



Rationeel vs. Irrationeel financieel gedrag

Hoe krijg je consumenten (met schulden)
in beweging?

Minou van der Werf | Nibud
mvdwerf@nibud.nl



Doel workshop

1. Inzicht geven in (financieel) gedrag
2. Inzicht geven in hoe hierop ingespeeld kan worden



Samen:
€ 1,10

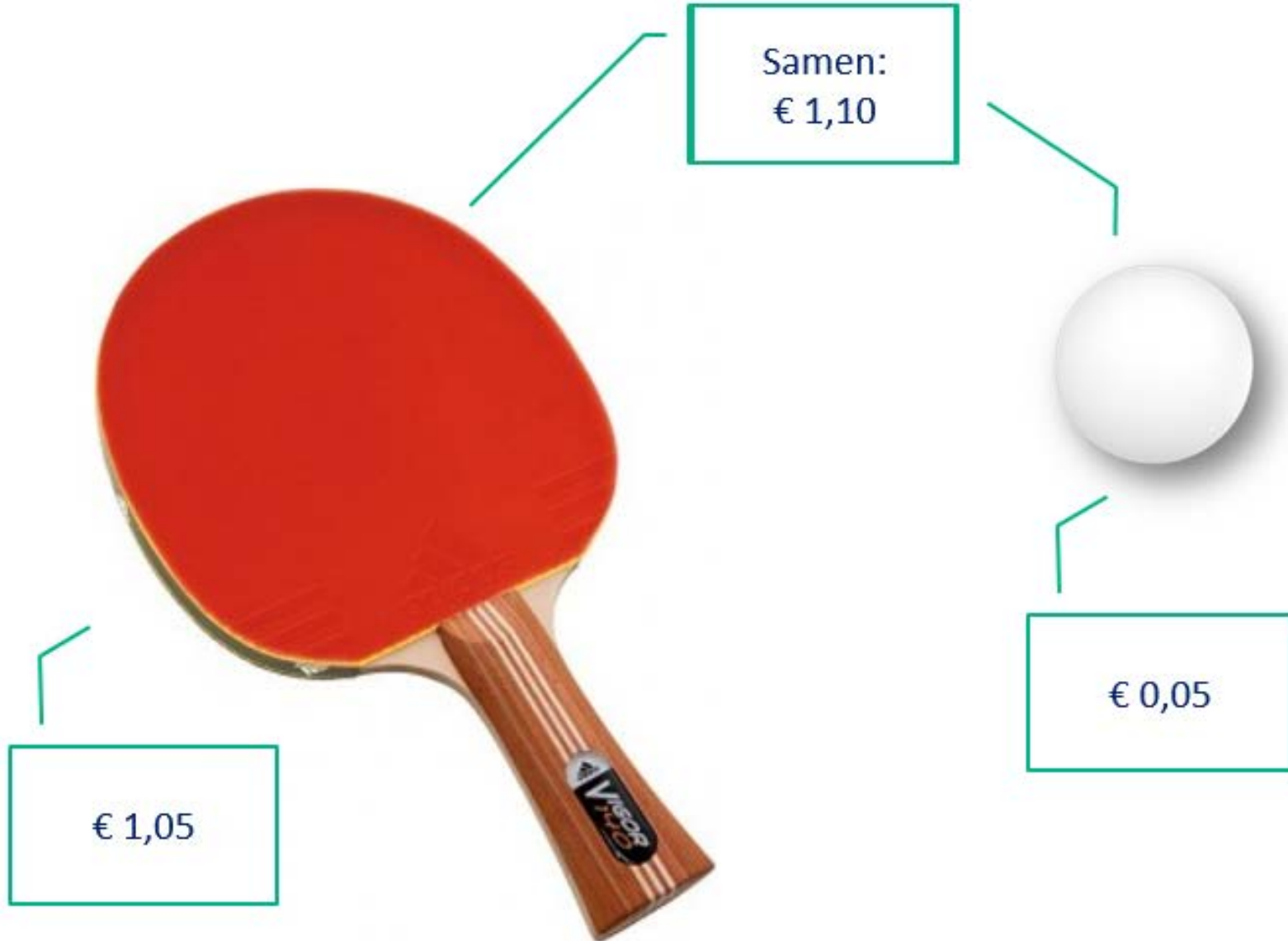


?

Het batje en het balletje kosten samen € 1,10.

Het batje kost € 1 meer dan het balletje.

Hoeveel kost het balletje?



Antwoord: 5 cent
 $€ 1,05 + € 0,05 = € 1,10$

Rationeel vs. irrationeel

Systeem 1: Automatisch

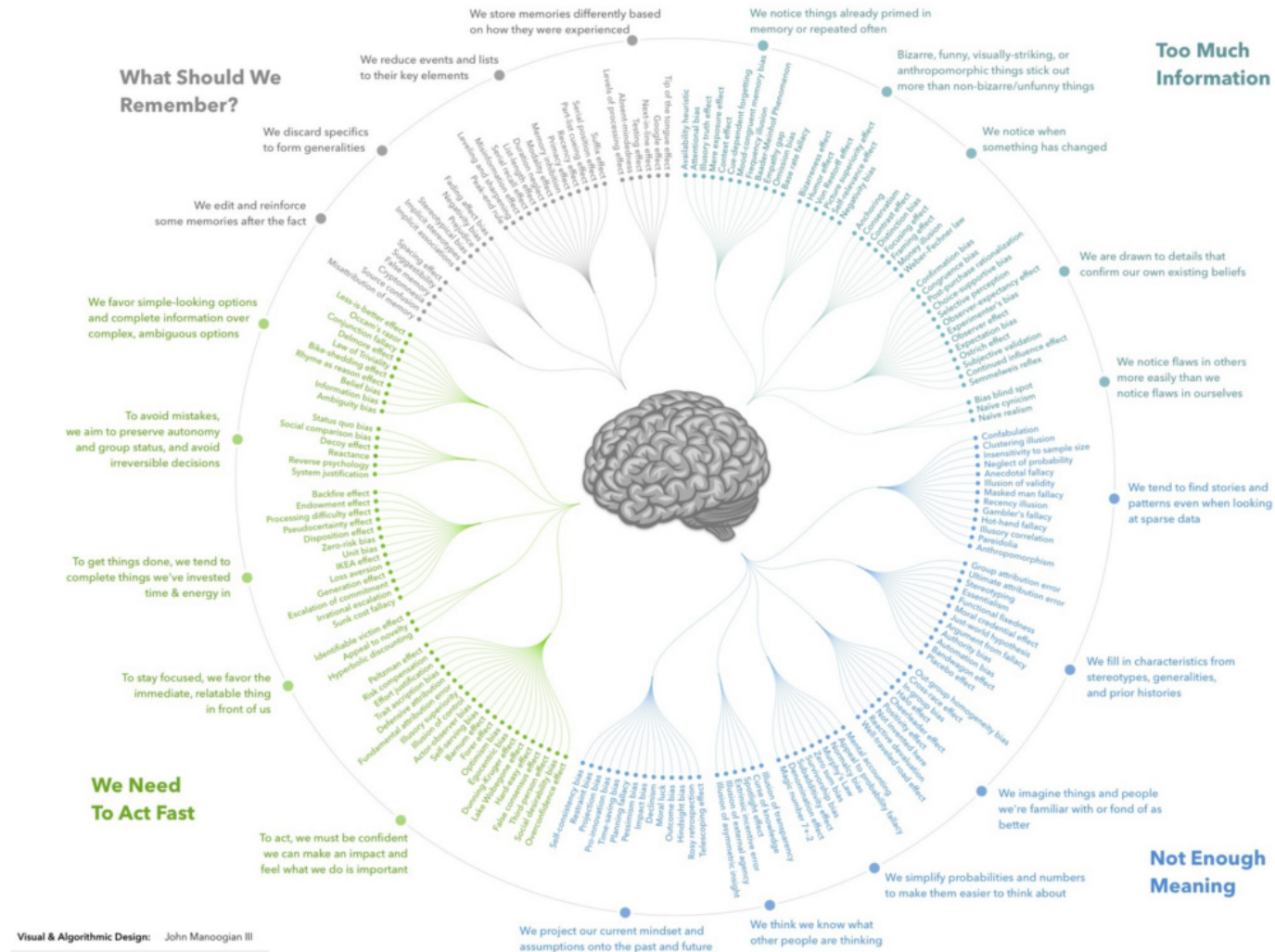
- Automatisch
- Ongecontroleerd
- Moeiteloos
- Snel
- Onbewust
- Heuristisch

Systeem 2: Reflectief

- Reflectief
- Gecontroleerd
- Kost moeite
- Langzaam
- Zelfbewust
- Systematisch



COGNITIVE BIAS CODEX



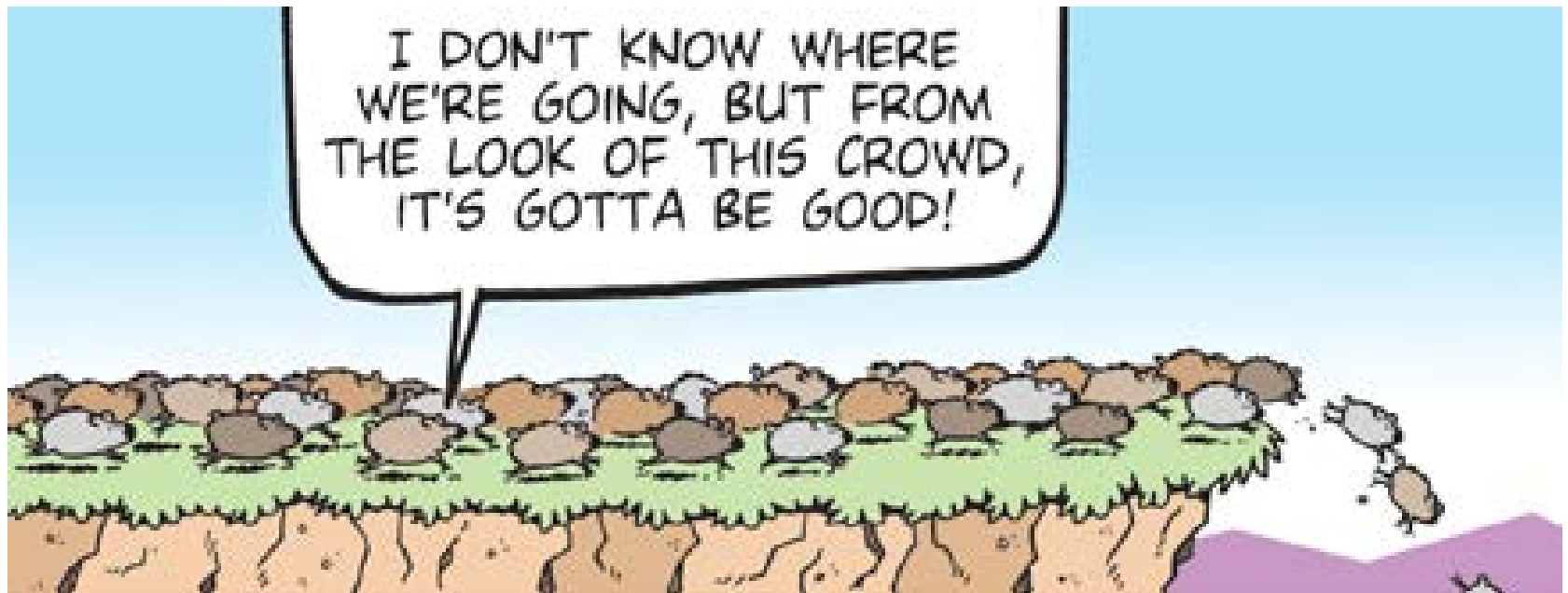
Visual & Algorithmic Design: John Manoogian III
 Concept & Categorization: Buster Benson
 List of 188 Cognitive Biases: Wikipedia

designhacks.co

Latte factor



Sociale normen



Schaarste

Gebrek aan geld



Piekeren & zorgen maken:
Minder cognitieve capaciteit



Tunnelvisie



Schaarste



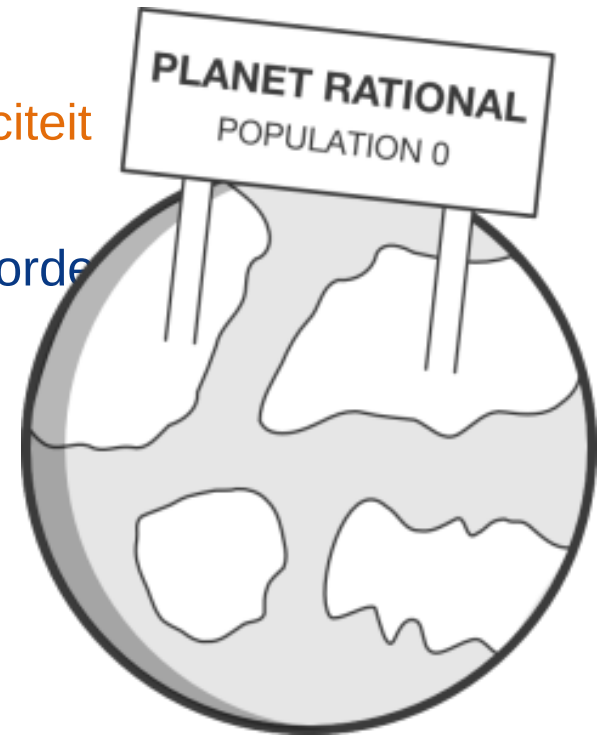
Doel workshop

1. Inzicht geven in (financieel) gedrag ✓

Wij/mensen zijn niet rationeel

Mensen met schaarste: minder cognitieve capaciteit

2. Inzicht geven in hoe hierop ingespeeld kan worden



Voorspelbaar irrationeel



PREDICTABILITY
is key



Latte factor

Afronden naar boven

De aankoop:	Bedrag:	Afgerond:	Naar de spaarrekening:
Kop koffie	€ 3,50	€ 4,00	€ 0,50
Broodje	€ 5,25	€ 6,00	€ 0,75
Boodschappen	€ 35,49	€ 36,00	€ 0,51
Totaal op de spaarrekening			€ 1,76

Easy does it



Easy does it



Maak het makkelijker

The image shows two overlapping documents. The front document is a letter from the Gemeente Enschede, Department of Economy, Work and Social Security. It is dated 1-11-2016 and addressed to 'Beste Achternaam,'. The letter discusses a monthly payment of €... and provides instructions on how to pay. It includes a section 'Wat te doen?' with two numbered steps: 1. Pay the amount by 10 November to avoid extra costs, and 2. If you cannot pay, contact the department at (053) 4817800. The letter is signed by J.C.R. van Straalen. The back document is a progress bar with four steps: 'Besluit tot terugvordering', 'Betaal voor 10 november', 'Kun je het (nu) niet betalen? Bel ons! (053) 4817800', and 'Betaling afgerond'. The progress bar is currently at the second step, 'Betaal voor 10 november'.

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

BEZOEKADRES
Korte Hengelsestraat 1
7511 JA Enschede

TELEFOON
(053) 4817800

DATE: 1-11-2016
ONDERWERP: Aanmaning

BEHANDELAAR
Team Debiteuren

Beste Achternaam,

U heeft een bedrag van € ... openstaan bij onze afdeling Werk en Inkomens 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 vrij 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 genooddacht 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 Inkomens,

J.C.R. van Straalen

Besluit tot terugvordering
Betaal voor 10 november
Kun je het (nu) niet betalen? Bel ons! (053) 4817800
Betaling afgerond

Resultaten

Actie: + 30%

Volledig afbetaald: + 27%

Deels afbetaald: + 22%

Maak het makkelijker

Belgische fiscus: brieven aangepast

- Persoonlijk
- Betalingsinstructies verplaatst (in rood)

+ € 2,8 miljoen

en besparing van circa 1 miljoen aan inningskosten

Maak het ~~makkelijker~~ moeilijker

53%

Welke studiefinanciering wil je?

*



Hoeveel wil je lenen?

* ☐ Maximaal ☐ Minder, namelijk per maand



Welke studiefinanciering wil je?

*



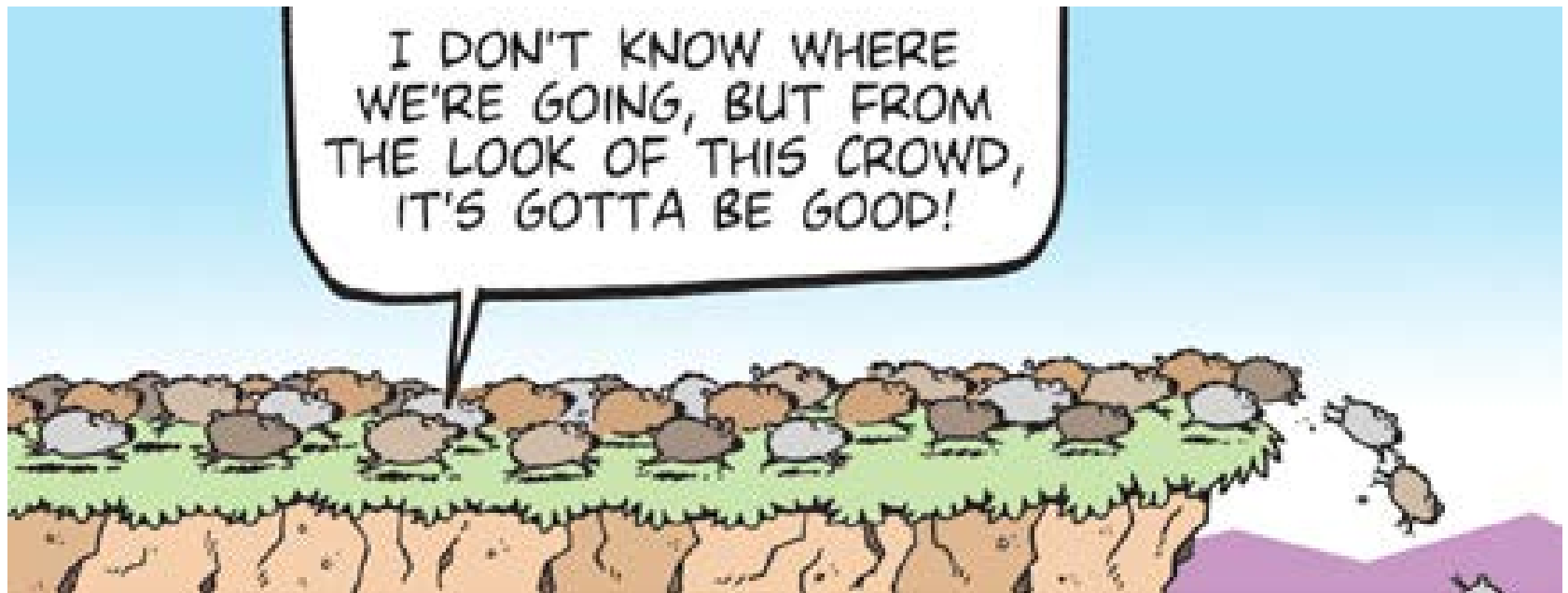
Hoeveel wil je lenen?

* € per maand



23%

Sociale normen



Sociale normen

Verlagen van energieverbruik

Deurhanger met:

- Eigen energieverbruik
- Energieverbruik van gem. huishouden in de buurt

Resultaten

Hoger dan gemiddeld verbruik: - 4,6%

Lager dan gemiddeld verbruik: + 10%



Sociale normen

Verlagen van energieverbruik

Deurhanger met:

- Eigen energieverbruik
- Energieverbruik van gem. huishouden in de buurt
- Smileys

Resultaten

Hoger dan gemiddeld verbruik: - 6%

Lager dan gemiddeld verbruik: + 1%



Herinner



Herinner



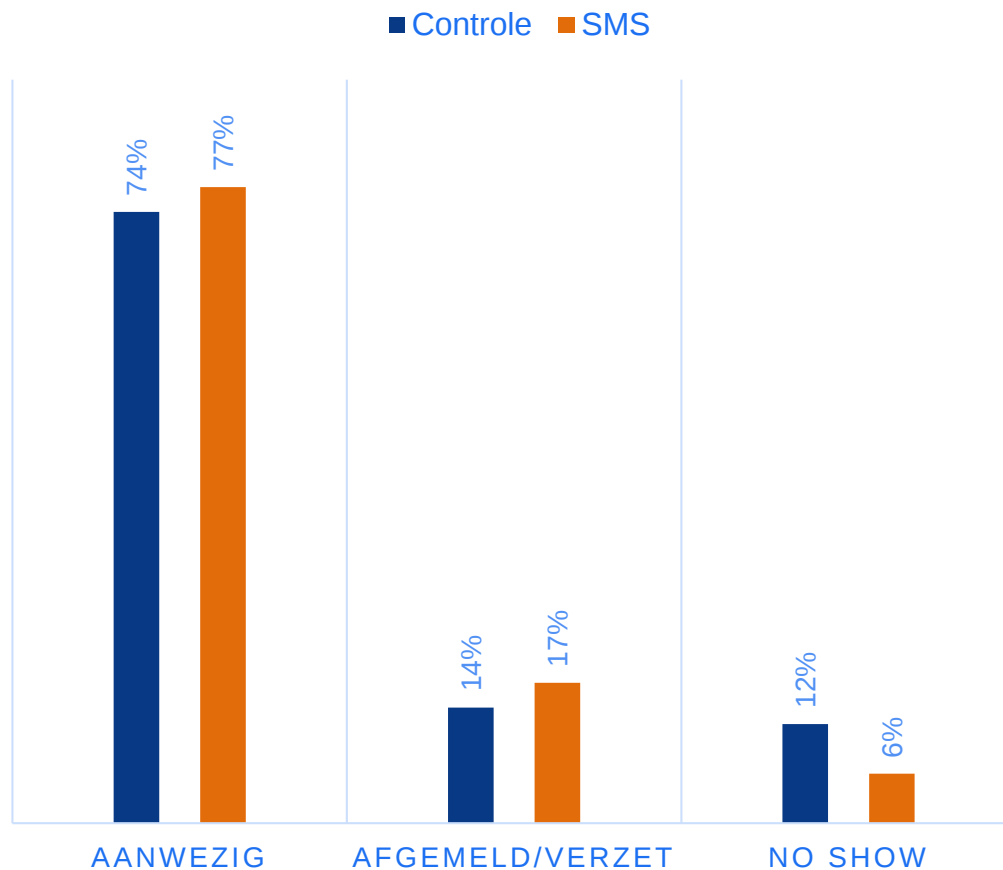
Controle:



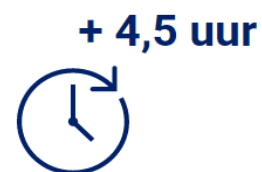
Herinnering:



Herinner



No shows: 50% ✓



Doel workshop

1. Inzicht geven in (financieel) gedrag ✓

Wij/mensen zijn niet rationeel

Mensen met schaarste: minder cognitieve capaciteit

2. Inzicht geven in hoe hierop ingespeeld kan worden ✓

We kunnen rekening houden met irrationaliteit

Hierop inspelen geeft (veel) kansen

