



Sabine van den Bogaard is Manager Klant & Markt bij Syncasso.



Een echte oplossing is een duurzame oplossing

Syncasso is een van de grotere incasso- en gerechtsdeurwaarderskantoren in Nederland. Om effectief en duurzaam te kunnen werken, zoekt Syncasso naar antwoorden om duurzaam betaalgedrag te bevorderen. Daarom heeft Syncasso het Lectoraat Schulden en Incasso van de Hogeschool Utrecht en de vakgroep Marketing van de Rijksuniversiteit Groningen gevraagd om onderzoek te doen naar de mogelijke effectiviteit en geschikte invulling van een interventie gericht op het stimuleren van duurzaam betaalgedrag. In dit artikel beschrijven we de onderzoeksopzet en het eerste deelonderzoek.

ACHTERGROND ONDERZOEKSPROJECT DUURZAAM BETAALGEDRAG

De schuldenproblematiek in Nederland is substantieel en hardnekkig. In 2022 trof 16% van de huishoudens een betalingsregeling, kreeg 9% brieven van deurwaarders of incassobureaus (Nibud, 2022) en bij krap 8% was de situatie zo nijpend dat het CBS deze beschrijft als problematisch (CBS, 2021c). Uitgedrukt in aantallen betekent dit dat ruim 1,2 miljoen huishoudens in 2022 een betalingsregeling trof en ongeveer de helft daarvan worstelt met een geregistreerde problematische schuldsituatie. Een betalingsachterstand kan allerlei oorzaken hebben. Mensen vergeten een rekening te betalen, maken andere keuzes, hebben een onvoorzien grote uitgave of structureel te weinig geld. Een onbetaalde rekening betekent voor schuldeisers gederfde inkomsten. Om ervoor te zorgen dat een zo groot mogelijk deel van de onbetaalde rekeningen alsnog wordt geïnd, geven veel schuldeisers invulling aan incasso.

We zijn als branche op zoek naar meer zicht op de mechanismen die maken dat mensen met voldoende betaalcapaciteit een betalingsverplichting niet nakomen. Deze inzichten kunnen mogelijk een begin vormen van een bredere aanpak gericht op het terugdringen van achterstanden bij mensen met betaalcapaciteit.

DEFINITIE DUURZAAM BETAALGEDRAG

Onder duurzaam betaalgedrag wordt in dit onderzoeksproject verstaan dat klanten hun toekomstige periodieke betalingen tijdig en trouw verrichten. Hiermee richt dit onderzoeksproject zich op het betaalgedrag op de langere termijn. Met als doel om tot een interventie te komen die mensen stimuleert om eventuele betalingsachterstanden te voldoen en vervolgens ook geen nieuwe achterstanden op te bouwen.

Er is een grote verscheidenheid aan betalingsachterstanden die consumenten kunnen oplopen. Daarnaast is er een veelheid van factoren die daaraan ten grondslag kunnen liggen. Dat vraagt



om een nadere afbakening van het onderzoek. Er is gekozen om het onderzoek te richten op klanten met betalingsachterstanden van zorgverzekeringspremies. Omdat iedere Nederlandse volwassene verplicht is een zorgverzekering af te sluiten, is de groep klanten met een betalingsachterstand groot en divers. Dit maakt dit type betalingsachterstand geschikt voor een gestructureerd onderzoek naar de mogelijkheden van een interventie gericht op duurzaam betaalgedrag.

CENTRALE ONDERZOEKSVRAAG

Uit deze definitie en afbakening volgt de centrale onderzoeksvraag voor dit project:

Welke mogelijkheden hebben Syncasso en zorgverzekeraars om effectief bij te dragen aan duurzaam betaalgedrag en met welke interventie kunnen ze daar invulling aan geven?

Eerder onderzoek laat zien dat twee factoren bepalend zijn voor de vraag of mensen invulling kunnen geven aan hun duurzaam betaalgedrag: de mate waarin hun inkomsten toereikend zijn om aan hun verplichtingen te voldoen en de mate waarin zij gezond financieel gedrag vertonen (Jungmann & Madern, 2016). Deze twee factoren worden in de twee aparte deelonderzoeken uitgewerkt. Het eerste deelonderzoek richt zich op de mate waarin de inkomsten van mensen met een betalingsachterstand op de zorgverzekeringspremie voldoende zijn om duurzaam betaalgedrag te vertonen. Het tweede deelonderzoek richt zich op het gedrag van klanten met een betalingsachterstand op de zorgverzekeringspremie.

In dit artikel wordt antwoord gegeven op het eerste deel uit het onderzoeksproject Duurzaam Betaalgedrag. De exacte deelvraag luidde als volgt:

Hoe groot is de groep klanten met een betalingsachterstand op de zorgverzekeringspremie die geen duurzaam betaalgedrag vertoont maar dat gezien de inkomenspositie wel zou kunnen?

DE DOELGROEP IN BEELD

De inkomenspositie van klanten staat in dit deelonderzoek centraal. Eerder onderzoek laat zien dat huishoudens met lage inkomens kwetsbaar zijn voor schulden (CBS 2021a). Huishoudens met hogere inkomens hebben gemiddeld genomen meer buffers (Deloitte, 2023) en meer ruimte om keuzes te maken in de besteding van dit inkomen dan huishoudens met lagere inkomens, die een groter deel van het inkomen aan vaste lasten moeten besteden (CBS 2021a). Dit maakt het huishoudinkomen een relevante indicator van de mate waarin de leden van dat huishouden duurzaam aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen.

Een tweede reden waarom huishoudinkomen relevant is in dit onderzoek, is dat het een indicator is van de mate waarin een

interventie gericht op duurzaam betaalgedrag tot gedragsverandering kan leiden. Doel van dit onderzoek is om de grootte van de potentiële doelgroep voor deze interventie in kaart te brengen. Zo'n interventie richt zich op gedrag en motivatie van mensen met een betaalachterstand op hun zorgverzekeringspremie. Deze interventie kan alleen kansrijk zijn wanneer ontvangers de ruimte hebben om zelf keuzes te maken in hun uitgaven. Als deze keuzeruimte ontbreekt, zal het versterken van de motivatie om duurzaam uit de schulden te blijven niet tot veranderingen in gedrag leiden.

Bij het gebruik van huishoudinkomen als maat van financiële mogelijkheden van een huishouden zijn twee kanttekeningen te plaatsen:

1. De mate waarin het inkomen toereikend is om duurzaam schuldenvrij te blijven is afhankelijk van de vaste lasten van het huishouden. Van deze vaste lasten zijn op huishoudniveau geen betrouwbare gegevens beschikbaar. Het is daarmee niet mogelijk om op huishoudniveau de betaalcapaciteit (de verhouding tussen inkomen en vaste lasten) vast te stellen.
2. Daarnaast wordt bij een focus op inkomen geen rekening gehouden met andere factoren die medebepalend kunnen zijn voor de mogelijkheden van huishoudens om duurzaam betaalgedrag te vertonen, zoals het sociaal kapitaal van een huishouden (Deloitte, 2023).

Deze beperkingen in acht nemend is het doel van dit onderzoek in de eerste plaats verkennend. Het eindresultaat is niet een exact getal of een precieze meting van het mogelijke effect van een interventie gericht op duurzaam betaalgedrag, maar een indicatie van de grootte van de groep die potentieel baat zou kunnen hebben bij een dergelijke interventie. Het CBS verzamelt een rijke hoeveelheid inkomensdata. Op basis van deze inkomensgegevens kan een beeld worden geschetst van de inkomenspositie van huishoudens met een betalingsachterstand op de zorgverzekeringspremie en wordt de centrale onderzoeksvraag in dit deelonderzoek beantwoord.

GEBRUIKTE METHODE

Voor dit deelonderzoek is CBS-microdata gebruikt die is verzameld in het jaar 2020. CBS-microdata omvat een grote hoeveelheid informatie over burgers en huishoudens in Nederland. Voor dit onderzoeksproject heeft het CBS aan de Rijksuniversiteit Groningen toegang gegeven tot inkomensgegevens op huishoudniveau en tot informatie over het al of niet voorkomen van problematische schulden bij dezelfde huishoudens. Deze gegevens zijn voor dit onderzoeksproject gecombineerd. Informatie over betalingsachterstanden op zorgverzekeringspremies wordt niet centraal door het CBS verzameld. Wanneer een betalingsachterstand echter oploopt tot zes maanden wordt de schuldenaar door de zorgverzekeraar aangemeld bij het

Centraal Administratie Kantoor (CAK). Deze organisatie neemt op dat moment de inning van de toekomstige zorgverzekeringspremies van de zorgverzekeraar over. Deze aanmelding bij het CAK wordt door het CBS wél geregistreerd.

Het gebruik van aanmelding bij het CAK als indicator van het hebben van een achterstand op de zorgverzekering heeft tot gevolg dat alleen huishoudens waarvan één of meer leden een betalingsachterstand van minimaal zes maanden hebben in dit deel van het onderzoek worden aangemerkt als huishoudens met een betalingsachterstand. Huishoudens met een korter lopende achterstand, of huishoudens die binnen de termijn van zes maanden afspraken hebben gemaakt met de zorgverzekeraar en/of incassopartij om aanmelding te voorkomen, zijn in dit onderzoek daarmee niet aangemerkt als 'huishoudens met een betalingsachterstand'.

EIGENSCHAPPEN VAN HUISHOUDENS MET EEN AANMELDING BIJ HET CAK

In totaal waren er in 2020 86.099 huishoudens waarvan één of meer leden waren aangemeld bij het CAK vanwege een betalingsachterstand van zes maanden of langer op de zorgverzekeringspremie. Dit is 1,12% van alle Nederlandse huishoudens.

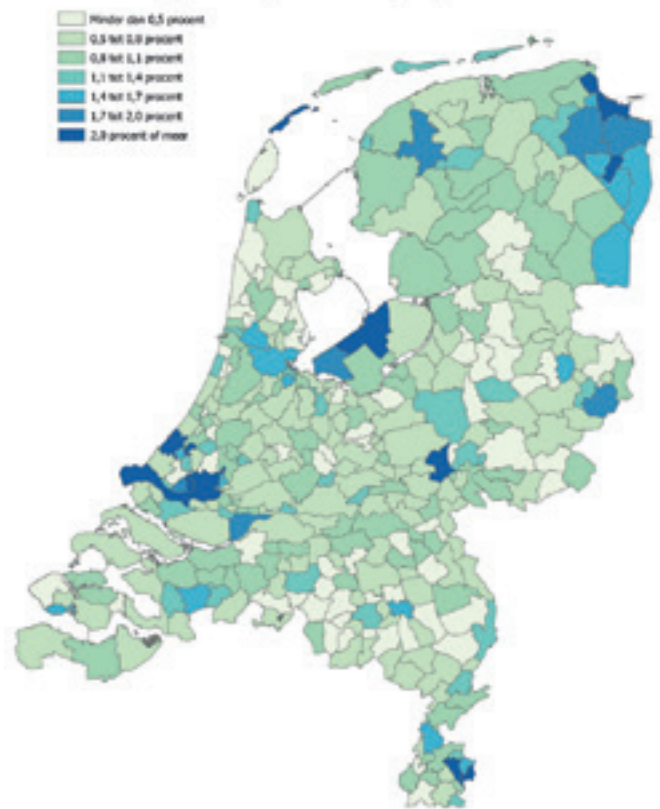
Figuur 1 laat de verdeling zien van de huishoudens met één of meer aanmeldingen over Nederland. Deze figuur laat zien dat CAK-aanmeldingen relatief veel voorkomen in stedelijke gebieden (met name in Rotterdam en Den Haag), in Flevoland, in Oost-Groningen en Zuid-Oost Drenthe en in de oude mijnstreek in Limburg.

In gemeenten met relatief lage sociaal-economische statusscores (SES) is het percentage aanmeldingen bij het CAK relatief hoog. Dit beeld is weinig verrassend: financiële welvaart is een belangrijke component in de berekening van de SES-score van een gebied, en een lager welvaartsniveau hangt vaak samen met een groter aantal betalingsachterstanden (CBS, 2021a; Deloitte, 2023), en eerder onderzoek naar de verdeling van problematische schulden over Nederlandse gemeenten laat een soortgelijk patroon zien (CBS, 2021b).

Wanneer we kijken naar de eigenschappen van huishoudens met een aanmelding bij het CAK valt op dat eenpersoonshuishoudens en eenoudergezinnen duidelijk oververtegenwoordigd zijn in de groep huishoudens met CAK-aanmelding. Deze uitkomst is opnieuw in lijn met onderzoek naar andere typen betalingsachterstanden; eenpersoonshuishoudens en eenoudergezinnen zijn kwetsbaarder voor financiële problemen dan paren (CBS, 2021a).

Ook komt naar voren dat huishoudens waarvan de hoofdbewoner de AOW-leeftijd is gepasseerd duidelijk minder vaak te maken hebben met een aanmelding bij het CAK dan huishoudens met

Percentage huishoudens waarvan een of meer leden is aangemeld bij het CAK per gemeente



een jongere hoofdbewoner. Verder inzoomend op de leeftijdsverdeling van hoofdbewoners van huishoudens met een CAK-aanmelding wordt dit beeld bevestigd: in huishoudens met een relatief jonge hoofdbewoner komt aanmelding bij het CAK duidelijk vaker voor dan onder huishoudens met een oudere hoofdbewoner.

Een laatste relevante factor die inzicht geeft in de achtergrond van mensen met een aanmelding bij het CAK is de stedelijkheid van de omgeving waarin zij wonen. Het percentage aanmeldingen in stedelijk gebied is hoger dan in landelijk gebied.

Samenvattend komt aanmelding bij het CAK in huishoudens met de volgende eigenschappen relatief vaak voor:

- Wonend in een gemeente met relatief lage sociaal-economische status.
- Hoofdbewoner is jong of van middelbare leeftijd.
- Gezinstype is een eenpersoonshuishouden of een eenoudergezin.
- Huishouden woont in sterk stedelijk gebied.

INKOMENSPOSITIE VAN HUISHOUDENS MET EEN AANMELDING BIJ HET CAK

Het gemiddeld inkomen van huishoudens zonder CAK-aanmelding ligt op €32.962,-. Dat is ruim 62 procent hoger dan het gemiddelde inkomen van huishoudens met een aanmelding bij het CAK dat €20.316,81 bedraagt. De inkomenspositie van huishoudens met een aanmelding bij het CAK is daarmee duidelijk zwakker dan

die van huishoudens zonder aanmelding.

De relatief zwakke inkomenspositie van huishoudens met een aanmelding bij het CAK wordt verder benadrukt door gegevens over de uitkeringsafhankelijkheid van huishoudens voor het inkomen. Het CBS berekent voor ieder huishouden het percentage van het bruto inkomen dat wordt gevormd door sociale zekerheidsuitkeringen. Bij huishoudens zonder aanmelding is dit 9,43%; bij huishoudens met één of meer aanmeldingen 33,86%. Verdere uitsplitsing in categorieën laat zien dat het overgrote deel van de huishoudens zonder aanmelding (74,7%) voor het bruto-inkomen helemaal niet afhankelijk is van een uitkering. Dit geldt voor slechts 35,9% van de huishoudens met één of meer aanmeldingen. Deze gegevens vormen een verdere duidelijke illustratie van de zwakke inkomenspositie van veel gezinnen met een CAK-aanmelding.

Uit deze weergave van de inkomenspositie van huishoudens met een CAK-aanmelding volgen twee conclusies.

1. Als eerste kan de inkomenspositie van deze huishoudens over het algemeen als zwak worden bestempeld: het gemiddeld huishoudinkomen is laag en de afhankelijkheid van uitkeringen is relatief groot.
2. Hieruit volgt de conclusie dat het voor veel huishoudens met één of meer aanmeldingen bij het CAK moeilijk zal zijn om duurzaam betaalgedrag te vertonen.

AFGELEIDE CONCLUSIE OVER BETAALCAPACITEIT

Tegelijkertijd volgt er ook een heel andere conclusie uit deze uitkomsten, namelijk dat er binnen deze groep huishoudens ook een minderheid is met een gemiddelde of zelfs hoge inkomenspositie. Voor 65,7% van de huishoudens met aanmelding bij het CAK geldt dat zij een laag inkomen hebben. Hieruit volgt dat dit voor de overige 34,3% van de huishoudens niet geldt. Deze huishoudens vallen niet in de laagste inkomensgroepen. Voor deze huishoudens is de kans dan bij de huishoudens in de laagste inkomensgroepen dat zij de middelen hebben om zelf financiële keuzes te maken. Daarmee zijn dit in potentie huishoudens die duurzaam betaalgedrag zouden kunnen vertonen. Dit betekent dat er binnen de huishoudens met één of meer aanmeldingen bij het CAK een groep bestaat waarvoor een interventie gericht op duurzaam betaalgedrag effect zou kunnen hebben.

CONCLUSIES

Uit de analyse komt een duidelijk beeld naar voren: het grootste deel van de mensen met een betalingsachterstand van zes maanden of langer heeft een zwakke inkomenspositie en is daarmee kwetsbaar voor betalingsachterstanden. Dit resultaat impliceert dat van een interventie gericht op motivatie en gedrag van huishoudens met betalingsachterstanden geen wonderen verwacht mogen worden. Het mogelijke effect van dit type interventie zal zich beperken tot de relatief kleine groep

huishoudens (ruim 30%) met voldoende inkomensruimte om duurzaam aan de verplichtingen te voldoen.

De uitkomsten van dit onderzoek geven een indruk van veelvoorkomende kenmerken van huishoudens met betalingsachterstanden van zes maanden of langer op de zorgverzekeringspremie. Deze informatie kan helpen om kwetsbare groepen te herkennen. Het gaat hierbij om eenpersoonshuishoudens en eenoudergezinnen, wonend in gemeenten met een relatief lage sociaaleconomische status en een hoge mate van verstedelijking, met een hoofdbewoner die jong of van middelbare leeftijd is. Deze eigenschappen komen overeen met eigenschappen die in ander onderzoek naar de verdeling van problematische schulden over Nederland worden genoemd (zie bijvoorbeeld CBS, 2021c). Dit zijn eigenschappen van huishoudens met een betalingsachterstand van zes maanden of langer; het zijn niet de eigenschappen van huishoudens binnen deze groep die mogelijk duurzaam betaalgedrag zouden kunnen vertonen.

Het exact identificeren van de kenmerken en grootte van de groep mensen met een betaalachterstand op de zorgverzekeringspremie die in potentie duurzaam betaalgedrag zou kunnen vertonen, wordt aanzienlijk bemoeilijkt door het gebrek aan betrouwbare gegevens over de uitgaven van huishoudens. Het is waarschijnlijk dat een deel van de huishoudens met lage of zelfs zeer lage inkomens de ruimte heeft om duurzaam betaalgedrag te vertonen, omdat zij hun financiën in balans houden door zeer lage vaste verplichtingen tegenover dit lage inkomen zetten. Tegelijkertijd geldt voor sommige huishoudens met hoge(re) inkomens juist dat zij onvoldoende inkomen hebben om de vaste verplichtingen te voldoen omdat deze verplichtingen te hoog zijn voor het inkomen. Hiermee geeft informatie over alleen de inkomenspositie onvoldoende houvast om exact vast te stellen welk huishouden duurzaam betaalgedrag kan vertonen en welk huishouden niet. De kwetsbaarheid van huishoudens met lage inkomens voor betalingsachterstanden blijft echter overeind, waarmee ook de





voorzichtige conclusie overeind blijft dat een interventie gericht op duurzaam betaalgedrag voor een minderheid van de groep huishoudens met een aanmelding bij het CAK effect zal hebben.

AANBEVELING

In het huidige stelsel van schulden en incasso ontstaat een volledig beeld van de financiële situatie van een huishouden pas op het moment dat schulden problematisch dreigen te worden; tot dat moment werken individuele schuldeisers naast elkaar. Eerder overleg en/of een meer centrale persoon of instantie die overzicht heeft over de financiële mogelijkheden van een huishouden kan helpen om huishoudens tijdig in de richting van duurzaam betaalgedrag te bewegen.

VERVOLGONDERZOEK

Het tweede deelonderzoek richt zich op het gedrag van klanten met een betalingsachterstand op de zorgverzekeringspremie. Dit gebeurt aan de hand van de volgende onderzoeksvraag:

Welke mogelijkheden hebben Syncasso en zorgverzekeraars om bij de groep die duurzaam betaalgedrag zou kunnen vertonen dat gedrag te bevorderen?

Om deze vraag te beantwoorden zijn debiteurklanten geïnterviewd die een betalingsachterstand hadden op de zorgpremie en waarvan de invordering is overgedragen aan Syncasso. Door in de selectie van de respondenten te zoeken naar mensen die aangeven dat zij voldoende betaalcapaciteit hebben, wordt de weg vrijgemaakt om in beeld te brengen wat bij voldoende betaalcapaciteit dan toch het ontstaan van de achterstand verklaart. Om de antwoorden te duiden wordt gebruikgemaakt van het model van denk- en doenvermogen zoals uitgewerkt door de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid in het rapport Weten is nog geen doen (WRR, 2017). De resultaten van het tweede deel van het onderzoeksproject Duurzaam betaalgedrag worden in de volgende Credit Manager gepresenteerd.

Meer weten over het onderzoeksproject Duurzaam betaalgedrag? Kijk op www.syncasso.nl/duurzaambetaalgedrag. 