

# Studiedag Huurincasso 2024

*Maatschappelijk blijven incasseren in  
een steeds veranderende wereld*

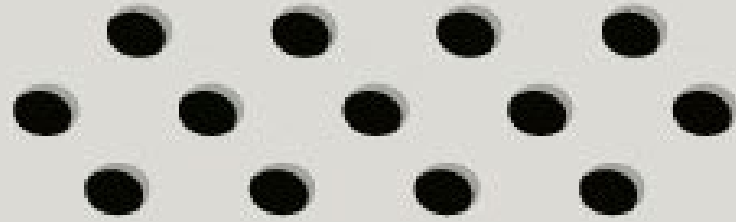
Woensdag 2 oktober 2024 - Utrecht - 7<sup>de</sup> editie

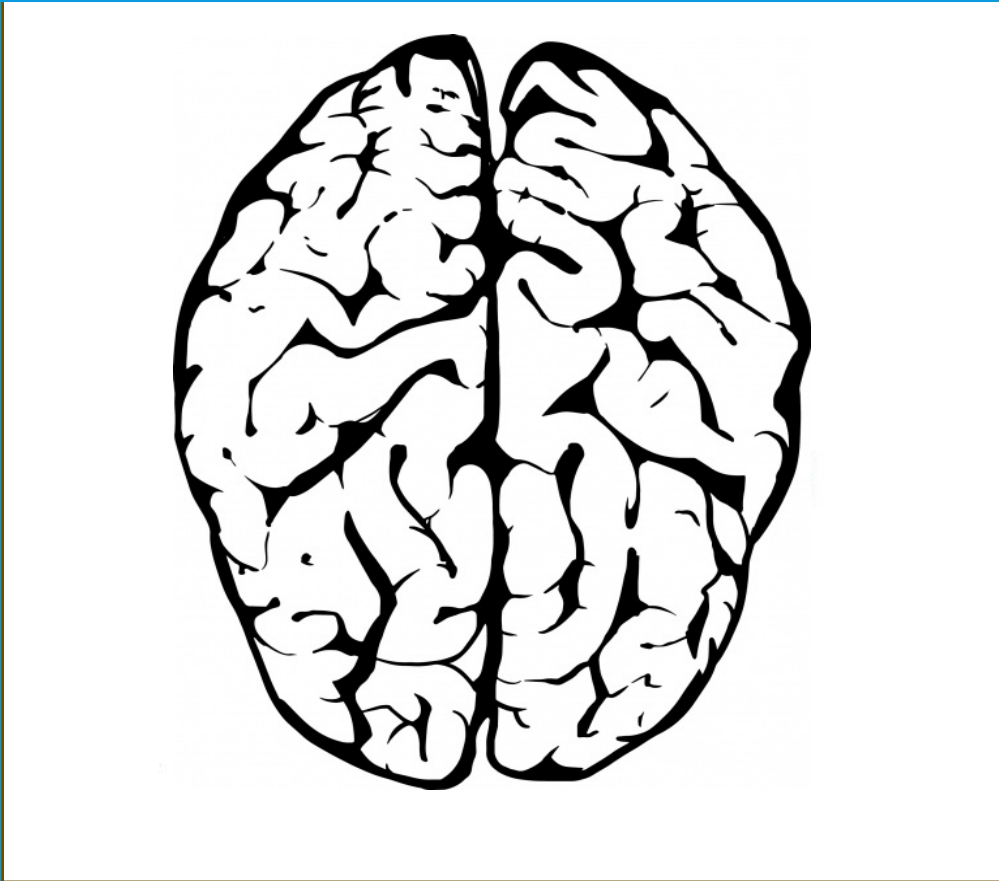
# studiedaghuurincasso

# STUDIEDAG HUURINCASSO: GEDRAG EN SCHULDEN



dr. Eva van den Broek  
Okt 2024





1 brein

226.2 beslissingen  
per dag ... over  
voedsel

256 'shortcuts'



STROOP TEST: Zeg de kleuren van de letters

zwart

geel

blauw

STROOP TEST: Zeg de kleuren van de letters

zwart

geel

blauw

groen

rood

oranje

bruin

paars

roze

# STUREN OP GEDRAG



**Regels en wetten**  
Beperk wat mag of  
niet



**Informatie geven**  
Laat weten wat de  
mogelijkheden zijn



**Financiële prikkels**  
Verander keuzes



**Nudging**  
Maak de 'juiste'  
keuze gemakkelijker



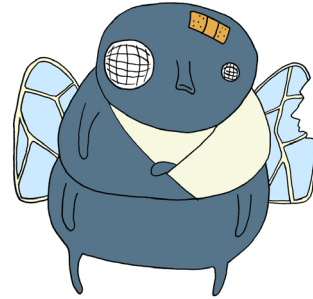
# WAT BEPAALT GEDRAG?



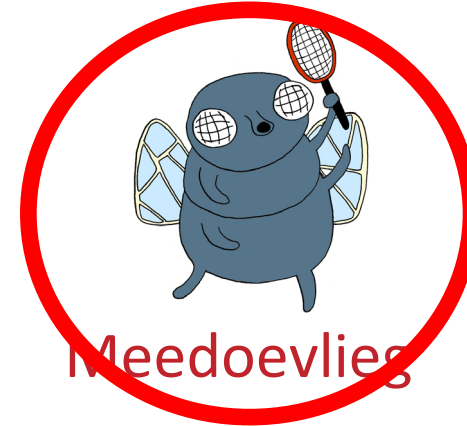
Bedriegvlieg



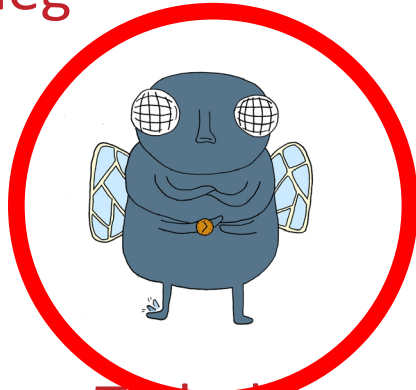
Luie vlieg



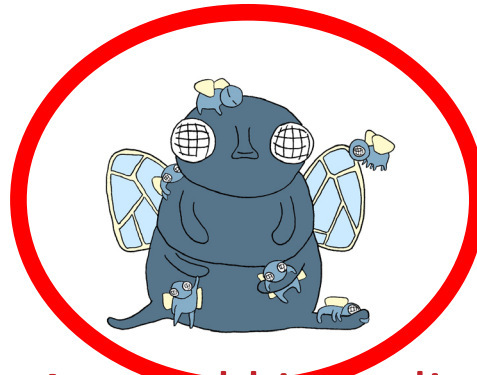
Pijnvlieg



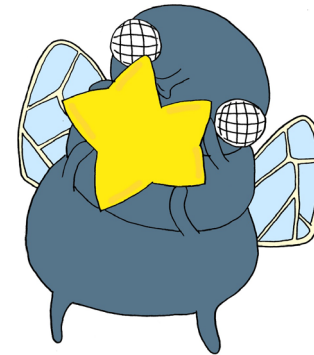
Meedoevlieg



Tijdsvlieg



Aantrekkingsvlieg



Beloonvlieg

# HOE GA JIJ DIT TOEPASSEN?

Schuldenaren gaan naar spreekuur bij de gemeente

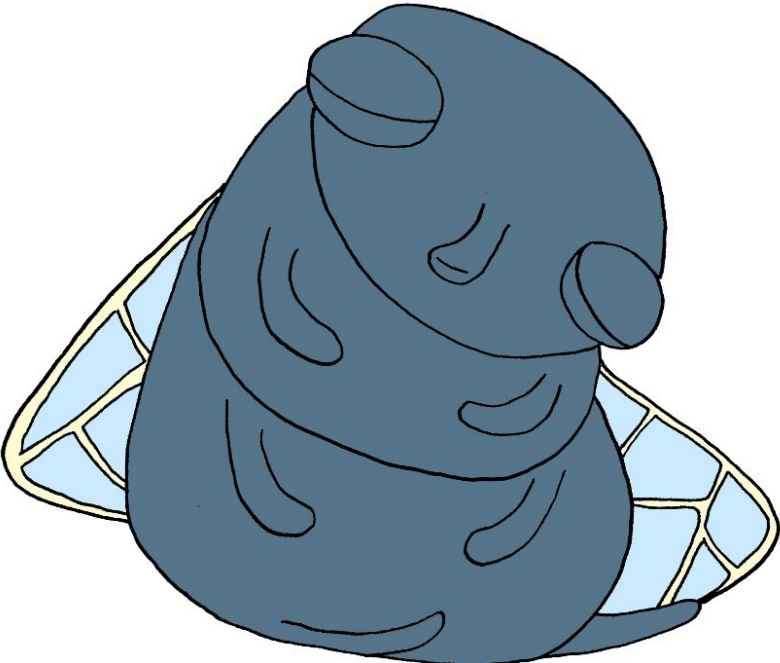


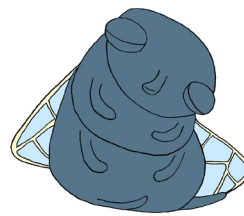
Schuldenaren bellen om betaalregeling bij corporatie



Jongeren bestellen binnen budget ipv met Klarna







# Studiefinanciering aanvragen

Persoon

Adres

Opleiding

Studiefinanciering

Overzicht

## Studiefinanciering

**i** Voor het berekenen van de aanvullende beurs hebben we de inkomensgegevens van je ouders nodig. Heb je geen contact met één ouder of met beide ouders? Neem dan contact op met onze Klantenservice op het telefoonnummer (050) 599 77 55.

\* Verplichte velden

Welke studiefinanciering wil je?

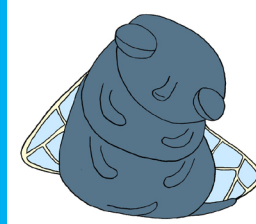
\* Basisbeurs + aanvullende beurs + lening ▼



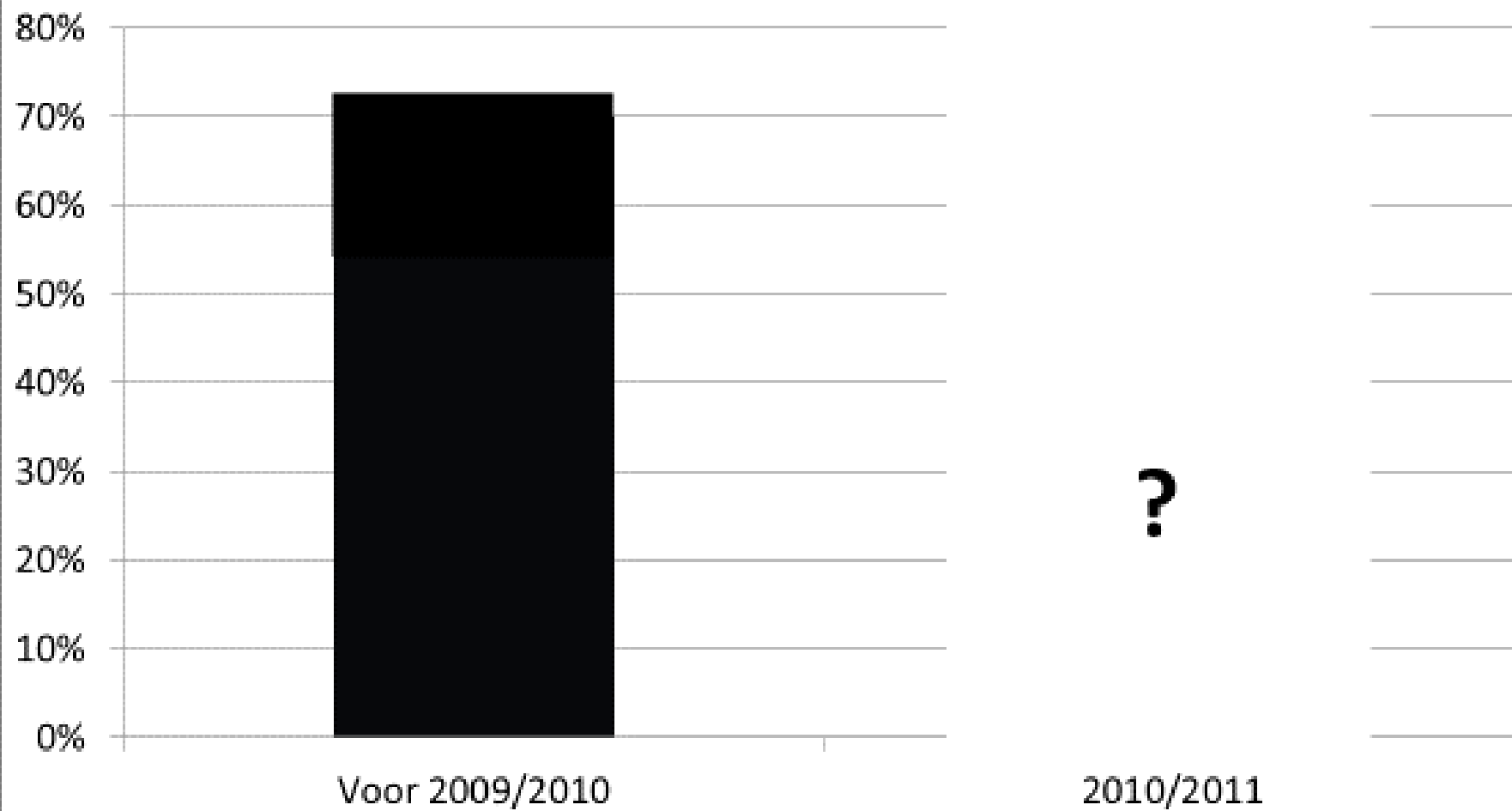
Hoeveel wil je lenen?

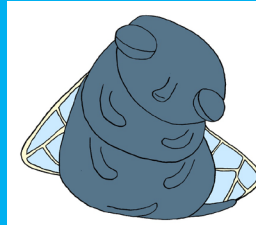
\*  Maximaal  Minder, namelijk  per maand



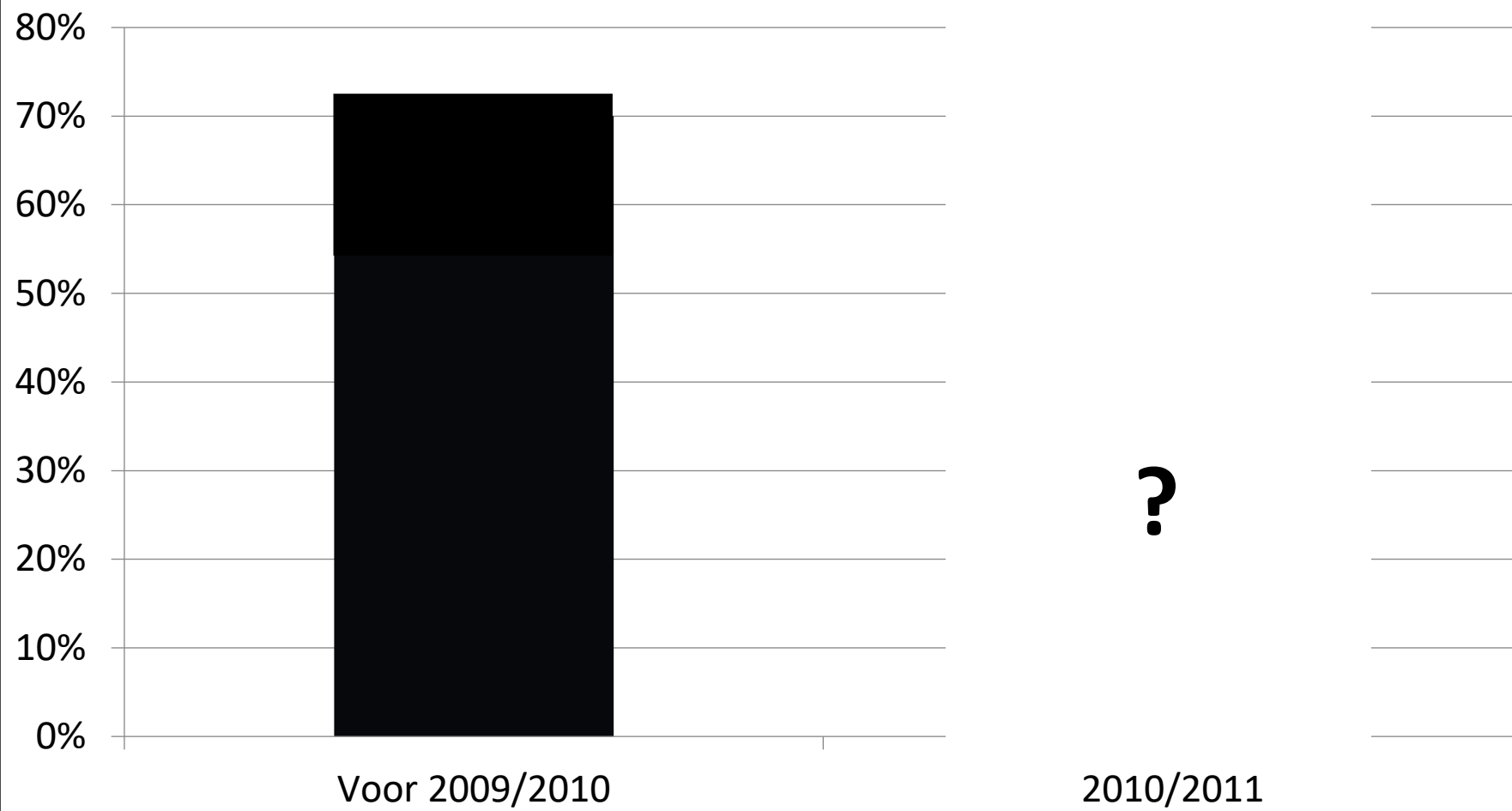


### % studenten dat maximaal leende

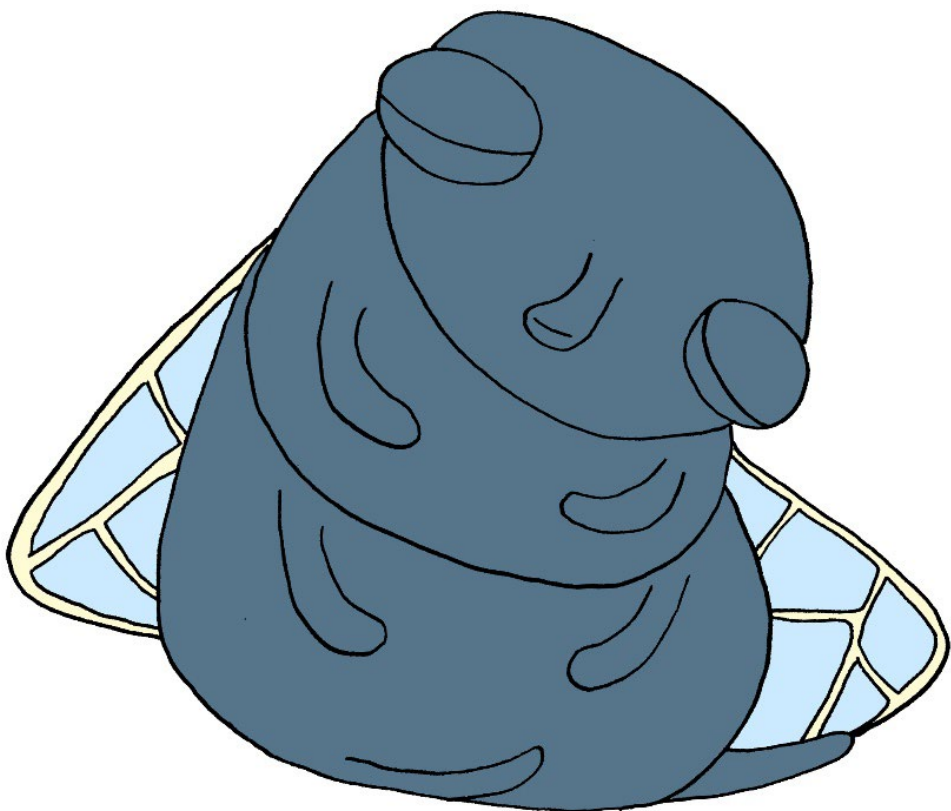




## % studenten dat maximaal leende



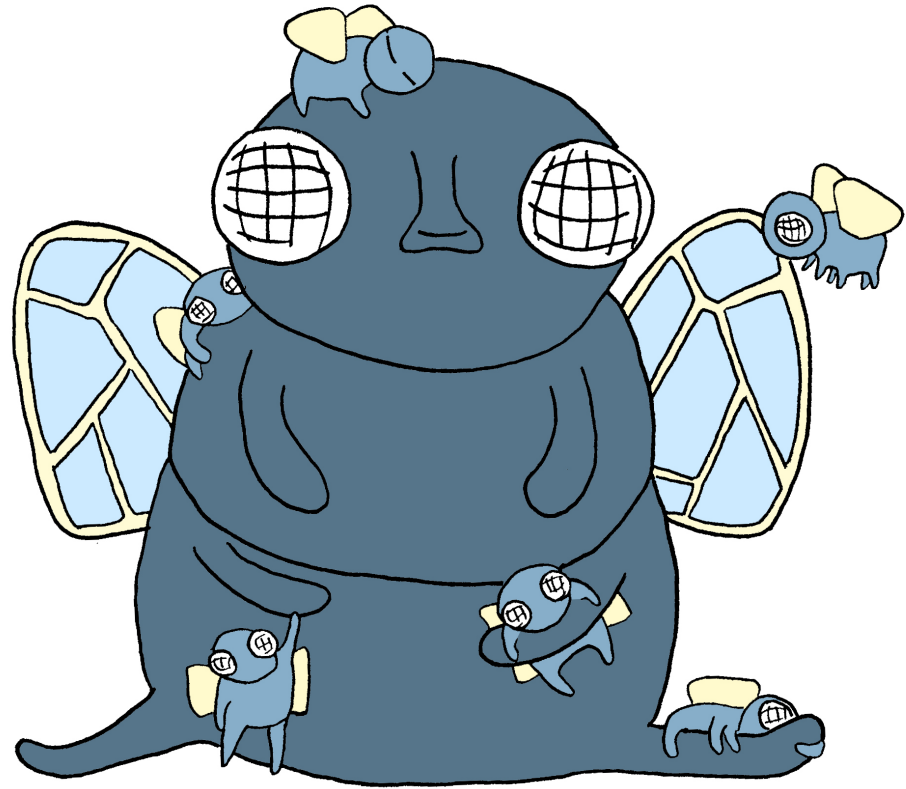




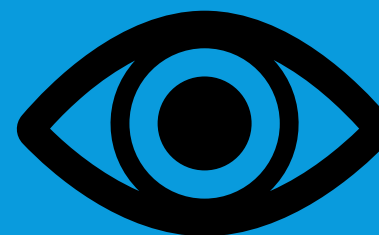
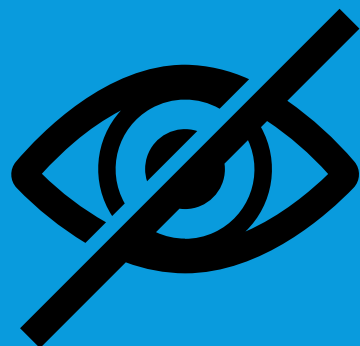
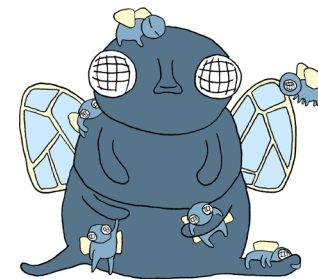
## GEMAKKELIJK:

- Benut de standaard
- Laat het 'logisch' voelen
- Haal belemmeringen weg

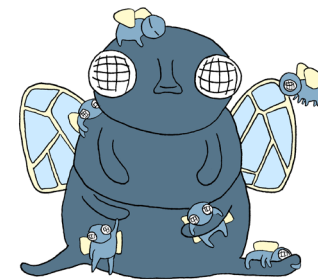




# EXPERIMENT



# WAT KIES JE?

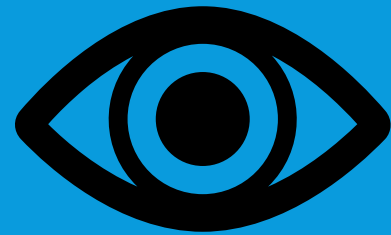
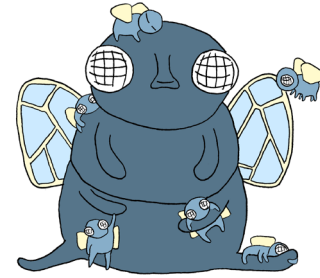


**A**

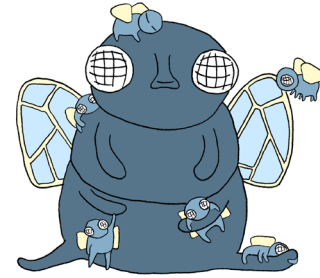
**B**

**C**

# EXPERIMENT



# WAT KIES JE?



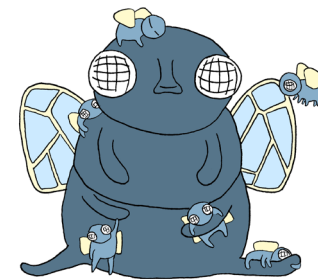
**A**

**B**

**C**

**D**

# AANTREKKELIJK



A

B

C

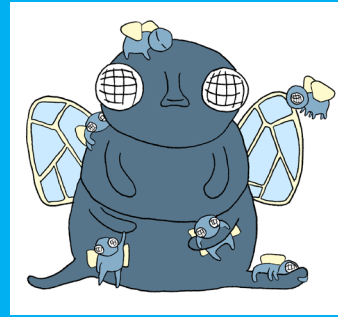


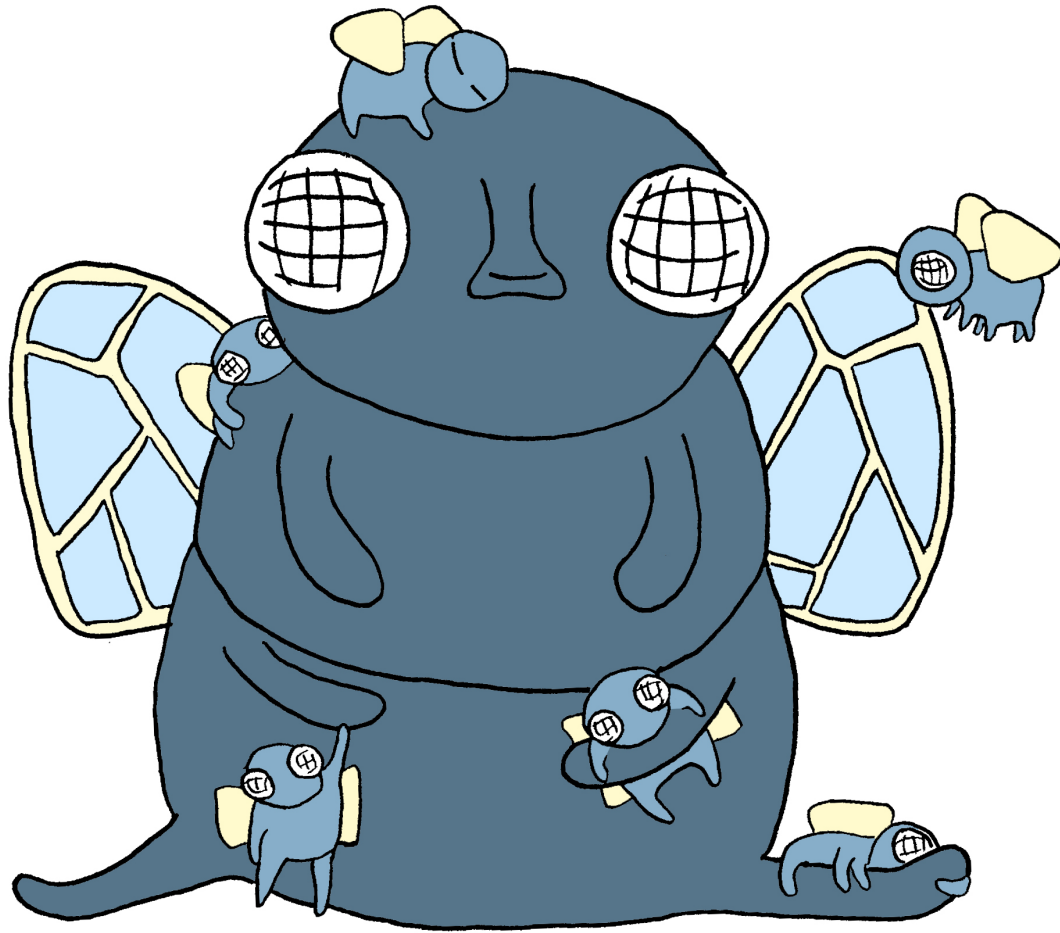


© hubbub

Wie is de beste  
voetballer ter wereld?

Ronaldo / Messi

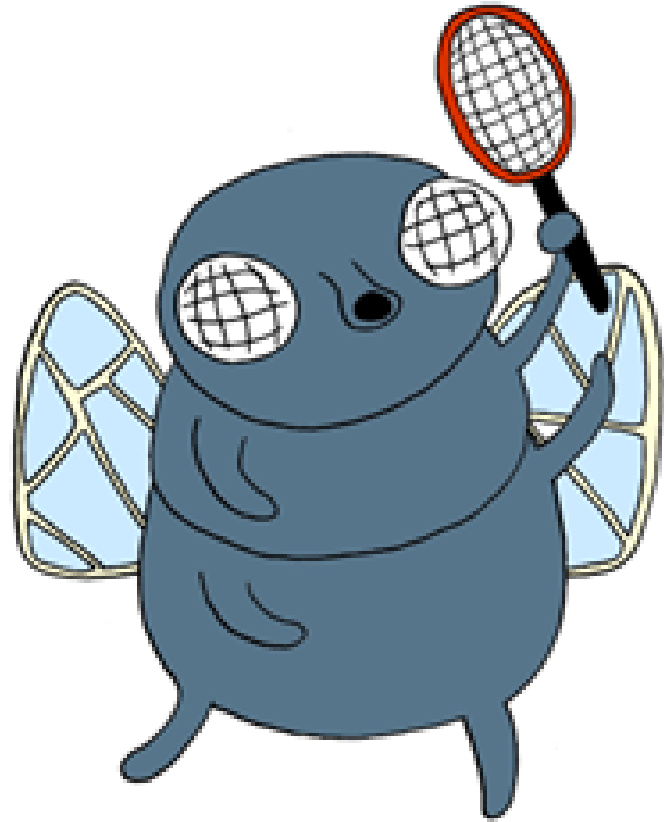




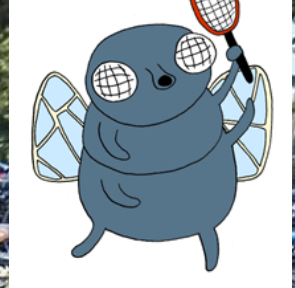
## AANTREKKELIJK:

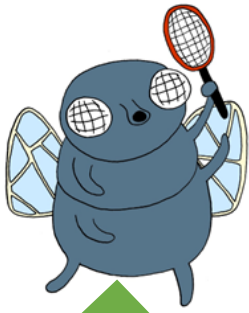
- Geef extra opties
- Laat kiezen
- Geef directe beloning



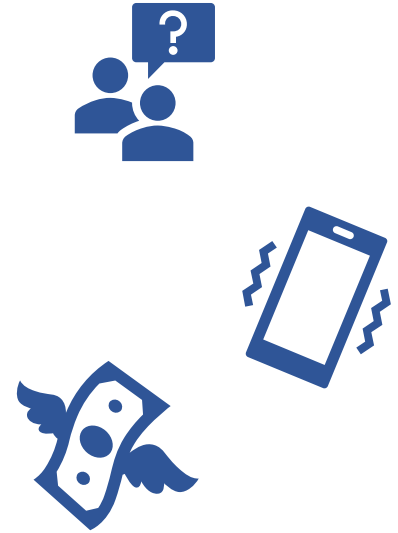
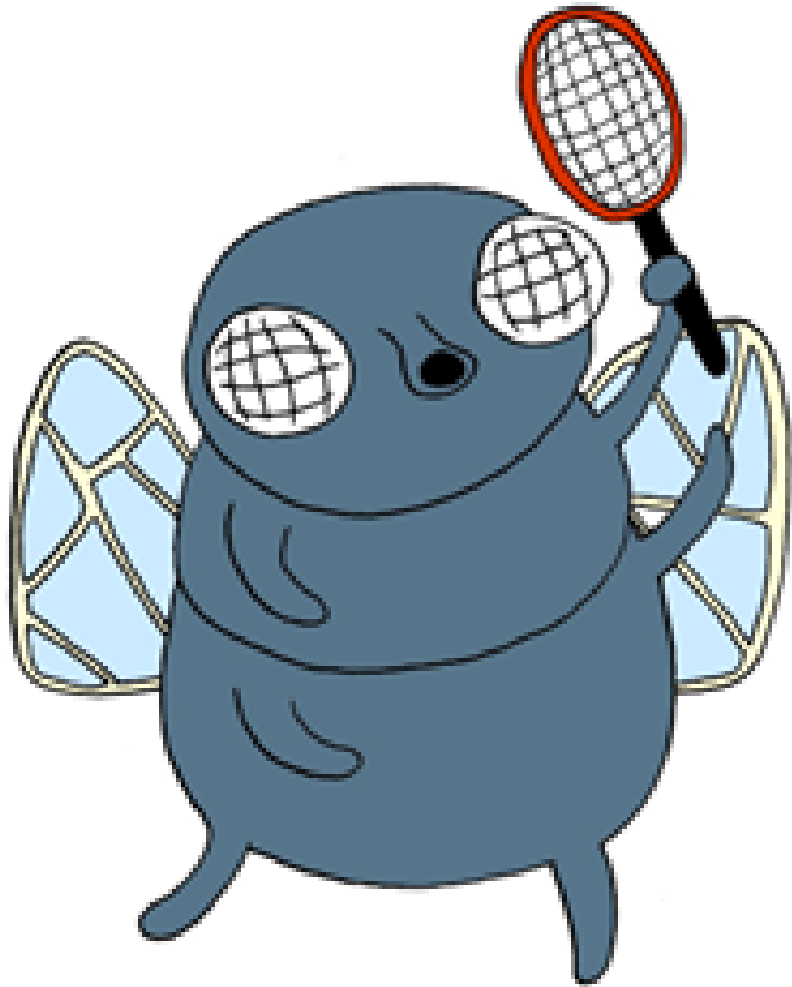






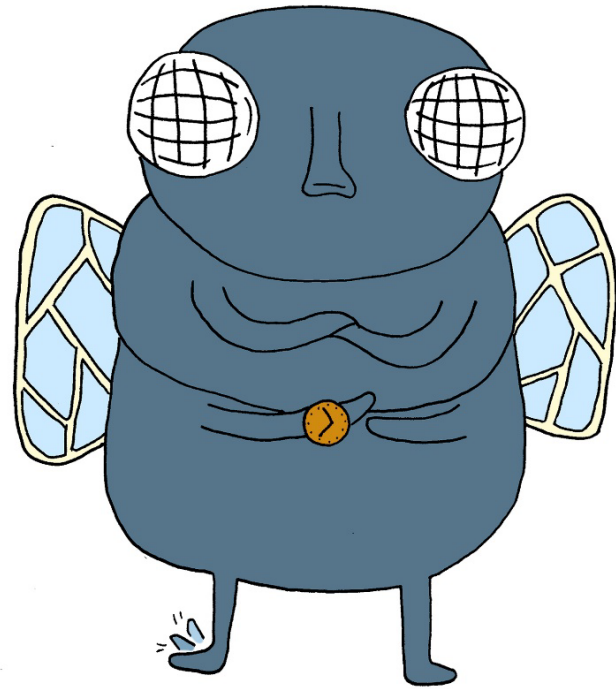


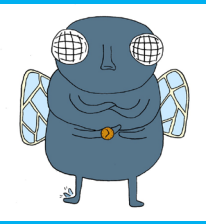
Benoem de 'gewenste' sociale norm



## SOCIAAL:

- Laat zien wie het al doet
- Doe het samen / competitie
- Zet rolmodel in





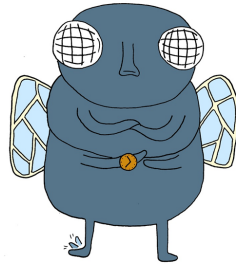
# Stress en geldgebrek



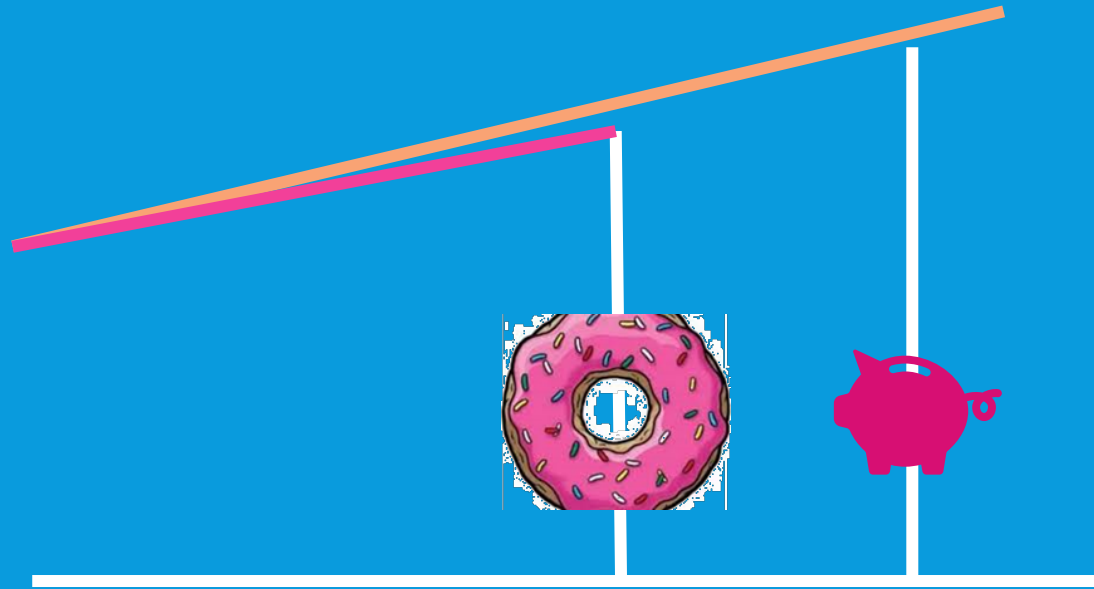
Zonder geld:

- Meer fouten
- Lager IQ
- Minder controle

# KORTZICHTIGHEID



NU

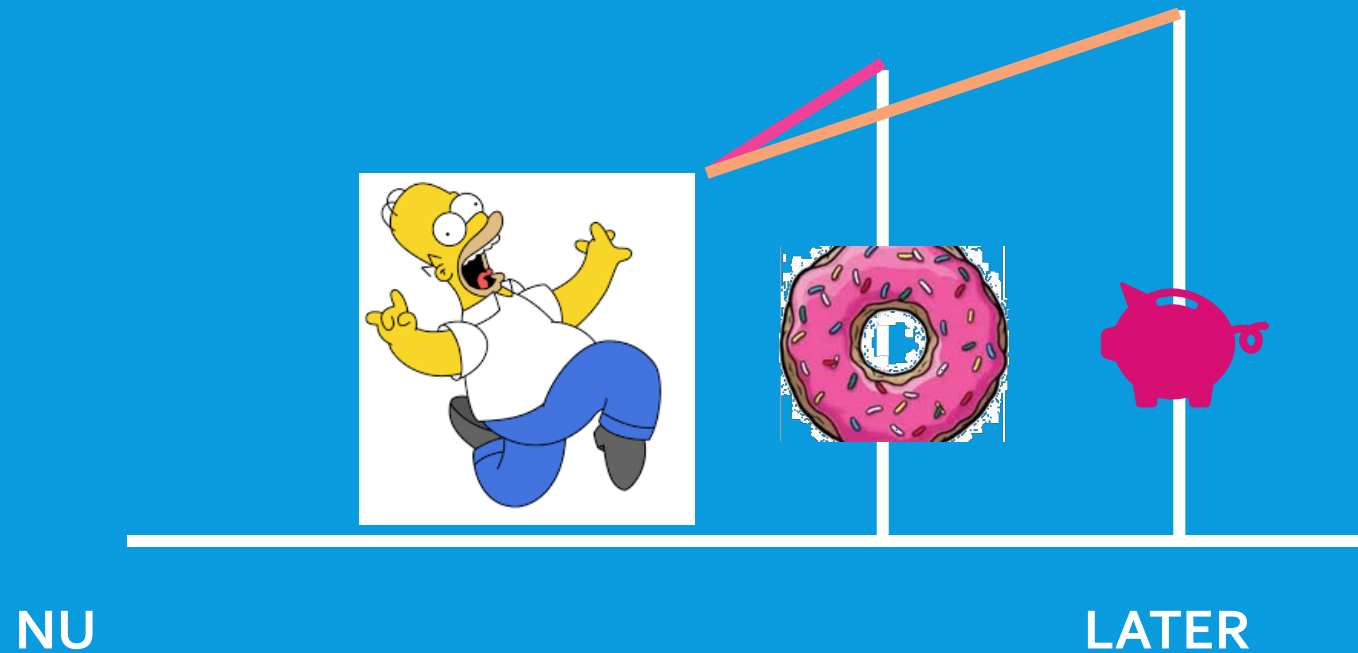
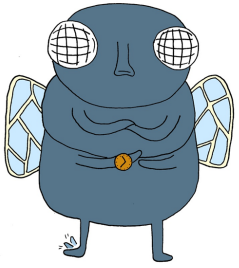


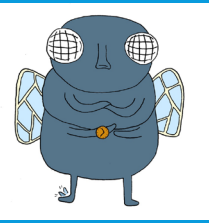
LATER



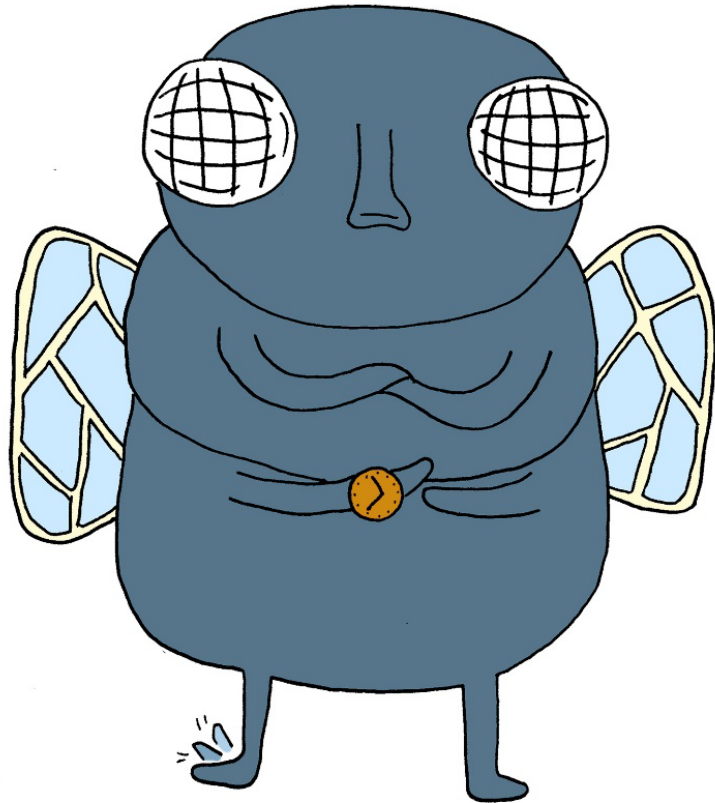


# KORTZICHTIGHEID





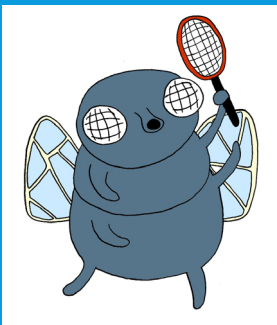
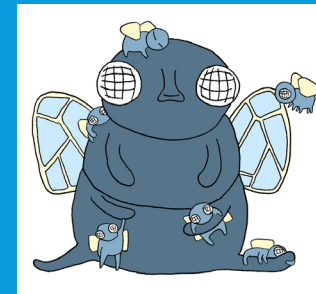
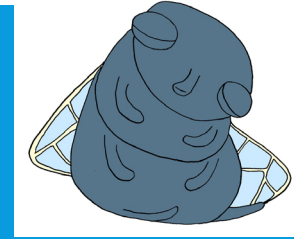
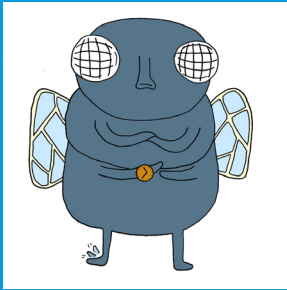




## TIJDIG:

- Pas op met stress
- Kies het moment van aanbieden
- Geef directe beloning

# CREEER EEN GOEDE OMGEVING



VOOR HET GEWENSTE GEDRAG

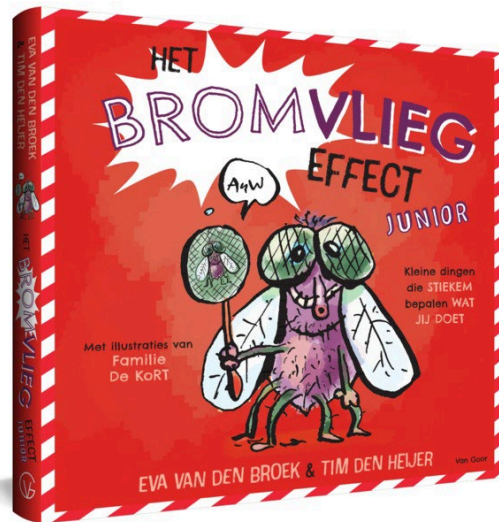
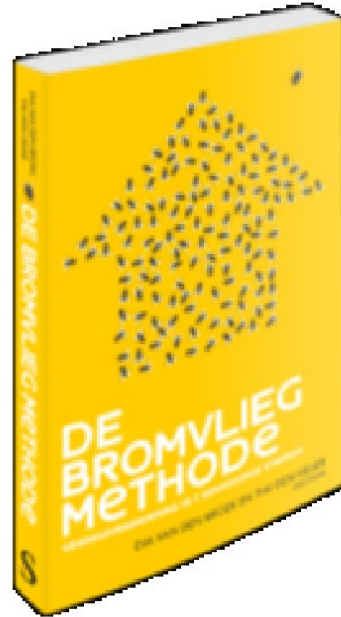


# WEERSTANDEN

# MOGELIJKE STRATEGIEËN

## Tegendraads

- Gezamenlijk initiatief
- Klein verzoek & consequent gedrag
- Voorstel met keuzes
- Weerstand erkennen
- Directief optreden vermijden



 @bromvliegeffect

 @bromvliegeffect

 [www.bromvliegeffect.nl](http://www.bromvliegeffect.nl)

 [eva@behaviouralinsights.nl](mailto:eva@behaviouralinsights.nl)

 Eva van den Broek





Dr. Eva van den Broek

[Eva@behaviouralinsights.nl](mailto:Eva@behaviouralinsights.nl)

06-23477955

@EvavandenBroek