

# Bereik vergroten met een uitgebalanceerde website

---

21 mei 2026, congres NVVK



# Even voorstellen

---



## Joanne Reinhard

Consultant gedragsverandering bij Highberg. Verschillende projecten afgerond over training en games in de schuldhulpverlening.

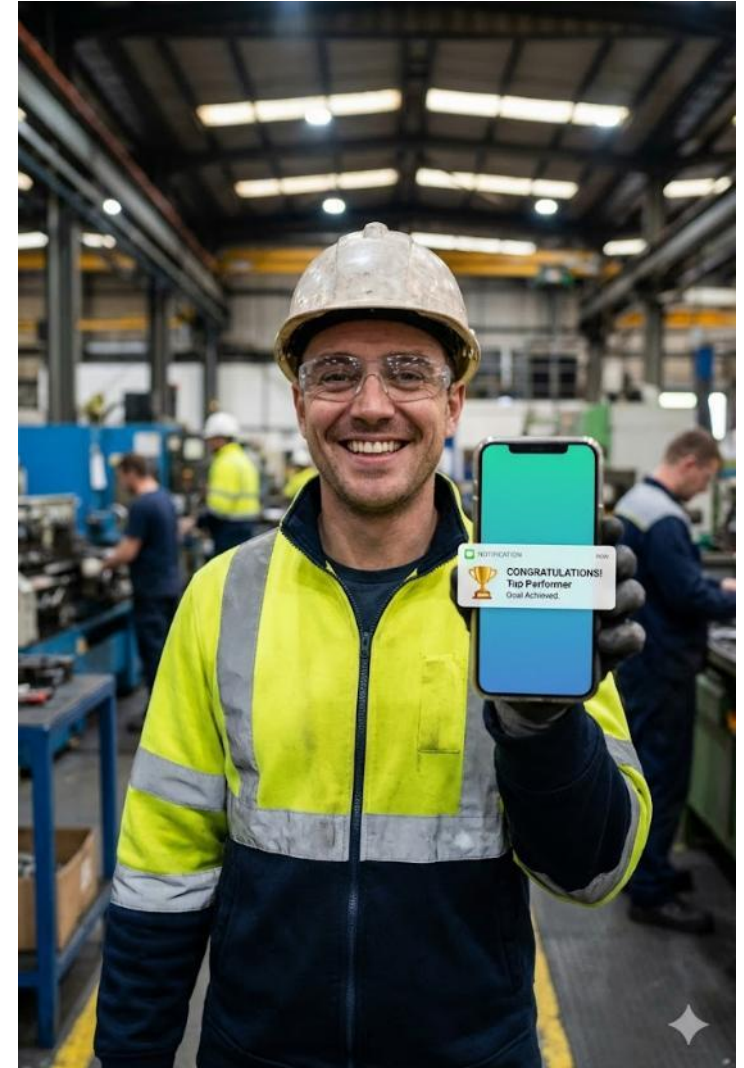


## Klaas van Krieken

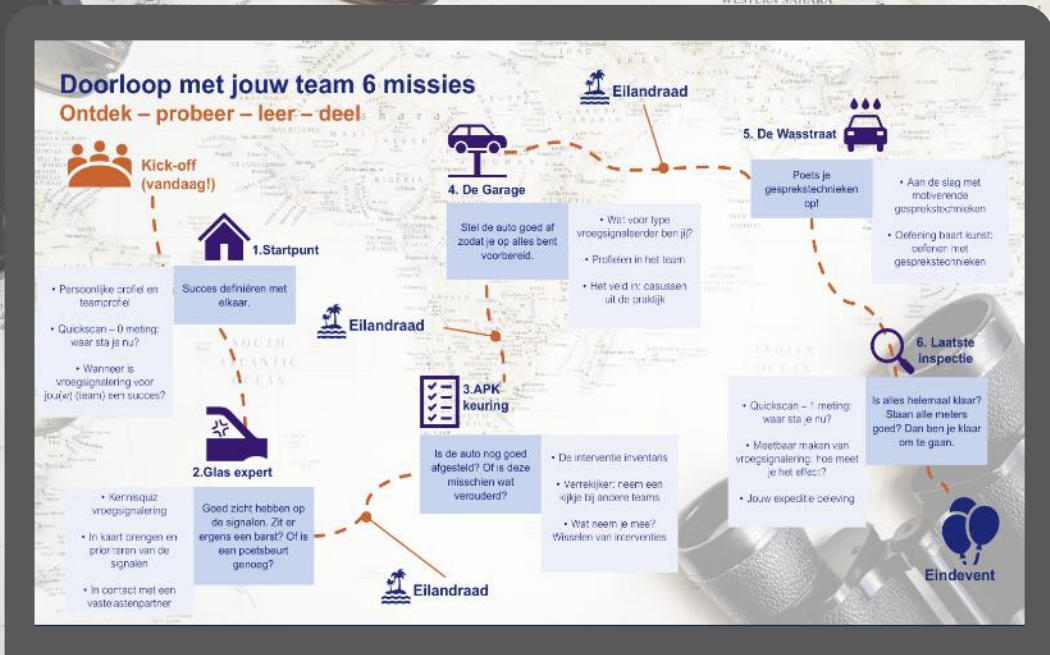
Consultant gedragsverandering bij Highberg. Onder andere betrokken aan de NVVK Expedities.

# Wij zorgen al 10 jaar voor gedragsverandering op grote schaal

- Spelenderwijs veranderen van gedrag.
- **Wetenschappelijk onderbouwde** leerprogramma's waarmee professionals zelfstandig of gezamenlijk **nieuw gedrag** aanleren via opdrachten in hun **dagelijkse praktijk**.
- **Spelvormen** zorgen voor intrinsieke als extrinsieke **motivatie**.
- **Data** uit het platform geeft inzicht in **wat er verandert**. Wij geven advies om iedereen mee te krijgen **in de verandering**.



# Wat houdt een Expeditie in?



# Agenda

- Warming up: Schaarste in je brein
- Tips om je bereik te vergroten via je website
- Aan de slag met elkaars website!

# Warming up

1. Maak duo's
2. Pak een set enveloppen (met reeksen en rekensommen), houd deze dicht
3. Kies wie als eerst gaat
4. Zodra wij start zeggen, open je de envelop en:
  1. Probeer de reeks te onthouden (10 sec).
  2. Geef je het kaartje met de reeks aan je partner (zodat je het niet meer ziet).
  3. Maak zoveel mogelijk rekensommen, zonder rekenmachine (30 sec)
  4. Deel hoeveel sommen je hebt kunnen maken en noem de reeks op die je moest onthouden.
5. Wisselen van rol en doet het nog een keer.
6. We bespreken samen hoe het is gegaan.



# De psychologie van schaarste

Eldar Shafir & Sendhil Mullainathan: "Als je structureel te weinig hebt, denk je anders"



## Je focus versmalt

- Veel aandacht gaat naar zorgen.
- Langetermijndoelen en afspraken vallen buiten beeld.

### Effect in de praktijk:

*Gemiste afspraken, onbetaalde rekeningen en 'uitstelgedrag' zijn vaak geen onwil, ze vallen simpelweg buiten de tunnel.*



## Je mentale ruimte krimpt

- Zorgen over schaarste nemen veel mentale ruimte in
- Minder overzicht en niet goed plannen: minder goede keuzes

### Effect in de praktijk:

*Clënten lijken 'chaotisch' of 'ongemotiveerd'. In werkelijkheid is hun mentale ruimte opgebruikt door de schaarste zelf.*

**Kern:** het gedrag komt niet door de persoon, maar door de situatie van schaarste.

# Hoe ontwerp je een website voor beperkte mentale ruimte?

01

## Kies de juiste taal



- Gebruik simpele taal, geen jargon, "Vroegsignalering" is jargon!
- Gebruik "geldzorgen" (niet "schulden")
- Test je website met hulpvragers!

02

## Help mensen op weg



- Een simpele keuze geven
- Zelftest met directe triage en verwijzing
- Een statistiek die schaamte doorbreekt en veiligheid benadrukt

03

## Maak het makkelijk

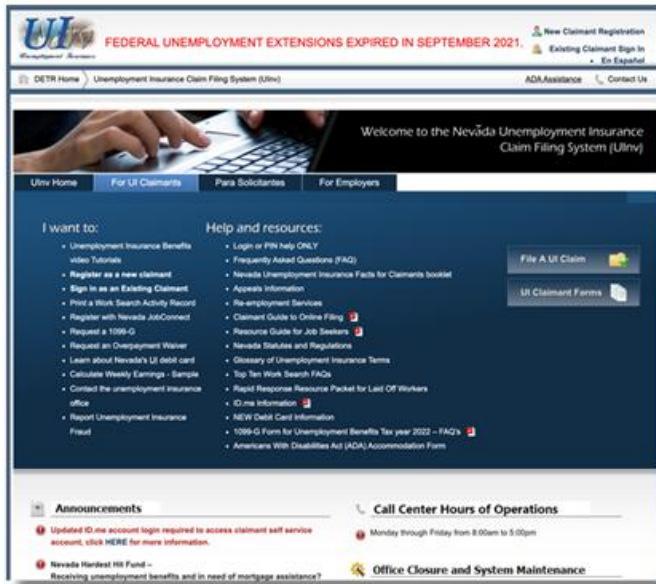


- Makkelijkere vragen stellen
- Teksten en formulieren opdelen in stappen
- Eén duidelijke actie per bericht, elke extra klik is een afhaakmoment

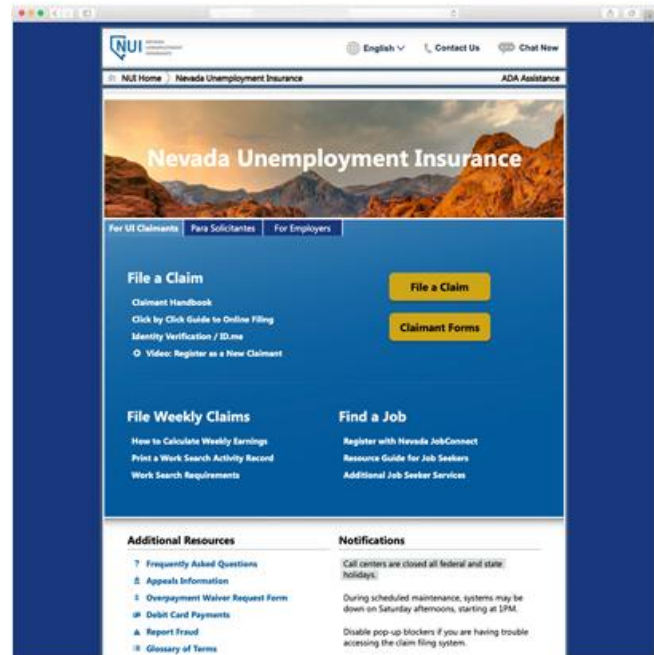
Bron: Money Advice Service (2017), '10 Top Tips' uit *How to use behavioural science to increase the uptake of debt advice*.

# Casus: een website die de stap naar hulp kleiner maakt

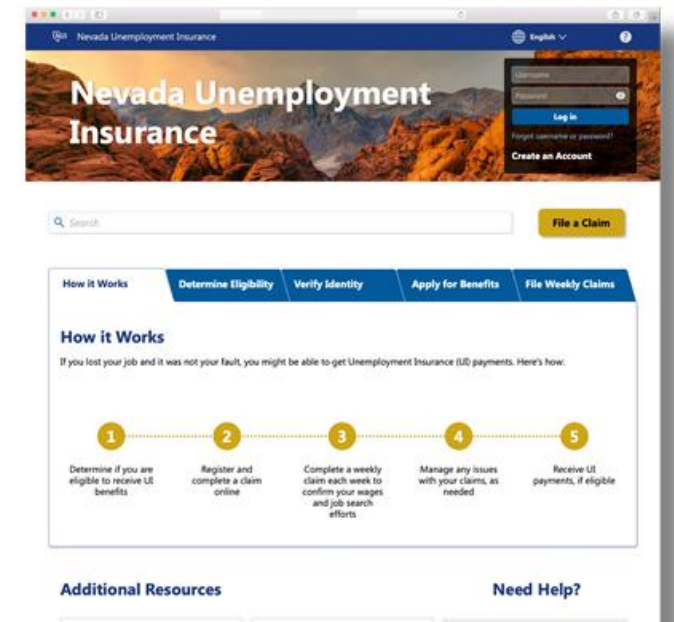
Online experiment met 2,250 website bezoekers: werkzoekenden die zich moeten aanmelden voor een uitkering



Origineel



Simpel

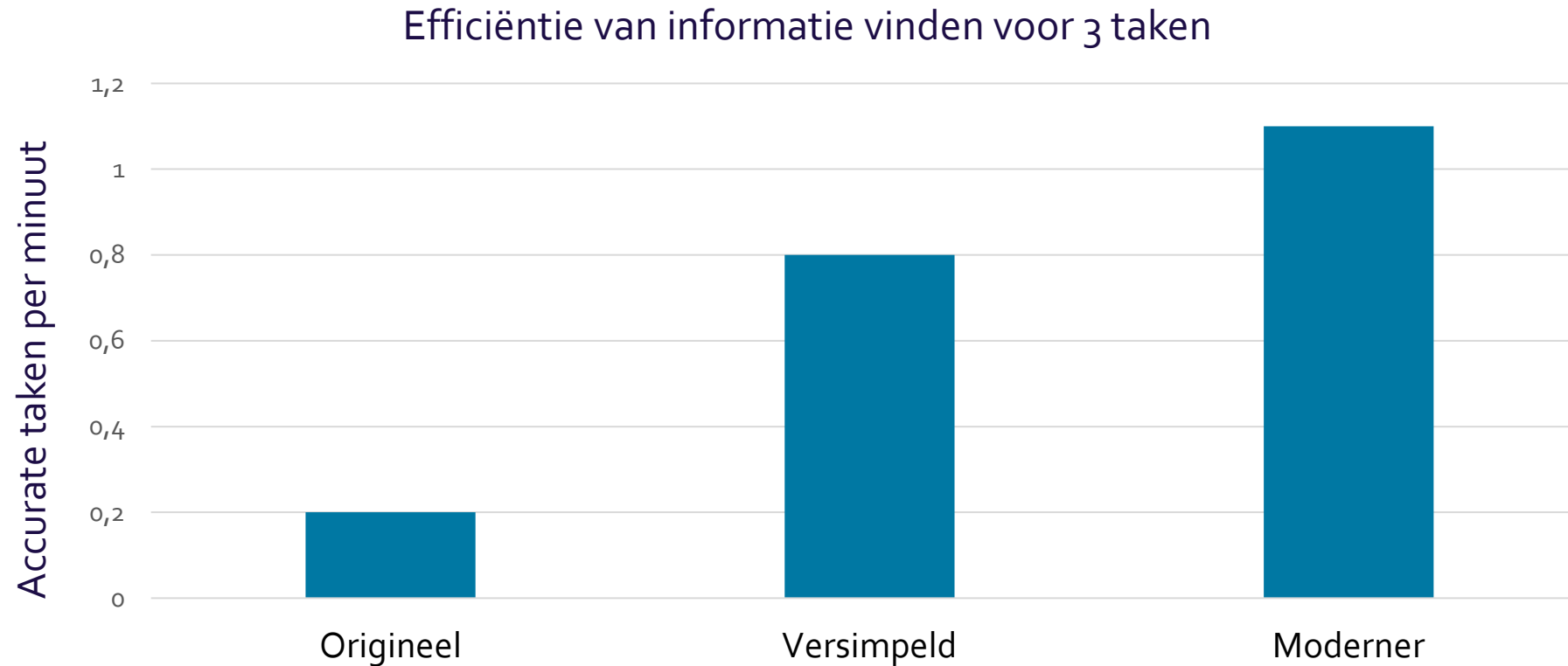


Modern

Bron: Behavioural Insights Team (2024) [Nevada DETR Case Study](#)

# Casus: een website die de stap naar hulp kleiner maakt

**Moderne website:** bezoekers vinden de benodigde informatie voor hun taken 5x efficiënter



# Een simpele keuze geven

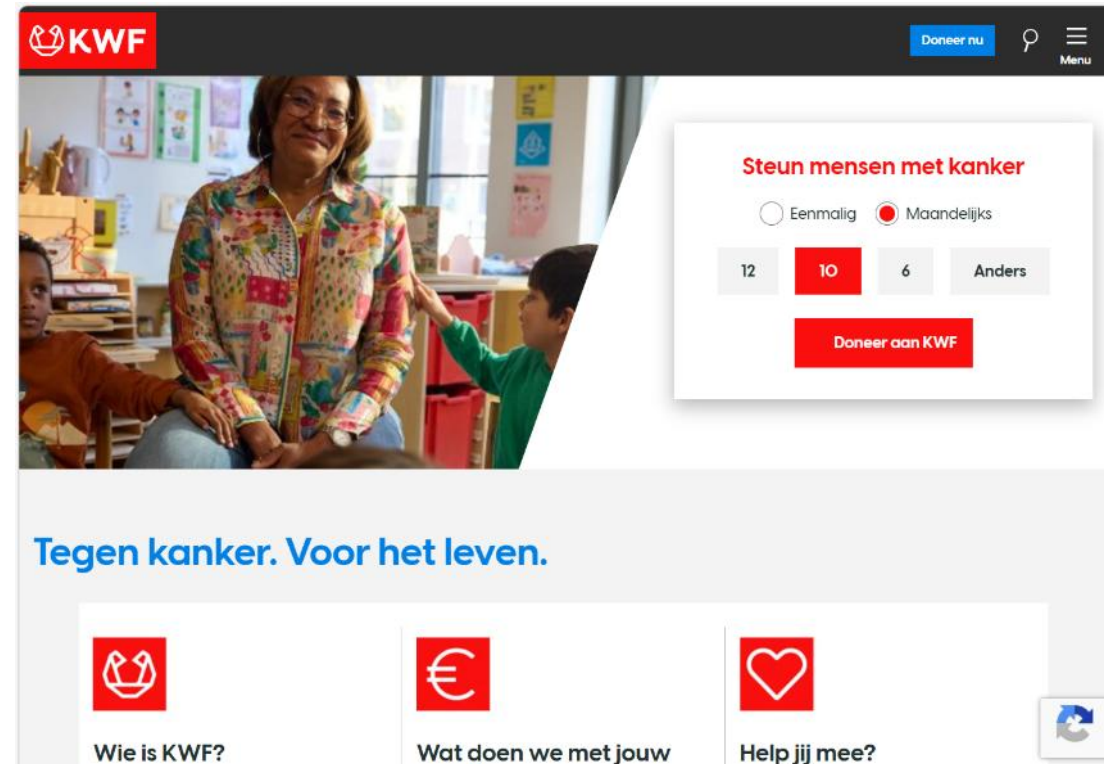
## Wat te doen?

Bovenaan op de pagina: "Zet de eerste stap naar een leven zonder schulden"

Daaronder één prominente call-to-action: "Start hier"

## Waarom werkt dit?

Het valt op en trekt de aandacht en reduceert keuzestress; dit verlaagt frictie door duidelijkheid.



# Zelftest met directe triage en verwijzing

## Wat te doen?

4–6 vragen (over o.a. oorzaak problemen of life-events) met meteen 1) persoonlijk advies en 2) acties om te nemen en 3) een knop "Plan een gratis gesprek" als het nodig is.

## Waarom werkt dit?

Het vergroot autonomie van de hulpvrager. Ze zijn zelf in controle. Ook de personalisatie vergroot het commitment om de volgende stap te zetten.

Lees voor

Geldfit is dé plek voor al je vragen en zorgen over geld. Doe een check, vind handige informatie of ontdek hoe je allerlei geldzaken goed regelt. Zo krijg jij ook meer grip op je geld.

- ✓ Gratis en direct persoonlijk contact
- ✓ We horen bij de onafhankelijke Stichting NSR
- ✓ Elke maand meer dan 150.000 bezoekers

Stel ons je vraag via de [telefoon](#) of via [WhatsApp](#).



### Potjes-check

Laat geen geld liggen! Check welke regelingen of toeslagen jij mogelijk nog kan aanvragen.

Doe de potjes-check



### Geldfit-test

In 2 minuten vind je persoonlijk contact, online tools of organisaties in de buurt.

Start de test



### Alles over energie

Lees meer over besparen, ondersteuning of betalen.

Bekijk de pagina

Bekijk meer tips

<https://geldfit.nl/tool/potjes-check/>

Waar wil je meer over weten?

Feedback



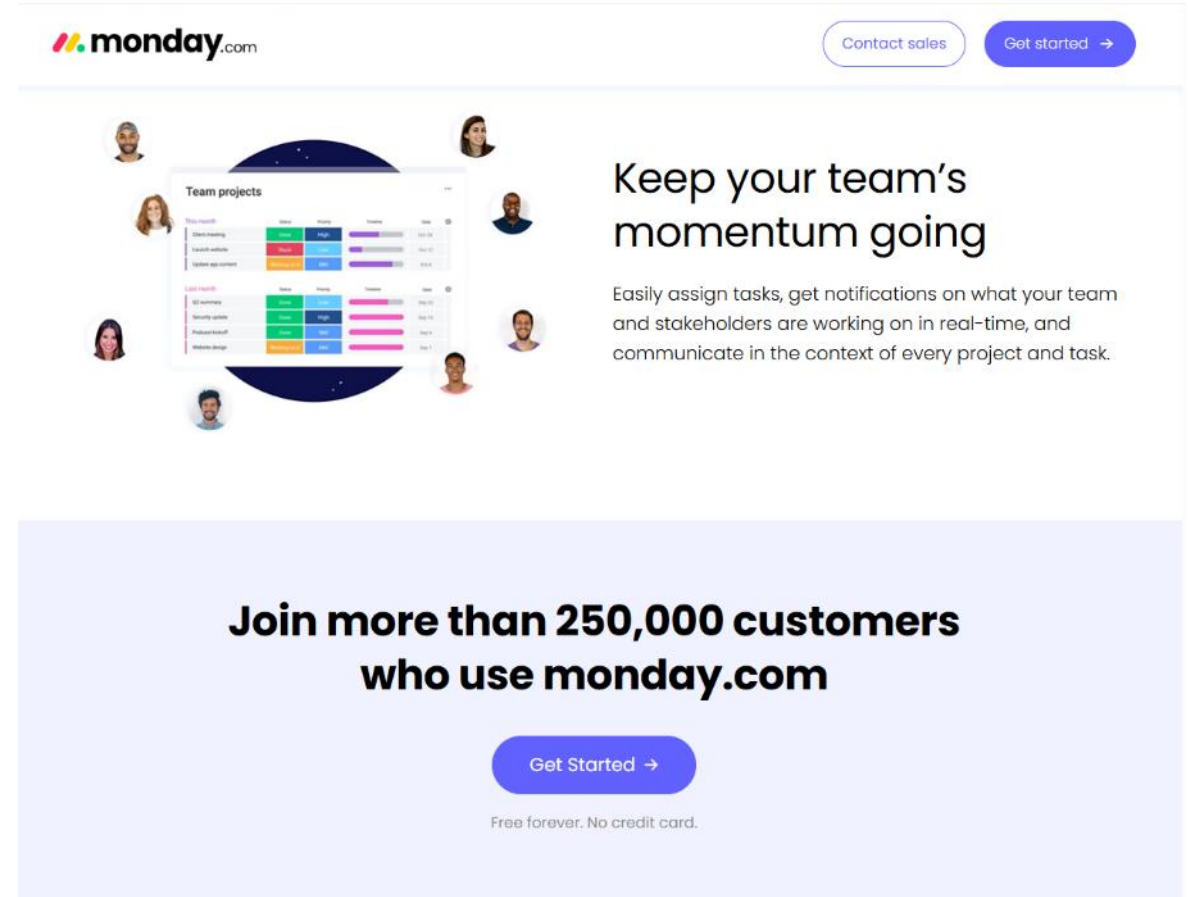
# Een statistiek die schaamte doorbreekt en veiligheid benadrukt

## Wat te doen?

Zinnen als *"1 op de 5 Nederlanders heeft geldzorgen — je staat niet alleen. Hulp is gratis en 100% vertrouwelijk."* toevoegen aan de website.

## Waarom werkt dit?

Het aangeven van een norm vermindert stigma en schaamte op het probleem. Dit vermindert angst en mogelijk uitstelgedrag.



**Join more than 250,000 customers who use monday.com**

Get Started →

Free forever. No credit card.

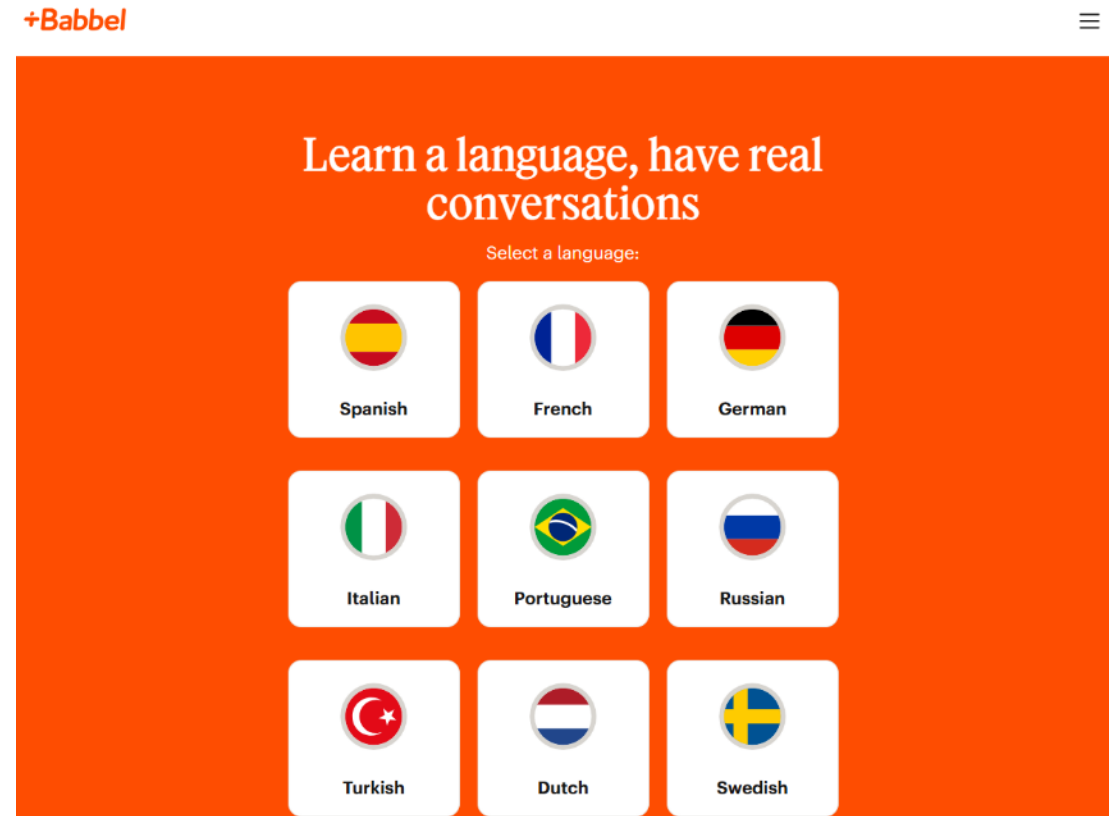
# Makkelijkere vragen stellen

## Wat te doen?

Vragen als " *Wil je hulp bij je financiële administratie of schuldproblematiek*" vervangen door: " *Wil je een leven zonder schulden?*" of " *Wil je van je problemen af?*"

## Waarom werkt dit?

Vragen die moeilijk zijn te beantwoorden (cognitief of emotioneel) leiden eerder tot uitstel/afstel van gedrag. Simpele vragen krijgen eerder het antwoord " *Ja!*" waardoor mensen in actie komen.



# Teksten en formulieren opdelen in stappen

## Wat te doen?

Formulieren of langere teksten opdelen in kleine stappen met voortgangsbalk ("Stap 1 van 3") en alleen de essentiële velden in stap 1.

## Waarom werkt dit?

Kleine stapjes verlagen cognitieve belasting, frictie en benutten het sunk-cost-effect: als je al bent begonnen (tijd hebt geïnvesteerd) is de kans op voltooiing groter.

 Lees voor

[← Terug naar beginscherm](#)

### Start

#### Heb je genoeg geld voor je vaste kosten en boodschappen?

Vaste kosten zijn bijvoorbeeld je huur of hypotheek, gas, water, elektriciteit, gemeentebelastingen, verzekeringen en je telefoonabonnement.

- Ja
- Nee
- Ik weet het niet

We gaan hierna naar je vaste kosten.

Volgende stap: Vragen over vaste kosten

# Aan het werk!

1. Maak duo's (met iemand van een andere organisatie)
2. (5 min) Bekijk de website van je partner, zoek deze op via google
  - Vul het meekijkformulier in
3. (20 min) Bespreek de resultaten met elkaar
  - Vul je eigen actie plan in
4. Kort gezamenlijk nabespreken

# Een paar observaties

**Top:** “Direct hulp” is duidelijk en benadrukt dat er op korte termijn hulp beschikbaar is

**Tip:** Starten met minder invulvelden om de drempel te verlagen

## Direct hulp

Waar kunnen wij je mee helpen? Ik wil mij aanmelden voor: \*

- Bewind
- Mentorschap
- Curatele
- PGB-Beheer
- Budgetbeheer
- Schuldhulpverlening
- Testamentair bewind
- Ik wil me niet aanmelden maar heb een vraag

Ik ben een \*

- (Toekomstige) cliënt
- Begeleider/verwijzer
- Anders, namelijk...

Voornaam \*

Achternaam \*

Geboortedatum \*

Woonplaats \*

Telefoonnummer \*

Straat en huisnummer \*

E-mailadres \*

# Een paar observaties

**Top:** goede zoek functie

**Tip:** “Schulden” vervangen door “geldzorgen” of “geldproblemen” waar mogelijk



Aanvragen  
en regelen

Bestuur en  
organisatie

Contact en  
openingstijden

Onze  
vacatures

Zoeken

[Home](#) > Zoeken

## Zoeken

Voer uw zoekterm in om te zoeken

 [Zoeken](#)

Uw zoekterm **geldprobleem** geeft de volgende resultaten

### Hulp bij schulden (Schuldhelpverlening)

Schuldhelp nodig? Ontvang gratis hulp bij schulden en betalingsproblemen. Vraag aan via DigiD of telefonisch informatiegesprek.



### Vroeg waarschuwen bij schulden (vroegsignalering)

Voorkom grote schulden met vroegsignalering. We bieden gratis, niet-verplichte hulp bij betalingsachterstanden. Samen werken we aan oplossingen.



### Hulp bij schulden

Hulp bij schulden nodig? Wij bieden ondersteuning, van budgetbeheer tot schuldhelp en vergoedingen voor inwoners met lage inkomens.

# Een paar observaties

**Top:** toegankelijk, simpel taalgebruik

**Tip:** bekijk de stappen die de bezoeker moet nemen om meer informatie te krijgen over het aanvragen van een lening

The screenshot shows the website of Kredietbank Nederland. The header includes the logo, navigation links (Diensten, Opdrachtgevers, Bureau BBW, Over ons, Contact), a 'Lees Voor' button, a phone icon with the number 088 62 62 777, and a search icon. Below the header are two green buttons: 'Zakelijk Bankgemak' and 'Mijn Bankgemak'. The main content area is titled 'Diensten' and features a breadcrumb 'Home » Diensten'. The text describes services for financial problems and provides a list of services on the right: 'Onze diensten', 'Geld lenen', 'Hulp bij schulden', 'Inkomensbeheer', 'Beschermingbewind', 'Ondernemers', and 'Mijn Bankgemak'. Two service cards are visible: 'Lening aanvragen' (with a hand holding a coin icon) and 'Inkomensbeheer' (with a briefcase icon).

Bedankt voor jullie aandacht! 😊

[Klaas.vanKrieken@highberg.com](mailto:Klaas.vanKrieken@highberg.com)

[Joanne.Reinhard@highberg.com](mailto:Joanne.Reinhard@highberg.com)