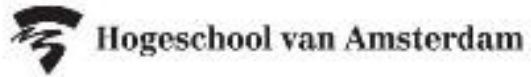


Verminderen van huurachterstanden middels interventies vanuit de gedragsleer



LECTORAAT
ARMOEDE
INTERVENTIES

Hanneke Goosen MSc.

Onderzoeker lectoraat Armoede Interventies



voorkomen
huurachterstand

Deze sessie wordt gefaciliteerd door

incasso
ultimoo

Outline presentatie

- Wat kunnen we leren vanuit de psychologie over de effecten van betalingsachterstanden?
- Drie experimenten op basis van inzichten uit de psychologie:
 - Versimpelde communicatie en framing
 - Het versturen van een herinnerings-sms
 - Het sturen van een voorbeeldbegroting en het voeren van begrotingsgesprekken
- Brainstorm over nieuwe projecten

+ SCHULDIG

wie betaalt de rekening?

BelastingTelefoon 0800 0543

Datum
28 september

Uw kenmerk
[redacted]

Kenmerk
B/CA-UPB/13/124

18,50
18,34

€ 188,89
- 0,00

€ 188,89

Toeslagen
Belastingdienst

Postbus 4500

Aan

Betreft
Geen of verkeerd b

**Sendhil Mullainathan
& Eldar Shafir**

SCHAAR STE

**Hoe gebrek aan tijd en
geld ons gedrag bepalen**



Sendhil Mullainathan:
Harvard-econoom

Eldar Shafir:
Princeton-psycholoog

De psychologie van schaarste

- Schaarste is minder hebben dan je voor je gevoel nodig hebt



- Conditie van schaarste veroorzaken hun eigen psychologie
- Deze psychologie produceert karakteristiek gedrag (en dit gedrag kan erg schadelijk zijn!).

De psychologie van schaarste

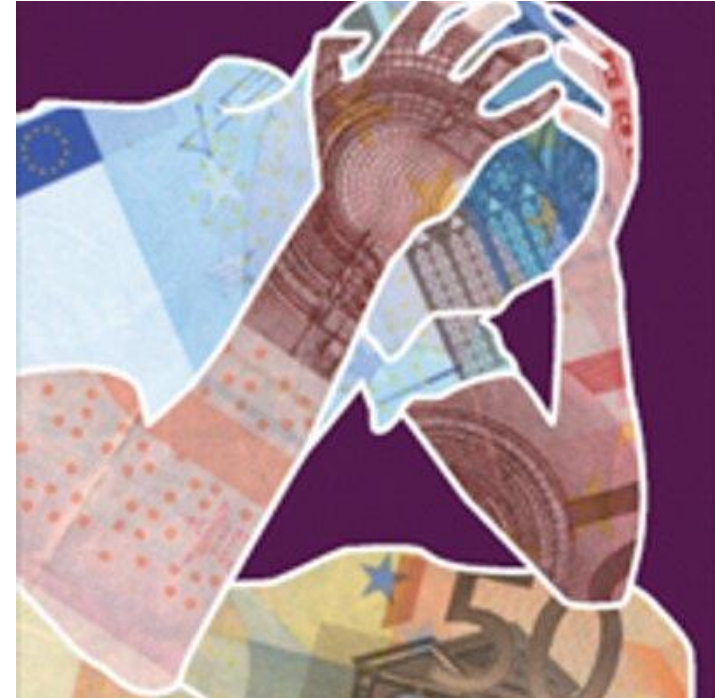
Mensen die schaarste ervaren...

- ...zijn goed in het managen van hun **korte termijn problemen**.
- ... zijn slecht in het managen van hun **lange termijn problemen**.



Hoe komt dat?

- We hebben in onze hersenen maar een beperkte bandbreedte om informatie te kunnen verwerken
- Bij betalingsachterstanden, wanneer mensen veel schaarste ervaren, wordt de bandbreedte zwaarder belast.



Bandbreedte

Bandbreedte hebben we nodig om:

- aandacht op te brengen
- op langere termijn plannen te maken
- vast te houden aan onze plannen
- verleidingen te weerstaan



Als we schaarste ervaren...

- ...hebben we meer 'last' van verleidingen
 - Basale producten worden luxe producten
- ...moeten we vaker afwegingen maken
 - Trade-off thinking
- ...doen we vaker dingen die we zouden moeten laten
 - Doordat het weerstaan van verleidingen de zelf-controle beïnvloedt.
- ...merken we bij fouten sneller schadelijke gevolgen

Hoe kunnen we hiermee omgaan?

1. Vergroot de bandbreedte
 1. Creëer rust: ontnem zorgen en/of maak financiële ruimte
2. Maak verstandig financieel gedrag zo makkelijk mogelijk
 1. Zorg voor eenvoudige communicatie
 2. Herinner mensen aan hun betalingsverplichtingen
 3. Help mensen bij het creëren van overzicht over hun financiën

Drie experimenten in samenwerking met twee woningcorporaties

- Versimpelde communicatie & framing
- Herinnerings-smsjes
- Begrotingsbrief & gesprekken

ROCHDALE

deKey

Het onderzoeksteam



Dr. Roeland van Geuns
Lector



Jorien van der Laan MSc.
Projectleider



Sibel Telli MSc.
Onderzoeker



Drs. Aeron Vos
Onderzoeker



Hanneke Goosen Msc.
Onderzoeker

Experiment 1 – Versimpelde communicatie & framing

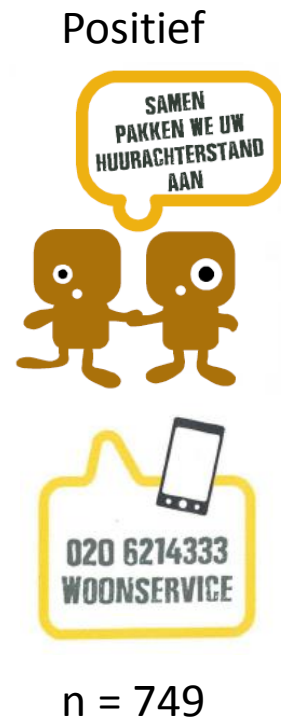
Hoofdvraag:

*Wat is het effect van het
versimpelen en framen van de
WIK-brief op het gedrag van
huurders met
betalingsachterstanden en hoe
kunnen de brieven verbeterd
worden?*



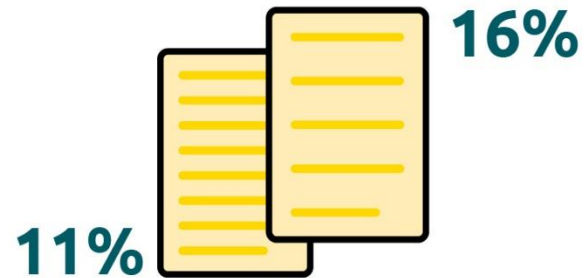
Experiment 1 - Opzet

- Originele brief $n = 761$
- Versimpelde brief (B1 niveau) $n = 865$
- Framing:

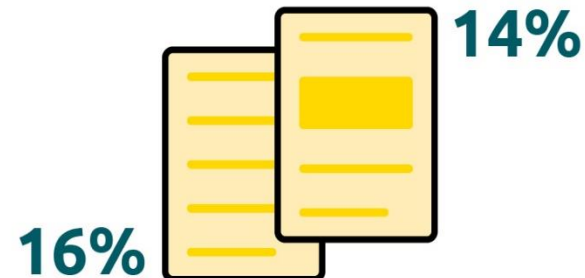


Experiment 1 - Resultaten

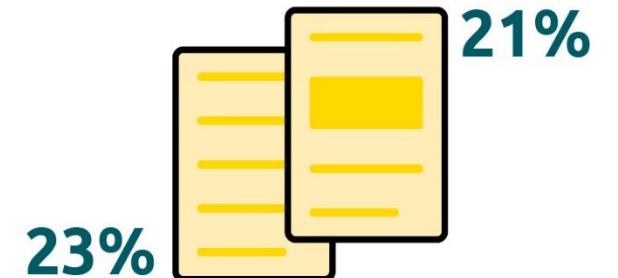
Experiment 1: de WIK-brief is versimpeld naar B1-taalniveau en positief of negatief geframed
De versimpelde en geframede brieven zorgden niet voor beter betalingsgedrag.



Voor sleepers zorgde een versimpeling ervoor dat er eerder contact werd gezocht.



Daarnaast namen sleepers iets vaker contact op bij een brief zonder plaatje dan een brief met plaatje.



Niet-sleepers namen iets vaker contact op als zij een brief met plaatje kregen.

Experiment 1- Resultaten interviews

- Huurders begrijpen de boodschap van beide brieven, maar de brief wordt door een deel van de huurders slecht gelezen
- Brieven zouden gedifferentieerd moeten worden
- Huurders zouden eerder contact opnemen als er in de brief zou staan dat er een betalingsregeling getroffen zou kunnen worden

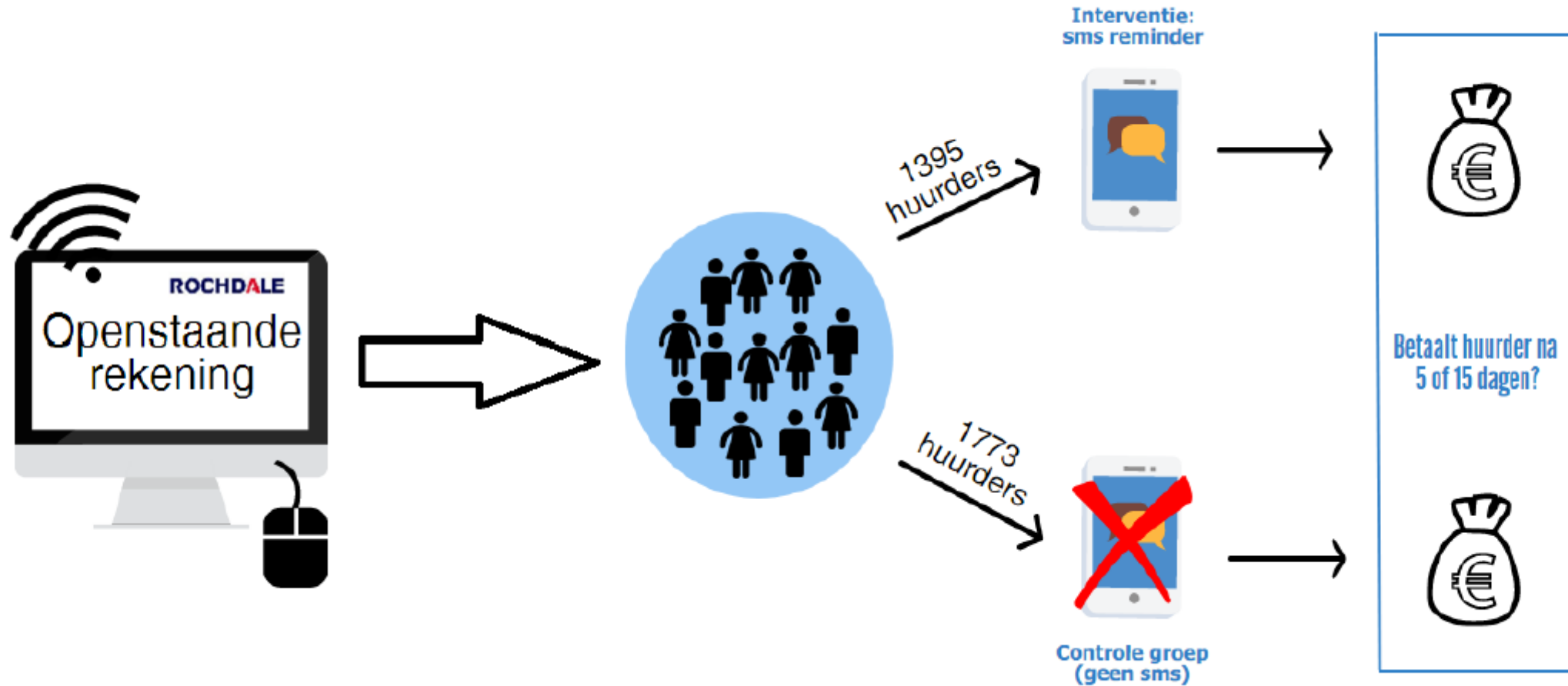
Experiment 2 – Herinnerings-smsjes

- Hoofdvraag: *Wat is het effect van een sms-reminder op het betaalgedrag van huurders?*



Beste huurder,
uw huur is nog niet ontvangen.
Mogelijk is dit aan uw aandacht
ontsnapt. Maakt u vanavond na
het eten de huur over?
Vriendelijke groet, Rochdale."

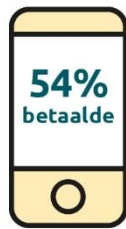
Experiment 2 - Opzet



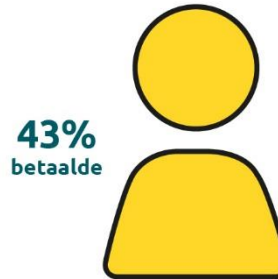
Experiment 2 – Aanpak en resultaten

02 ONDERZOEKSAANPAK & RESULTATEN

Experiment 1: huurders met een betaalachterstand werden ingedeeld in twee groepen:



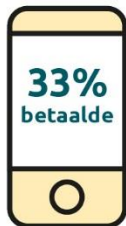
één groep die een sms'je kreeg ter herinnering van de huurachterstand



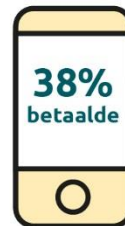
de controle groep kreeg geen sms'je

Het effect van een sms'je was bij herhaling niet meer aanwezig.

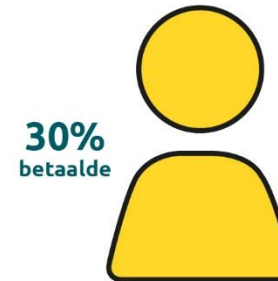
Experiment 2: Huurders die handmatig betalen & in een voorgaande maanden te laat betaald hadden werden verdeeld in 3 groepen:



een groep die een sms'je kreeg om op tijd te betalen



een groep die hetzelfde sms'je kreeg met een iDEAL-link



controle groep

Het effect van een sms'je was bij herhaling niet meer aanwezig.

Experiment 3 – Begrotingsbrief & gesprekken

- Gezond financieel gedrag vindt eerder plaats als mensen concrete doelen stellen en uitgewerkte plannen maken
- Mensen hebben overzicht van hun inkomsten en uitgaven nodig om dit te doen

Hoofdvraag: Wat is het effect van het sturen van een invulbegroting en van het aangaan van begrotingsgesprekken op het betaalgedrag van nieuwe huurders?

Experiment 3 - Opzet

Een begrotingsbrief	Een begrotingsgesprek	Controle groep
		Controle groep
Huurders kregen een begrotingsbrief.	Huurders kregen een begrotingsbrief en een telefonisch begrotingsgesprek.	Huurders kregen geen brief én geen telefonisch begrotingsgesprek.
n = 340	n = 88	n = 391

Experiment 3 – Budgetoverzicht

Zicht op uitgaven en inkomsten

Overzicht
Het is fijn om iedere maand genoeg geld over te houden. Om verrassingen te voorkomen is het slim om ook na denken over kosten die niet per maand komen. Reken deze bedragen om naar maandbedragen, dan weet u wat u per maand nodig heeft.

Bereken wat je nodig hebt
Veel mensen weten niet wat zij per maand uitgeven. Rechts staat daarom een voorbeeld. Bereken uw eigen bedragen uit op www.persoonlijkbudgetadvies.nl

Noodzakelijke uitgaven	€
Huur	
Servicekosten, erfpacht	
Gas, water en licht	
Gemeentelijke belastingen en waterschappen	
Telefoon/televisie/internet	
Verzekeringen (incl. zorgverzekering)	
Overige zorgkosten	
Vervoerskosten	
Voeding	
Persoonlijke en huishoudelijke kosten	
Afbetalingen	
Totaal	

Voorbeeld	€
Huur	€...
Servicekosten, erfpacht	€...
Gas, water en licht	€...
Gemeentelijke belastingen en waterschappen	€...
Telefoon/televisie/internet	€ 40
Verzekeringen (incl. zorgverzekering)	€ 157
Overige zorgkosten	€ 44
Vervoerskosten Heeft u een auto? Dan zijn de kosten al gauw rond de 200 euro per maand (zonder afschrijvingen)	€ 14
Voeding	€ 207
Persoonlijke en huishoudelijke kosten	€ 50

Uitgaven die af en toe moeten	€
Kleding en schoenen	
Vervangen meubels/witgoed	
Onderhoud huis en tuin	
Totaal	

Voorbeeld	€
Kleding en schoenen Dit is gemiddeld. De ene maand gaat u niets uitgeven en een andere juist 2 keer zoveel. Denk bijvoorbeeld ook aan een winterjas, schoenen, maar ook ondergoed	€ 53
Vervangen meubels/witgoed	€ 72
Onderhoud huis en tuin	€ 23

Ge wandel op de volgende pagina

Naast de vaste en noodzakelijke uitgaven heeft ieder gezin nog andere kosten. Denk aan huisdieren, op vakantie gaan, abonnementen etc. Welke kosten heeft u?

Overige uitgaven	€
Abonnement tijdschrift en/of lidmaatschap van een club	
Overig:	
Uitgaven vrije tijd Denk aan bezoek vrienden/familie, bioscoop, theater, naar de kroeg etc.	
Roken	
Huisdieren	
Totaal	

Als u deze uitgaven bij elkaar optelt, dan ziet u hoeveel u per maand nodig heeft.

Als u dit vergelijkt met uw inkomsten, weet u of u geld overhoudt of tekort komt.

De totale uitgaven	€
Noodzakelijke uitgaven	
Uitgaven die af en toe moeten	
Overige uitgaven	
Totaal	

Inkomsten	€
Netto salaris	
Netto salaris partner	
Kinderbijslag	
Zorgtoeslag	
Huurtoeslag	
Kindgebonden budget	
Kinderopvangtoeslag	
Alimentatie	
Kostgeld inwonende personen	
Overige inkomsten	
Totaal	

Wilt u weten op welke toeslagen of subsidies u recht heeft? Kijk dan op www.berekenuwrecht.nl

Inkomsten - uitgaven is over ...	€
Inkomsten - Uitgaven =	
Houdt u geld over? Mooit! Controleer of u niets vergeten bent.	
Komt u geld tekort? Neem dan contact op met Rochdale of de maatschappelijke dienstverlening in uw wijk.	

*<https://www.amsterdam.nl/werk/inkomenpak-je-kant/financier-spreuk/>

Experiment 3 - Resultaten

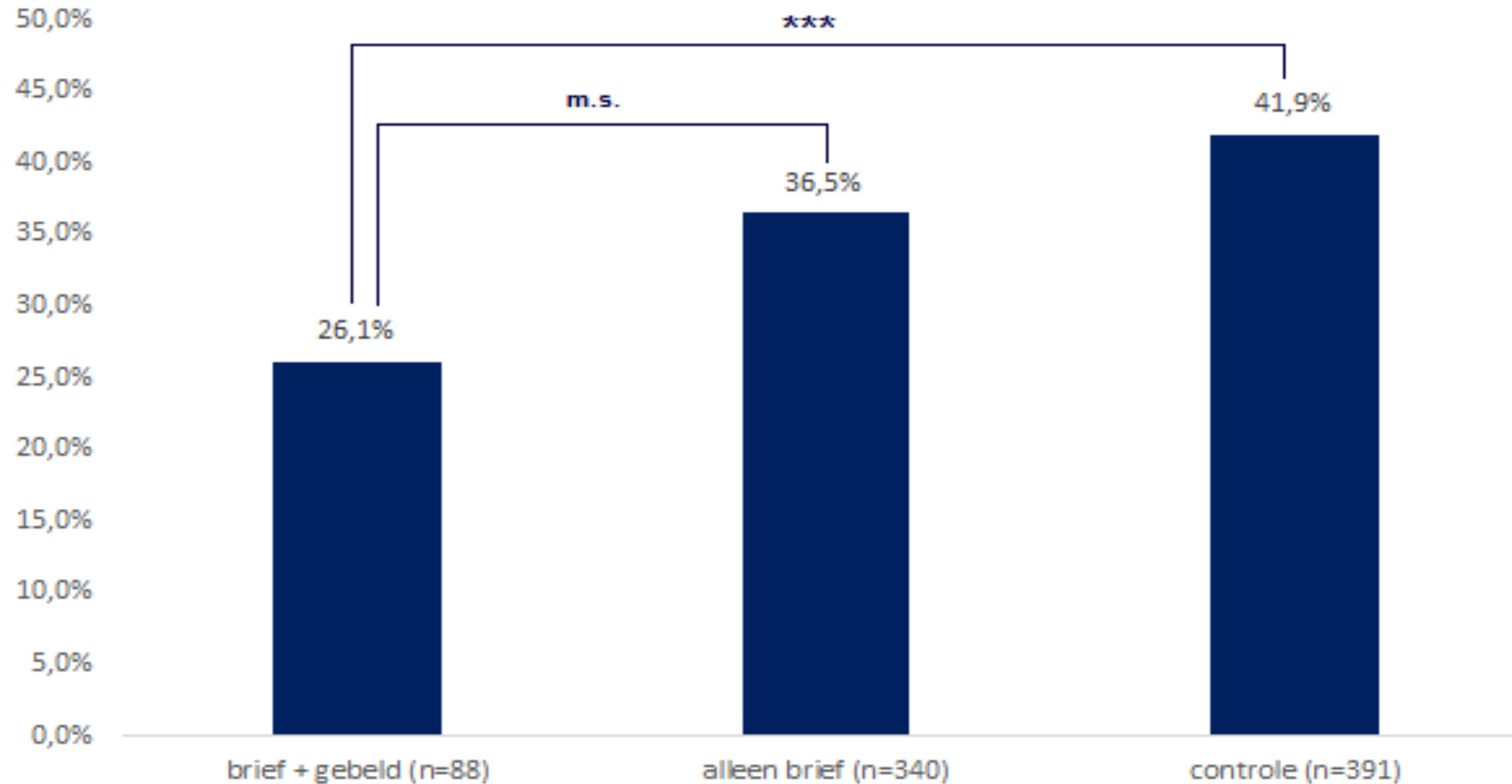
Inzicht

- 44% van de huurders is niet goed op de hoogte van alle kosten die hem/haar te wachten staat
- 41% van de huurders houdt zijn maandelijkse inkomsten en uitgaven niet bij

Financiële situatie

- Voor 59% van de huurders is het huurbedrag omhoog gegaan
- 23% van de huurders lukt het niet of niet altijd om rond te komen
- 46% van de huurders geeft aan niet voorbereid te zijn op grote kostenposten

Experiment 3 – Resultaten



Percentage huurders met een of meerdere betalingsachterstanden in de periode van zes maanden na de interventie



In het hoofd kruipen van huurders met betaalachterstand

Manieren vinden om betaalachterstanden bij hun huurders te voorkomen. Noem het maar gervat de missie van Marjolijn Beuvens en René Oosterweert, werkzaam voor de Amsterdamse woningcorporaties De Key en Rechdale. De corporaties zoeken de samenwerking - met elkaar en met andere organisaties - om die missie vers te geven. Waarom? Simpel. "We zijn bedacht om te huisvesten, niet om op straat te zetten."

Hoe kun je huurders meer persoonlijke aandacht geven? Wat is de beste manier om hun vertrouwen te winnen? Wat wil een huurder met een betaalachterstand eigenlijk van een corporatie? Het antwoord vinden op zulke vragen is een voortdurende zoektocht, zegt manager inwoning René Oosterweert. "Hoe dichter je bij de huurder weet te komen, hoe makkelijker je kunt communiceren. Zonder communicatie kom je niet verder."

[LEES MEER](#)

www.voorkomenhuurachterstand.nl

FORUM
SAMEN WETEN WE MEER
DENK MEE, BLIJF IN CONTACT



Samenvattend

- Het hebben van betalingsachterstanden kan invloed hebben op onze denkprocessen
 - Door de ervaring van schaarste richten we ons meer op de korte termijn & gaan belangrijke functies achteruit, zoals vooruit plannen, vasthouden aan onze plannen en verleidingen weerstaan
- Als incasso-afdeling is het van belang om hier rekening mee te houden
 - Zorg voor eenvoudige aanmaningsbrieven
 - Maak duidelijk dat huurders indien nodig en mogelijk contact kunnen zoeken om een betalingsregeling te treffen
 - Een herinnerings-sms kan een tijdelijk effect hebben
 - Een preventieve maatregel zoals het sturen van een begrotingsoverzicht, in combinatie met een gesprek, kan huurachterstanden in de toekomst voorkomen.

Brainstorm nieuwe projecten

- Welke ideeën heeft u?



Bedankt voor uw aandacht!



Hanneke Goosen

j.g.goosen@hva.nl

Deze sessie is gefaciliteerd door The logo for "ultimoo incasso". The word "ultimoo" is in a bold, dark blue sans-serif font, and "incasso" is in a smaller, pink sans-serif font positioned above the "oo".