

DE DUWTJE AANMANING

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

BEZOEKADRES

Korte Hengelosestraat 1
7511 JA Enschede

TELEFOON

(053) 4817800

DATUM: 1-11-2016
ONS KENMERK:
BEHANDELAAR: Team Debiteuren

Aanmaning

Beste Achternaam,

U heeft een bedrag van € ... openstaan bij onze afdeling Werk en Inkomen 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 meteen 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 genoodzaakt 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 Inkomen,



J.C.R. van Straaten



U kunt op 2 manieren betalen:

1. Via de website van uw bank
2. Contant bij de balie van de Gemeente

Geld overmaken

Wanneer u via uw bank geld overmaakt, heeft u de volgende gegevens nodig:

Bedrag

€

Ten name van

Rekeningnummer ontvanger

Omschrijving of kenmerk



WELKE TECHNIEKEN ZITTEN ERIN VERSTOPT?

VOORKANT BRIEF

1. Negatieve emoties voorkomen

De eerste techniek die we gebruikten is het voorkomen van negatieve emoties. Uit onderzoek blijkt dat het woord 'schulden' negatieve emoties oproept wat er toe kan leiden dat men de brief sneller aan de kant legt.

2. Keuzeopties geven

De tweede techniek bestaat uit het geven van keuzeopties. We houden niet van iets 'moeten' en waarderen keuzevrijheid. Door de ruimte die je kunt geven in het pad naar het gewenste gedrag (bellen of betalen), verminder je weerstand.

3. Framing

In Amerika loopt op dit moment een project waarbij sparen geformuleerd wordt in termen van 'iets aan jezelf geven'. Een soortgelijke techniek is toegepast door de zin "Dan bent u meteen van deze financiële zorg af" toe te voegen. We verleggen hiermee de focus van 'de gemeente wil iets' naar 'ik wil iets'.

4. Samenwerken

Door communicatie kunnen er onbedoeld twee partijen ontstaan. Door samenwerken expliciet te benoemen verminder je de subjectieve beleving van twee partijen met als gevolg minder weerstand. De laatste zin van de tweede alinea benadrukt samenwerken: "Samen met u op zoek naar een oplossing".

5. Waarschuwen

Gedagsverandering bestaat uit zowel zachte als harde technieken. Hierboven betreft het zogenaamde zachte technieken, de laatste alinea dient echter als strengere toevoeging om het gewenste gedrag effectiever te beïnvloeden.

POSTADRES
Economie, Werk en Onderwijs
Werk en Inkomen
Postbus 20
7500 AA Enschede

BEZOEKADRES
Korte Hengelosestraat 1
7511 JA Enschede

TELEFOON
(053) 4817800

DATUM 1-11-2016
ONS KENMERK
ONDERWERP Aanmaning

BEHANDELAAR
Team Debiteuren

Beste Achternaam,

U heeft een bedrag van € ... openstaan bij onze afdeling Werk en Inkomen 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 meteen 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 genoodzaakt 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 Inkomen,


J.C.R. van Straaten



6. Maak het concreet

Wanneer je een strengere aanpak gebruikt, is het effectief om zo concreet mogelijk te zijn. Uit onderzoek blijkt dat het noemen van concrete bedragen effectief kan zijn, mits ze niet te veel afschrikken.

7. Verantwoordelijkheid teruggeven

Tenslotte leggen we de verantwoordelijkheid terug bij de debiteur. Dit doen we door te benoemen dat we de gemiste betaling nu niet als een bewuste keuze zien, maar in de toekomst wel.

ACHTERKANT BRIEF

1. Visualiseren

Symbolen en plaatjes zijn door onze hersenen makkelijker te verwerken dan tekst. Het maakt dat ons brein minder uitgeput raakt en we capaciteit over houden voor belangrijkere zaken. In dit geval: de schuld afbetalen. In dit geval hebben we op de achterkant van de brief gebruik gemaakt van visualisatie. Zodoende is in 1 oogopslag te zien wat je te doen staat.

2. Progress bar

Naast het visueel weergeven van de stappen, is er ook een progress bar toegevoegd. Deze is al voor een kwart groen waardoor de suggestie wordt gewekt dat men al de eerste stappen richting het gewenste gedrag heeft gezet. Denk aan spaarkaarten waar je al een paar zegeltjes bij hebt gekregen: ze motiveren ons om door te gaan.

3. Keuzevrijheid

De derde techniek bestaat uit het geven van keuzeopties. We houden niet van iets 'moeten' en waarderen keuzevrijheid. Door te bekijken in hoeverre je vrijheid kan geven in het pad naar het gewenste gedrag (bellen of betalen), verminder je weerstand.

4. Maak het makkelijk

Tenslotte is de benodigde informatie om te betalen overzichtelijk en grafisch neergezet. De volgorde is in overeenkomst met digitaal bankieren en heeft een soortgelijk lay-out. Hierdoor verkleinen we de mentale vermoeidheid en halen we onnodige hindernissen weg.

The image shows a digital payment reminder form. At the top, there is a progress bar with four stages: 'Besluit tot terugvordering' (grey), 'Betaal voor 10 november' (green, currently active), 'Kun je het (nu) niet betalen? Bel ons! (053) 4817800' (grey), and 'Betaling afgerond' (grey). Below the progress bar, the text reads 'U kunt op 2 manieren betalen:' followed by two options: '1. Via de website van uw bank' and '2. Contant bij de balie van de Gemeente'. The next section is titled 'Geld overmaken' and states 'Wanneer u via uw bank geld overmaakt, heeft u de volgende gegevens nodig:'. Below this, there are four input fields: 'Bedrag' (with a Euro symbol icon), 'Ten name van', 'Rekeningnummer ontvanger', and 'Omschrijving of kenmerk'.