

Lectoraat Schulden en Incasso

Communiceren is goed. Verleiden is beter!

december 2022

Tamara Madern
Lector Schuldpreventie & Vroegsignalering,
Directeur Instituut voor Recht





Weten, kunnen & handelen

Financieel gedrag



Meer aandacht is nodig voor het handelen

In de praktijk gaat er vaak veel aandacht uit naar het verspreiden van kennis. Ook is er aandacht trainen, maar het handelen is vaak onder belicht. Terwijl motivatie en zelfregulatie heel belangrijk zijn om doelgerichte acties te kunnen doen.

#.

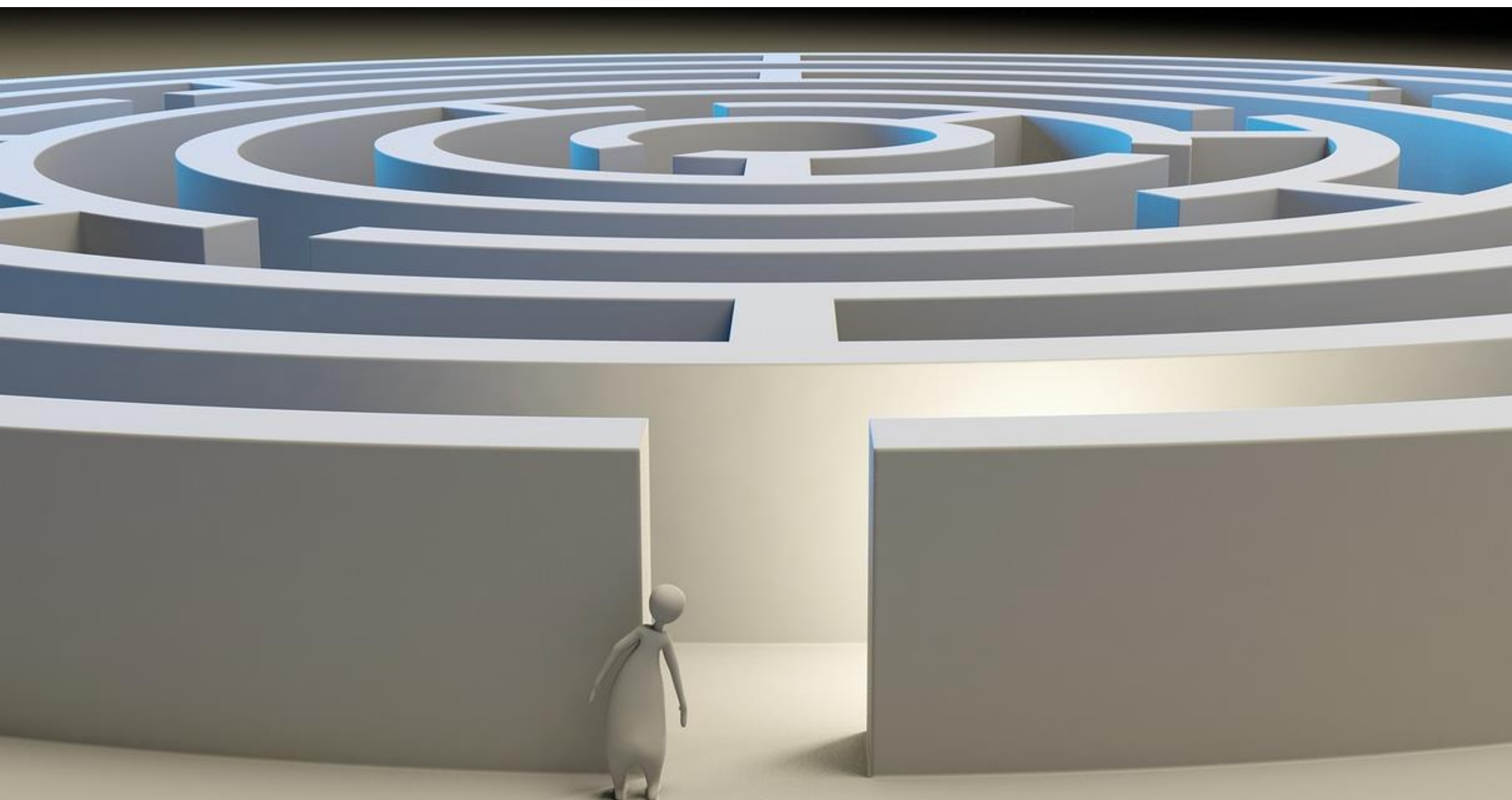
Wat maakt het dan zo lastig om te handelen?

Reden 1: Complexe samenleving





Veel financiële handelingen zoals aanvragen voor tegemoetkomingen zijn zeer complex. Mensen die dagelijks met deze materie werken weten vaak alle regels en snappen hoe de wegen lopen. Ze kijken met een helicopterview



Maar de inwoner kan het geheel vaak niet overzien. En hij raakt al snel verstrikt in de complexe regels

Reden 2: De mens is complex



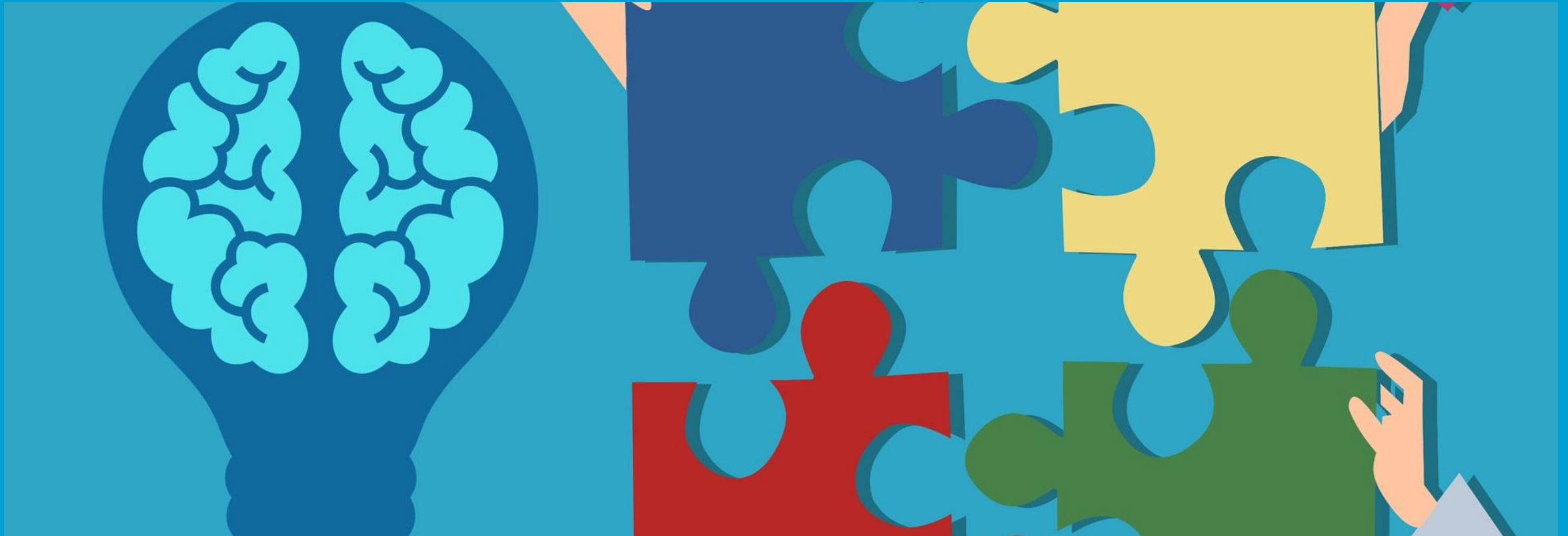
Ook mensen zijn erg complex. We zijn lang niet zo rationeel als we zelf denken.

Bijvoorbeeld:

- Optimisme bias
- Schaamte
- Stress beperkt executief functioneren
- Trots
- Stigma
- Tijdshorizon
- Aannames “ik heb er toch geen recht op”
- Faalervaringen
- Etc. etc.

Waar kun je aan denken bij het ontwerp van regelgeving?

Bouwstenen voor effectieve dienstverlening



1. De fundamenten

- Vertrouwen versus wantrouwen
- Geloven dat je de ander op weg moet en mag helpen
- De hulpvrager is in de lead
- Motivatie is in beweging
- Altijd een tweede kans
-

Niet volledig, werk dit verder samen uit.....



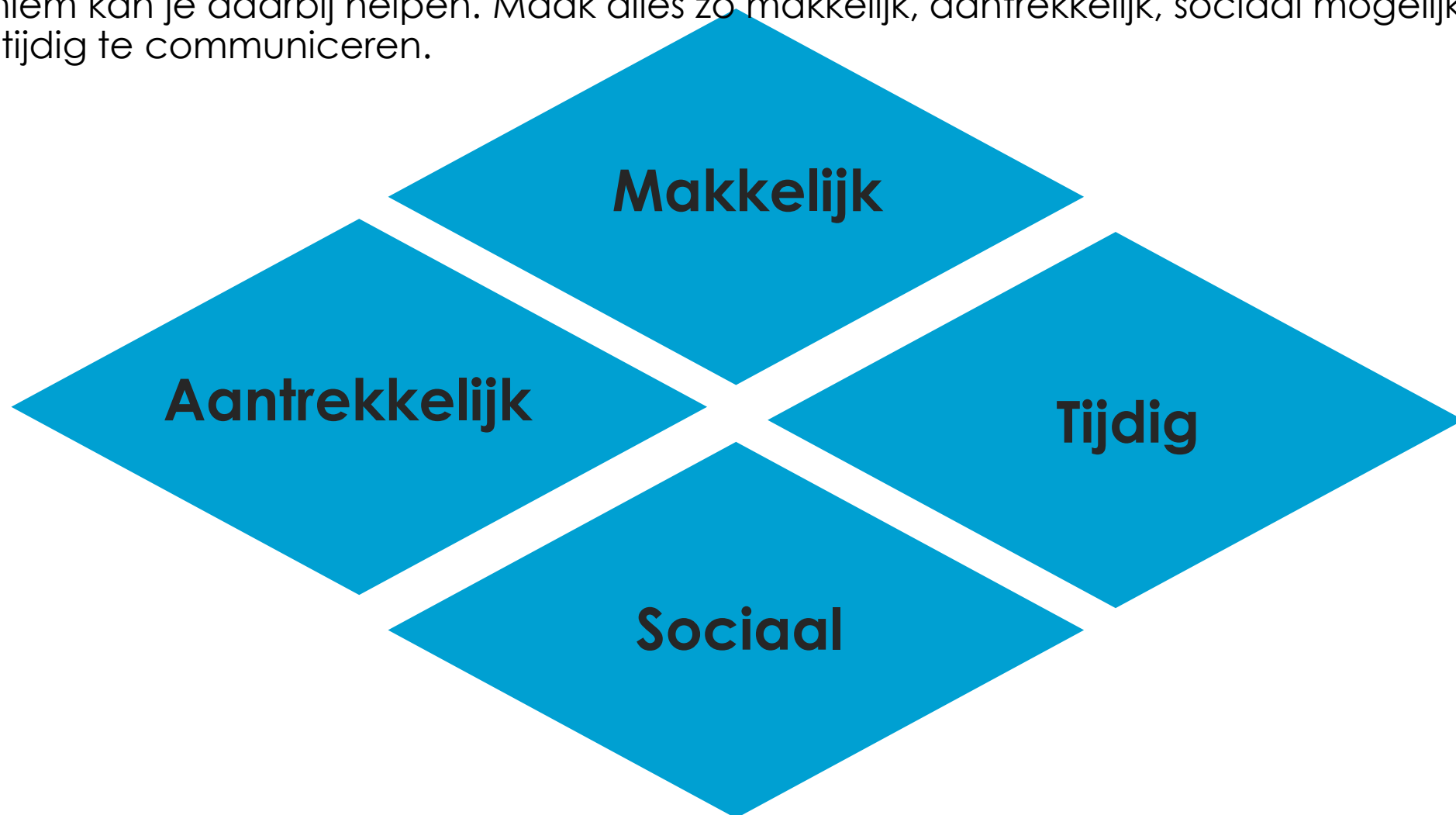
2. Verleiden van de burger

Alleen kennis geven is onvoldoende voor een persoon om te gaan handelen. Zelfs als het heel interessant is, zijn er vaak veel obstakels bij een aanvraag. Denk alleen aan alle papieren zoeken, snappen wat er staat etc. Probeer het dan ook zo aantrekkelijk mogelijk te maken om de aanvraag te doen



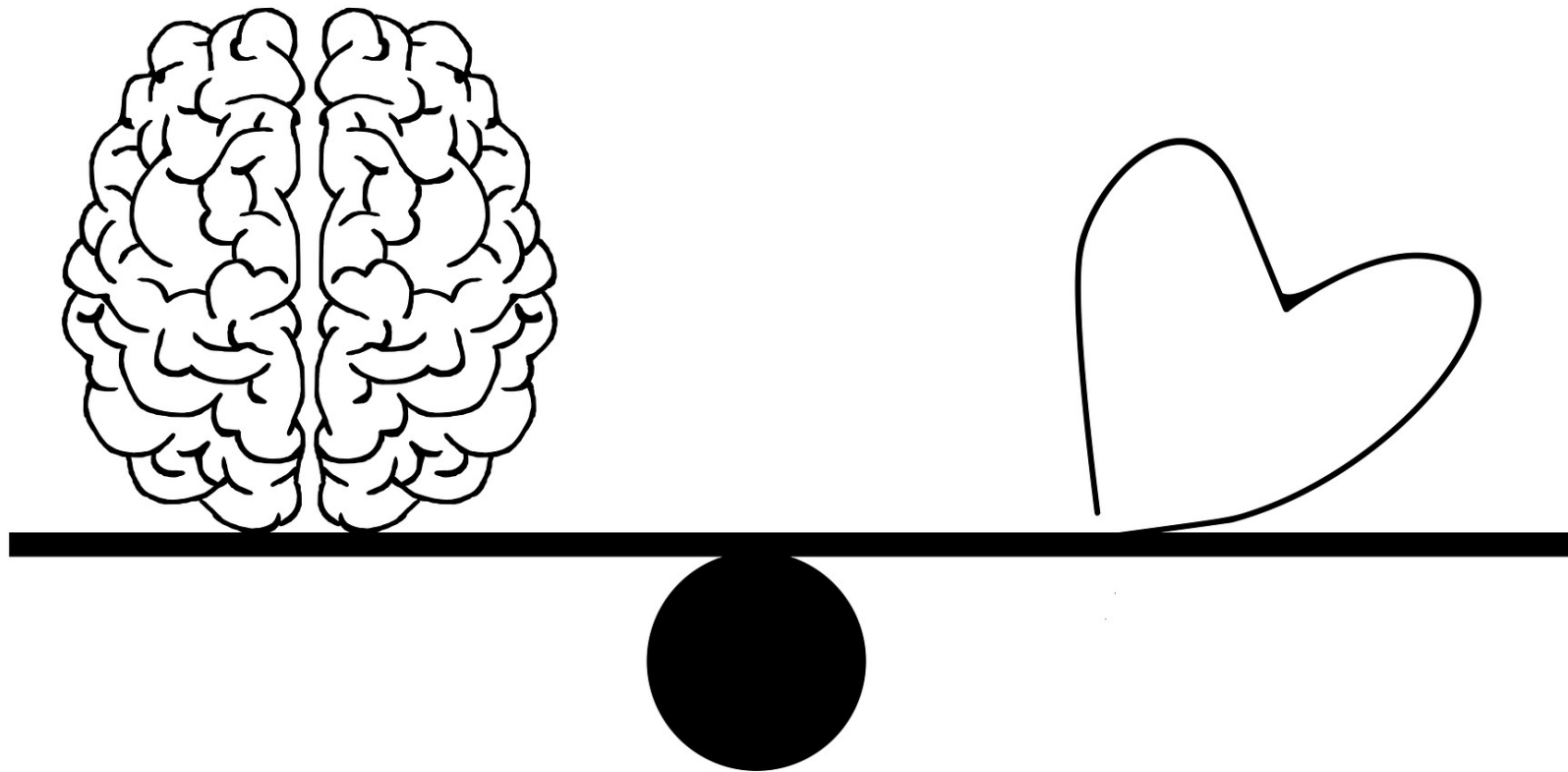
Helpend principe: MAST

Dit acroniem kan je daarbij helpen. Maak alles zo makkelijk, aantrekkelijk, sociaal mogelijk en probeer tijdig te communiceren.



3. Stress-sensitief werken

Tot slot hou rekening met stress die mensen ervaren en probeer zo min mogelijk extra stress op te werpen en waar mogelijk de stress te verminderen. Probeer ook zoveel mogelijk te ondersteunen op het executief functioneren



Tamara Madern

Lector Schuldpreventie & Vroegsignalering
Lectoraat Schulden en Incasso,
Kenniscentrum Sociale Innovatie
Hogeschool Utrecht

Andere functies

- Directeur Instituut voor Recht
- Adviseur en trainer TMAAdvies
- Lid Raad van Advies Vaste Lasten Pakket
- Bestuursvoorzitter LSTA

Tamara.madern@hu.nl





HIER KOMT ALLES SAMEN