

Hard incasseren of een duwtje in de goede richting?

Wat doen financiële instellingen om mensen bewust of onbewust een duwtje in de goede richting te geven? En hoe ver kunnen en mogen instellingen gaan om financiële weerbaarheid te bevorderen? Deze vragen stonden centraal tijdens de door de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) georganiseerde Financiële Poort op dinsdag 29 september.

“Financiële weerbaarheid is zeker in deze coronatijd een belangrijk thema voor banken”, zo trapte NVB-voorzitter Chris Buijink de online-versie van deze Financiële Poort af. “Meer dan de helft van onze klanten vindt het bij de rol van banken passen om financiële problemen vroegtijdig te signaleren en de klant hierop te wijzen.”

PANEL “De banken voelen zich enorm verantwoordelijk, maar het is een dunne lijn tussen de klanten die het fijn vinden dat je als bank meedenkt en klanten die vinden dat je je er niet mee moet bemoeien”, waarschuwde panellid Mariëlle Lichtenberg, directeur Particulieren Klanten van de Rabobank. Zij was een van de vier panelleden die onder leiding van gespreksleider Sharon Gesthuizen en op aangeven van videopitches van drie experts in gesprek gingen over het verantwoord sturen op financiële weerbaarheid.

Paul Schnabel, voormalig directeur van het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) gaf aan dat

het wijzen op risico's psychologisch nogal wat vraagt van medewerkers van banken. “Je moet in gesprek met mensen die wanhopig zijn.”

“Banken moeten meer bieden dan alleen een brede schouder om op te huilen”, stelde VVD-kamerlid Roald van der Linde. “Er moet ook een alternatief komen, of dat nou het aanbieden van coaching is of het vast afschrijven van iemands vaste lasten.”

HARD INCASSEREN Dat laatste is een vrij heftige ingreep. Toch is het een optie die banken volgens Nadja Jungmann, lector schulden en incasso aan de Hogeschool Utrecht, niet zomaar moeten uitsluiten. Schuldenproblematiek zorgt voor veel persoonlijk leed en het heeft een flink maatschappelijk prijskaartje, verduidelijkte zij in haar video-pitch. “Dat roept de vraag op of we burgers mogen dwingen tot financieel gezond gedrag. Ik vind dat als mensen door problematische schulden in een situatie raken waarin verkoop van hun huis of uithuiszetting dreigt, financiële instellingen moeten ingrijpen. Waarom durven we ons niet de vraag te stellen of we in deze situaties niet gewoon zelf de vaste lasten eerst gaan afschrijven voordat mensen erbij kunnen?”

“Ik vind het een paardenmiddel”, reageerde panellid Olaf Simonse, hoofd *Wijzer in geldzaken*, ministerie van Financiën. Banken zouden volgens

hem al veel eerder moeten signaleren dat er iets aan de hand is. “Daarbij is het belangrijk dat je je realiseert dat er een enorm taboe heerst rondom schulden. Een vriendelijk belletje of mailtje van de bank werkt dan echt beter dan dat je laat weten dat je de hypotheek vast hebt afgeboekt.” “Dat is de crux”, beaamde Lichtenberg. “Er is enorm veel schaamte. Hard incasseren is ook voor mij niet de oplossing. Wel is het belangrijk om er als bank snel te zijn voor de groep mensen die moeite heeft met het maken van verstandige keuzes.”

Schnabel kan zich eigenlijk niet voorstellen dat er een bank is die hard wil ingrijpen in de middelen van de klant. “Met dit soort extreme vormen van ingrijpen kom je in bewindvoerderschap terecht. Ik denk niet dat het juridisch en maatschappelijk aanvaardbaar is, dat de bank daar zelf beslissingen in neemt.”

Opmerkelijk genoeg gaf 21 procent van de circa negentig deelnemers in een poll tijdens het webinar toch aan het eens te zijn met de stelling: ‘De bank mag de huur of hypotheek afschrijven op het moment dat er een achterstand is van twee maanden.’

De panelleden gaan in gesprek over de vraag wie bepaalt wanneer iets een financieel onverantwoordelijke keuze is. “Uiteindelijk bepaal je zelf of je een huis wel of niet wilt kopen”, stelt Van

der Linde. “Maar daartoe moet je er wel aan bijdragen dat mensen zelf financieel weerbaar zijn. Schouder aan schouder gaan staan. Die verantwoordelijkheid kun je niet alleen bij de banken neerleggen.”

NAVIGEREN De discussie werd onderbroken door nog eens twee videopitches. Jos Heuvelman, bestuurslid AFM, trok een mooie parallel naar de digitale fietskaart die hem deze zomer op zijn reisbestemming bracht. “Zo zouden financiële instellingen de klant ook richting de juiste producten moeten sturen. De *homo economicus* die altijd rationele beslissingen neemt, bestaat niet. Laten we de kennis en kunde vanuit de gedragswetenschap inzetten om klanten te sturen.”

NUDGING Dat het sturen van klanten niet altijd zo simpel is als in het bekende *nudging*-voorbeeld van de vlieg in de pispot die mannen beter doet richten, werd duidelijk in de videopitch van econoom en gedragswetenschapper Robert Dur van de Erasmus Universiteit Rotterdam. Hij vertelde dat *nudging* niet altijd tot grote gedragsveranderingen leidt. Dat is ook zijn eigen ervaring bij een onderzoek naar het financieel gedrag van huishoudens die worden aangemoedigd meer te sparen. “Het blijkt moeilijk mensen echt in beweging te krijgen. De effecten van nudges zijn vaak klein, blijven uit of blijken soms zelfs contraproductief te zijn.” Extra reden voor de financiële sector om kritisch te zijn op *nudges*, stelde Dur. “Test de *nudge* altijd goed uit, meet wat de effecten zijn. Maar laat je ook niet teveel ontmoedigen. *Nudging* is en blijft een goedkoop instrument, dus zelfs als de reusachtige effecten

uitblijven kan het prima de moeite waard zijn.” Lichtenberg gaf aan zich inderdaad niet te laten ontmoedigen. “Ik zie *nudging* als een van de manieren om klanten een tip of duwtje te geven. En wij zijn ons er zeer van bewust dat testen belangrijk is. Je wilt de klant ook niet irriteren, dus alles wordt voordat het live gaat uitgebreid getest.” Simonse gaf in een reactie aan het als grote winst van de gedragswetenschappen te zien dat we nu goed kunnen testen wat wel en wat niet werkt. “Er is geen *silver bullet* waarmee je alles oplost. Zeker niet als het gaat om mensen die de eindjes aan elkaar moeten knopen en hun hoofd niet hebben staan naar het zoeken op een vergelijkingssite voor ziektekostenverzekeringen.”

Ook ING Nederland-ceo Ruud van Dusschoten, met wie tijdens het webinar online contact werd gemaakt, is zich daarvan bewust. “De uitdaging is om mensen met schulden te motiveren zo vroeg mogelijk hulp te zoeken. We weten dat schaamte, ontkenning, zelfoverschatting of vermijding geen drijfveren zijn om in actie te komen.” Hij gaf aan dat de *nudging* binnen de Nederlandse schuldhulproute daar nu specifiek op getest en ingericht wordt. “Dat leidt tot aanspreekvormen als ‘Geldzorgen, je bent niet de enige.’”

HOE VER KUN JE GAAN? Hard incasseren werd eerder afgedaan als onhaalbaar of onwenselijk. Maar ook aan het vriendelijkere *nudging* zitten grenzen. Hoe ver kun je daarin gaan? “Dat is politiek een van de grootste discussies”, zei Van der Linde. “In de Kamer zit veel onbehagen als het gaat om algoritmes en het graven in persoonlijke data.”

Simonse wees er op dat de inzet van algoritmes al volop gebeurt door bedrijven die spullen willen verkopen. “De vraag is: hoe kunnen we dit soort technieken inzetten om mensen te helpen zonder al te veel aan hun privacy te komen?” Dit is een vraag met een toenemend belang, benadrukte Schnabel tot slot. “Nederland wordt armer. Je kunt maar heel beperkt de tering naar de nering zetten, want een groot deel van het inkomen zijn mensen kwijt aan vaste lasten waar ze zich niet aan kunnen onttrekken. Dit vraagt ook om de hulp van banken om mensen te helpen hier doorheen te komen.”

