

GEDRAG EN INCASSO

Roeland van Geuns

Lector armoede en participatie
Hogeschool van Amsterdam

Utrecht, 25 november 2016



INHOUD

1. Relevantie gedrag
2. Gedrag: enkele recente inzichten
3. Gevolgen voor betaalgedrag
4. Andere oorzaken voor ongezond betaalgedrag
5. Foute en goede reacties
6. conclusies

RELEVANTIE GEDRAG

- op tijd en voldoende betalen = menselijk gedrag

Maar wat is (financieel) gedrag

- alles wat we bewust en onbewust doen

ten aanzien van betalen en schulden:

- alles wat we doen en wat gevolgen heeft voor onze financiële situatie

Hoe bewust en rationeel is dat gedrag eigenlijk?

Traditioneel ziet de (neoklassieke) economie de mens als een homo economicus die:

- Voor- en nadelen tegen elkaar afweegt
- In heden en verleden en
- Tot een rationele beslissing komt

Maar ook de traditionele sociaal-psychologie ging uit van “gepland” gedrag waarin mensen intenties omzetten in gedrag op basis van

- Houding ten opzichte van dat gedrag
- Self efficacy (geloof in eigen kunnen)
- Sociale norm (wat vindt mijn omgeving ervan)

Maar helaas is ons gedrag niet zo bewust, rationeel en gepland.....

De gedragswetenschappelijke revolutie

- Sociale psychologie
- Gedragseconomie

Hoe denken mensen?

Kahneman: het brein is 'lui' ("*Ons feilbare denken*")

Systeem 1 en systeem 2

Systeem 1: snel, frequent, automatisch, emotioneel, onbewust

Systeem 2: langzaam, zeldzaam, kost moeite, calculerend, bewust

YELLOW BLUE ORANGE
BLACK RED GREEN
PURPLE YELLOW RED
ORANGE GREEN BLACK
BLUE RED PURPLE
GREEN BLUE ORANGE

ONS FEILBARE
DENKEN

Thinking, fast and slow



DANIEL
KAHNEMAN

NOBELPRIJSMINNAAR

'de belangrijkste psycholoog ter wereld'
— HANNO ROBERTS

COGNITIEVE VALKUILEN: MOEILIK DUS!

- Referentiepunten => sturen je oordeel
- Optimisme en zelfoverschatting => staatslot
- De kudde volgen
- Presentatie => wat zien we wel en niet?
- Status quo bias => veranderen is niet prettig
- Hyperbolic discounting (the present bias) => marsh mallow



EFFECT VAN ARMOEDE OP GEDRAG

Langdurige schaarste aan geld leidt tot andere denkpatronen:

Sterke focus en grote efficiency

- Gericht op oplossing probleem van nu
- Grote mate van efficiency ten aanzien van actuele probleem
- Geen aandacht voor bijzaken

Sendhil Mullainathan
& Eldar Shafir

SCHAAR
STE

Hoe gebrek aan tijd en
geld ons gedrag bepalen

Focus op kortetermijnprobleem graaft zijn eigen kuil

Een tunnelvisie die leidt tot

- **Korte** termijn focus
- Alle aandacht naar **hier en nu**
- Schaarste aan geld **vermindert bandbreedte**
- Beperkte bandbreedte => **beperkte executieve functies**
- Op termijn zelfs **lager IQ** (met 11-13 punten)
- Gevolg: 'domme' of onverstandige keuzes



Waarom arme mensen
domme dingen doen

ARMOEDE WORDT DOMINANT

*“Schaarste in één onderdeel van het leven betekent:
Minder aandacht voor overige aspecten van het leven”*

de aandacht verschuift naar overleven

Geen aandacht meer voor andere zaken zoals:

- Nakomen afspraken sociale dienst, schuldhulp, etc.
- Gezondheidszorg
- Op tijd betalen (eerst stoppen met automatische incasso)
- Niet meer of verkeerd prioriteren bij betalingen

ARMOEDE VAAK NIET ENIGE PROBLEEM

Oververtegenwoordiging van:

- Verstandelijke beperkingen
 - Lage opleidingen
 - Lage taal- en rekenvaardigheid
 - GGZ-problematiek
 - Andere problemen die geld kosten, met name zorg
-
- Maar zware multiproblematiek beperkt

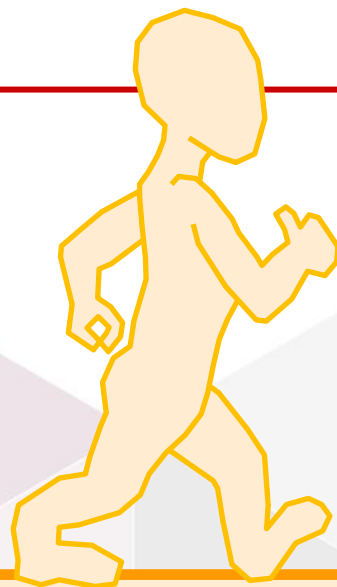
REACTIES: WAT WERKT NIET

Beïnvloeden betalingsgedrag is dus ingewikkeld, maar we weten wel wat niet/minder goed werkt

- Ongevraagd adviseren: “het moet nu echt betalen, want anders..”
- Straffen, druk vergroten, etc.
- Niet aansluiten bij leefwereld bewoner
- Beroep doen op ‘bandbreedte’ (moeilijke brieven, ingewikkelde keuzemenu’s bij telefoon)



OLD SCHOOL INCASSO



Beslag
ZiNL
Boete
Royement
Dagvaarding
Incasso-
kosten
Rente

RECHT
BANK
WOON
COOP
DEUR
WAARDER
GAS
&
LICHT
BANK
FISCUS
ZORG



- Eenzijdig zenden via oude kanaal post, afwachten
- Som verhogen & dwang in plaats van helpende hand
- Royement polis, klant 'zwerft' onverzekerd. Kosten ↑
- Geen oog voor life-event maar 'plat' regels en wet gebruiken
- Iedere crediteur voor zich. Klant = 'caught in the middle'

WAT WERKT WEL: NUDGES



Wat doen we zonder nudges?



No nudge



Nudge

Wat doen we met nudges?

REACTIES: WAT WERKT WEL

Wel werkt afhankelijk van persoon

- Aansluiten bij **motivatie** van betrokkenen
- Aansluiten bij mogelijkheden van betrokkenen
- Duidelijkheid over wat wel en niet kan (grenzen aangeven)
- Voordelen van gedragsverandering laten inzien: framing
- Nadelen van doorgaan met oude gedrag laten inzien
- Differentiatie: er zijn (zeer) verschillende groepen debiteuren
- Taalniveau altijd zo laag mogelijk (A2/B1)!!

Wat wilt u?

Wilt u graag van uw huurachterstand af?
Liever geen zorgen meer over uw huurschuld?

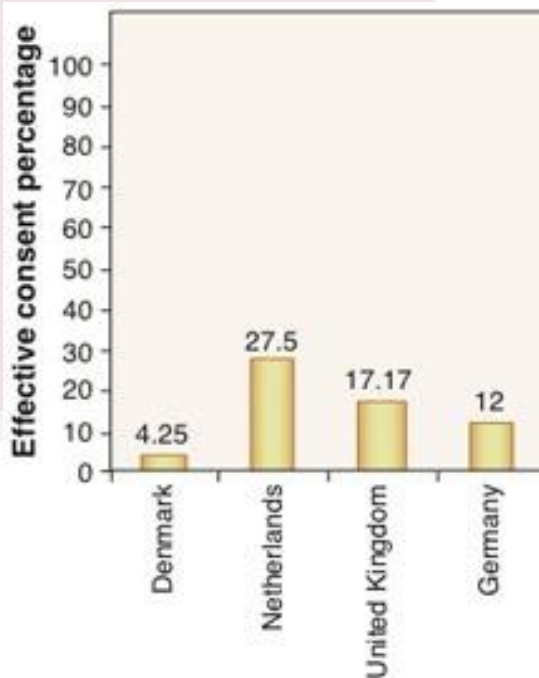
Neem dan contact op met Incassade.



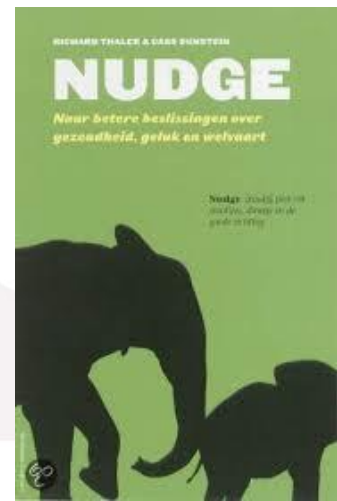
GEVOLGEN VOOR BELEID: WAT WEL!

Nudges (steuntjes in de rug) werken veel beter

- Voorbeeld van hoe anderen het doen (energiebesparing)
- Herinneringen (tandarts, ziekenhuis, garage)
- Standaardkeuzes aanpassen (DUO, orgaandonaties)



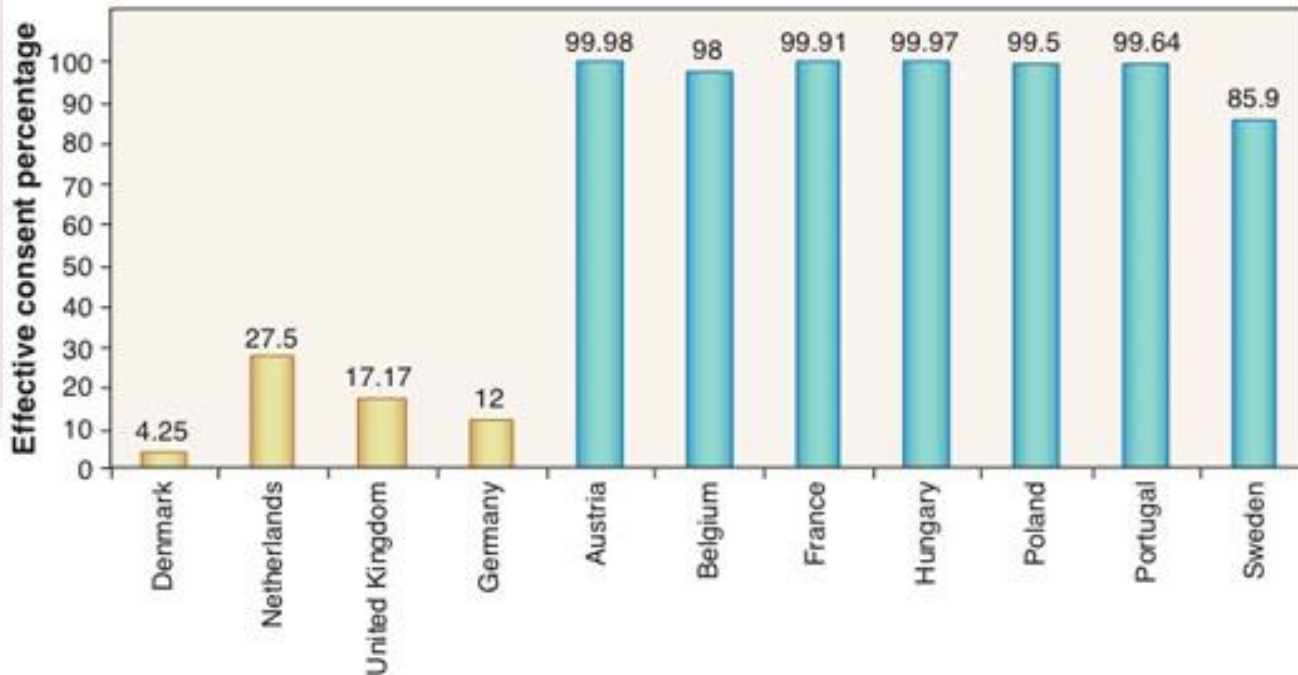
Effective consent rates, by country. Explicit consent (opt-in, gold) and presumed consent (opt-out, blue).



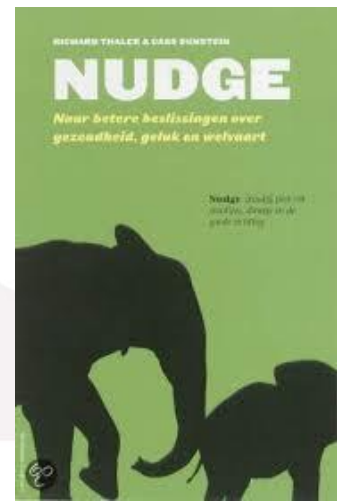
GEVOLGEN VOOR BELEID

Nudges (steuntjes in de rug) werken veel beter

- Voorbeeld van hoe anderen het doen (energiebesparing)
- Herinneringen (tandarts, ziekenhuis, garage)
- Standaardkeuzes aanpassen (DUO, orgaandonaties)

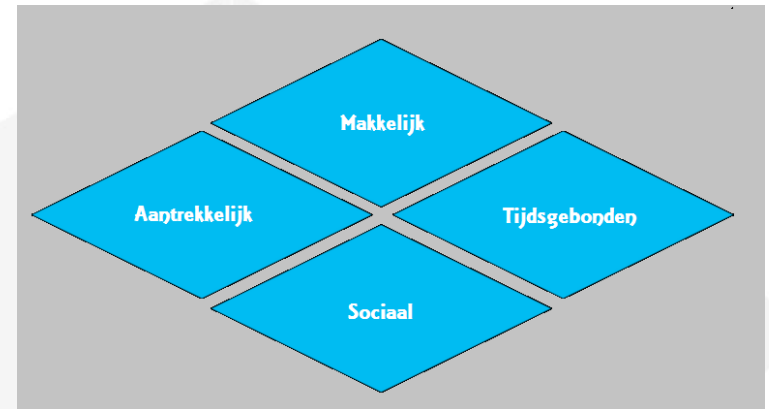


Effective consent rates, by country. Explicit consent (opt-in, gold) and presumed consent (opt-out, blue).



Creëer bandbreedte om financiële druk te verminderen door

- Interventies zo in te richten:
 - **Makkelijk**
 - Aantrekkelijk
 - Sociaal
 - Tijdgebonden




Kijk naar **taal** én **gedragseffect** communicatie (vorm, inhoud, taligheid/visualiteit, et cetera)

Nudges (steuntjes in de rug) werken veel beter

- Taalniveau aanpassen: maximaal B1, liever A2
- Niet meer standaard rood staan
- Standaardkeuzes aanpassen (DUO)

Het aantal studenten dat bij aanvang of tijdens een studie koos voor een maximale lening, nam af **van 69 naar 34%**.


Het aantal studenten dat na de prestatiebeurs van vier jaar maximaal leende, kromp **van 68 naar 11%**.

 Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Berekenen studiefinanciering

Welk soort onderwijs volg je?	<input type="radio"/> Middelbaar beroepsonderwijs
	<input checked="" type="radio"/> Hoger onderwijs
Wat is je woonsituatie?	<input checked="" type="radio"/> Uitwonend
	<input type="radio"/> Thuiswonend
Wat is het verzamelinkomen of belastbaar loon van je vader?	<input type="text" value="50000"/> ?
Wat is het verzamelinkomen of belastbaar loon van je moeder?	<input type="text" value="23000"/> ?
Hoeveel broers en zussen heb je tussen de 12 en 18 jaar die zelf nog geen studiefinanciering ontvangen? Je mag ook broers of zussen meetellen die ouder zijn dan 18 en een voltijdse opleiding in het voortgezet onderwijs volgen.	<input type="text" value="0"/> ?
Hoeveel broers/zussen heb je die een aanvullende beurs hebben aangevraagd?	<input type="text" value="2"/> ?
Hoeveel wil je lenen per maand?	<input type="text" value="0"/> max. € 568 ?
Hoeveel collegegeldkrediet wil je per maand?	<input type="text" value="0"/> max. € 159 ?

[< Terug](#) [Verder](#)

 Printen 8 oktober 2015

AANTREKKELIJK

- Trek de aandacht
- Gebruik plaatjes en kleuren of maak het persoonlijker
- Maak het leuk



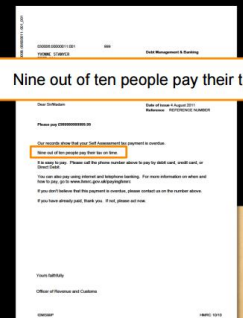
- Sociale normen en framing:
Laat zien dat de meeste mensen het gewenste gedrag vertonen
- Sluit aan bij bestaande netwerken
- Moedig mensen aan hun doelen te delen met anderen

95% van de huishoudens in uw buurt betaalt zijn huur op tijd; u toch ook?



With HMRC,
our tax trials
brought
forward
£200million
in 12
months.

Nine out of ten people pay their tax on time.



TIJDGEBONDEN

- Spreek mensen aan wanneer je verwacht dat ze het meest toegankelijk zijn
- Probeer de directe voordelen te vergroten
- Help jongeren met het plannen van hun acties

Belastingaangifte:

Doe voor 1 mei aangifte

U heeft nog 21 dagen om aangifte te doen

Op 6 augustus word je 18. Je hebt nog 22 dagen om een zorgverzekering af te sluiten.



BETEKENIS VOOR INCASSO

- Kies het uitgangspunt van vertrouwen ipv wantrouwen en controle
- Streef altijd naar maatwerk
- Dus geen standaard betalingsregelingen
- Maak het makkelijk: taal, contact, herinneren, et cetera

VOORBEELD CZ

- Debiteurenbeheer is klant- en niet geldgericht
- Betalingsregeling afhankelijk van mogelijkheden klant
- 25.000 nieuwe regelingen per maand
- 90% van de regelingen bij CZ wordt nagekomen
- Aantal klanten CZ groeit, debiteurensaldo neemt af
- 99,5% minnelijke incasso, dus geen deurwaarder

Weet waarom mensen niet waarschuwen, te laat of niet betalen

Ga uit van vertrouwen (hoge betalingsmoraal)

Ontwikkel (met wetenschap) diverse aanpakken (per groep)

Denk niet dat één aanpak voor iedereen werkt

Test iedere nieuwe aanpak (liefst met een controlegroep)

Laat die waar mogelijk evalueren

Deel ervaringen met elkaar (spaart kosten en tijd!)