



# Motivatie & Betalen

SCIENCE BITES EDITIE 9

Bij succesvolle gedragsverandering is het belangrijk te weten hoe mensen gemotiveerd worden. Waarom doe je de ene taak eerder dan de andere en blijf je bij een andere taak er eeuwig tegenaan hikken? En nog belangrijker, hoe kunnen we inzichten over motivatie inzetten bij de Belastingdienst?

Omdat betaalgedrag van consumenten een belangrijke rol speelt bij de Belastingdienst hebben we in deze editie belangrijke inzichten rondom motivatie en betalen op een rijtje gezet.

Wil jij weten met welke strategieën mensen eerder betalen? En weet jij hoe je mensen blijft motiveren als de schuld erg groot is? Lees snel verder in deze editie voor het antwoord.

In deze Science Bites gaan we dieper in op betaalgedrag en bespreken we onderzoeken die duidelijk maken hoe je het beste mensen kunt motiveren hun schulden af te lossen.

### 3 dingen die je kunt doen voor optimale betaalmotivatie

- Laat mensen aflossen in oplopende termijnen in behapbare stukken
- Geef inzicht in openstaande schulden
- Geef direct (visuele) feedback zodat de voortuitgang in de taak duidelijk zichtbaar is



Het helpt de motivatie om taken op te delen in ongelijke delen, oplopend van klein naar groot. Dit principe toepassen verhoogt ook de kans dat mensen al hun schulden afbetalen.

## Debt Snowballing

Mensen zijn op verschillende manieren te motiveren om taken sneller of eerder af te maken. Zo vinden we het prettig als we vooruitgang boeken op een taak en het gevoel hebben hierin succesvol te zijn. Het kunnen afvinken van iets op ons lijstje geeft ons voldoening en motiveert ons tot het halen van het einddoel. In de literatuur wordt dit post-subgoal motivation genoemd. Daarbij helpt het onze motivatie als we een taak makkelijker te behalen maken, bijvoorbeeld door één grote taak op te splitsen in meerdere kleinere taken. Die subdoelen lijken dichterbij en dus makkelijker te behalen dan het einddoel. En taken die bijna af zijn of makkelijk te behalen lijken doen we liever (en vaak eerder) dan moeilijke taken (pre-subgoal motivation). En als we dat subdoel eenmaal halen zijn we weer gemotiveerder naar het einddoel en presteren we uiteindelijk beter!

Het opdelen van een taak in kleine makkelijke subdoelen kan daarom helpen om mensen te motiveren. Uit onderzoek van Brown en Lahey (2015) blijkt dat dit het meest effectief is als de moeilijkheid van taken van klein naar groot oploopt, zodat je als het ware 'in de flow' komt! De onderzoekers ontwierpen een labonderzoek waarbij een taak in stukken werd opgedeeld. De stukken waren ofwel van klein naar groot geordend, van groot naar klein of van gelijke grootte. Vervolgens werd feedback gegeven over of ze het subonderdeel al bijna af hadden. Ze vonden dat mensen de taak het snelst af hadden als de moeilijkheid ervan opliep, dus geordend was van kleine subtaken naar grote subtaken. Ook zagen ze dat mensen als ze een subtaak bijna af hadden versnelden en langzamer waren aan het begin van een nieuwe subtaak. Ze vonden dus zowel ondersteuning voor het concept van pre-subgoal motivation als post-subgoal motivation. Ofwel, dat taken die je bijna af hebt motiveren en dat taken die je snel afvinkt – dit zijn dus de oplopende- motiveren tot het einddoel en ervoor zorgen dat mensen beter presteren. Met name dit laatste blijkt uit de resultaten essentieel voor motivatie.

Dit concept is ook toe te passen op het aflossen van schulden en wordt ook wel het "debt-snowballing" genoemd. Dit principe gaat ervan uit dat het motiveert om eerst de kleinste schuld af te lossen en daarna de andere schulden in volgorde van grootte. Het idee dat je succesvol bent gestart met het aflossen geeft je een hogere motivatie. Daarnaast helpt het dat een deel van de schuld aflossen haalbaarder lijkt dan het einddoel 'schuldenvrij zijn'. Klein beginnen verhoogt de kans om uiteindelijk de totale schuld af te lossen. Gal en McShane (2012) hebben ook empirisch bewijs gevonden dat deze betalingsmethode effectief kan zijn. Zij vonden dat bij mensen die deze methode gebruikten de kans groter was dat zij uiteindelijk hun hele schuld afbetaalden. De moeite waard om in de belastingpraktijk te testen.

### Wat kunnen we hiermee?

Ons huidige systeem is ingericht op gelijke termijnen bij belastingschulden terwijl dit misschien niet het meest effectief is. Er is onderzoek nodig om te kunnen vaststellen of dit systeem van schulden aflossen bij de Belastingdienst te implementeren is en ook effectief is. Feedback over voortgang van de taak (het schulden aflossen) is hierbij belangrijk.

### Bronnen

- Brown, A. L., & Lahey, J. N. (2015). Small Victories: Creating Intrinsic Motivation in Task Completion and Debt Repayment. *Journal of Marketing Research*, 52(6), 768-783.
- Gal, D., & McShane, B. B. (2012). Can small victories help win the war? Evidence from consumer debt management. *Journal of Marketing Research*, (0), 487-501.

Mensen zien meer vooruitgang en betalen daardoor beter als ze zich op één schuld tegelijk richten



## Eén voor één!

Mensen met geldproblemen hebben zelden slechts één schuld. Dit betekent dat ze na moeten denken over hoe ze hun geld verdelen over alle nog af te betalen schulden. Dit is belangrijk want uit onderzoek blijkt dat de manier waarop we hierin kiezen van invloed is op de motivatie om schulden af te lossen. Wanneer je je namelijk concentreert op één schuld tegelijkertijd (sequentieel) in plaats van betalingen uit te spreiden over meerdere schulden (simultaan), dan ervaar je een grotere vooruitgang en ben je gemotiveerder je schuld af te lossen.

De onderzoekers bekeken een dataset met creditcardschulden. Hierbij observeerden ze of de sequentiële strategie effect had op het aantal betalingen dat werd gedaan in de opvolgende maand. Hieruit bleek dat sequentieel aflossen een positief effect had op betalingen in de maand daarop (onafhankelijk van allerlei factoren zoals schuldhoogte of aantal creditcards).

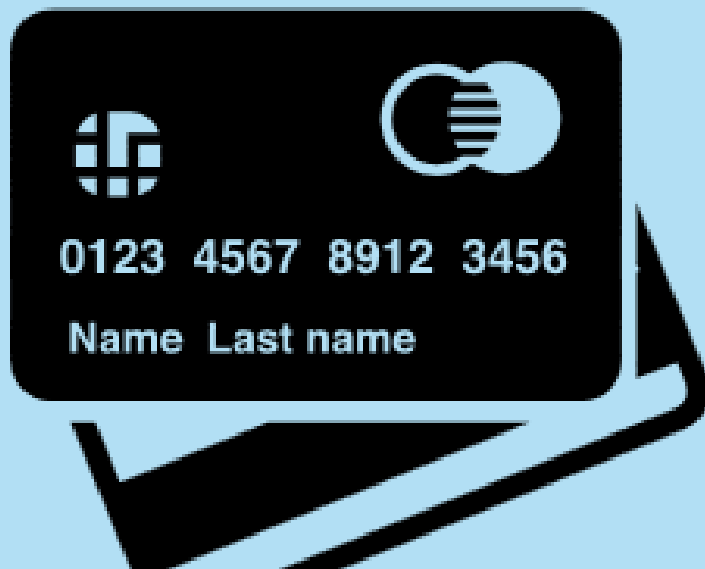
Vervolgens werden twee experimenten uitgevoerd, waarbij gekeken werd naar het effect van schuldaflosstrategieën op de perceptie van vooruitgang en de motivatie om schulden af te lossen. Er werd een situatie geschetst met een hypothetische schuld. Het varieerde per conditie hoeveel schuld er was afgelost en hoe dit was verdeeld over de schulden. Participanten die een sequentiële strategie scenario voorgelegd kregen hadden het idee dat er meer vooruitgang was gemaakt naar het doel schuldenvrij te zijn. Zij gaven hierbij ook aan meer gemotiveerd te zijn om de resterende schuld terug te betalen.

Het is dus belangrijk voor motivatie om voortgang waar te nemen. Dit gebeurt eerder als je je focust op één schuld tegelijk in plaats van te spreiden. Dit kan interessant zijn voor de manier waarop we mensen hun schulden laten aflossen en welk inzicht we ze hierin geven.

### Wat kunnen we hiermee?

Bij het aflossen van schulden moeten we rekening houden met dit motivationele aspect en zoveel mogelijk stimuleren dat mensen zich richten op een schuld tegelijk. Daarnaast is het belangrijk dat we goed inzicht geven in de vooruitgang van schulden, wellicht zijn er mogelijkheden hiervoor in het persoonlijk domein.

**Bron** Kettle, K., Trudel, R., Blanchard, S., & Haubl, G. (2014) Debt Repayment Strategy and Consumer Motivation to Get Out of Debt. *Advances in Consumer Research* (42), 32-35.



Mensen  
betalen meer  
als ze een  
specifiek doel  
hebben

## Weet wat je betaalt!

Uit onderzoek naar creditcardschulden blijkt dat het motiverend werkt om mensen naar een specifieke aankoop te laten betalen in plaats van een totale schuldenbalans. Hierdoor krijgt men namelijk een concreter gevoel bij waar hun geld naartoe gaat, waardoor ze uiteindelijk meer af gaan betalen.

### Opzet onderzoek

In het onderzoek werden de deelnemers in twee groepen verdeeld. Bij elke groep werd een fictieve situatie voorgelegd. De onderzoekers gaven aan de ene groep een bedrag dat de deelnemers konden inzetten om een totaalbalans aan schulden af te betalen. De andere groep kreeg hetzelfde bedrag maar kon dit inzetten om specifieke items waaruit de schuld bestond af te betalen.

### Resultaten

Deelnemers die hun betaling konden richten op specifieke zaken gaven aanzienlijk meer geld aan het terugbetalen van schulden dan mensen die een bedrag naar een totaalbalans moesten overmaken. Wanneer werd gevraagd naar hoe ze deze betaalmethode ervoeren bleek dat mensen in de conditie met de specifieke schulden een beter besef hadden van wat ze nu precies aan het betalen waren. Daardoor hadden ze het idee dat ze meer invloed hadden op hun schuldenbalans. Dit zorgde er vervolgens weer voor dat mensen veel hogere bedragen afbetaalden.

#### Wat weten we?

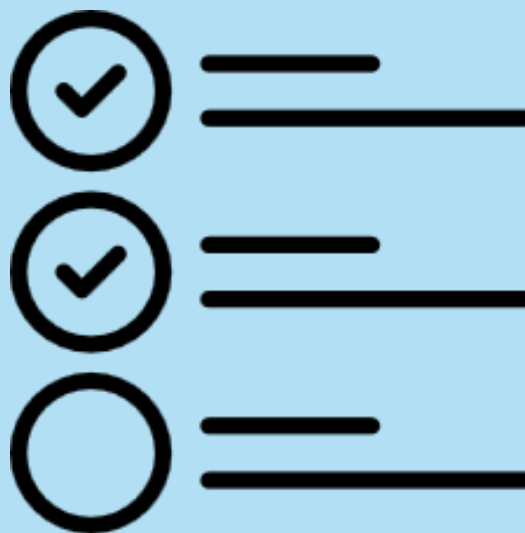
Mensen betalen meer af wanneer ze een specifiek doel hebben dan wanneer ze een totaalbedrag afbetalen. Dit komt door meer bewustzijn van wat ze aan het betalen. Hierdoor stijgt de waargenomen invloed van hun afbetaling op de schuldenbalans.

#### Wat betekent dit?

Het kan zinvol zijn om belastingplichtigen wanneer mogelijk een beter inzicht geven in welke schulden exact openstaan. In het persoonlijk domein zou je de mogelijkheid kunnen bieden om in dit overzicht specifieke schulden af te betalen (bijv. mijn openstaande zorgtoeslag van januari 2015). Dit kan er dan voor zorgen dat mensen meer gemotiveerd zijn om hun schulden af te betalen.

**Bron** Donnelly, G., Chance, Z., & Norton, M. (2015), "Piecemeal Repayment: Paying Toward Specific Purchases Promotes Higher Repayments Toward Debt Balances", *Advances in Consumer Research* (43), 90-94.

Vooruitgang  
zorgt voor  
motivatie om  
iets af te  
maken



## Motivatie stijgt bij kunstmatige vooruitgang

Consumenten laten veel doorzettingsvermogen zien bij het behalen van doelen, als daar een concrete beloning bij hoort. Commerciële bedrijven maken daar handig gebruik van, zoals blijkt uit de vele spaaracties die je tegenkomt; Handdoeken, spaarkaarten voor gratis koffie, bestek- en kristalzegels, et cetera. Motivatie stijgt nog verder naarmate je dichterbij het doel komt: is de spaarkaart bijna vol, dan koop je meer.

In dit onderzoek verwachten de onderzoekers dat motivatie ook stijgt als er slechts een suggestie van vooruitgang is. Hoe wék je een suggestie van vooruitgang? Neem bijvoorbeeld een spaarkaart voor gratis koffie: in plaats van een kaart met 8 zegels ontwerp je nu een kaart met 10 zegels waarvan er al 2 zegels opgeplakt zijn. Er verandert in dit geval niets aan de benodigde hoeveelheid zegels (8) of aan de beloning (gratis koffie), maar het lijkt wel of de taak gestart is en er dus al vooruitgang geboekt is. Mensen zijn gemotiveerder om een gestarte taak af te maken dan een taak die nog moet beginnen.

In een autowasserette werd deze opzet getest met een spaarkaart voor een gratis wasbeurt, met ofwel een lege kaart met 8 plekken of een kaart van 10 met 2 voorgeplakte stickers. Het resultaat was zoals verwacht: de klanten in de laatste conditie leverden hun spaarkaart significant vaker én sneller in. Waarom ontstaat dit gedrag? Vinden mensen het vervelend om iets te 'verspillen' waarin ze al geïnvesteerd hebben (de stickers zijn geld waard)? Of ligt het er gewoon aan dat mensen een taak die ze starten graag afmaken? Dit werd onderzocht in een tweede studie.

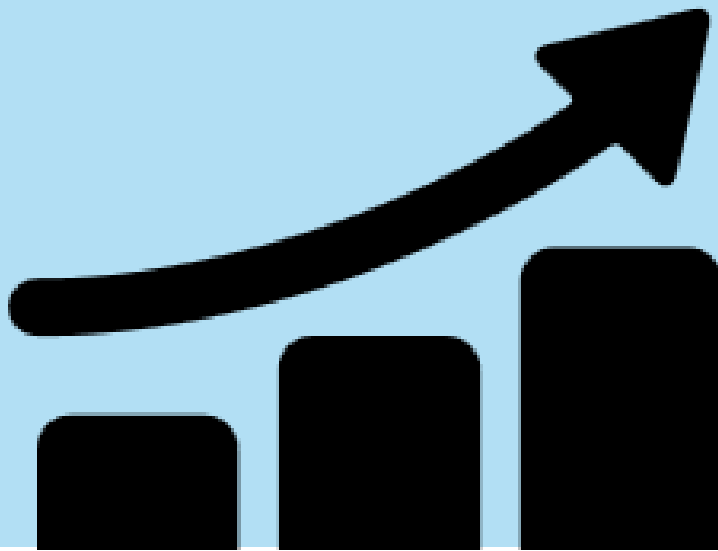
Deelnemers werd een scenario voorgelegd voor een programma met een klantenkaart. Vooruitgang (2 van 12 stickers of 5 van 15 stickers) en de waarde van de stickers (12 dollar of 30 dollar) werden gemanipuleerd. Door de opzet van het onderzoek konden het effect van vooruitgang en het effect van de waarde van de stickers apart bekeken worden. Uit de resultaten bleek dat deelnemers het programma positiever beoordeelden naarmate er meer vooruitgang te zien was (van nul naar 2 naar 5 stickers voorgeplakt). Of die stickers samen 12 of 30 dollar waard waren maakte geen verschil voor de intentie om mee te doen met het programma. Het aantal voorgeplakte stickers wel: hoe meer vooruitgang, hoe hoger de intentie om mee te doen met het programma. Deze resultaten suggereren dat vooral waargenomen vooruitgang en niet het verlies van waarde de drijfveer is om een spaarkaart vol te maken.

### Wat kunnen we hiermee in de Belastingdienst?

De Belastingdienst is geen organisatie met spaarkaarten. Toch is het principe bruikbaar. Het is interessant om voor de verschillende taken die verwacht worden van belastingplichtigen te bekijken of vooruitgang of de suggestie daarvan in beeld gebracht kan worden. Zijn er bijvoorbeeld eerder in het jaar al aangiften gedaan? (zie afbeelding) Ook bij betaling (termijnen of aanslagen) en bij het insturen van stukken (deze stukken zijn er al, maar deze hebben we nog nodig) kan hiervan op verschillende manieren gebruik gemaakt worden.

Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
✓	✓	✓	✓								

**Bron** Nunes, J., & Dreze, X. (2006) The Endowed Progress effect: How artificial advancement increases effort. *Journal of Consumer research*. 32(4). 504-512.



We lossen onze schulden niet rationeel af, maar op basis van gevoel van haalbaarheid

## De illusie van vooruitgang

Mensen splitsen grote doelen op in kleinere subdoelen om ze behapbaar te maken. Wanneer het doel is om een grote schuld af te betalen, hebben mensen de neiging om de schuld op te delen in kleinere stukjes. Dit komt omdat mensen op zoek zijn naar blijk van vooruitgang. Blijk van vooruitgang is zó belangrijk, dat mensen irrationele beslissingen kunnen gaan nemen om meer vooruitgang te ervaren.

In dit onderzoek naar credit-cardschulden verwachtten de onderzoekers dat mensen geneigd zijn zich concentreren op het aflossen van credit-cardrekeningen in plaats van te kijken naar het hoogste rentepercentage, omdat er op die manier meer vooruitgang zichtbaar is. Dit werd onderzocht in een experiment waarbij er een rekening met een creditcardschuld van 600 dollar en een rekening met 1200 dollar openstonden. In de verschillende deelnemersgroepen verschilde het bedrag wat mensen konden gebruiken om af te betalen (200, 400 of 600 euro) dat respectievelijk stond voor het niet, grotendeels of helemaal afbetalen van de rekening van 600 dollar. Er was ook per groep een verschil in het rentepercentage van de twee rekeningen. In de ene conditie had de rekening van 600 euro een rentepercentage van 12% en de rekening met 1200 euro 18%. In de andere conditie was het andersom: 600 euro met 18% rente en 1200 euro met 12% rente.

De rationele beslissing is om al het spaargeld te gebruiken om de rekening met het hoogste rentepercentage af te lossen, ongeacht de hoogte van de schuld in die rekening. Maar de bevinding in dit onderzoek is dat mensen dat niet doen als ze de kans hebben om een subdoel af te kunnen strepen: het geheel of bijna geheel af kunnen lossen van een schuld, in dit geval de rekening van 600 euro. Dan hebben mensen de neiging om een behapbare, losse schuld af te lossen, zelfs als die het lage rentepercentage heeft en het afbetalen van het totaal hierdoor langer duurt.

De reden waarom er een schuld is ontstaan heeft ook invloed op de beslissingen bij het afbetalen: als men de voordelen bij een schuld al heeft geïncasseerd (de vakantie is voorbij maar de schuld is er nog), neemt de psychologische druk om snel af te betalen toe (Prelec & Loewenstein, 1998). Daarbij komt dat als een schuld is ontstaan door iets wat niet noodzakelijk is (bijv. de vakantie in plaats van collegegeld), mensen zich eerder schuldig voelen het afbetalen pijnlijker wordt. In dit onderzoek bleek dat mensen bij een schuld met een niet noodzakelijk doel (zoals een vakantie) meer behoefte hebben aan de illusie van vooruitgang dan mensen met een schuld door iets noodzakelijks, en zich dus nog sterker gaan richten op het aflossen van losse schulden en niet op het afbetalen van de schuld op de rekening met het hoogste rentepercentage.

### Wat kunnen we hiermee?

Mensen maken bij meerdere schulden een afweging in de volgorde waarin ze afbetalen. Het is in het voordeel van zowel de belastingplichtige als van de Belastingdienst om te voorkomen dat er suboptimale beslissingen worden gemaakt. Daarom kan deze kennis mogelijk ook bij ons ingezet worden om goed betaalgedrag te bevorderen. Het is misschien interessant om advies in volgorde van afbetalen te geven. Ook hebben mensen graag haalbare deeldoelen bij het afbetalen: het optellen van schulden is daarom misschien niet zo effectief. Het is aan te raden om in elk geval altijd de losse schulden zichtbaar te laten, bijvoorbeeld in het digitale domein. Tot slot kan een schuld bij het afspreken van een betalingsregeling op verschillende manieren opgeknipt worden (zie hiervoor het artikel over oplopend afbetalen).

**Bron** Besharat, A., Carrillat, F. A., & Ladik, D. M. (2014). When Motivation Is Against Debtors' Best Interest: The Illusion of Goal Progress in Credit Card Debt Repayment. *Journal of Public Policy & Marketing*, 33(2), 143-158.