

Duwtje

EIGEN SCHULD . . . OF NIET?

27% STIJGING BETALINGEN DOOR NUDGE AANMANING GEMEENTE ENSCHEDE

OVER DUWTJE

Duwtje helpt op de zoektocht naar verandering. Met kennis van gedrag en de overtuiging dat vele kleine stapjes meer bereiken dan één grote stap. Maar bovenal door met andere ogen naar de vragen te kijken en samen met de organisatie de uitdaging aan te gaan. De mensen in de organisatie hebben de wijsheid; zij zijn een eindeloze bron aan informatie over het onderwerp. Wij geven net dat extra duwtje: met kennis van gedrag, design en verandermanagement gaan we van probleem naar oplossing.

maart 2017

drs. Joyce Croonen
drs. Liza Luesink
MSc. Aranka Sinnema

In dit document:

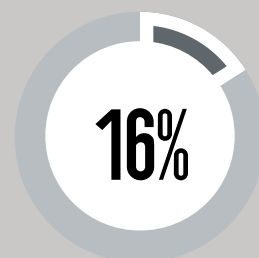
- Het proces van schuld inlossen bij de Gemeente Enschede.
- Wat weten we over schulden in de gemeente Enschede in cijfers?
- Wat denkt en doet een debiteur?
- Een vertaling van wetenschappelijke inzichten naar concreet advies op inhoud en van het afbetalen van schulden.
- Het effect als je de aanmaning verbetert aan de hand van gedragsinzichten.

INHOUDSOPGAVE

INFOGRAPHIC	4
GEDRAGSVERANDERING BIJ DEBITEUREN	5
1. OORZAKEN SCHULD	7
IN GESPREK MET DE GEMEENTE ENSCHEDE	8
IN GESPREK MET EEN DEBITEUR	10
RECENT ONDERZOEK NAAR SCHAARSTE	11
2. CONCRETE DUWTJES	12
ACTIVEER DE LANGE TERMIJN BESLISSER	13
DE AANMANING	15
3. WAT ZIJN DE EFFECTEN?	18
RESULTATEN NUDGE ONDERZOEK	19
4. ADVIES	23
VERVANG DE AANMANING	24
PAK HET PROBLEEM BIJ DE BRON AAN	25

INFOGRAPHIC SCHULDEN & NUDGING

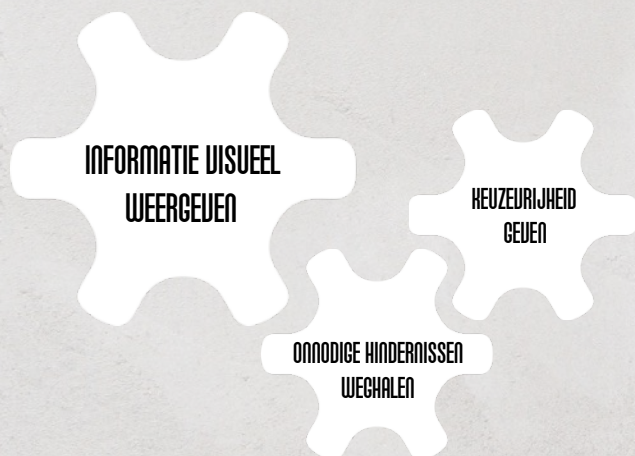
Meer mensen die direct hun schuld afbetalen of contact opnemen met de gemeente.



BETAALT NIET EN ONTVANGT
EEN AANMANING



OPLOSSING



RESULTAAT

We stuurden, naast de standaard aanmaning, de nudge aanmaning die we zowel visueel als tekstueel aanpasten.

De kans dat een debiteur in actie komt bleek 30% groter bij de Nudge aanmaning dan bij de standaard aanmaning. Ook steeg de kans dat de aanmaning betaald werd met 27%.

stijging van **30%**

GEDRAGSVERANDERING BIJ DEBITEUREN

Welke kansen biedt de Gedragwetenschap bij het uitvoeren van de doelstellingen van de afdeling Werk&Inkomen van de Gemeente Enschede? En specifiek: hoe geven we debiteuren, die geen uitkering meer ontvangen en nog een schuld hebben openstaan m.b.t. de bijstand/Participatiewet, een duwtje om hun schuld in te lossen of een betalingsregeling af te sluiten?

De inschatting bij aanvang van onze opdracht was dat in de huidige situatie gemiddeld 70% voldoet aan de betaalverplichting. De uitdaging is de groep debiteuren die betalen zo groot mogelijk te maken. In samenwerking met een projectteam, dat wisselt van samenstelling afhankelijk van de fase van het project, analyseren we de huidige situatie en ontwikkelen we concrete duwtjes.

Ons doel? Debiteuren betalen of sluiten een betalingsregeling af als ze niet in 1x kunnen betalen.

Ons doel aan het einde van het traject? Dat debiteuren ofwel de aanmaning direct betalen of een betalingsregeling afsluiten. Om dit doel te bereiken duiken we in de wereld van de schulden, waarbij we steeds stilstaan bij de Psychologische factoren die het gedrag sturen.

GEDRAGSMODEL



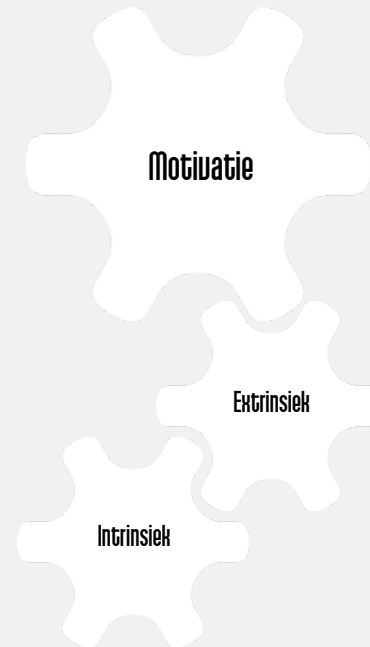
Vragen die je stelt:

- Kent men de regels?
- Is het makkelijk voor de doelgroep?
- Werpt de omgeving hindernissen op?



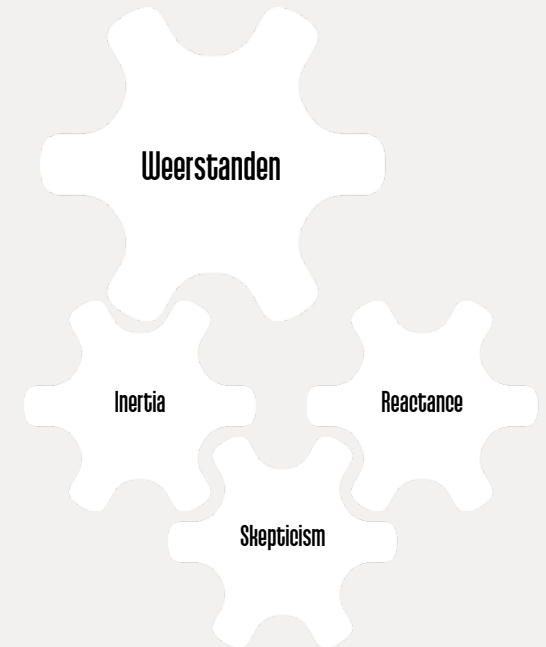
Vragen die je stelt:

- Wat is de sociale norm?
- Welke rolmodellen zijn er al?
- Kan je inspelen op persoonlijke normen?



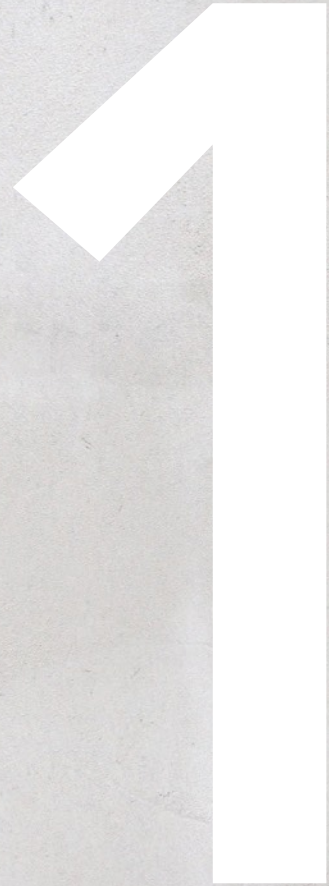
Vragen die je stelt:

- Wordt men beloond of bestraft?
- Is men intrinsiek (vanuit zichzelf) gemotiveerd?



Vragen die je stelt:

- Voelt men zich gedwongen?
- Is men kritisch?
- Is verandering eng?
- Komt men liever niet in beweging?



**OORZAKEN
SCHULDEN**

WAAROM BETAALT MEN DE SCHULD NIET?

De problematiek van schulden is wereldwijd veelvuldig onderzocht. Ook in Nederland is er veel aandacht voor dit onderwerp. Zo heeft het NIBUD berekend dat de jaarlijkse kosten van de schuldenproblematiek 11 miljard bedragen. Steeds meer dringt het besef door dat schulden niet geïsoleerd ontstaan. De rol van de omgeving waarin iemand zich bevindt en de bureaucratische rompslomp van grote organisaties zijn net zo belangrijk als de debiteur zelf. En daarbij blijkt ook het gedrag van een debiteur niet zo rationeel als we denken. Om te achterhalen welke oorzaken een rol spelen bij de debiteuren in Enschede die voorheen een uitkering ontvingen, gingen we op onderzoek uit. Naast wetenschappelijk onderzoek, spraken met verschillende medewerkers van de Gemeente Enschede en voerden we een uitgebreid persoonlijk gesprek met een debiteur.

Waarom arme mensen domme dingen doen.

- Correspondent Rutger Bregman

1. IN GESPREK MET GEMEENTE ENSCHEDE

Een teamleider, beleidsmedewerker, communicatieadviseur en medewerkers die daadwerkelijk contact hebben met de doelgroep: met een gemixte groep beantwoordden we de vragen behorende bij het gedragsmodel.

Gezamenlijk kozen we ervoor om te kijken naar de oorzaken die samenhangen met het niet afsluiten van een betalingsregeling of het

ineens stoppen met aflossen na afsluiten van een betalingsregeling. Aan de hand van het gedragsmodel kregen we inzicht in de onbewuste factoren die een rol spelen bij dit doelgedrag. Op de volgende pagina staan de oorzaken geclusterd onder de vier verschillende knoppen van het gedragsmodel en vat beknopt de hoofdconclusies van het gesprek samen.

MOGELIJKHEDEN

- De gemeente stuurt brieven rond de 15de, dan is een deel van het salaris al op.
- Na contact worden de brieven eventueel via mail verstuurd. Nu is er nog geen directe link naar het betalen.
- Soms ontvang je verschillende brieven die ongeveer over hetzelfde gaan maar toch kunnen afwijken waardoor het lastig is om overzicht te houden.
- Er ontbreekt kennis bij de doelgroep over wat de mogelijkheden zijn om bijvoorbeeld een betalingsregeling af te sluiten. Ze accepteren wat de gemeente besluit.
- 14% heeft een bewindvoerder.
- Ze kunnen op alle mogelijke manieren betalen: zelfs contant bij de balie.

NORMEN

- Negatieve rolmodellen: Roma familie. Windhappers, dus kunnen geen beslag leggen.
- Iedereen in de familie heeft schulden. Kinderen groeien ermee op en krijgen zelf ook schulden.
- Het imago van de gemeente wordt soms als soepel ervaren, dus 'het zal wel normaal zijn'.
- Men neemt aan dat contact opnemen toch niets gaat opleveren.
- Pas wanneer het dwangbevel op de deurmat valt, de deurwaarder of de incassomedewerker in beeld komt, wordt de beslaglegging zichtbaar voor de omgeving.

MOTIVATIE

- **Men kan het idee hebben dat ze eerder gestraft dan beloond worden als ze contact opnemen.**
- Als beslaglegging niet mogelijk is, dan levert het iets op om de gemeente te negeren.
- Als beslaglegging wel mogelijk is, maken sommige mensen een deal waardoor ze uiteindelijk minder afbetalen.
- Als een debiteur contact opneemt wordt er echt naar de situatie gekeken en komt er een voorstel op maat.
- **Negatieve gevoel van schulden opbouwen.**
- Debiteuren met een bewindvoerder zijn berekender en kijken hoe ze het grootste voordeel kunnen behalen.

WEERSTANDEN

- Mensen die zelf fraude hebben gepleegd en daardoor schuld hebben, vertonen veel reactance. Besteden veel tijd aan brieven en mailtjes, ook om medewerkers van de gemeente in een kwaad daglicht te stellen.
- "Waarom zou ik nog aan het werk gaan?" Zodra een debiteur gaat werken, bestaat de kans dat de gemeente vordert. Als de debiteur meteen contact opneemt dan is de gemeente echter coulant en willen ze samen kijken hoe de situatie zo goed mogelijk ingericht kan worden.

2. IN GESPREK MET EEN DEBITEUR

Naast de informatie vanuit de gemeente zelf, spraken we ook met een debiteur in Eschede: Mark (25). We bezochten hem thuis en spraken over zijn leven, het ontstaan van schulden en zijn wens om een schuldenvrij leven te leiden. Hieronder een korte samenvatting.

Eerste indruk

We komen binnen in een huis vol prullaria en gadgets zoals kattenkrabpalen, een mini pijl- en-boog en pooltafel. De meubels zijn stoffig en smoezelig maar de huiskat lijkt ervan te genieten. Het drukke huis weerspiegelt Mark, een lieve en wat naïeve jongen met ADHD zo vertelt hij later. Ook zonder die informatie hadden we dat kunnen afleiden uit zijn spreektempo. Het appartement in een flat bestaat uit 2 etages die hij deelt met een huisgenoot, die inmiddels een 'kameraad' is geworden. Mark begint openhartig over zijn schuldensituatie en verleden, nog voor we überhaupt onze pen erbij konden pakken. Mark blijkt eigenlijk al sinds zijn 15e 'in de problemen te zitten' en hij heeft nooit vanuit huis meegekregen hoe hij met geld om moet gaan. Later blijken ook zijn gescheiden ouders een schuldverleden te hebben.

Naar een schuldenvrij leven

Zijn moeder was degene die hem wees op de stadsbank, omdat zij het gevoel had dat Mark zijn financiën niet kon overzien. Zijn werkgever betaalt het loon aan de stadsbank die vervolgens ervoor zorgen dat Mark's vaste lasten en schulden betaald worden. Als Mark tussendoor een grote rekening krijgt brengt hij dit naar de Stadsbank.

Zijn mindset is inmiddels 'ik betaal het gewoon maar meteen'. Toch is Mark niet tevreden met de Stadsbank: 'ik moet overal zelf mee komen'. Zijn consulenten wisselen nogal en op dit moment is zijn schuld bij de gemeente uit het betaalsysteem gehaald waardoor hij daar weer aanmaningen van ontvangt. Mark snapt niet waarom dit is gebeurd en moet daar nog achteraan.

Zijn ultieme doel is schuldenvrij zijn, maar ook zegt hij 'ik leef graag'. Zijn ouders hebben in de schuldhulpverlening gezeten, waardoor hij heeft meegekregen hoe moeilijk het is om met zo weinig geld rond te komen. Hij wil die situatie voor zichzelf niet. 'Anders was ik binnen drie jaar wel van mijn schulden af geweest, maar ja: ik leef graag he'.

Zijn ervaring met Gemeente Enschede

Over de Gemeente is Mark heel erg te spreken. Hij heeft het gevoel dat ze menselijk zijn ook al heeft hij geen persoonlijk contact met iemand van de gemeente. 'Er zijn genoeg instanties die robots zijn die willen dat je hoe dan ook betaalt. Dat is bij de gemeente niet zo.'

3. RECENT ONDERZOEK NAAR SCHAARSTE

Schulden, het woord lijkt het eigenlijk al te suggereren: eigen schuld? We houden allemaal graag vast aan de illusie dat we controle hebben over ons eigen leven en dus denken we dat mensen schulden aan zichzelf te danken hebben. Gat in de hand? Gebrek aan karakter? Recente onderzoeken laten zien dat deze veronderstelling onterecht is. En sterker nog, dat de interventies van de overheid weinig effect hebben.

It's the context stupid.

Moe van een dag werken en hongerig je boodschappen voor het avondeten doen: slecht idee. Of misschien herken je deze: je hebt nog veel werk liggen voor een opdracht die morgen af moet en verliest jezelf in binnenkomende mails. En mensen met schulden kopen juist die nieuwe televisie. Hoe kunnen we zo stom zijn? Twee Amerikaanse onderzoekers (Sendhil Mullainathan en Eldar Shafir) hebben zich verdiept in een belangrijke verklaring: Schaarste. De capaciteit van ons brein wordt erdoor beperkt. We zijn letterlijk niet meer in staat om verstandige beslissingen te nemen. Voor schaarste aan energie en tijd is dat vervelend, maar geen groot drama. Nadat je gegeten hebt en op het moment dat je werk erop zit kun je weer bijtanken. Van armoede kun je geen vrij nemen en dit heeft grote gevolgen, aldus de onderzoekers.

In het gesprek met Mark kwamen verschillende situaties naar voren waarin je zou kunnen denken dat hij wel erg veel pech heeft. Hij vergeet zijn verzekering te verlengen en net op dat moment maakt hij schade met zijn auto bijvoorbeeld. Maar wat nou als uit onderzoek blijkt dat dit niet alleen voor Mark geldt, maar voor iedereen die schaarste aan geld heeft? En wat als de acties van de overheid eigenlijk weinig effect hebben?

Het denkkader van dit schaarste onderzoek nemen we mee in dit project. Debiteuren hebben vaak simpelweg niet de capaciteit om effectief aan de slag te gaan met de schulden.

2

**CONCRETE
DUWTJES**

ACTIVEER DE LANGE-TERMIJN BESLISSER

Geldproblemen veroorzaken tunnelvisie; het zuigt als het ware al onze aandacht op. Hierdoor maken mensen in armoede of met schulden vaak onverstandige beslissingen op de lange termijn. Daarbij komt dat de manier waarop organisaties processen hebben ingericht vaak complex is, wat het nog lastiger maakt uit de schulden te komen.

Amsterdamse wethouder Arjan Vliegthart heeft vorig jaar een voorstel gedaan waarbij de gemeente Amsterdam problematische schulden bij het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) overneemt van zijn inwoners en zelf regelt of en hoe die worden terugbetaald. Volgens Vliegthart is de gemeente menselijker en is het voor de gemeente makkelijker om mensen een helpende hand aan te reiken.

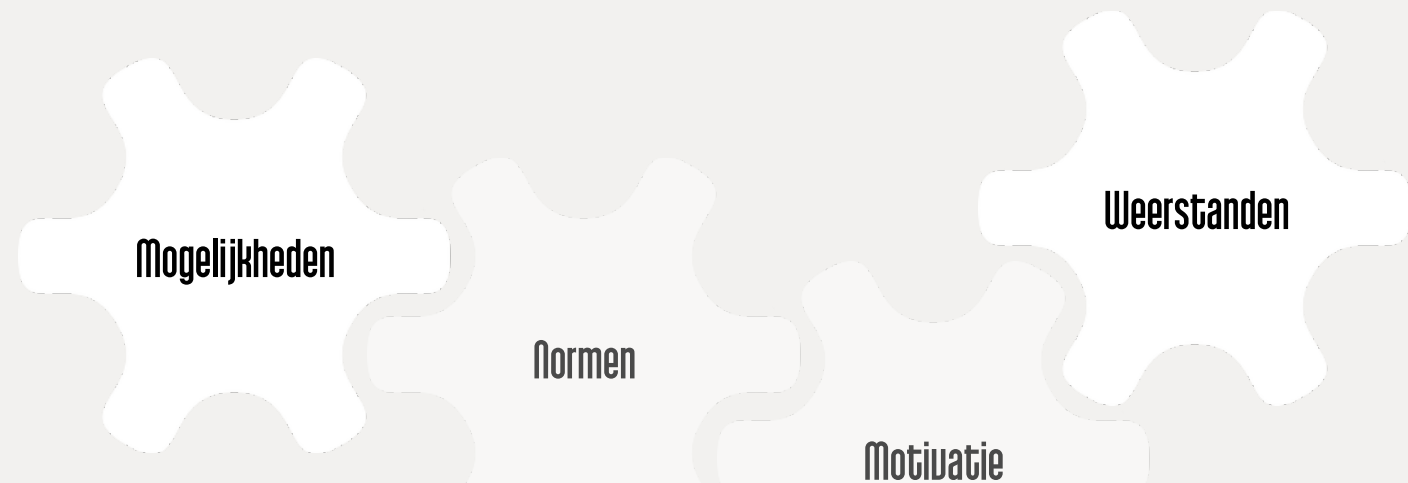
„Als je voor mensen oplossingen probeert te bedenken, krijg je bij de Belastingdienst of het CJIB vaak als reactie Computer says no. Mensen raken dan steeds verder klem, de overheid wordt deel van het probleem. Wij zijn als gemeente geen betere incasseerder, maar je mag van ons wel verwachten dat wij onze mensen kennen.”

Dit benoemde ook Mark, de debiteur met jarenlange schuldenproblematiek in de gemeente Enschede. Hij vindt de gemeente als een van de weinige schuldeisers menselijk.

Hoewel dit goed nieuws is voor de gemeente, kleeft er ook een nadeel aan: de gemeente is vaak de laatste die afbetaald wordt. Mark heeft bijvoorbeeld op dit moment een openstaande schuld van €775,- maar

denkt er niet aan om dat in een keer af te lossen. *"Ik leef te graag en bouw liever een buffer op".*

Te graag willen leven - eindelijk geld kunnen uitgeven - is de grootste boosdoener. Men denkt niet na over wat het beste is op de lange termijn maar gaat voor impulsieve korte termijn. Dit is te verklaren door de eerder beschreven Schaarste in ons brein. De vraag is: kunnen we hier in de bestaande communicatie van de Gemeente slim mee omgaan?



WETEN WAT DE MOGELIJKHEDEN ZIJN

Duidelijk is dat mensen het lastig vinden om (lange termijn) beslissingen te nemen over hun financiële situatie. Het is te complex om te overzien en de mogelijkheden moet je zelf bij elkaar sprokkelen. Zo is de oplossing van Mark inmiddels om alle brieven naar de Stadsbank te brengen en te overleggen met zijn consulent. Voordat Mark bij de Stadsbank zat, wist hij echter niet wat hij moest doen en opende hij op een gegeven moment de brieven niet meer. Alles negeren was - in zijn ogen - de enige optie. Dit moeten we voorkomen: het moet voor iedereen duidelijk zijn welke mogelijkheden er zijn. Een laagdrempelige manier waarbij de debiteur meteen zijn schuld kan aflossen of contact kan opnemen als hij hulp nodig heeft.

AANMANEN=MOTIVEREN

Motiveren tot handelen (direct betalen of contact opnemen) moet het belangrijkste onderdeel zijn van de aanmaning. Hoe minder capaciteit deze brief vraagt, hoe groter de kans dat het doel bereikt wordt. In de huidige aanmaning van de Gemeente Enschede (daar is de organisatie overigens zeker niet uniek in) valt de 'call to action' weg tussen de zinnen. Hoe kunnen we dat anders doen?

VAN STILSTAND NAAR EEN KEUZE MAKEN

Uit de analyse kwam naar voren dat de hoofdoorzaak van niet betalen de geringe financiële vaardigheid is; men beschikt niet over voldoende vaardigheden om uit de schulden te komen. Onverstandige korte termijn beslissingen, zoals schulden negeren, zijn daar de gevolgen van. Dit resulteert uiteindelijk in de psychologische weerstand om in actie te komen: inertia oftewel stilstand. Wat als we de brief versimpelen en aan de knoppen mogelijkheden en weerstanden draaien? Op de volgende pagina zie je het resultaat als je vanuit gedrag een brief aanpast.

DE DUWTJE AANMANING

Economie, Werk en Onderwijs
Werk en Inkomen
Postbus 20
7500 AA Enschede

BEZOEKADRES

Korte Hengelosestraat 1
7511 JA Enschede

TELEFOON

(053) 4817800

DATUM	ONS KENMERK	BEHANDELAAR
1-11-2016		Team Debiteuren

Aanmaning

Beste Achternaam,

U heeft een bedrag van € ... openstaan bij onze afdeling Werk en Inkomen omdat u de maandelijkse betaling heeft gemist.

Wat te doen?

Om extra kosten te voorkomen, kunt u twee dingen doen:

1. De beste oplossing is het openstaande bedrag **voor 10 november overmaken** naar de rekening van de Gemeente. Dan bent u meteen van deze financiële zorg af. Op de achterkant van de brief staat overzichtelijk hoe u kunt betalen.
2. Als u (nu) niet kunt betalen, contact opnemen en bellen naar **(053) 4817800**. Onze collega's zijn op werkdagen bereikbaar van 09:00 tot 17:00 en samen met u gaan wij op zoek naar een oplossing.

Voorkom extra kosten

Wij gaan ervan uit dat u de betaling niet met opzet gemist heeft. Als u niet voor **10 november aanstaande** betaalt of contact opneemt, zien wij dat echter wel als een bewuste keuze en zijn wij genoodzaakt over te gaan tot een dwangbevel. De kosten hiervoor zijn € 70,- en als wij overgaan tot beslaglegging € 115,-. Als een deurwaarder wordt ingeschakeld komen ook deze kosten voor uw rekening.

Voorkom al deze extra kosten en betaal meteen of bel naar **(053) 4817800**.

Met vriendelijke groet,

Namens de Burgemeester en Wethouders van Enschede,
afdelingshoofd Werk en Inkomen,



J.C.R. van Straaten



U kunt op 2 manieren betalen:

1. Via de website van uw bank
2. Contant bij de balie van de Gemeente

Geld overmaken

Wanneer u via uw bank geld overmaakt, heeft u de volgende gegevens nodig:

Bedrag

€

Ten name van

Rekeningnummer ontvanger

Omschrijving of kenmerk



WELKE TECHNIEKEN ZITTEN ERIN VERSTOPT?

VOORKANT BRIEF

1. Negatieve emoties voorkomen

De eerste techniek die we gebruikten is het voorkomen van negatieve emoties. Uit onderzoek blijkt dat het woord 'schulden' negatieve emoties oproept wat er toe kan leiden dat men de brief sneller aan de kant legt.

2. Keuzeopties geven

De tweede techniek bestaat uit het geven van keuzeopties. We houden niet van iets 'moeten' en waarderen keuzevrijheid. Door de ruimte die je kunt geven in het pad naar het gewenste gedrag (bellen of betalen), verminder je weerstand.

3. Framing

De deadline van betalen was geformuleerd vanuit de Gemeente. "Het bedrag moet uiterlijk [*datum*] op onze rekening staan". Hierdoor moeten mensen zelf uitrekenen wanneer ze het bedrag moeten overmaken en is de kans groot dat mensen te laat zijn. Zonde. Naast een andere framing van de deadline, formuleerden we sparen in termen van iets aan jezelf geven. Door de zin "Dan bent u meteen van deze financiële zorg af" verlegden we de focus van 'de gemeente wil iets' naar 'ik wil iets'.

4. Samenwerken

Door communicatie kunnen er onbedoeld twee partijen ontstaan. Door samenwerken expliciet te benoemen verminder je de subjectieve beleving van twee partijen met als gevolg minder weerstand. De laatste zin van de tweede alinea benadrukt samenwerken: "Samen met u op zoek naar een oplossing".

5. Waarschuwen

Gedragsverandering bestaat uit zowel zachte als harde technieken. Hierboven betreft het zogenaamde zachte technieken, de laatste alinea dient echter als strengere toevoeging om het gewenste gedrag effectiever te beïnvloeden.

POSTADRES
Economie, Werk en Onderwijs
Werk en Inkomen
Postbus 20
7500 AA Enschede

BEZOEKADRES
Korte Hengelosestraat 1
7511 JA Enschede

TELEFOON
(053) 4817800

DATUM 1-11-2016
ONS KENMERK
ONDERWERP Aanmaning

BEHANDELAAR Team Debiteuren

Beste Achternaam,

U heeft een bedrag van € ... openstaan bij onze afdeling Werk en Inkomen omdat u de maandelijkse betaling heeft gemist.

Wat te doen?
Om extra kosten te voorkomen, kunt u twee dingen doen:

1. De beste oplossing is het openstaande bedrag **voor 10 november overmaken** naar de rekening van de Gemeente. Dan bent u meteen van deze financiële zorg af. Op de achterkant van de brief staat overzichtelijk hoe u kunt betalen.
2. Als u (nu) niet kunt betalen, contact opnemen en bellen naar **(053) 4817800**. Onze collega's zijn op werkdagen bereikbaar van 09:00 tot 17:00 en samen met u gaan wij op zoek naar een oplossing.

Voorkom extra kosten
Wij gaan ervan uit dat u de betaling niet met opzet gemist heeft. Als u niet voor **10 november aanstaande** betaalt of contact opneemt, zien wij dat echter wel als een bewuste keuze en zijn wij genoodzaakt over te gaan tot een dwangbevel. De kosten hiervoor zijn € 70,- en als wij overgaan tot beslaglegging € 115,-. Als een deurwaarder wordt ingeschakeld komen ook deze kosten voor uw rekening.

Voorkom al deze extra kosten en betaal meteen of bel naar **(053) 4817800**.

Met vriendelijke groet,

Namens de Burgemeester en Wethouders van Enschede,
afdelingshoofd Werk en Inkomen,


J.C.R. van Straaten



6. Maak het concreet

Wanneer je een strengere aanpak gebruikt, is het effectief om zo concreet mogelijk te zijn. Uit onderzoek blijkt dat het noemen van concrete bedragen effectief kan zijn, mits ze niet te veel afschrikken.

7. Verantwoordelijkheid teruggeven

Tenslotte leggen we de verantwoordelijkheid terug bij de debiteur. Dit doen we door te benoemen dat we de gemiste betaling nu niet als een bewuste keuze zien, maar in de toekomst wel.

ACHTERKANT BRIEF

1. Visualiseren

Symbolen en plaatjes zijn door onze hersenen makkelijker te verwerken dan tekst. Het maakt dat ons brein minder uitgeput raakt en we capaciteit overhouden voor belangrijkere zaken. In dit geval: de schuld afbetalen. In dit geval hebben we op de achterkant van de brief gebruik gemaakt van visualisatie. Zodoende is in 1 oogopslag te zien wat je te doen staat.

2. Progress bar

Naast het visueel weergeven van de stappen, is er ook een progress bar toegevoegd. Deze is al voor een kwart groen waardoor de suggestie wordt gewekt dat men al de eerste stappen richting het gewenste gedrag heeft gezet. Denk aan spaarkaarten waar je al een paar zegeltjes bij hebt gekregen: ze motiveren ons om door te gaan.

3. Keuzevrijheid

De derde techniek bestaat uit het geven van keuzeopties. We houden niet van iets 'moeten' en waarderen keuzevrijheid. Door te bekijken in hoeverre je vrijheid kan geven in het pad naar het gewenste gedrag (bellen of betalen), verminder je weerstand.

4. Maak het makkelijk

Tenslotte is de benodigde informatie om te betalen overzichtelijk en grafisch neergezet. De volgorde is in overeenkomst met digitaal bankieren en heeft een soortgelijk lay-out. Hierdoor verkleinen we de mentale vermoeidheid en halen we onnodige hindernissen weg.

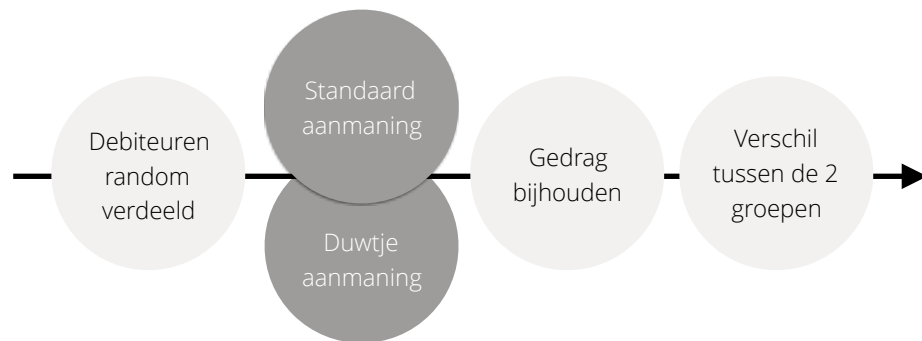
The image shows a digital representation of the back of a payment reminder letter. At the top, there is a progress bar with four stages: 'Besluit tot terugvordering' (grey), 'Betaal voor 10 november' (green, indicating progress), 'Kun je het (nu) niet betalen? Bel ons! (053) 4817800' (grey), and 'Betaling afgerond' (grey). Below the progress bar, the text reads: 'U kunt op 2 manieren betalen: 1. Via de website van uw bank 2. Contant bij de balie van de Gemeente'. Underneath is a section titled 'Geld overmaken' with the instruction: 'Wanneer u via uw bank geld overmaakt, heeft u de volgende gegevens nodig:'. This section contains four input fields: 'Bedrag' (with a Euro symbol), 'Ten name van', 'Rekeningnummer ontvanger', and 'Omschrijving of kenmerk'.

3

**WAT ZIJN
DE EFFECTEN?**

DE PROEF OP DE SOM

Hoewel er veel onderzoek is gedaan in de Sociale Psychologie is er nog relatief weinig in de echte wereld getest. Eerder genoemde verbeteringen zouden theoretisch gezien effectief kunnen zijn, maar om zeker te zijn van de meeste effectieve communicatie hebben we de proef op de som genomen en de effecten gemeten. De aanmaningen vanaf november 2016 tot februari 2017 zijn random over twee groepen verdeeld: de standaard aanmaning en de duwtje aanmaning. Compleet willekeurig ontving iemand dus de standaard brief of de aangepaste versie met nudge technieken. Vervolgens keken we naar het betaalgedrag en in hoeverre debiteuren contact opnamen met de gemeente en/of hun schuld gingen inlossen. Hieronder de resultaten van de effectmeting.



WIE DEDEN ER MEE?

In dit onderzoek stuurden we twee verschillende brieven: 189 mensen kregen de standaard aanmaningsbrief en 170 de Duwtje brief.

De personen waarnaar we de brieven stuurden is voor tweederde man en eenderde vrouw. De leeftijden liggen tussen de 19 en 75 jaar, waarbij het gemiddelde op 39 ligt. Zowel geslacht als leeftijd zijn gelijk verdeeld over de duwtje- en de standaard-groep.

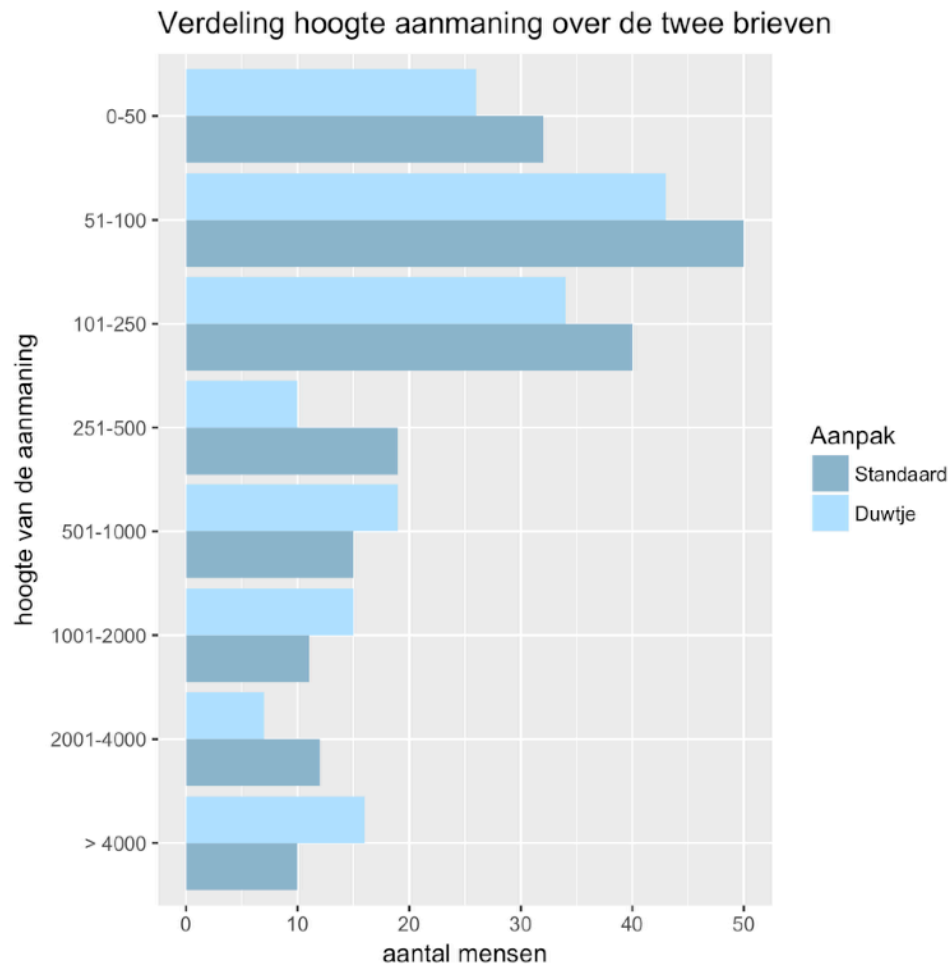


De openstaande schuld begint bij €30 en loopt op tot ruim €135K. Door de hoge schulden ligt de gemiddelde schuld op ruim €3000, terwijl de mediaan (minder gevoelig voor uitschieters) rond de €1000 ligt. 50% van de mensen heeft dus een schuld onder de €1000,-.

359 debiteuren deden mee

50% heeft een schuld onder de €1000,-

De hoogte van de aanmaning ligt tussen de €2 en €130K, met een gemiddelde van €650 en een mediaan van €125. Veruit het grootste gedeelte van de mensen heeft een aanmaning onder de €1000,- (maar liefst 80%).



Als we kijken naar de twee groepen, dan zien we dat de verdeling wat ongelijk is (zie grafiek). De duwtje Groep heeft aanmaningen met relatief hogere bedragen dan de standaard groep.

Het betaalde bedrag ligt tussen de €10 en €2400 met een gemiddelde van €150. In de standaard groep ligt het betaalde bedrag hoger dan in de duwtje groep. Dit komt door een zevental mensen in de standaard groep die gelijk een grote schuld afbetaalden, waarvan vijf meer dan de aanmaning betaalden.

NAAR WELK GEDRAG KEKEN WE?

De vraag waar we natuurlijk het meest benieuwd naar zijn is hoe groot de kans is dat de Duwtje brief voor een stijging van het doelgedrag zorgt.

We onderzochten het effect van de brief door naar vier gedragingen te kijken:

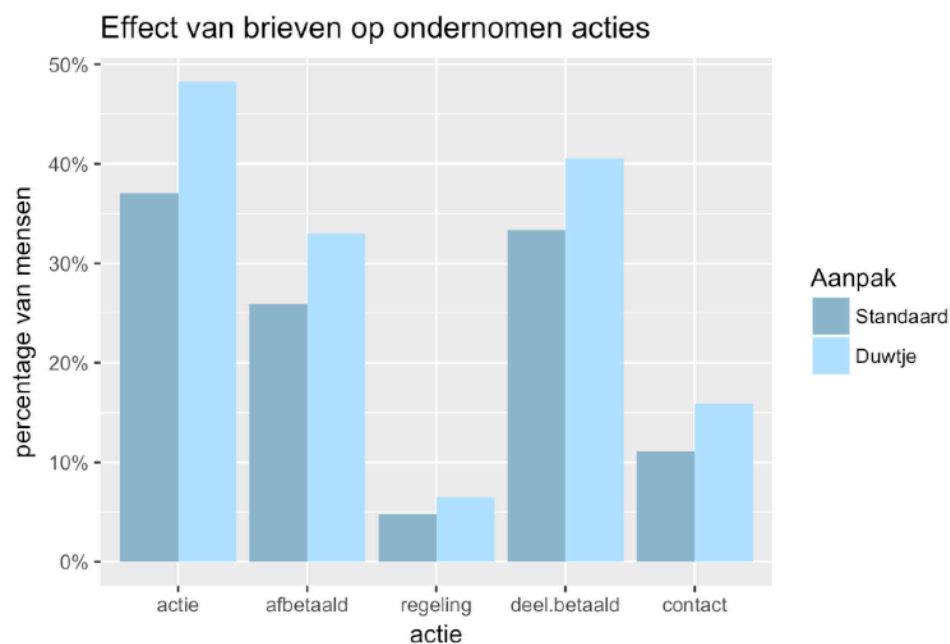
1. volledig afbetalen aanmaning
2. deels betalen aanmaning
3. regeling treffen
4. contact opnemen

We voegden zelf nog een vijfde categorie toe waarbij we alle gedragingen op één hoop gooiden om te kijken welke brief eerder een reactie uitlokt. Deze categorie noemden we 'actie'.

WERKT DE DUWTJE BRIEF BETER?

Zoals je in de grafiek en tabel kunt zien, had de Duwtje-brief een groot positief effect op het doelgedrag. Een mooi resultaat! De Standaardbrief kreeg 37% van de debiteuren in actie, terwijl de Duwtje-brief 48% in actie kreeg: een absolute stijging van 11% en een relatieve stijging van 30%. De kans dat de Duwtje-brief beter werkt dan de Standaardbrief is 99% (vergelijkbaar met een significantie-niveau van 0,01%).

een stijging van **30%**



Op alle specifieke acties heeft de Duwtje-brief een positief effect. Alleen het treffen van een regeling heeft slechts een zwakke indicatie dat de Duwtje-brief beter werkt. Aangezien in soortgelijke experimenten een relatieve stijging van 10% al een succesvolle uitkomst kan worden genoemd, zijn deze effecten (30% relatieve stijging) zeer positief te noemen. Daarnaast hadden de debiteuren die de Duwtje brief ontvingen een relatief hogere aanmaning waardoor het extra opvallend is dat de brief zo goed heeft gescoord. Ons advies is dan ook om de Duwtje-brief te versturen en het positieve effect op het doelgedrag voor iedereen beschikbaar te maken.

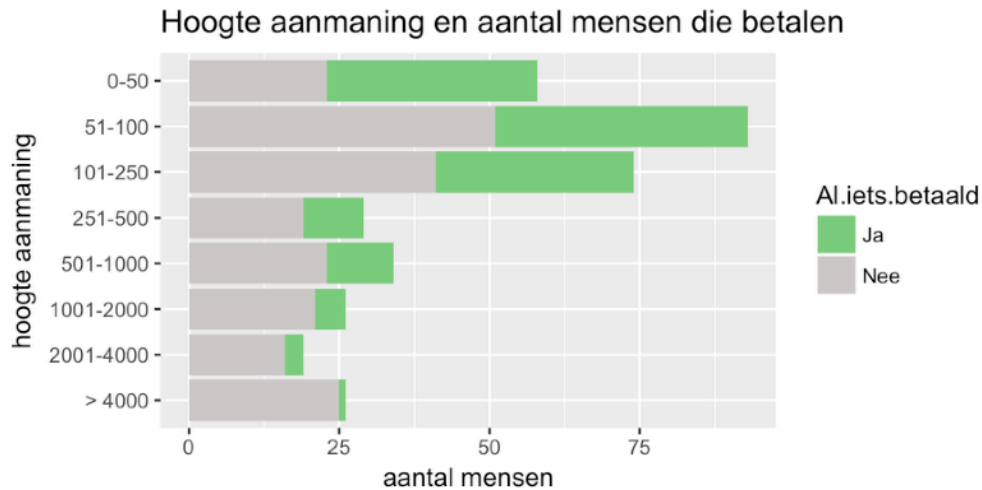
Vergelijking Duwtje-brief met Standaard-brief

Gedrag	Standaard	Duwtje	stijging absoluut	stijging relatief	kans duwtje beter
Actie ondernemen	37%	48%	11%	+30%	***99%
Volledig afbetalen	26%	33%	7%	+27%	**93%
Deel betalen	33%	41%	7%	+22%	***98%
Regeling treffen	5%	6%	2%	+36%	*76%
Contact opnemen	11%	16%	5%	+43%	**91%

*** bewijs voor wetenschappelijke conclusies, ** sterke indicatie, * indicatie en nieuwe test nodig om te bevestigen.

EFFECT VAN AANMANINGSBEDRAG

Naast het hoofdeffect van de brieven, zagen we ook een relatie tussen hoogte van het aanmaningsbedrag en of mensen deze terugbetalen (zie grafiek hieronder). Hoe hoger het bedrag op de aanmaning, hoe minder mensen betaalden.

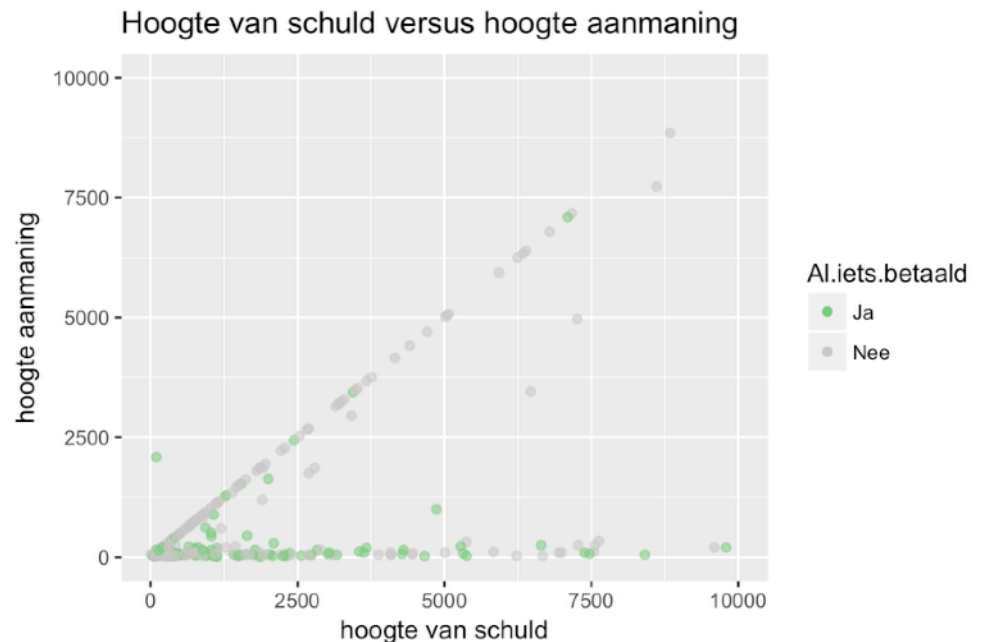


Er kunnen verschillende redenen voor deze samenhang zijn. Zo kan een aanmaning met een hoog bedrag voor weerstand zorgen, "dit kan ik toch nooit betalen", waardoor het resultaat is dat mensen de aanmaning negeren (inertia).

RELATIE SCHULD EN AANMANING

Als we kijken naar de relatie tussen de hoogte van de schuld en de hoogte van de aanmaning, dan zien we twee groepen: een aanmaning die ongeveer gelijk is aan de schuld, en een lage aanmaning ergens tussen de €10 en €250 (zie grafiek hieronder).

De groep die een aanmaning gelijk aan de schuld krijgt, betaalt in bijna alle gevallen niet. De groep met een lage aanmaning, ongeacht de hoogte van de schuld, betaalt regelmatig wel. Verder onderzoek naar het effect van lagere bedragen communiceren in de brief, kan zeer interessant zijn om het doelgedrag verder te verhogen.



4

ADVIES

HOE HET BEGON

Dit project startte met een concrete vraag: het verkleinen van de groep debiteuren. Al snel bleek dat er verschillende manieren zijn om dit probleem aan te vliegen. Zo zagen we verbeteringen aan het begin van het proces (bijvoorbeeld het aanvragen van de uitkering), maar ook in de verschillende brieven. Na een aantal werksessies kaderden we het probleem in en hakten knopen door. Om te experimenteren met nudging kozen we voor de aanmaning. Een brief waar we veel kansen zagen en waarvan we de effecten goed konden meten.

We maakten de aanmaning visueel aantrekkelijker en voegden verschillende technieken toe. Vier maanden lang verstuurd we aan de ene debiteur de duwtje brief en aan de andere debiteur de standaard brief. Na vier maanden maakten we de resultaten op: welke brief had het beter gedaan?

DE NIEUWE AANPAK WIERP ZIJN VRUCHTEN AF

De resultaten laten een overwinning van de duwtje brief zien: een stijging van 30% van debiteuren die een actie ondernemen en 27% die de aanmaning betalen. Simpelweg door één brief aan te passen. Ons advies is dan ook om **de standaard aanmaning te vervangen door de duwtje aanmaning**. En daarbij uiteraard te kijken welke andere brieven ook aangepast kunnen worden om in de toekomst een nog grotere groep te bereiken.

NOG DICHTER BIJ JE DOEL KOMEN

Tijdens dit project keken met andere ogen naar de situatie. Zo probeerden we alle stappen te doorlopen die een debiteur doorloopt, van het ontstaan van de schuld tot het terugbetalen van de schuld. Twee dingen vielen ons op: het effect van een lagere aanmaning dan de totaal openstaande schuld en de kansen om een schuld te voorkomen.

1. LAGERE AANMANINGEN

We zagen iets opvallends in de data gebeuren waarbij de groep die een aanmaning gelijk aan de schuld krijgt, in bijna alle gevallen *niet* betaalt. De groep met een lage aanmaning, ongeacht de hoogte van de schuld, betaalt regelmatig wel. Verder onderzoek naar het effect van **lagere bedragen communiceren in de brief**, kan zeer interessant zijn om het doelgedrag verder te verhogen. Wellicht is het mogelijk om de debiteur in de aanmaning een aanbod te doen om de aanmaning in twee maanden af te betalen.

2. PAK HET PROBLEEM BIJ DE BRON AAN

Tenslotte adviseren we eerder in het proces in te grijpen. Tijdens dit project was er te weinig tijd om de effecten van nudging aan het begin van het proces te onderzoeken, maar we zien zeker mooie kansen. Op de volgende pagina's zoomen we hier op in.

EXTRA DUWTJE: PAK HET PROBLEEM BIJ DE BRON AAN

Geld krijgen van de gemeente omdat je te weinig inkomsten hebt, maar uiteindelijk in de schulden belanden juist omdat je geld hebt gekregen van de gemeente? Een logische stap om het probleem van de debiteuren op te lossen, is dat er überhaupt geen schuld ontstaat. Als toevoeging aan het advies willen we in dit onderdeel ingaan op de allereerste stap die een uitkeringsgerechtigde zet: het aanvragen van de bijstandsuitkering.

Stopzetten van een uitkering

Een deel van de schulden ontstaan omdat uitkeringsgerechtigden te laat wijzigingen doorgeven. Ze krijgen onterecht te veel uitkering en moeten dit vervolgens terugbetalen. Uit onderzoek weten we dat mensen met geldproblemen onverstandige korte termijnbeslissingen maken. Op dat moment is het extra geld zo verleidelijk en welkom dat ze het geld opmaken, ondanks dat ze weten dat ze het bedrag onterecht hebben ontvangen. *"Ik heb het geld opgemaakt en had ff een heel goed leven. Ik weet ik had het geld niet mogen opmaken."* - aldus een debiteur bij de rijdende rechter.

Over het stopzetten van de uitkering konden we niet direct informatie vinden, in tegenstelling tot andere gemeentes die daar vaak een aparte wegpagina voor hebben, waarbij via de telefoon stopgezet kan worden. Online informatie vinden over de bijstandsuitkering is dus een uitdaging, een hindernis die makkelijk weggehaald kan worden door de website aan te passen zodat het makkelijker is om informatie op te zoeken en wijzigingen (op tijd) door te geven.



Bijstand en inkomsten

Eigen inkomsten

Heeft u (samen met uw partner) een inkomen onder bijstandniveau, dan vult de gemeente dit aan tot de uitkeringsnorm die voor u geldt. Inkomsten van uzelf en uw eventuele echtgenoot/partner moet u daarom opgeven aan de gemeente. Het gaat hierbij om alle soorten inkomsten, zie hiervoor het tabblad 'Bijzonderheden' onder het kopje 'Waar kunnen eigen inkomsten zoal uit bestaan'.

De uitkering is een aanvulling op het inkomen dat u zelf kunt verdienen. Kinderbijslag, kindgebonden budget, zorgtoeslag en huurtoeslag worden niet als inkomsten beschouwd. Mocht u geen of onjuiste informatie verschaffen over uw inkomsten, dan is er mogelijk sprake van fraude. Dit kan tot gevolg hebben dat uw bijstandsuitkering wordt getoep of verlaagd. Daarnaast moet u de ontrentrecht ontvangen uitkering terugbetalen en wordt er een boete opgelegd.

Bijzonderheden Contact

Waar kunnen eigen inkomsten zoal uit bestaan

Een bijstandsuitkering vult uw inkomen aan tot het bedrag dat voor u geldt (het normbedrag). De gemeente verlaagt uw uitkering als u eigen inkomsten hebt. Met inkomsten wordt niet alleen loon uit werk bedoeld, maar ook bijvoorbeeld:

- ↳ Inkomen uit zelfstandigheid.
- ↳ Een uitkering van een andere instantie, bijvoorbeeld WW, Wajong, WAO/WIA, etc.
- ↳ (Overloepende) teruggave van de Belastingdienst.
- ↳ Een schadevergoeding.
- ↳ Alimentatie voor u en uw kinderen.
- ↳ Lijfrente.

Doet u af en toe een klusje? Verkoop u spulletjes op de vlooienmarkt of via Marktplaats of past u zo nu en dan op (klein) kinderen? Als u daar geld voor krijgt, dan verdient u een eigen inkomen. Dit kan van invloed zijn op de hoogte van uw bijstandsuitkering. Soms hebt u zelfs helemaal geen recht meer op bijstand.

Dit overzicht is niet compleet. Als u twijfelt, neem dan contact op met de gemeente telefoon 055-4817800. Of kijk op www.veerhoefhetzt.nl.

Inkomsten van uw inwonende kind

Het inkomen van uw inwonende kind wordt niet gekort op uw bijstandsuitkering. Als uw kind of kinderen 21 jaar of ouder zijn, kan uw uitkering wel lager worden. Vanaf dat moment ziet de gemeente uw kind als medebewoner waarmee u de woonkosten kunt delen.

Inkomensvrijlating

Bent u 27 jaar of ouder en ontvangt u voor het eerst inkomen uit arbeid? Dan heeft u recht op een inkomensvrijlating. Dit betekent dat gedurende 24 maanden 25% van uw inkomen (tot een bepaald maximum: per maand) niet wordt gekort op uw uitkering. Alleenstaande ouders van 27 jaar of ouder met een inwonend kind tot 12 jaar hebben aansluitend nog 30 aanregele maanden recht op een inkomensvrijlating. Tijdens deze periode wordt 12,5% van het arbeidsinkomen (tot een bepaald maximum per maand) vrijgelaten.

Voor een vrijwilligerswerkvergoeding gelden aparte regels. Geef ook deze vergoeding altijd mee door aan het Gemeentelijk Contact Centrum 055-4817100.

Inkomensvrijlating voor personen met een medische urenbepijking

Heeft u een medische beperking waardoor u maar een beperkt aantal uren werkzaam kunt zijn, dan worden uw inkomsten structureel vrijgelaten tot 15% van de inkomsten uit arbeid (tot maximaal € 124,- per maand).

Het kan zijn dat u twijfelt over uw situatie. Neem dan contact op met de gemeente. Bel 055-4817800. Of kijk op www.veerhoefhetzt.nl.

Inkomensformulier

Van veel bijstandsgerechtigden heeft de gemeente voldoende gegevens om de hoogte van de uitkering te bepalen. Bij bijstandsgerechtigden waarbij sprake is van wisselende inkomsten, heeft de gemeente maandelijkse gegevens en bewijsstukken nodig. In dat geval ontvangt u maandelijks een inkomensformulier voor het opgeven van uw inkomsten. Als u dit formulier krijgt, moet u dit volledig invullen, ondertekend en met de verplichte bijlagen en bewijsstukken bij de gemeente inleveren. Zolang u dit niet gedaan heeft, wordt uw uitkering niet uitbetaald.

Mutatieformulier

Op een inkomensformulier vult u veranderingen over uw inkomen in. Voor andere veranderingen in uw persoonlijke omstandigheden, gezinsamenstelling of financiële situatie gebruikt u het mutatieformulier. Dit ontvangt u bij toekoming van de uitkering. Bent u niet meer in het bezit van een mutatieformulier, dan kunt u dit aanvragen bij de gemeente, telefoon 055-4817800.

Ontvangt u geen inkomensformulier, dan gebruikt u het mutatieformulier om nieuwe inkomsten op te geven.

Delen



Match tussen communicatiemiddel en actie

Tenslotte is uit onderzoek gebleken dat een mismatch tussen middel (een papieren aanmaning) en verwacht doelgedrag (rekening betalen cash bij de balie of digitaal overmaken) leidt tot onnodige drempels. Als er een match is, dan stijgt juist het gewenste gedrag.

Het meest gebruikte communicatiemiddel is de brief. Dit aan een doelgroep die weinig cognitieve capaciteit heeft en waarschijnlijk bedolven wordt onder moeilijke brieven. Een smartphone hebben de meeste mensen echter wel. Direct betalen is daarbij een interessante optie omdat een hindernis (van brief lezen naar computer) weggenomen wordt. Ook automatisch herinneringen in de agenda plaatsen van betaaltermijnen behoort tot de mogelijkheden.

