

Interview

Florien Cramwinckel

‘Op het thema geld kun je echt verschil maken’

Ze werkt als ‘hoofdpsycholoog’ bij een bank. Haar focus is het financiële en mentale welzijn van jongeren. Florian Cramwinckel: ‘Tegen jonge psychologen zeg ik: kijk niet naar functietitels maar naar de inhoud van het werk.’

tekst Sophia Tepe, beeld Rob ter Bekke

Een psycholoog die de bankwereld in stapt zonder financiële ervaring? Haar omgeving vond het gewaagd, maar voor Florian Cramwinckel was het vanzelfsprekend. “De functie gaat over het toepassen van kennis over menselijk gedrag. Ik ben gepromoveerd in sociale psychologie en heb na mijn promotie onder andere lesgegeven in *economic and consumer psychology*. De Volksbank, en de merken die daaronder vallen, zoals SNS, volgde ik al een tijdje omdat ze bovenaan staan in de Eerlijke Bankwijzer. En toen ik de vacature ‘strategisch adviseur maatschappelijke impact’ zag, dacht ik: hier komen veel dingen samen. Ik ben altijd gedreven geweest om de wereld een beetje beter te maken, en juist op een thema als geld kun je écht verschil maken.

Geld is een van de grote levensthema's, net zoals seks en gezondheid. Iedereen krijgt ermee te maken, er is veel ongelijkheid over, maar niemand leert er echt goed over op school. Je snapt in theorie misschien wel dat je minder moet uitgeven dan je binnenkrijgt, maar hoe doe je dat dan concreet?

De vraag die voor mij misschien wel de belangrijkste is, luidt: hoe kun je als organisatie rekening houden met hoe mensen in de praktijk werken? Want daar gaan onze financiële systemen volledig aan voorbij.

Neem studieleningen. Als jij of ik nu de bank zouden binnenlopen met ‘Hoi, geef mij maar een ton’, dan krijgen we allemaal kritische vragen. Terecht. Maar een achttienjarige kan met één druk op de knop duizend euro per maand lenen,



zonder enige checks. En duizend euro per maand, dat telt over de loop van een studie behoorlijk op. Dus in feite faciliteren we met dit systeem zonder tussenstops enorme leningen aan jongeren. Is dat niet vreemd?

Als 'hoofdpsycholoog' onderzoek ik hoe mensen daadwerkelijk financiële beslissingen nemen. We hebben bijvoorbeeld onderzoek gedaan naar de *treat culture*: jongeren die zichzelf regelmatig trakteren op impulsaankopen. Veertig procent heeft daar achteraf spijt van en bijna één op de vier komt erdoor in de knoei aan het einde van de maand.

Koffie: 130 euro

Als *sense maker* geef ik duiding aan zulke onderzoeksdata. Is het erg dat jongeren maandelijks 130 euro uitgeven aan koffie buiten de deur? Niet per se. Als je geld uitgeeft aan dingen die je leuk vindt, is dat hartstikke fijn. Maar als je daardoor in de stress raakt, of je kunt niet meer rondkomen, dan wordt het problematisch.

Wij vertalen die duiding naar praktische tips die jongeren helpen hun financiën beter te regelen. Tijdens introductieweken geef ik studenten bijvoorbeeld handvatten over hoe je slimmer met geld kunt omgaan. Mijn boodschap is: het gaat daarbij helemaal niet zozeer over motivatie, het gaat veel meer over gemak.

‘Ik noem mezelf een pragmatische idealist’

We zijn zó gewend om streng te zijn voor onszelf, maar vaak ligt het helemaal niet aan jou of je motivatie. We zijn namelijk allemaal gewoontedieren. Als je een hoop geld op je bankrekening ziet, omdat de stufi net is gestort, dan denk je: wow, ik ben rijk! Je eerste gedachte is niet: kan ik na dit terrasje nog mijn zorgverzekering betalen? Laat staan dat je weet op welke dag je verschillende vaste lasten worden afgeschreven, of hoeveel dat bij elkaar opgeteld is.

Het is gewoon heel menselijk. En ik vind het mooi wanneer ik dat lichtje zie aan gaan bij jongeren. Als iemand die eerst dacht: ik heb het wéér niet goed gedaan, door mijn uitleg beseft: oh, ik snap het. Als ik mijn systeem net iets anders

‘Psychologen zijn zo onzichtbaar in het bedrijfsleven’

inricht, hoef ik mezelf niet voor het hoofd te slaan. Mijn favoriete tip is een aparte leukedingenrekening te openen waar je al je impulsieve, niet-noodzakelijke uitgaven van doet. Zo kun je er wel van genieten maar geef je niet per ongeluk geld uit dat was bedoeld voor je huur, verzekering of iets anders noodzakelijks.

Officieel is mijn functietitel strategisch adviseur maatschappelijke impact, maar ‘hoofdpsycholoog’ dekt veel beter de lading. Terwijl andere banken een hoofdeconoom hebben, past bij ons merk een hoofdpsycholoog, omdat we ‘eerst de mens, dan het geld’ centraal stellen. Mijn rol past daar goed bij: die is gericht op het toepassen van psychologische kennis van menselijk gedrag in de financiële context.

Toeslagenaffaire

Tegen jonge psychologen zeg ik: kijk niet naar functietitels, maar naar de inhoud van het werk. Welke vaardigheden worden gevraagd? Wat mij opvalt, is hoe onzichtbaar psychologen zijn in het bedrijfsleven. De carrières die ze hebben, de plekken waar ze terechtkomen; het is voor studenten nauwelijks te zien.

Dat is een gemiste kans, want psychologische kennis ontbreekt vaak in de top van bedrijven en bij de overheid. Kijk naar de Toeslagenaffaire, of bijsluiters bij medicijnen, of contracten die niemand begrijpt. We blijven systemen maken die in theorie goed kliniken maar in de praktijk mislukken, omdat ze niet aansluiten bij hoe mensen écht zijn. Juist daar kan gedragskennis het verschil maken.

In mijn werk bij de bank draag ik die gedragskennis over en vertaal ik data erover naar de praktijk. Ik heb het meeste profijt van vaardigheden die je als psycholoog niet snel specifiek op je cv zet, maar waar organisaties wel enorm veel aan hebben.

Voor mij staat literatuur gebruiken met stip op één. In mijn vorige baan ging het bij de data-analisten een keer over een complex statistisch onderwerp. Ik dacht: dat zoek ik op. Ik vond artikelen, las me in. Het team sloeg steil achterover van de hoeveelheid

informatie en nuttige kennis die ik in *no time* had opgedaan en met hen had gedeeld.

Voor mij is die research vanzelfsprekend, maar het bleek een kwaliteit te zijn die veel mensen op de werkvloer niet gebruiken. Daarom zeg ik tegen jonge psychologen: je kunt zo veel meer dan je denkt. De functies die ‘psycholoog’ heten, zijn meestal de klinische. Maar je kunt op zoveel plekken waarde toevoegen: ook als data-analist, adviseur, schrijver, consultant, docent, noem maar op.

De weg vrijmaken

Rondom geld bestaat veel ongelijkheid, vaak afhankelijk van wat je van huis uit hebt meegekregen. Ik maak zelf deel uit van verschillende minderheidsgroepen: biseksueel, Joods, vrouw, neurodivers. Dus ik weet uit eigen ervaring wat situaties van ongelijkheid met benadeelden doen. Dat voelt oneerlijk en daarom wil ik bijdragen aan verandering.

Ik denk altijd aan het gezegde ‘*a candle loses nothing by lighting another candle*’: je verliest niets door anderen te helpen. En als je zelf verder komt in het leven, krijg je de verantwoordelijkheid om de weg vrij te maken voor degenen na jou. Dat doe je ook door kennis niet voor jezelf te houden maar te delen. Dat maakt de wereld een beetje beter voor iedereen.

Wel noem ik mezelf een pragmatische idealist. Je maakt meer verschil met haalbare verbeteringen die écht gebeuren dan met grootse plannen die nooit van de grond komen.

Daarom werk ik graag bij een organisatie waar commercie en maatschappelijke bijdrage hand in hand gaan. Als het té miserie-gedreven is, wordt het vaak te zwaar en gaat het te langzaam. Dan moet alles perfect zijn, terwijl de wereld zo niet werkt. Maar als het alleen commercieel is, is dat ook niks voor mij. Die balans is belangrijk.” ■

Florien Cramwinckel verzorgt tijdens het NIP Jaarcongres op 20 juni de sessie Wat doet een psycholoog bij een bank? Meer informatie over het congres op www.nip.nl/jaarcongres/