUALISEER INFORMATIE

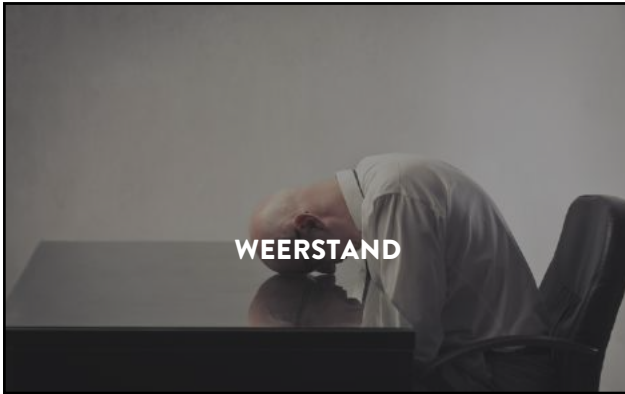
- Ondersteunend beeldmateriaal bij tekst

Vaarwel blauwe envelop.

Ontvang uw post voortaan digitaal. Activeer daarom uw Berichtbox op MijnOverheid.

DUIDELIJKE STAPPEN

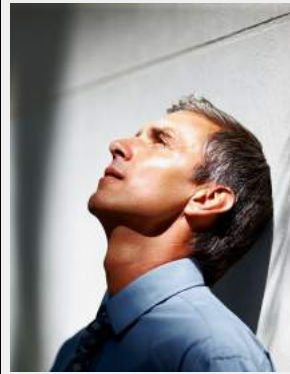
- Belastingdienst
- Mensen digitaal krijgen



DE TEGENPRESTATIE
[HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM
/WATCH?V=PZ0D3W62QZA](https://www.youtube.com/watch?v=PZ0D3W62QZA)



STA ME BIJ:
[HTTPS://VIMEO.COM/47704182](https://vimeo.com/47704182)



WEERSTAND

- Straffen
- Jezelf overtuigen
- Weerstand erkennen
- Framing



WEERSTAND ERKENNEN

- Erkennen van emotie
- Is niet hetzelfde als toegeven
- Weet wat er speelt!

“Het is niet belangrijk voor mij.”

“Ik weet wel hoe het in elkaar zit, daar heb ik die bijeenkomst niet voor nodig.”

“Het is niet op mij van toepassing (wij hebben allebei een eigen huis of ik heb geen relatie).”

“Ik zoek de informatie zelf wel op internet.”

Per jaar krijgen tientallen mensen een hoge boete en moeten uitkering terugbetalen omdat zij volgens de regels een gezamenlijke huishouding voeren, maar dat zelf niet in de gaten hebben. Volgens de regels voor je namelijk eerder een gezamenlijke huishouding dan je denkt. Je kan bijvoorbeeld ook een gezamenlijke huishouding voeren met iemand terwijl je allebei een eigen huis hebt. Over de regels bestaat veel onduidelijkheid. Niet alle informatie is op internet te vinden en elke situatie is weer anders. Ook mensen die denken dat zij de regels weten, komen soms in de problemen.



FRAMING

- Het is de toon die de muziek maakt

Onderwerp: Beëindiging WWB Aantal bijlagen

Geachte,

U heeft een uitkering op grond van de Wet werk en bijstand (Wwb). Wij hebben besloten uw uitkering in te trekken per 1 oktober 2013 omdat uw inkomen hoger is dan de bijstandsuitkering die u heeft.

Wij hebben besloten uw recht op uitkering over de periode 26 augustus 2013 tot 1 oktober 2013 te herzien¹. Dit wil zeggen dat de hoogte van uw uitkering alsnog anders wordt vastgesteld. U heeft in de periode 26 augustus 2013 tot 30 september 2013 inkomsten ontvangen. Wij hebben deze inkomsten niet (geheel) in mindering gebracht op uw uitkering.

Daarom moet u € 616,96 terugbetalen².

De schuld die wij van u terugvorderen is netto.

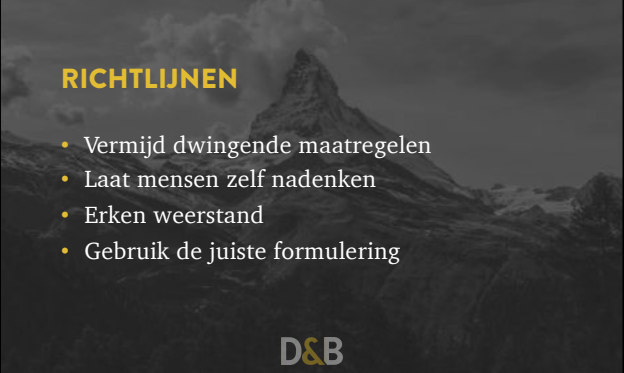
In de bijlage kunt u zien hoe wij berekend hebben hoeveel u terug moet betalen.

Er staat een bedrag van € 160,86 gereserveerd aan vakantiegeld. Dit verrekenen wij met uw schuld³. Daarmee is uw schuld nog niet afgelost. Wij verzoeken u het restant met € 47,00 per maand terug te betalen. Daarvoor ontvangt u elke maand een acceptgirokaart. U bent zelf verantwoordelijk om uw schuld op tijd af te lossen. Ook als u geen acceptgirokaart ontvangt.



FRAMING

- *“Gefeliciteerd! U onze gegevens blijkt dat u werk heeft gevonden.”*



RICHTLIJNEN

- Vermijd dwingende maatregelen
- Laat mensen zelf nadenken
- Erken weerstand
- Gebruik de juiste formulering

D&B



JEZELF OVERTUIGEN

- Laat mensen zelf denken
- Geen weerstand tegen eigen argumenten
- Je inleven in een ander is moeilijk



SELF-PERSUASION
[HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM /WATCH?V=AHRDY6QCUMG](https://www.youtube.com/watch?v=AHRDY6QCUMG)

JEZELF OVERTUIGEN



Month	Business as usual (%)	Behavioural Insights (%)
February	60	60
March	60	60
April	60	60
May	60	60
June	60	75
July	60	65
August	60	60

- Mensen vanaf dag 1 zelf over terug naar werk laten praten
- Focus op wat iemand komende twee weken gaat doen



RICHTLIJNEN

- Sta stil bij je eigen verwachtingen en vooroordelen.
- Ga uit van het goede in de mens.
- Plaats mensen in **positieve** rollen!

D&B



WWW.DBGEDRAG.NL

 @KeindeGoede
kevin@dbgedrag.nl
<https://www.dbgedrag.nl/blog/>

D&B