



Helpt een flexibele betaaldatum om rekeningen tijdig te betalen?



Factsheet (onderzoek)



In opdracht van:
Flanderijn



Mede mogelijk gemaakt door:
Think Forward Initiative

Gea Schonewille
Minou van der Werf
Dörthe Kunkel

Oktober 2019

Betere timing en betere betaling

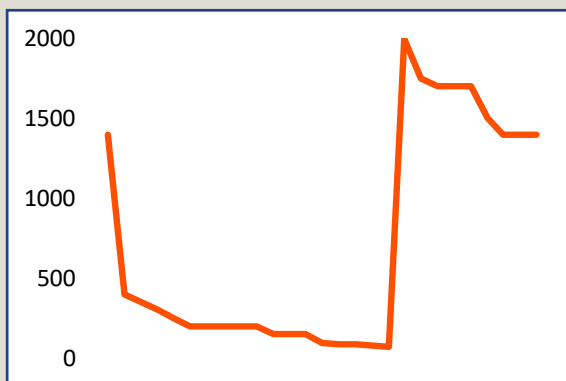
Als klanten hun rekeningen niet op tijd betalen, lopen hun schulden op door aanmaningskosten en rente. Naast de extra kosten, zorgen betalingsachterstanden bij schuldenaren voor stress. Incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisatie Flanderijn vroeg het Nibud te onderzoeken of het geven van meer ruimte om de betalingsachterstand te voldoen leidt tot meer betalingen en minder stress.

Doel onderzoek

Het Nibud heeft onderzoek gedaan onder klanten van Flanderijn die minimaal twee maanden achterstand hadden op hun zorgverzekering. We hebben gekeken naar wat er gebeurt als schuldenaren zelf mogen kiezen wanneer ze de schuld betalen. Zo kan Flanderijn beter aansluiten bij de inkomensstromen van hun klanten, wat tot meer betalingen zou kunnen leiden.

Inkomensstromen

Inkomensstromen van klanten kunnen sterk verschillen. Hieronder hebben we twee mogelijke voorbeelden grafisch weergegeven: de inkomensstroom van iemand in loondienst en de inkomensstroom van iemand in de bijstand die verschillende soorten inkomensondersteuning ontvangt. Daarnaast is er nog de inkomensstroom van flexwerkers die, vaak ook voor de flexwerker zelf, helemaal onbekend is.



Inkomensstroom (€) per maand loondienst



Inkomensstroom (€) per maand bijstand

Onderzoeksopzet

1. Controlegroep

Schuldenaren werden benaderd volgens de reguliere werkwijze. Men ontving een e-mail, met het verzoek om binnen vijf dagen te betalen.



2. Versimpeling

Schuldenaren moesten ook hier binnen vijf dagen betalen. De e-mail die deze groep schuldenaren ontving was echter herschreven, zodat het handelingsperspectief duidelijker werd.



3. Flexibele betaling

Naast versimpeling van de e-mail koos men zelf, via een link naar de Flanderijn-website, voor een betaaldatum in de komende 30 dagen.



4. Herinnering

Naast versimpeling en het zelf kiezen van een betaaldatum, ontvingen schuldenaren op de (zelfgekozen) dag van betaling ter herinnering een sms inclusief een betaallink, waardoor betalen eenvoudiger gemaakt werd.



Deelnemers onderzoek

5.877

Deelnemers ontvingen een

- e-mail op basis van conditie
- vragenlijst met aanvullende vragen

222

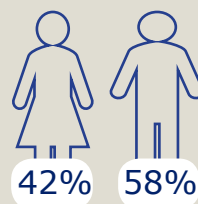
- Deelnemers vulden vragenlijst in

20

- Deelnemers werden telefonisch geïnterviewd. Hiervan had 50% een betaaldatum gekozen

Gemiddelde Leeftijd: **41 jaar**

38% heeft nog meer openstaande schulden bij Flanderijn

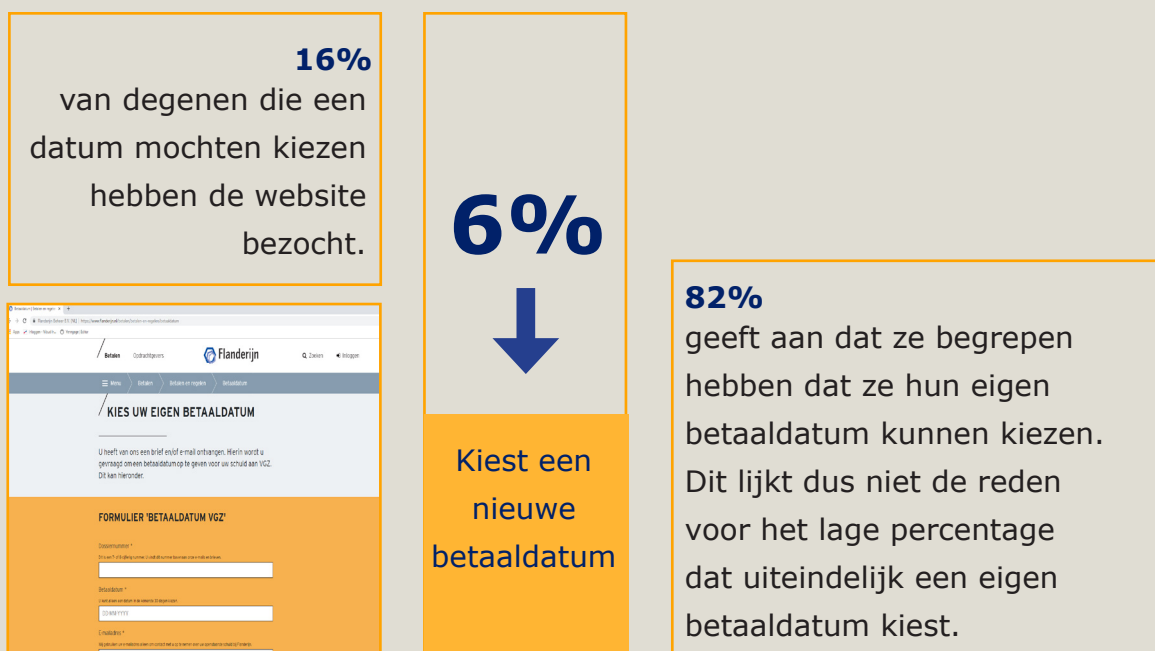


Gemiddelde hoogte schuld: **€935**

Profiel (totaal aantal deelnemers)

Effecten flexibele betaaldatum

Het Nibud merkte dat mensen positief reageerden op het feit dat ze zelf een betaaldatum mochten kiezen. Ze waren aangenaam verrast door deze mogelijkheid en kregen het gevoel dat met ze werd meegedacht. De flexibele betaaldatum leidde echter niet tot betere betalingen. Ondanks de positieve reacties, koos slechts 6% daadwerkelijk voor een eigen betaaldatum.



Netjes dat je keuze hebt en er niet gelijk wordt bedreigd met maatregelen nemen.'

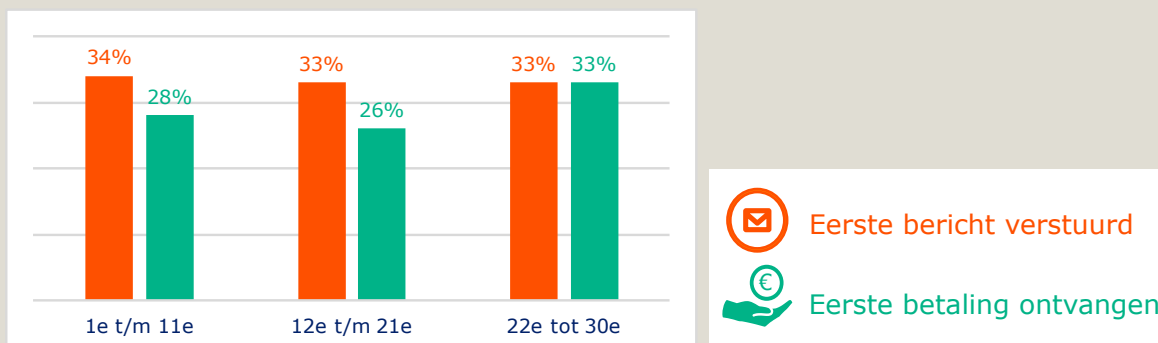
Ik wilde een regeling treffen, want ik kon niet in 1 keer betalen. Dit kon niet online.'

Handig, zo kan ik een datum kiezen waarop ik ook echt de betaling kan doen.'

Overige resultaten

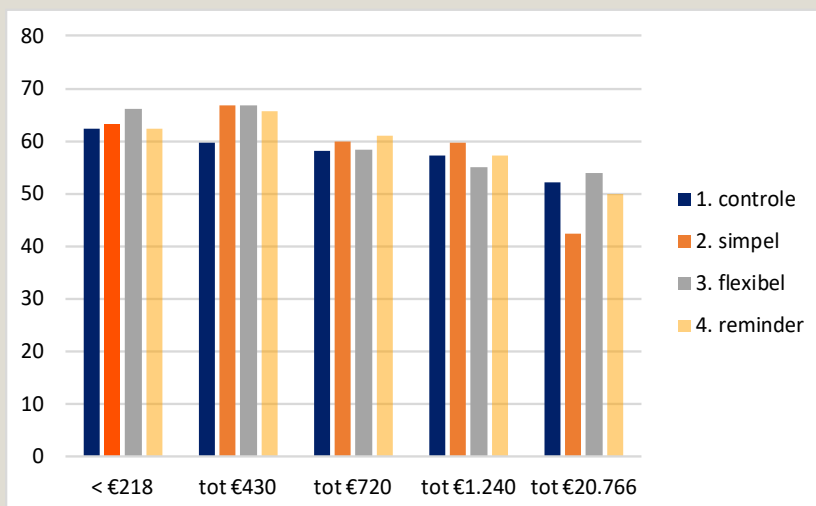
De e-mails zijn verspreid over de maand verstuurd, op basis van de verschillende condities. Het grootste deel van de eerste betalingen kwam binnen tussen de 22e en de 31e van de maand, zoals de grafiek hieronder laat zien.

Betaalmomenten



Er is geen verschil tussen de condities. In alle condities wordt even vaak betaald.

Mate van actie ten opzichte van hoogte van de schuld



Percentage dat actie ondernam tov hoogte van de schuld

Als we kijken naar het percentage van de deelnemers dat actie ondernam (bellen, betalen of naar de website), lijken de experimentele condities het voor kleinere schulden iets beter te doen. Dit is echter niet significant verschillend. Bij hele hoge schulden is de simpele brief minder effectief.

Overige bevindingen

- 19,4% heeft volledige schuld afbetaald
- 26,6% heeft een deel van de schuld afbetaald
- 54% heeft nog niets betaald
- 3% van de totale uitstaande schuld is betaald
- 23% heeft contact opgenomen met Flanderijn om een betaalregeling af te spreken

Conclusies en aanbevelingen

Klanten van Flanderijn waren aangenaam verrast en erg te spreken over het feit dat ze zelf een betaaldatum mochten kiezen. Dit heeft echter niet geleid tot meer betalingen. De positieve reacties maken het voor het Nibud de moeite waard om verder te onderzoeken hoe een flexibele betaaldatum mensen wél kan helpen om aan hun verplichtingen te voldoen.

Voeg de mogelijkheid toe om online een betalingsregeling af te sluiten

Wat opvalt is dat slechts een klein percentage van de schuldenaren een eigen betaaldatum heeft gekozen. Dit lijkt niet door onduidelijkheid of onwil te komen, want de klanten waardeerden het dat er met ze meegedacht werd. Degenen die we gesproken hebben, geven aan dat ze geen datum hebben gekozen omdat ze het opeenstaande bedrag niet in één keer konden betalen. Aangezien de helft van de achterstanden in dit onderzoek boven de €500 ligt, is dit ook wel begrijpelijk. Klanten wilden graag een betalingsregeling afspreken, maar dit was online niet mogelijk. Voor een vervolg zou het daarom een mooie toevoeging zijn om betalingsregelingen of betalen in termijnen direct online aan te bieden. Mogelijk wordt er dan vaker online een betaaldatum gekozen.

Flexibele betaaldatum wellicht effectiever in eerder stadium

Het Nibud zou dit onderzoek graag herhalen bij mensen met minder ernstige betalingsproblemen. De schulden bij de klanten in ons onderzoek zijn vermoedelijk al redelijk ernstig. Ze hebben minimaal twee maanden achterstand op de zorgverzekering, en hebben dus niet gereageerd op meerdere herinneringen tot betalen. Mensen met ernstige betalingsproblemen komen waarschijnlijk minder makkelijk in actie dan schuldenaren met beginnende problemen. Het is daarom de moeite waard om te onderzoeken of het aanbieden van een flexibele betaaldatum wel activerend werkt in een eerder stadium van de betalingsachterstanden.

Denk met klanten mee: houd rekening met inkomensstromen

In dit onderzoek zagen we daarnaast dat de meeste betalingen worden gedaan tussen de 22e en 31e van de maand. Waarschijnlijk omdat de meeste klanten in deze periode hun inkomen krijgen. De kans dat de klant kan betalen, is in deze periode dus het grootst. Crediteuren zouden hun proces hierop kunnen aansluiten door rond de 15e van de maand de sommatie te versturen, met de mogelijkheid om binnen vijftien dagen te betalen.