

Duwtje

EEN NUDGE NAAR  
**AUTOMATISCHE INCASSO**

IN OPDRACHT VAN DUO & MINISTERIE VAN OCW  
JUNI 2019



**STUDIE  
SCHULD.**

# AANLEIDING PROJECT

Meer en meer studenten bouwen een studieschuld op: bijna 2/3 van de studenten verlaat de studie met een gemiddelde schuld van 13.000 euro. Hoewel de meerderheid via automatische incasso betaalt (vanaf 2012 verplicht gesteld), is er een groep mensen die de machtiging tot automatische incasso (nog) niet heeft afgegeven. En juist deze groep betaalt opvallend vaker de schuld te laat.

Hoe kun je mensen een duwtje geven naar de automatische incasso? We onderzochten hoe wetenschappelijke gedragsinzichten debiteuren kunnen motiveren een machtiging af te geven voor het automatisch incasseren van aflossingsbedragen. We doken in het betaalgedrag van debiteuren en ontwikkelden verschillende interventies om gedrag op een positieve manier te beïnvloeden.



**PROJECTLEIDER**  
Drs. Joyce Croonen  
joyce@duwtje.com



**ONDERZOEKER**  
Drs. Leon Cappel  
leon@duwtje.com



**ONDERZOEKER**  
Drs. Finn Smeets  
finn@duwtje.com

## OVER DUWTJE

Duwtje helpt op de zoektocht naar verandering. Met kennis van gedrag en de overtuiging dat vele kleine stapjes meer bereiken dan één grote stap. Maar bovenal door met andere ogen naar de vragen te kijken en samen met de organisatie de uitdaging aan te gaan. De mensen in de organisatie hebben de wijsheid; zij zijn een eindeloze bron aan informatie over het onderwerp. Wij geven net dat extra duwtje: met kennis van gedrag en design gaan we van probleem naar oplossing.

---

# MANAGEMENTSAMENVATTING

## HOE KUN JE MENSEN EEN DUWTJE GEVEN NAAR DE AUTOMATISCHE INCASSO?

Op basis van het vragenlijst onderzoek en de analyse van de interne data van DUO, legden we de focus op het verbeteren van de **onboarding van startende terugbetalers** en het aanspreken van de 72% die **al terug aan het betalen is** en mogelijk openstaat voor een automatische incasso (zowel CATS als pré-CATS regeling). Het onderzoek bestond uit verschillende mails of brieven (afhankelijk van beschikbaarheid email en aangegeven voorkeur communicatiemiddel) waarin gedragstechnieken werden verwerkt.

### GEDRAGSTECHNIEKEN STARTERS

1. Basis mail met **visualiseren** van instructies
2. Zichtbaar maken van de **sociale norm**
3. Benadrukken van de **wettelijke verplichting**
4. **Tijdsinvestering** behapbaar maken

### GEDRAGSTECHNIEKEN CATS & PRE-CATS

1. Basis mail met **visualiseren** van instructies (beide).
2. **Tijdsinvestering** behapbaar maken, gecombineerd met **garantie** geven dat men weer terug kan naar oude betaalwijze (pre-CATS)
3. **Tijdsinvestering** behapbaar maken, gecombineerd met de **sociale norm** (CATS)
4. Geven van een **korting** (pre-CATS)
5. Benadrukken van de **wettelijke verplichting** (CATS)

## RESULTATEN

### STARTERS

- Alle vier de gedragscondities hebben tot meer automatische incasso's geleid dan in de controlegroep die geen mail of brief ontving.
- **Verplichting conditie leidt tot meeste activeringen van automatische incasso (AI).**
- Sociale norm conditie leidt (van de experimentele condities) tot minste activeringen van AI.
- Per conditie is er per maand gemiddeld €13.250 vervroegd binnen gehaald t.o.v. de controlegroep.

### PRE-CATS

- Alle drie de condities hebben tot meer automatische incasso's geleid dan in de controlegroep.
- **Korting conditie leidt tot meeste activeringen van AI.** De korting conditie verschilt echter niet significant van de basis conditie.

### CATS

- Alle drie de condities hebben tot meer automatische incasso's geleid dan in de controlegroep.
- **Verplichting conditie leidt tot meeste activeringen van AI.**
- In de verplichting conditie werd maandelijks gemiddeld €5.537,25 vervroegd binnengehaald t.o.v. de controlegroep.

## ADVIES

De meest effectieve gedragstechniek speelde in op extrinsieke motivatie, door korting te geven of de verplichting te benadrukken. Daarbij is het aan te raden de debiteur in een vroeg stadium te benaderen, en de keuze voor gedragstechnieken op de gedragsanalyse te baseren. Tenslotte lijkt het waardevol te verkennen wat het verschuiven van de datum van afschrijven of het bieden van keuzevrijheid hierin oplevert.

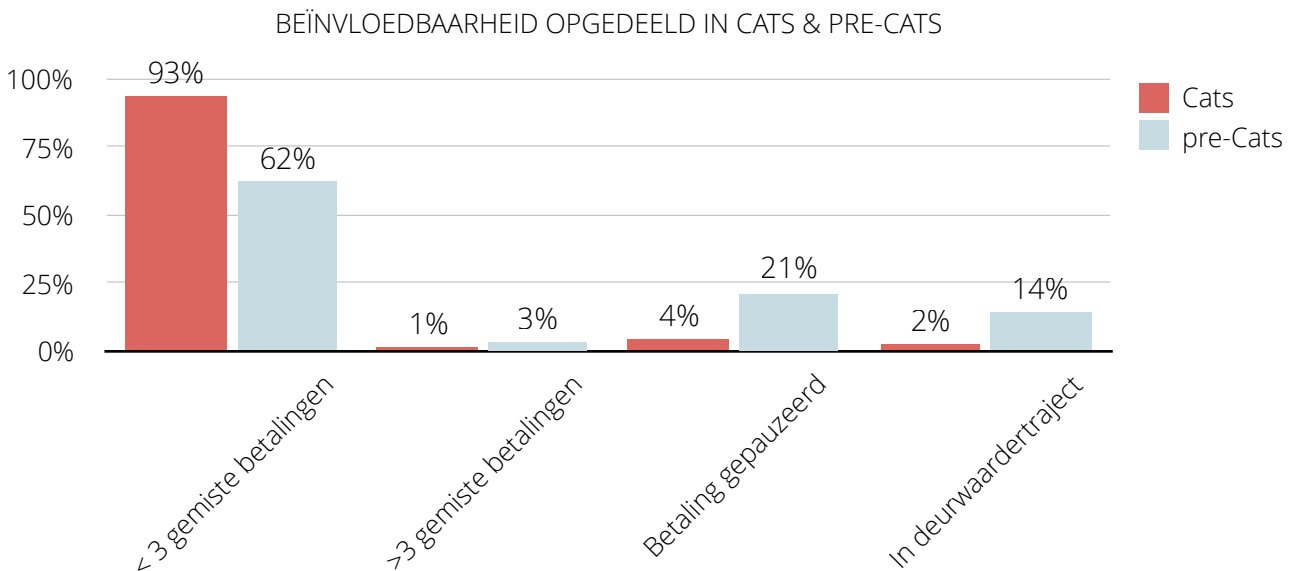
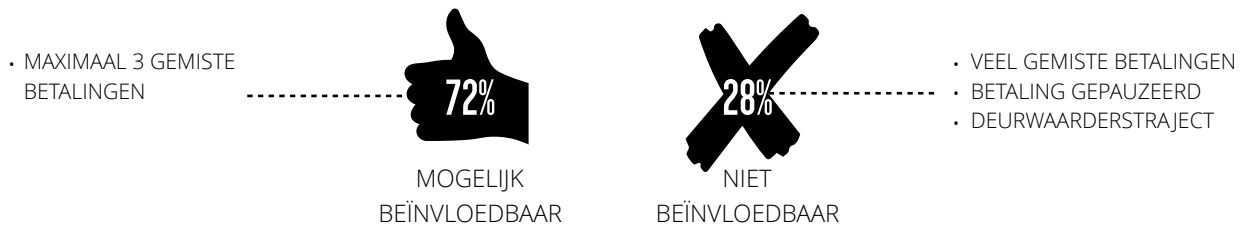
# INHOUDSOPGAVE

<b>WAAR LIGGEN KANSEN?</b>	<b>4</b>
72% VAN ALLE HUIDIGE FACTUURBETALERS IS MOGELIJK BEÏNVLOEDBAAR	4
DE ONBOARDING BIEDT KANSEN	5
<b>HET DUWTJE</b>	<b>7</b>
GEDRAGSVERANDERING IN DE BETAALWIJZE	7
<b>SNELLERE ONBOARDING</b>	<b>9</b>
INGEZETTE TECHNIEKEN	11
OPZET EFFECTMETING	12
RESULTATEN BETAALWIJZE	13
RESULTATEN BETALINGEN	14
<b>AANSPREKEN 72% POTENTIËLE DOELGROEP</b>	<b>16</b>
INGEZETTE TECHNIEKEN	16
OPZET EFFECTMETING	12
RESULTATEN BETAALWIJZE	20
RESULTATEN BETALINGEN	24
<b>ADVIES</b>	<b>26</b>
APPENDIX	29

# WAAR LIGGEN KANSEN?

## 72% VAN ALLE HUIDIGE FACTUURBETALERS IS MOGELIJK BEÏNVLOEDBAAR

Als we kijken naar de totale groep debiteuren in NL die via factuur betaalt, dan verwachten we dat daarvan **72% mogelijk beïnvloedbaar is** door de inzet van gedragsveranderingstechnieken. Bij deze groep is er sprake van maximaal 3 termijnen achterstand, is er geen betalingsstop en loopt er geen deurwaarderstraject. Op basis van eerdere onderzoeken naar soortgelijke doelgroepen verwachten wij dat er bij deze groep weinig tot geen grote problemen spelen. Dit in tegenstelling tot mensen met meer achterstand waarbij structurele problemen een belangrijke oorzaak kunnen zijn van het oplopen van schulden. Daarom selecteerden we voor de vragenlijst een groep debiteuren met maximaal 3 gemiste betalingen in het afgelopen jaar.

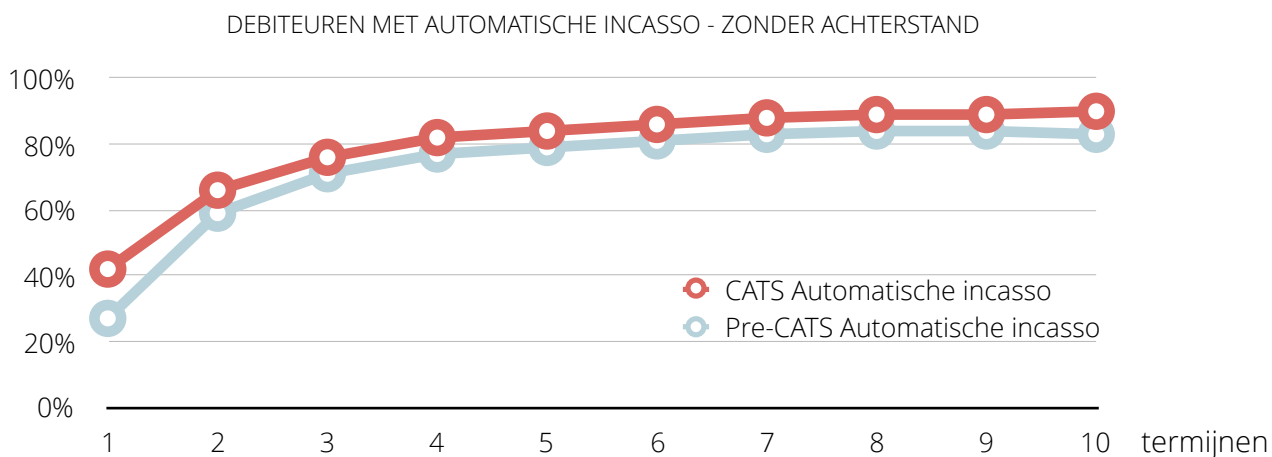


In bovenstaande tabel hebben we de beïnvloedbare en niet beïnvloedbare groep opgedeeld in zogenaamde CATS en pre-CATS debiteuren. CATS debiteuren vallen in de nieuwe regeling (na 2012) en zijn wettelijk verplicht met automatische incasso te betalen. Pre-CATS debiteuren vallen in de oude regeling en zijn niet wettelijk verplicht om met automatische incasso te betalen. Kiezen zij ervoor om wel met automatische incasso te betalen dan krijgen zij een korting van €0,77 per betaling.

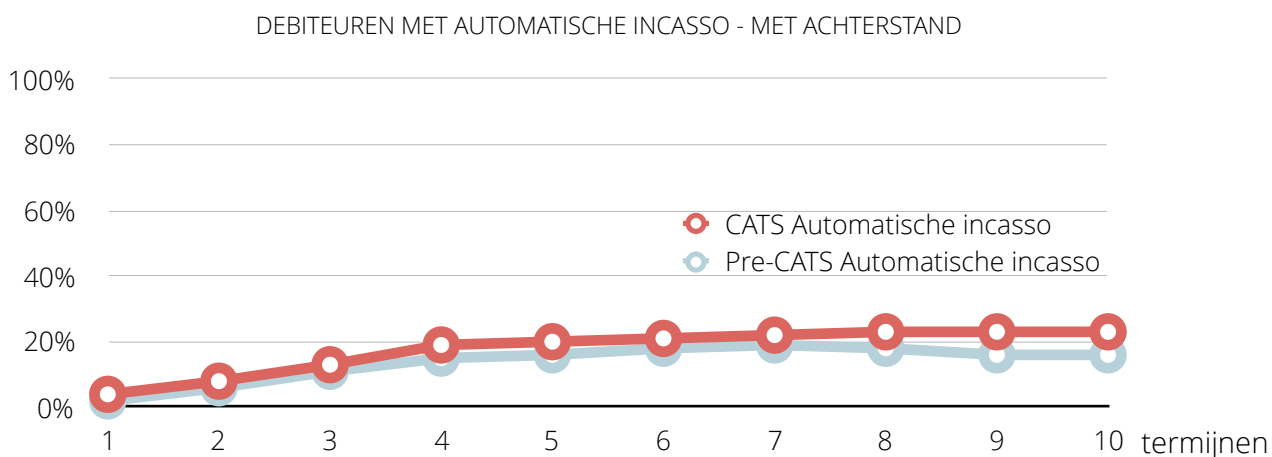
## DE ONBOARDING BIEDT KANSEN

Uit de analyse van de data blijkt dat starters, die net beginnen met terugbetalen, sneller de machtiging voor de automatische incasso zouden kunnen afgeven. We analyseerden de eerste 10 termijnen van debiteuren in 2017. Van de **debiteuren zonder achterstand**, zien we dat 60% start met een factuurbetaling en ongeveer 20% direct daarna overstapt naar automatische incasso. Uiteindelijk betaalt 90% van de verplichte CATS-groep en 83% van de niet verplichte pre-CATS groep na 10 termijnen met automatische incasso.

20% STAPT DIRECT OVER NAAR AUTOMATISCHE INCASSO  
NA 7 TERMIJNEN VOLGT NOG EEN KEER 20%



Als we kijken naar de **debiteuren met achterstand** (max. 3 termijnen) zien we dat uiteindelijk 23% van de CATS groep en 16% van de pre-CATS groep met automatische incasso betaalt. Een groot verschil met de debiteuren zonder achterstand, waarbij maar liefst tussen de 90% en 83% uiteindelijk met automatische incasso betaalt. Hier komt duidelijk naar voren dat problemen met betalen samenhangen met betalen via factuur.



Als we kijken naar het verschil tussen CATS (automatische incasso verplicht) en pre-CATS (niet verplicht), lijkt de wettelijke verplichting tot automatische incasso 15% meer debiteuren te motiveren voor automatische incasso. Opvallend is dat CATS en pre-CATS hetzelfde patroon vertonen qua overgang van factuur naar automatische incasso. Dus los van de wettelijke verplichting.

Aanvullend blijkt uit de vragenlijst die we naar 10.000 debiteuren stuurden (1699 mensen stuurden de vragenlijst ingevuld terug), dat maar weinig mensen bekend zijn met de verplichting om met automatische incasso te betalen (geldt alleen voor de CATS groep) of de korting die ze ontvangen als ze met automatische incasso betalen (geldt alleen voor de pre-CATS groep).



Concluderend zien we dat er veel meer mensen met een automatische incasso gaan betalen maar dat dit een erg lange aanloop heeft. Deze aanloop kan aanzienlijk verkort worden door de onboarding beter te laten verlopen.

**Op basis van het vragenlijst onderzoek en de analyse van de interne data, is gekozen om de focus te leggen op het verbeteren van de onboarding en het aanspreken van de 72% die mogelijk openstaat voor een automatische incasso.**



# HET DUWTJE





---

# GEDRAGSVERANDERING

## DUWTJES IN DE BETALINGWIJZE

Er is veel onderzoek gedaan naar de vraag waarom mensen doen wat ze doen. Vaak onderbouwt de wetenschap achteraf de verwachtingen die men al had, maar het kan ook juist iets aantonen wat we niet zagen aankomen. Zo blijken we op een harde stoel betere onderhandelaars en beoordelen we mensen die ons een koude hand geven als minder aardig (killer). Door niet naar de wetenschap te kijken, mislukken campagnes zoals 'Kort lontje' in 2006 die, door het tonen van beelden van scheldende mensen, er juist toe leidde dat mensen sneller geïrriteerd raakten.

Ons onbewuste brein speelt een grote rol bij gedragsverandering. Door de wereld met andere ogen te bekijken, doorbreek je vastgeroeste denkpatronen en ontdek je inzichten om vernieuwende oplossingen te creëren. Vanuit de wetenschap zijn er honderden technieken die je kunt inzetten om verandering te bewerkstelligen, maar wanneer moet je nou welke techniek toepassen?

Klassieke nudges, zoals voetstapjes naar een prullenbak, hebben met name effect op mensen die in het zogenaamde 'grijze gebied' zitten. Mensen die onbewust gestuurd worden en geen keiharde rationale overtuiging hebben. Dit voorbeeld verschilt wezenlijk van de gedragsverandering die we bij debiteuren willen bewerkstelligen. Bij debiteuren spelen zowel onbewuste gewoontes als bewuste factoren (zoals controle willen hebben over de datum van afschrijven) een rol. Om zowel de doelbewuste als de niet-doelbewuste oorzaken aan te pakken, vliegen we het gewenste gedrag via verschillende invalshoeken aan.

---



# 1 | SNELLERE ONBOARDING

Het eerste onderzoek bestond uit vier verschillende mails of brieven die werden gestuurd naar startende terugbetalers. De volgende gedragstechnieken werden in de vier verschillende mails en brieven verwerkt:

1. Informatie zo **visueel** mogelijk overbrengen
2. Zichtbaar maken van de **sociale norm**
3. Benadrukken van de **wettelijke verplichting**
4. **Tijdsinvestering** behapbaar maken

De technieken zijn gekozen op basis van de gedragsanalyse, gebaseerd op het door ons ontwikkelde gedragsmodel met als basis wetenschappelijk onderzoek uit de sociale psychologie. Met het Duwtje gedragsmodel brachten we in kaart aan welke knoppen we konden draaien om tot het doelgedrag te komen. Vier knoppen die invloed hebben op de keuzes die het betaalgedrag maken, zoals de invloed van de omgeving, normen, motivatie en weerstanden. We gebruikten verschillende bronnen om de achterliggende oorzaken in kaart te brengen:

- Wetenschappelijk literatuuronderzoek naar determinanten betaalgedrag
- Onderzoek naar de interne betaalddata van DUO
- Het versturen van een vragenlijst naar debiteuren

Op de volgende pagina's staan voorbeelden van de mails en vertellen we meer over de keuze voor de gedragstechnieken.

## 1 | BASIS

### Activeer de automatische incasso



## 2 | SOCIALE NORM

### Activeer net als 80% van de aflossers de automatische incasso.



## 3 | VERPLICHTING

### Activeer de wettelijk verplichte automatische incasso.



## 4 | TIJD

### Activeer in slechts 3 min. de automatische incasso.



# INGEZETTE TECHNIEKEN

## 1. INFORMATIE ZO VISUEEL MOGELIJK OVERBRENGEN

Uit de vragenlijst blijkt dat het instellen van een automatische incasso lang niet voor iedereen als een simpel klusje voelt. Het is zo gedaan, maar toch gaf een grote groep 'neutraal' als antwoord. Daarbij geldt dat hoe ouder iemand is en hoe meer betalingstermijnen men al heeft gehad, hoe makkelijker het lijkt om een automatische incasso in te stellen. Vooral starters schatten het instellen van een automatische incasso als lastiger in.

Om de boodschap zo makkelijk mogelijk over te brengen, maakten we gebruik van symbolen (vinkjes) en plaatjes. Deze worden makkelijker door onze hersenen verwerkt dan tekst. Daarnaast trekken visualiseringen meer aandacht, waardoor keuzes maken makkelijker wordt.

## 2. TIJDSINVESTERING BEHAPBAAR MAKEN

Om verder het gemak te vergroten, benadrukten we in één brief en mail de korte tijdsinvestering die nodig is om de automatische incasso in te stellen (slechts 3 minuten). Uit onderzoek blijkt namelijk dat hoe sneller een taak uitgevoerd kan worden, hoe groter de kans is dat we deze taak ook daadwerkelijk uitvoeren. Even een vaatwasser inruimen is zo gedaan, maar de afwas blijft al sneller op het aanrecht staan als we de afwas zelf moeten doen.

Zoals we een betaalrekening en een spaarrekening hebben voor geld, hebben we dat ook voor tijd. Dit noemen we *Mental Accounting of Time*. Wanneer een taak niet onder de hoofdcategorie werk of non-werk valt, bedelen we de taak toe aan een zogenaamde buffer. Deze buffer is beperkt en onverwachte tijdrovende taken, belanden vaak niet eens op deze buffer lijst. Het benadrukken van de kleine tijdsinvestering kan dus helpen in het bereiken van het gewenste gedrag.

## 3. ZICHTBAAR MAKEN VAN DE SOCIALE NORM

We conformeren ons naar sociale normen, omdat we bij het overtreden van de norm mogelijk gestraft, buitengesloten of beschaamd worden. Een specifieke techniek die inspeelt op de sociale norm is sociale bewijskracht. Sociale bewijskracht houdt in dat men naar het gedrag van anderen kijkt om te bepalen wat het juiste gedrag is in een bepaalde situatie.

Sociale bewijskracht is veelvuldig onderzocht in de gedragsliteratuur en heeft regelmatig een sterk effect op ons gedrag. Zo blijken we vaker onze handdoeken te hergebruiken in hotels als er een bordje bijstaat dat de meeste andere gasten dit ook doen. Dit bordje werkt zelfs beter dan het rationele argument dat hergebruik de natuur bespaart. De sociale norm verwerkten we in de mail en brief op de volgende momenten: het onderwerp van de mail of de brief, het plaatje en door de volgende zin toe te voegen "80% van uw mede-aflossers doen dit al".

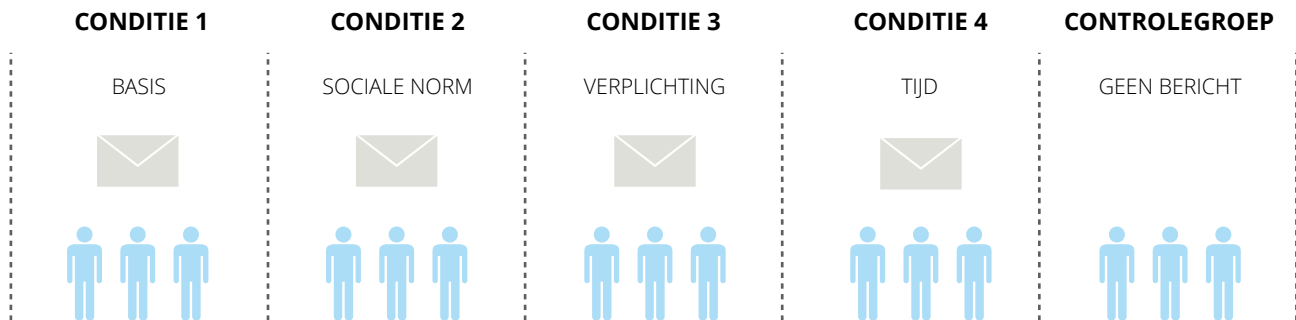
## 4. BENADRUKKEN VAN DE WETTELIJKE VERPLICHTING

Tenslotte speelden we in op het verplichte karakter van de automatische incasso. Het benoemen van de wettelijke verplichting, gecombineerd met een wettekst geeft een injunctie norm aan: hoe mensen zich zouden moeten gedragen.

Aan de andere kant houden we niet van iets 'moeten' en waarderen we keuzevrijheid. Als iemand zegt dat wij iets 'moeten' doen, gaan alle haren overeind staan. De eerste neiging is om precies het tegenovergestelde te doen. We bepalen immers zelf wel wat we doen en laten. Deze reactie op de vrijheidsbeperking die we ervaren, noemen we ook wel 'reactance'. Een weerstand die ontstaat doordat iemand zich gedwongen voelt tot bepaald gedrag, waardoor onze (ervaren) keuzevrijheid minder wordt. Het benoemen van de wettelijke verplichting kan dus ook averechts uitpakken.

# EFFECTMETING

In totaal hebben 26.566 starters in december één van de vier berichten (brief of email) ontvangen met het verzoek om de automatische incasso te activeren, ofwel geen bericht ontvangen (controlegroep). De e-mail werd verstuurd op 4 december 2018 en de brief viel 8 december op de mat. De starters zijn willekeurig en evenredig verdeeld over de 5 condities: basis, sociale norm, verplichting, tijd & controlegroep.



## SAMENVATTING RESULTATEN STARTERS

- Alle vier de condities hebben tot meer automatische incasso's geleid dan in de controlegroep.
- Verplichting conditie leidt tot meeste activeringen van automatische incasso (AI).
- Sociale norm conditie leidt (van de experimentele condities) tot minste activeringen van AI.
- Per conditie is er per maand gemiddeld €13.250 vervoegd binnen gehaald t.o.v. de controlegroep.

### Neven effecten:

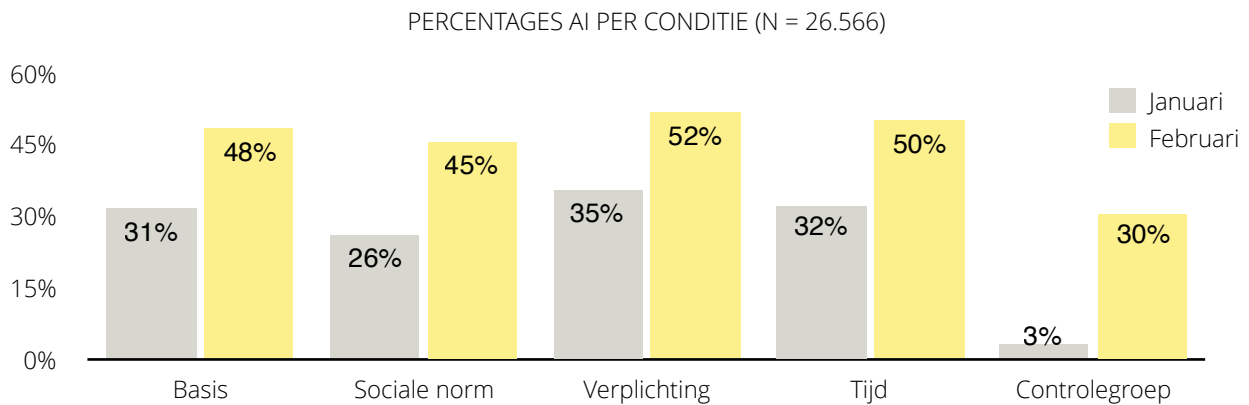
- Starters die een e-mail ontvingen activeerde de AI vaker dan starters die een brief ontvingen.
- Hoe hoger het opleidingsniveau van de starter, hoe groter de kans dat de AI wordt geactiveerd.
- Bij de starters met AI wordt door ongeveer 60% tijdig betaald, bij starters zonder AI wordt door ongeveer 20% tijdig betaald.

*Een uitgebreid overzicht van alle resultaten van de starters delen we op de volgende pagina's. De statistische eenheden zijn te vinden in de appendix.*

# RESULTATEN DUWTJE BERICHTEN

## GEDRAGSTECHNIEKEN HEBBEN EFFECT OP INSTELLEN AUTOMATISCHE INCASSO

Van de totale groep van 25.566 starters heeft 45% aan het einde van februari de betaalwijze gewijzigd naar een automatische incasso. Maar hebben de verschillende condities geleid tot het activeren van meer of minder automatische incasso's?



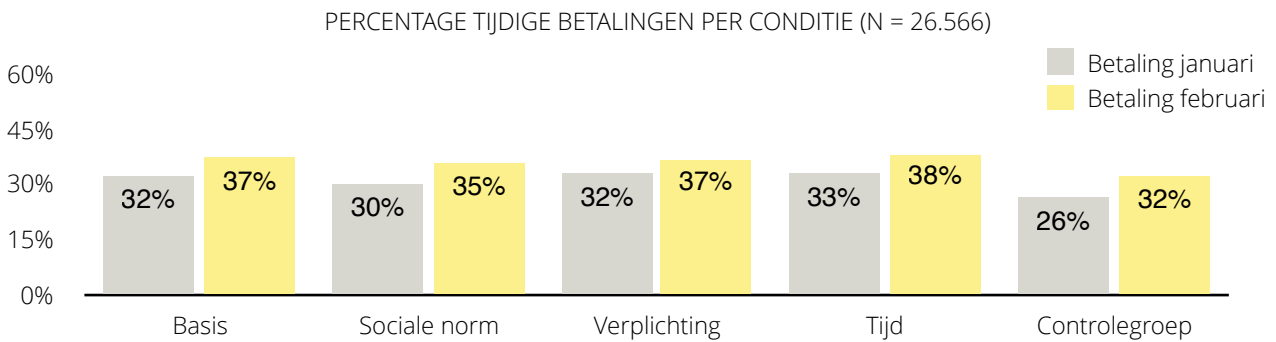
In vergelijking met de controlegroep leiden alle vier de condities tot meer automatische incasso's zowel in januari ( $p < .001$ ) als in februari ( $p < .001$ ). Opvallend is de sprong in automatische incasso's voor de controlegroep in februari. Hoogstwaarschijnlijk komt dit doordat starters in januari de eerste factuur ontvangen waarin ook gevraagd wordt om de automatische incasso te activeren. Daarnaast heeft er een actie plaats gevonden eind februari waarop starters met een achterstand een extra betalingsherinnering kregen. Deze gelijktijdige actie heeft mogelijk tot meer extra automatische incasso's in de controlegroep geleid dan in de interventiegroepen omdat in de controlegroep . Desondanks zien we dat er in alle vier de experimentele condities in februari meer incasso's zijn geactiveerd.

Als we de vier condities waarin men een bericht heeft ontvangen met elkaar vergelijken zien we dat de verplichting conditie het significant beter doet dan de basis conditie ( $p < .001$ ). De sociale norm scoort juist significant minder goed dan de basis conditie ( $p < .001$ ). De tijd conditie verschilt niet significant van de basis conditie.

# RESULTATEN BETALINGEN

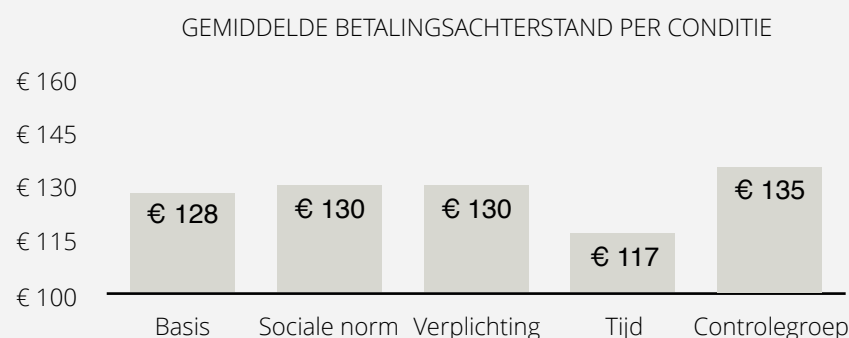
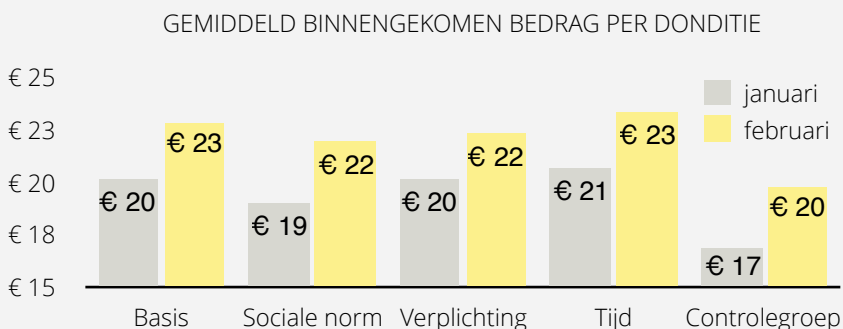
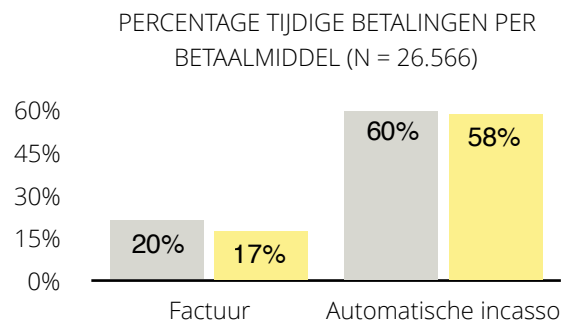
## MEER BETALINGEN IN FEBRUARI DOOR GEDRAGSTECHNIEKEN

In de onderstaande figuur staan de percentages van tijdig ontvangen betalingen. Hierbij hebben we een betaling als tijdig gemarkeerd als deze voor de eerste dag van de volgende maand is ontvangen. In vergelijking met de controlegroep leiden alle vier de condities tot meer tijdige betaling zowel in januari ( $p < .001$ ) als in februari ( $p < .001$ ).



## MEER TIJDIGE BETALINGEN BIJ AI

Wanneer we automatische incasso's met de facturen vergelijken zien we dat er bij automatische incasso's vaker tijdig wordt betaald.



## FINANCIËLE RESULTAAT

Om een beeld te geven van het financiële resultaat hebben we per conditie berekend wat er gemiddeld per startende debiteur, per maand binnenkomt bij DUO in euro's. Het gaat hier om een significant verschil tussen de verschillende condities ( $p < .001$ ).

Hieruit maken we op dat er per interventiegroep, per maand gemiddeld **€13.250 vervroegd binnen wordt gehaald** t.o.v. de controle groep.

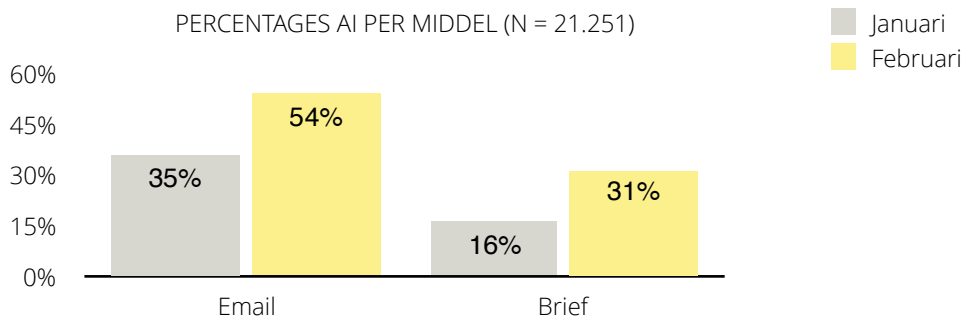
Daarnaast hebben we het gemiddelde bedrag aan openstaande achterstallige betalingen berekent per conditie op peildatum 3 maart 2019. Deze gevonden verschillen werden echter niet significant getoetst.



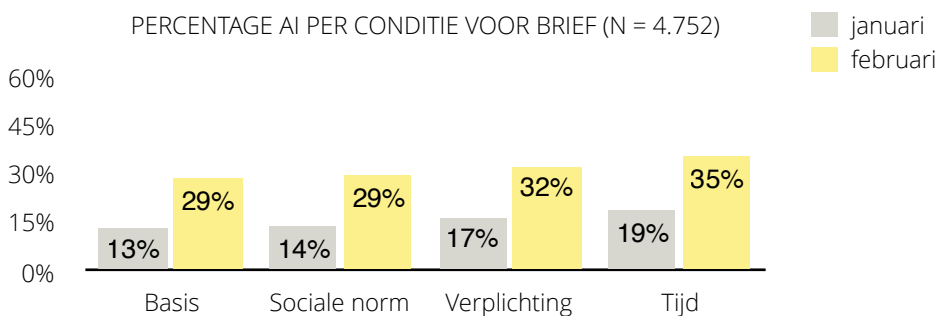
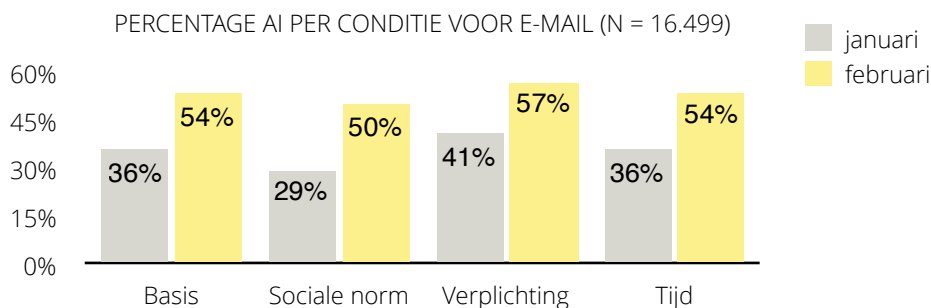
# RESULTATEN NEVENEFFECTEN

## E-MAIL MEEST EFFECTIEVE COMMUNICATIEMIDDEL

Starters die het verzoek om de automatische incasso te activeren krijgen via de e-mail deden dit significant vaker dan de starters die een brief hebben ontvangen ( $p < .001$ ). Belangrijk om hier op te merken is dat er niet op een willekeurige wijze is bepaald of iemand een e-mail of brief ontvangt. Deze twee groepen verschillen daarom mogelijk op voorhand al van elkaar.

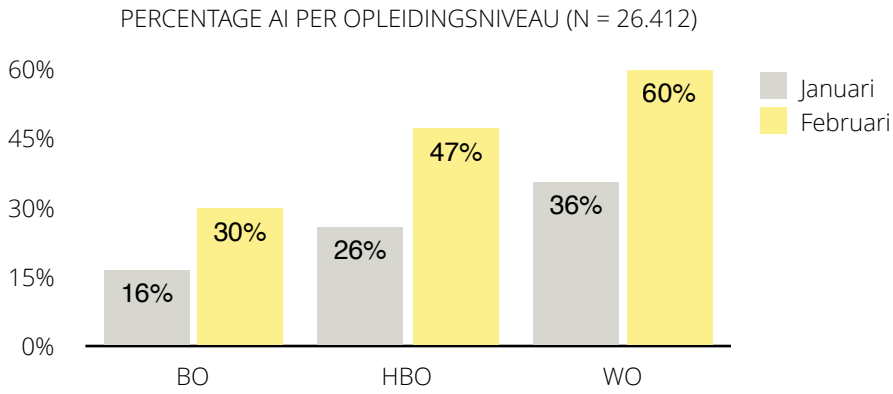


Ook vonden we een significant interactie effect tussen het interventiemiddel en de conditie. De verplichting conditie werkt het beste bij de starters die een e-mail ontvingen. Bij de starters die een brief ontvingen werkt de tijd conditie het beste.



### HOE HOGER OPGELEID, HOE MEER AI'S

BO, HBO en WO zijn de drie meest voorkomende laagst bekende opleidingsniveaus in de steekproef. Als we deze groepen met elkaar vergelijken op het aantal geactiveerde automatische incasso's zien we dat de kans op automatische incasso groter wordt naarmate iemand hoger opgeleid is. We vonden geen significant interactie effect tussen het opleidingsniveau en de condities.





# 2 | AANSPREKEN 72% POTENTIËLE GROEP

Het tweede onderzoek bestond, voor zowel de debiteuren die in CATS regeling vallen als debiteuren die in de pre-CATS regeling vallen, uit drie verschillende mails of brieven. De volgende gedragstechnieken werden in deze mails en brieven verwerkt:

1. Informatie zo **visueel** mogelijk overbrengen (pre-CATS en CATS)
2. Zichtbaar maken van de **sociale norm** (pre-CATS en CATS)
3. Geven van een **korting** (pre-CATS) of benadrukken van de **wettelijke verplichting** (CATS)
4. **Garantie** geven dat men weer terug kan naar oude betaalwijze (pre-CATS) of **tijdsinvestering** behapbaar maken (CATS)

Net zoals bij de starters zijn ook hier de technieken gekozen op basis van de gedragsanalyse, gebaseerd op het door ons ontwikkelde gedragsmodel met als basis wetenschappelijk onderzoek uit de sociale psychologie. We gebruikten verschillende bronnen om de achterliggende oorzaken in kaart te brengen:

- Wetenschappelijk literatuuronderzoek naar determinanten betaalgedrag
- Onderzoek naar de interne betaalddata van DUO
- Het versturen van een vragenlijst naar debiteuren

Op de volgende pagina's staan voorbeelden van de mails en vertellen we meer over de keuze voor de gedragstechnieken.

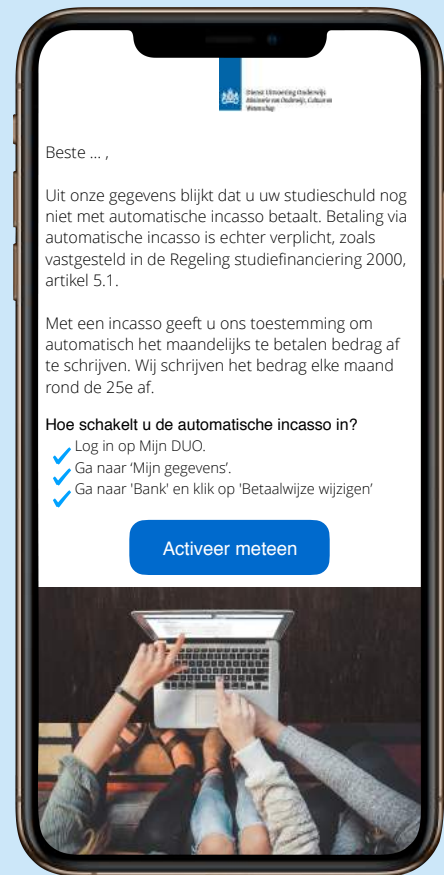
## 1 | KORTING (PRE-CATS)

**Korting op uw studieschuld? Activeer de automatische incasso.**



## 2 | VERPLICHTING (CATS)

**Activeer de wettelijk verplichte automatische incasso.**



## 3 | TIJD & GARANTIE (PRE-CATS)

**Activeer in slechts 3 min. vrijblijvend de automatische incasso.**



## 4 | TIJD & NORM (CATS)

**Activeer ook in slechts 3 min. de automatische incasso. 83% doet dit al.**



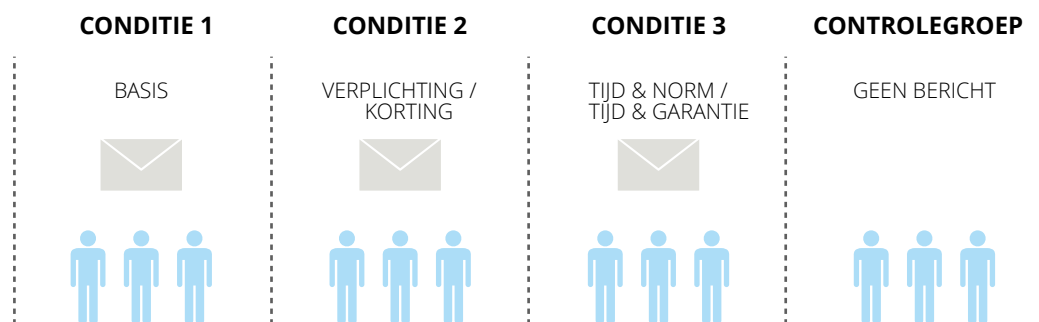
# 1 | BASIS (CATS & PRE-CATS)

## Activeer de automatische incasso



## OPZET VAN DE EFFECTMETING

In totaal hebben 10.136 CATS debiteuren en 19.967 pré-CATS debiteuren in oktober ofwel een van de drie berichten (brief of email) ontvangen met het verzoek om de automatische incasso te activeren, ofwel geen bericht ontvangen (controlegroep). Bij de selectie van debiteuren zijn - anders dan in het vooronderzoek - ook debiteuren met meer dan drie termijnen betalingsachterstand meegenomen. De debiteuren zijn willekeurig en evenredig verdeeld over de condities: basis, verplichting/korting, tijd&norm/tijd&garantie, & controlegroep.



## SAMENVATTING RESULTATEN PRE-CATS

- Alle drie de condities hebben tot meer automatische incasso's geleid dan in de controlegroep.
- Korting conditie leidt tot meeste activeringen van AI. De korting conditie verschilt echter niet significant van de basis conditie.

### **Neven effecten:**

- Pré-CATS debiteuren die een e-mail ontvingen activeerde de AI vaker (12%) dan pré-CATS debiteuren die een brief ontvingen (4,5%).
- Hoe hoger het opleidingsniveau van de pré-CATS debiteur, hoe groter de kans dat de AI wordt geactiveerd.
- Vooral pré-CATS debiteuren zonder betalingsachterstand lijken door de korting conditie gestimuleerd te worden om hun AI te activeren.
- Bij de pré-CATS debiteuren met AI wordt door ongeveer 62% tijdig betaald, bij pré-CATS debiteuren zonder AI wordt door ongeveer 39% tijdig betaald.

## SAMENVATTING RESULTATEN CATS

- Alle drie de condities hebben tot meer automatische incasso's geleid dan in de controlegroep.
- Verplichting conditie leidt tot meeste activeringen van AI.
- In de verplichting conditie werd maandelijks gemiddeld €5.537,25 vervroegd binnengehaald t.o.v. de controlegroep.

### **Neven effecten:**

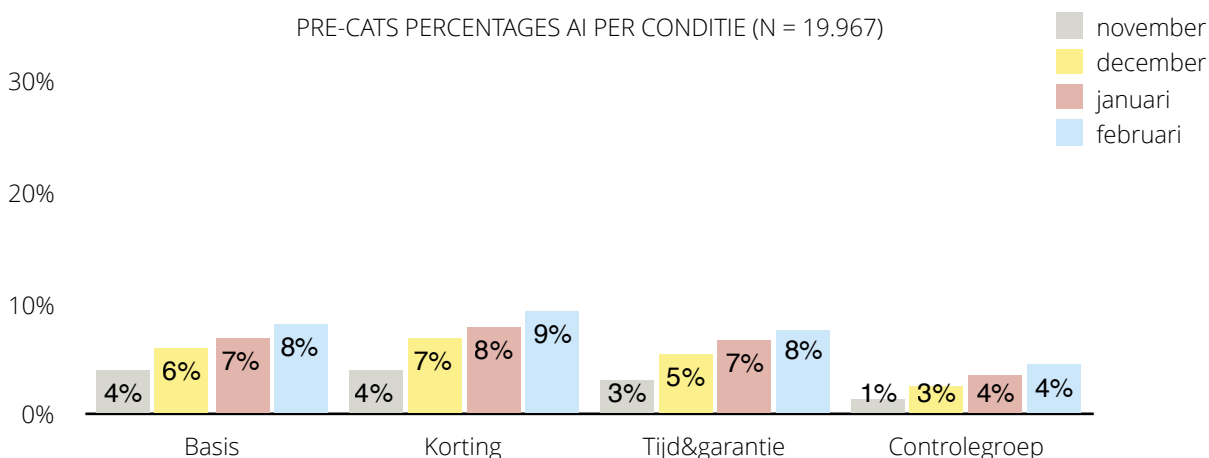
- CATS debiteuren die een e-mail ontvingen activeerde de AI vaker (21,4%) dan CATS debiteuren die een brief ontvingen (10,8%).
- Hoe hoger het opleidingsniveau van de CATS debiteur, hoe groter de kans dat de AI wordt geactiveerd.
- CATS debiteuren zonder betalingsachterstand activeerde de AI vaker (23%) dan CATS debiteuren met betalingsachterstand (14,3%).
- Vooral CATS debiteuren zonder betalingsachterstand lijken door de verplichting conditie gestimuleerd te worden om hun AI te activeren.
- Bij de CATS debiteuren met AI wordt door ongeveer 60% tijdig betaald, bij CATS debiteuren zonder AI wordt door ongeveer 27% tijdig betaald.

# RESULTATEN DUWTJE BERICHTEN

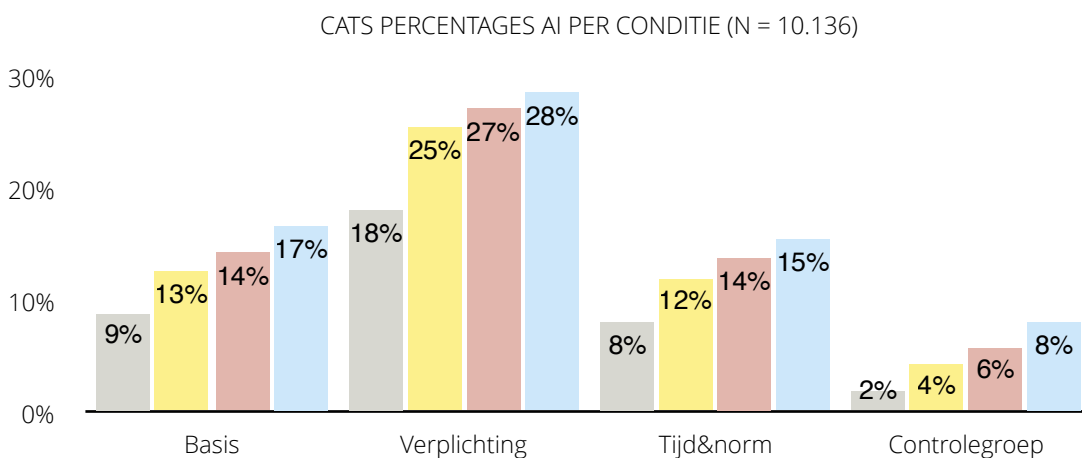
## GEDRAGSTECHNIEKEN HEBBEN EFFECT OP INSTELLEN AUTOMATISCHE INCASSO

Van de totale groep van 10.136 CATS heeft 17% aan het einde van februari de betaalwijze gewijzigd naar een automatische incasso. En van de totale groep van 19.967 pré-CATS debiteuren heeft 6,3% aan het einde van februari de betaalwijze gewijzigd naar een automatische incasso. Maar de vraag is: Hebben de verschillende condities geleid tot het activeren van meer of minder automatische incasso's?

In alle condities, voor zowel pre-CATS als CATS, is een toename van het aantal automatische incasso's te zien over de 4 maanden. In vergelijking met de controlegroep leiden alle drie de condities tot meer automatische incasso's aan het einde van februari (voor zowel pre-CATS als CATS  $p < .001$ ).



Als we de vier condities waarin men een bericht heeft ontvangen met elkaar vergelijken voor de pre-CATS groep, zien we dat in de tijd&garantie conditie de automatische incasso significant minder vaak is geactiveerd dan in de basis conditie ( $p < .001$ ). De korting conditie verschilt niet significant van de basis conditie.



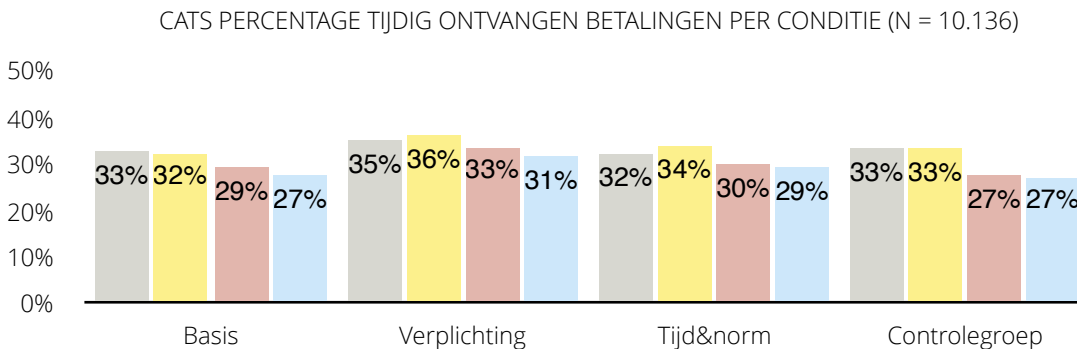
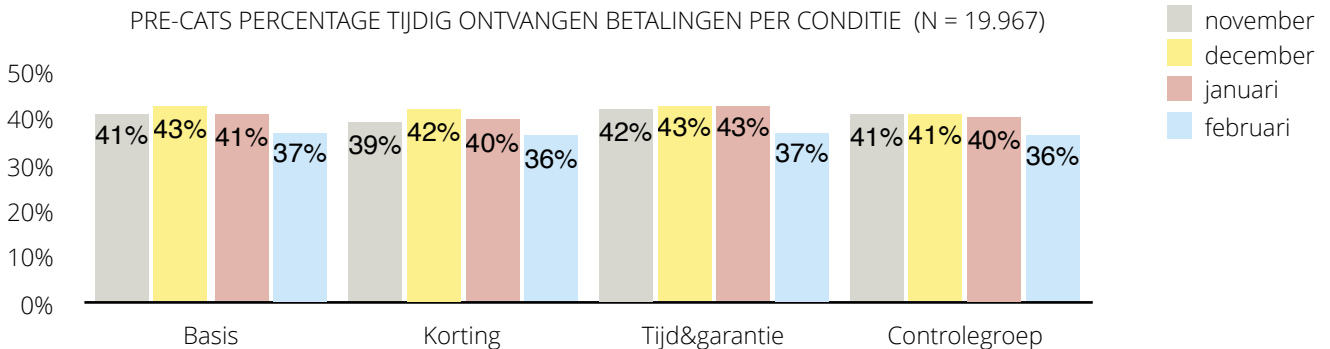
Als we voor CATS de vier condities waarin men een bericht heeft ontvangen met elkaar vergelijken, zien we dat de verplichting conditie het significant beter doet dan de basis conditie ( $p < .001$ ). De tijd&norm conditie verschilt niet significant van de basis conditie.



# RESULTATEN BETALINGEN

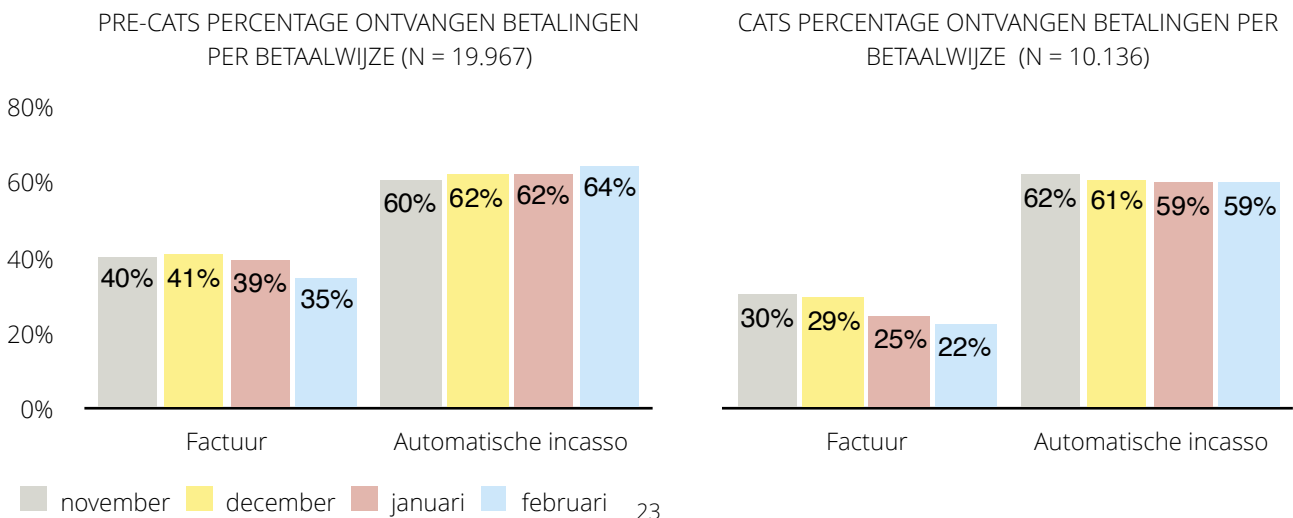
## GEEN EFFECT VAN DE CONDITIES IN ONTVANGEN TIJDIGE BETALINGEN

In de onderstaande figuren staan de percentages van tijdig ontvangen betalingen. Een betaling is als tijdig gemarkeerd als deze voor de eerste dag van de volgende maand is ontvangen. De verschillende condities verschillen niet significant in de percentages ontvangen betalingen. Waarschijnlijk doordat het algemene effect van de interventie op het aantal automatische incasso's voor de pré-CATS debiteuren het laagst is. Voor de CATS leidt alleen de verplichting conditie tot significant meer tijdige betalingen dan de controlegroep ( $p < .01$ ). De overige condities verschillen niet significant van elkaar.



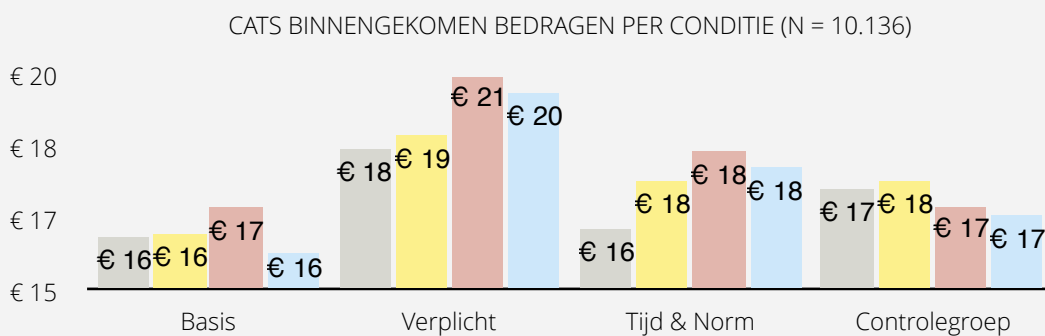
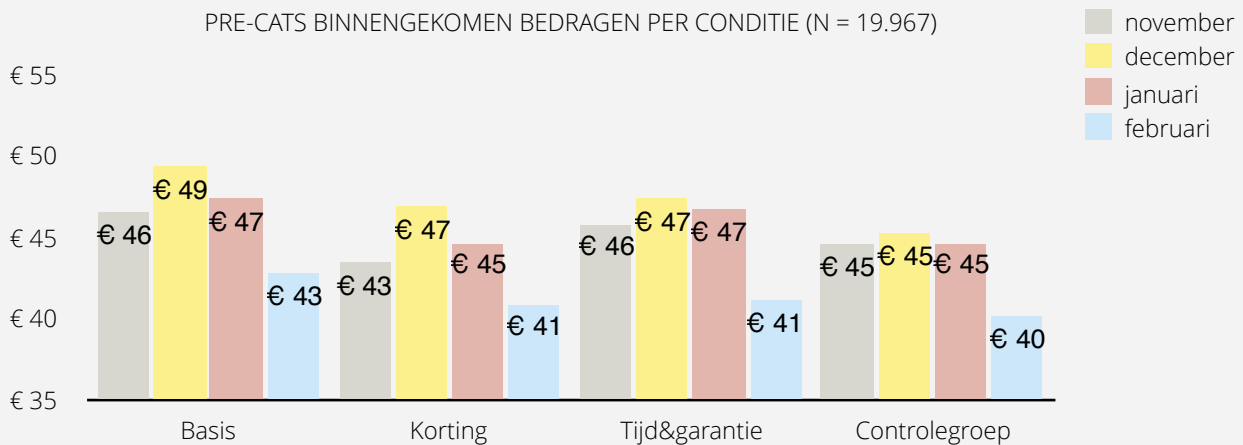
## MEER TIJDIGE BETALINGEN BIJ AUTOMATISCHE INCASSO

Wanneer we automatische incasso's met de facturen vergelijken zien we dat er bij automatische incasso's vaker tijdig wordt betaald.



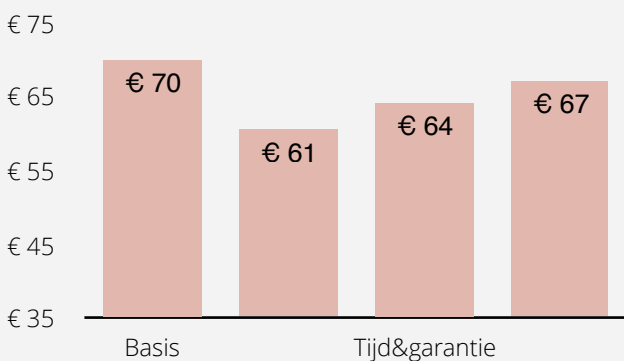
## FINANCIËLE RESULTAAT

Om een beeld te geven van het financiële resultaat hebben we per conditie berekend wat er gemiddeld per debiteur, per maand binnenkomt bij DUO in euro's. Bij de Pre-CATS werden deze verschillen tussen de condities voor geen van de maanden significant getoetst. Bij de CATS debiteuren werden de verschillen alleen voor de maanden januari ( $p < .01$ ) en februari ( $p < .01$ ) significant getoetst. Hieruit kunnen we opmaken dat bij de CATS groep in de verplichting conditie gemiddeld per maand **€5.573,25 vervroegd wordt binnengehaald** t.o.v. de controlegroep.

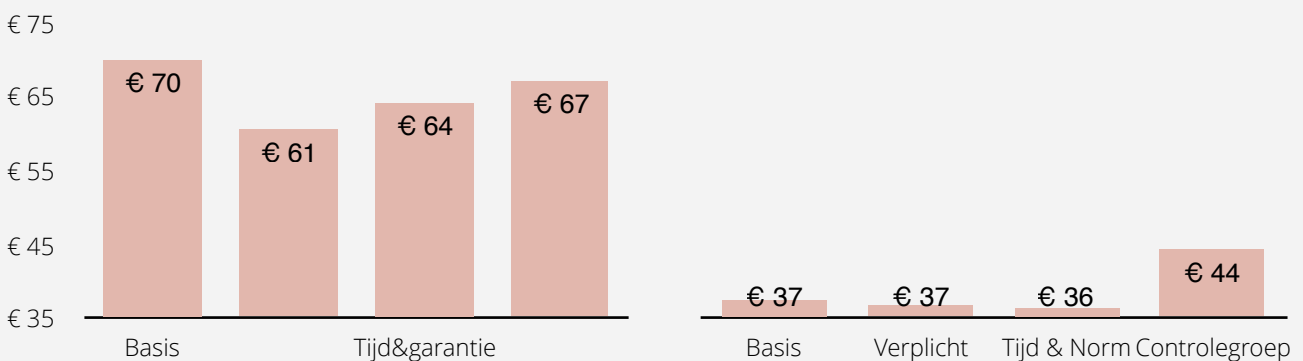


Daarnaast hebben we het gemiddelde bedrag aan openstaande achterstallige betalingen berekend per conditie op peildatum 3 maart 2019. Dit is berekend door het totaal bedrag aan openstaande achterstallige betalingen vooraf aan de interventie (26 oktober 2018) af te trekken van het totaal bedrag aan openstaande achterstallige betalingen op 3 maart 2019. Deze gevonden verschillen werden echter niet significant getoetst in de analyse.

PRE-CATS TOEGENOMEN OPENSTAANDE BETALINGEN PER CONDITIE (N = 19.967)



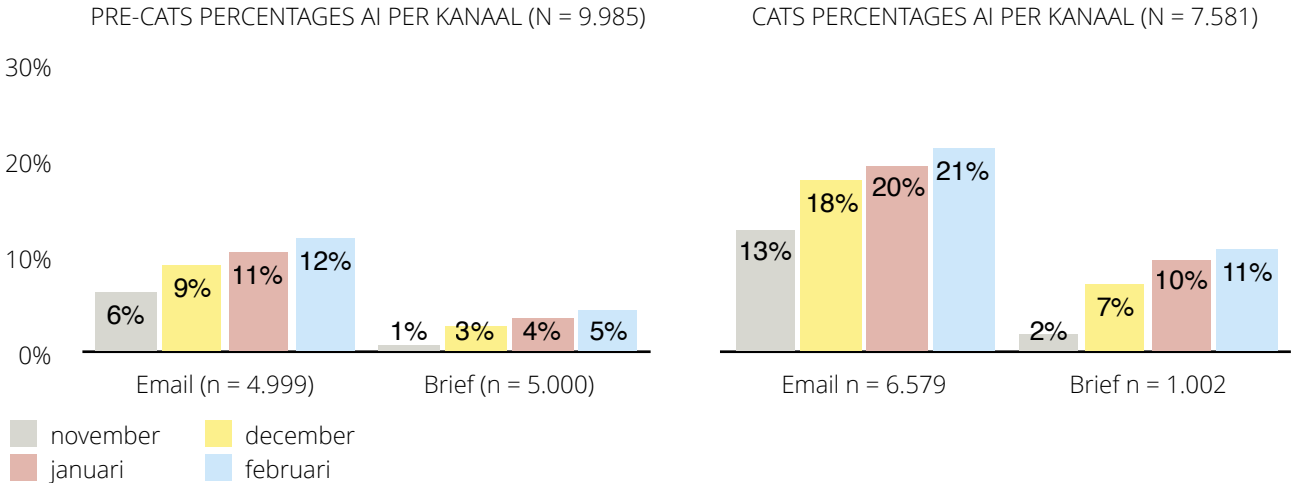
CATS TOEGENOMEN OPENSTAANDE BETALINGEN PER CONDITIE (N = 10.136)



# RESULTATEN NEVENEFFECTEN

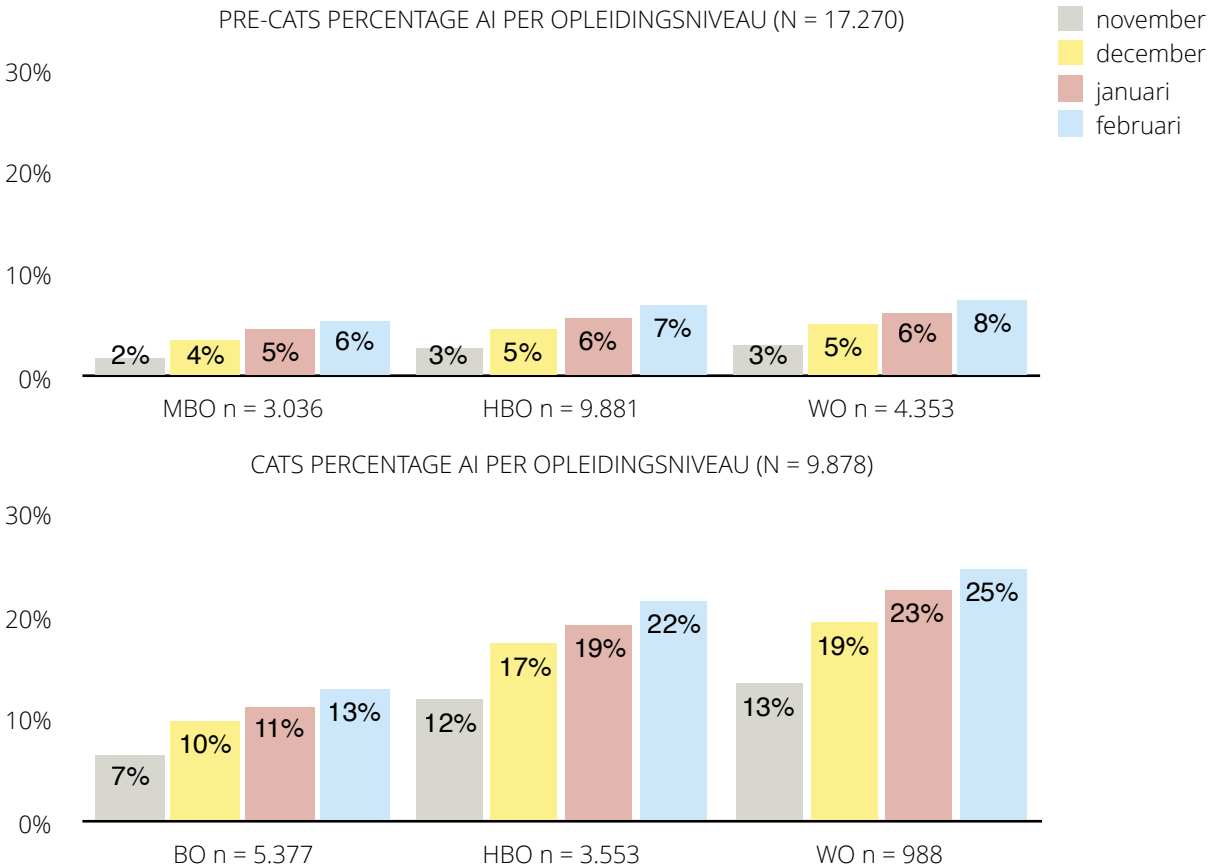
## E-MAIL MEEST EFFECTIEVE COMMUNICATIEMIDDEL

Pre-CATS en Cats debiteuren die het verzoek om de automatische incasso te activeren krijgen via de e-mail deden dit significant vaker dan de starters die een brief hebben ontvangen ( $p < .001$ ). Er werd geen interactie effect gevonden tussen het interventiemiddel en de conditie.



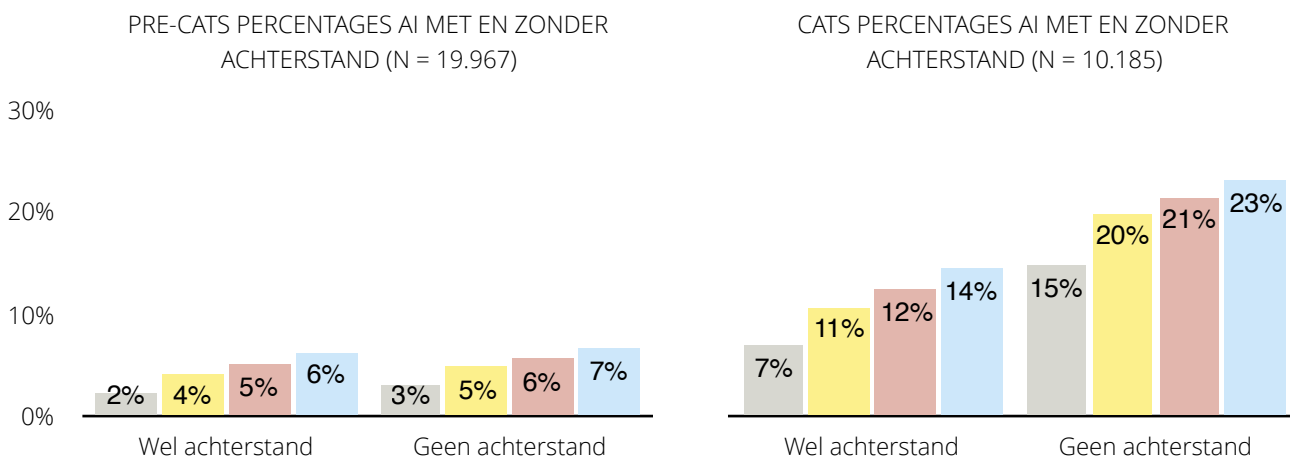
## HOE HOGER OPGELEID, HOE MEER AI'S

Als we de opleidingsniveaus met elkaar vergelijken op het aantal geactiveerde automatische incasso's zien we dat de kans op automatische incasso groter wordt naarmate iemand hoger opgeleid is. We vonden geen significant interactie effect tussen het opleidingsniveau en de condities. Dit geldt zowel voor pre-CATS als CATS.

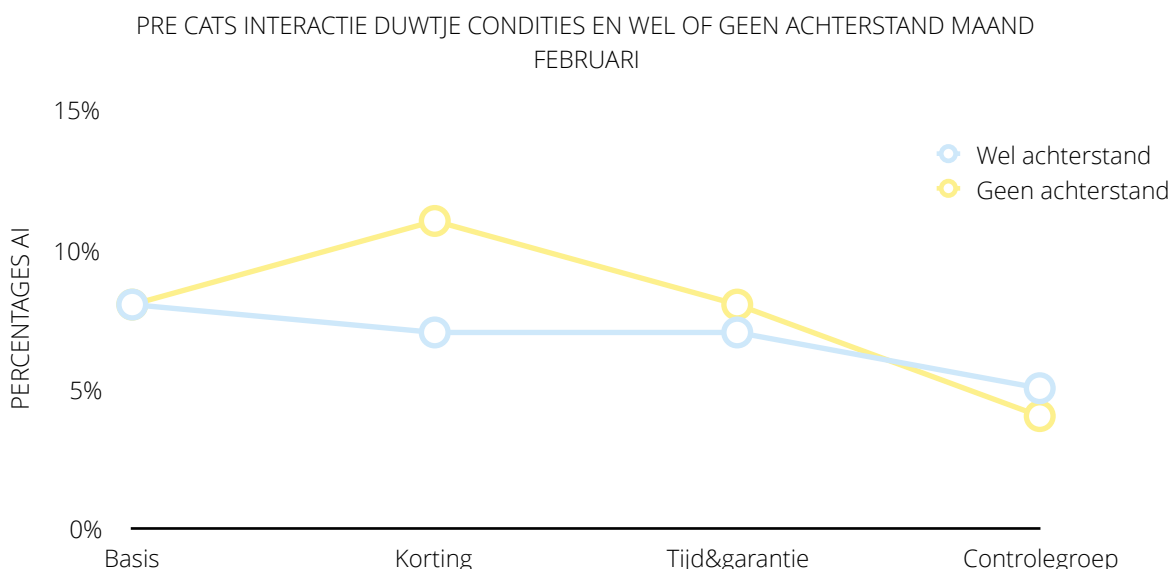


### MEER AI'S ALS ER MINDER BETALINGSACHTERSTAND IS

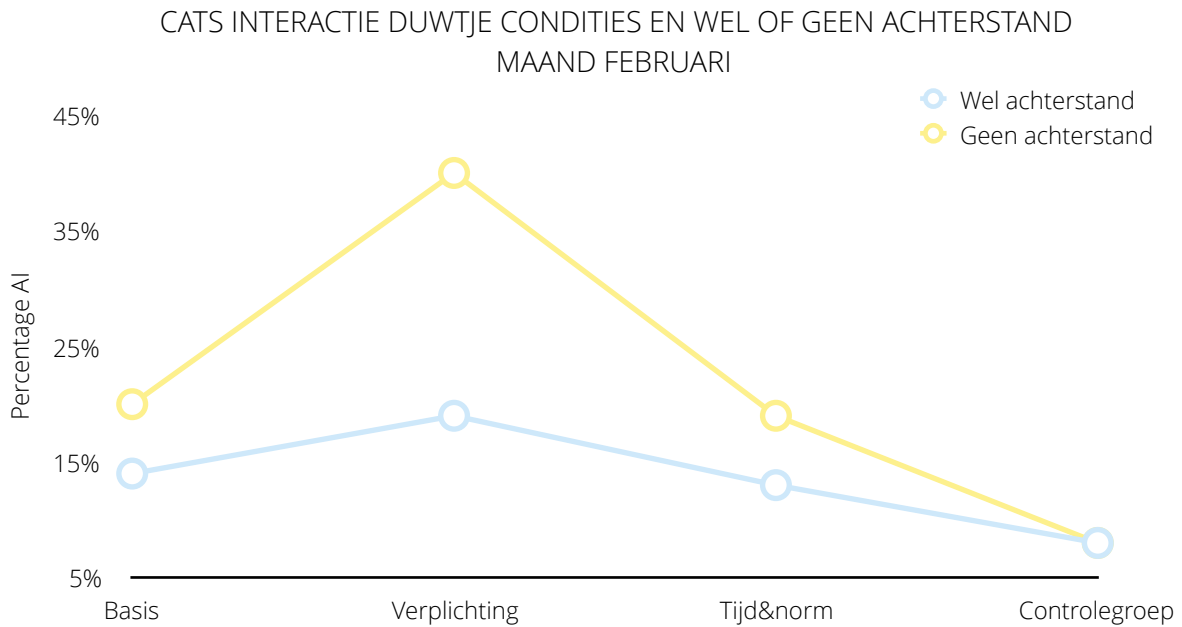
Om te bepalen of een debiteur wel- of geen betalingsachterstand is naar het aantal betalingsachterstanden gekeken in november, voor aanvang van de interventie. Uit de analyse blijkt dat pré-CATS-debiteuren zonder achterstand significant vaker hun automatische incasso activeren in november ( $p < .01$ ) en december ( $p < .01$ ), maar dat dit verschil niet meer significant is voor de maanden januari en februari. En uit de analyse blijkt dat CATS-debiteuren zonder achterstand significant vaker hun automatische incasso activeren ( $p < .001$ ).



Er is een **significant interactie effect** tussen het wel of niet hebben van een achterstand en de condities. Op basis van post-hoc analyses blijkt dat debiteuren met achterstand minder gevoelig zijn voor de korting conditie dan debiteuren zonder achterstand. Korting werkt bij de pré-CATS debiteuren zonder achterstand beter dan bij de pré-CATS debiteuren met een achterstand.



Ten slotte blijkt er een **significant interactie effect** te zijn tussen het wel of niet hebben van een achterstand en de condities bij de CATS debiteuren. Voor zowel debiteuren met- als zonder achterstand leidt de verplichting conditie tot de meeste automatische incasso's. Dit effect is echter sterker voor debiteuren zonder betalingsachterstand. Het lijkt er dus op dat de debiteuren met achterstand minder gevoelig zijn voor de verplichting conditie dan debiteuren zonder achterstand.



# ADVIES

A person's hands are shown holding up a white t-shirt against a bright yellow background. The t-shirt has the words "STUDIE" and "SCHULD." printed in bold, black, sans-serif capital letters, stacked vertically on the left side of the chest. The person's arms are visible, and the t-shirt is held by the top edge.

**STUDIE  
SCHULD.**

# 6 GEDRAGSADVIEZEN

Hoe kun je mensen een duwtje geven naar de automatische incasso? Met een gedragsbril het probleem aanpakken bleek effectief om de betaalwijze vaker via automatische incasso te laten plaatsvinden. De Duwtje mails en brieven verhoogden significant het aantal betaalwijzen via automatische incasso ten opzichte van de standaard communicatie.

## 1 | ZET IN OP EXTRINSIEKE MOTIVATIE

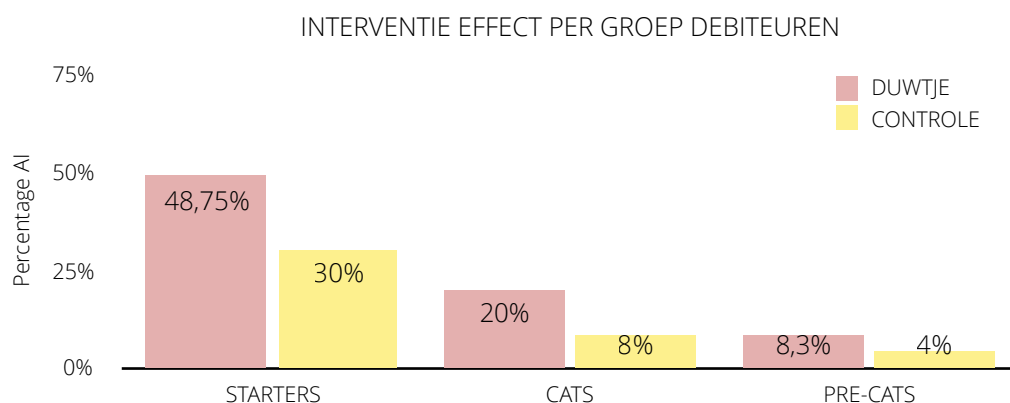
Van de vier onderzochte technieken bleek de verplichting conditie het meest effectief: bij zowel starters als CATS debiteuren leidde het tot de meeste activeringen van de automatische incasso. Bij de pre-CATS debiteuren, die niet verplicht zijn met automatische incasso te betalen, was de korting conditie het meest effectief.

De verplichting en de korting conditie draaien beide aan de knop *extrinsieke motivatie*: een verhoging van de motivatie door een beloning of straf die volgt op het gedrag. Het verplichte karakter van de automatische incasso bleek uit ons onderzoek niet voor weerstand te zorgen, maar juist effectief het gedrag te sturen. Hetzelfde gold voor de andere kant van de medaille: de korting werkt ook als een motivator bij de pre-Cats debiteuren.

Belangrijk bij extrinsieke motivatie is het besef dat de verbondenheid aan het doel vaak kleiner is. Men kan dus sneller besluiten het gedrag niet meer uit te voeren. Dit komt met name voor wanneer de druk van buitenaf wegvalt. Concreet betekent dit dat je bij extrinsieke motivatie gedrag altijd moet monitoren, waarbij consequente reacties noodzakelijk zijn.

## 2 | BENADER DE DEBITEUR IN EEN VROEG STADIUM

De duwtje berichten leidden tot de meeste automatische incasso's bij de starters. Hierna volgde de CATS en daarna de pre-CATS (zie figuur hieronder). Het lijkt erop dat er een relatie is tussen de duur van de aflofase en de effectiviteit van de verstuurd berichten. Een logische verklaring hiervoor is dat oudere debiteuren - die al langer aflossen - een sterkere gewoonte hebben gemaakt van het handmatig aflossen van hun studieschuld. Hoe sterker de gewoonte, hoe moeilijker om deze te veranderen. Door debiteuren in een vroeg stadium te benaderen met een verzoek tot automatische incasso voorkom je het ontstaan van deze gewoonten.





### 3 | BASEER DE KEUZE VOOR GEDRAGSTECHNIKEN OP DE GEDRAGSANALYSE

Bij de gedragstechniek *sociale bewijskracht* maken we zichtbaar wat de norm is. In dit onderzoek deden we dat door te benadrukken dat een meerderheid van 83% al met automatische incasso betaalt. In vele andere onderzoeken is dit een effectieve techniek gebleken. Bij ons onderzoek bleek deze techniek echter niet effectief. Dit bevestigt dat de gedragsanalyse noodzakelijk is om gedragstechnieken effectief in te kunnen zetten. Uit de gedragsanalyse bij starters en debiteuren kwam **niet** naar voren dat normen de keuze voor een betaalwijze beïnvloeden. De resultaten zijn dus consequent met de inzichten die we opdeden tijdens de gedragsanalyse. In toekomstige projecten raden wij dan ook aan de gedragsanalyse nooit over te slaan. In een begin van een project meer moeite steken, betaalt zich aan het einde uit.

### 4 | GEBRUIK ZOVEEL MOGELIJK CONGRUENTE COMMUNICATIEMIDDELEN

Naast gedragstechnieken onderzochten we ook de effecten van de twee verschillende communicatiemiddelen: de brief versus de email. Uit de resultaten blijkt dat de email significant vaker tot een activering van de automatische incasso leidt dan een brief. Waarschijnlijk doordat er minder stappen nodig zijn om van een email naar MijnDUO te gaan (enkel klikken op de knop in de email), terwijl de debiteuren die een brief ontvingen eerst de telefoon of computer erbij moesten pakken en zelf de link moesten intypen. Gebruik dus zoveel mogelijk communicatiemiddelen die congruent zijn met het gewenste gedrag; moet iemand online aan de slag, stuur dan een email.

### 5 | VERSCHUIF DE DATUM VAN AFSCHRIJVEN

Geldproblemen putten ons geestelijk uit: dag in en dag uit bezig zijn met de vraag of je de boodschappen of huur kunt betalen, zorgt voor minder ruimte in ons brein. We zijn letterlijk niet meer in staat om verstandige beslissingen te nemen. In ons onderzoek zagen we, niet geheel verassend, dat ook een verschil tussen debiteuren met een betalingsachterstand en debiteuren zonder betalingsachterstand. CATS debiteuren met betalingsachterstand werden niet gestimuleerd hun automatische incasso te activeren door de verplichting conditie, dit in tegenstelling tot debiteuren zonder betalingsachterstand.

Een verklaring kan zijn dat de automatische incasso een stukje controle weghaalt: het bedrag wordt automatisch afgeschreven op een vaste datum. Een moment die volgens veel debiteuren niet uitkomt. De datum van afschrijven is namelijk vroeger dan het moment waarop het loon wordt gestort. Ons advies is te kijken of de datum met een aantal dagen verplaatst kan worden (bijvoorbeeld afschrijving standaard op de 28ste van elke maand).

Ook kan worden gekeken naar het geven van keuzevrijheid in de betaalwijze. Wanneer het beeld leeft dat een organisatie niet meebeweegt met de debiteuren, is een voor de hand liggend resultaat dat de debiteuren op hun beurt niet meebewegen met de organisatie. Vooral omdat de keuze voor automatische incasso als gevolg heeft dat er minder vrijheid is. Zo gaven een aantal deelnemers aan dat ze soms extra aflossen, maar dat dit afhangt van hun inkomen die maand. Met een factuurbetaling is dit mogelijk, met automatische incasso niet. Net zoals dat je met een factuur betaling meer ruimte hebt in het kiezen van de datum van afschrijven. De weerstand die ontstaat op deze ervaren vrijheidsbeperking noemen we reactance. Een weerstand die ontstaat doordat iemand zich gedwongen voelt tot bepaald gedrag, waardoor (ervaren) keuzevrijheid minder wordt.

Om ze toch in beweging te krijgen, is het teruggeven van keuzevrijheid het meest effectief. Het uiteindelijke doel (automatische incasso) staat vast, maar door het pad ernaartoe flexibeler in te richten verminder je weerstand. Door bijvoorbeeld een keuzeoptie aan te bieden in de datum van afschrijven als ze met automatische incasso gaan betalen.

## **6 | MAIL VAKER OVER DE AUTOMATISCHE INCASSO**

Dit project begon met de hoop meer tijdige betalingen binnen te krijgen door het stimuleren van de betaalwijze met automatische incasso. Die hoop is terecht gebleken. Het percentage tijdige betalingen was significant hoger bij een betalingen automatische incasso dan bij factuur betalingen. Simpelweg het sturen van een extra mail aan starters en al terugbetalende debiteuren bleek effectief in het stimuleren van een andere betaalwijze. Ook al staat de boodschap bij bijvoorbeeld betalingsherinneringen, een aparte mailing over de betaalwijze is aan te raden.

**WE'VE  
GOT YOU  
COVERED!**

**APPENDIX**

## Statistische eenheden per paragraaf

### STARTERS

*Hoofdeffect conditie op activering AI januari (logistische regressie analyse)*

	<b>Wald</b>	<b>df</b>	<b>p</b>	<b>OR</b>
Basis vs. Controlegroep	977,26	1	p < .001	14,93
Sociale norm vs. Controlegroep	781,11	1	p < .001	11,36
Verplichting vs. Controlegroep	1121,88	1	p < .001	17,86
Tijd vs. Controlegroep	1010,90	1	p < .001	15,63
Sociale norm vs. Basis	38,83	1	p < .001	0,76
Verplichting vs. Basis	19,532	1	p < .001	1,2
Tijd vs. Basis	1,23	1	P = .268	1,05

*Hoofdeffect conditie op activering AI februari (logistische regressie analyse)*

	<b>Wald</b>	<b>df</b>	<b>p</b>	<b>OR</b>
Basis vs. Controlegroep	348,01	1	p < .001	2,13
Sociale norm vs. Controlegroep	245,04	1	p < .001	1,89
Verplichting vs. Controlegroep	482,05	1	p < .001	2,43
Tijd vs. Controlegroep	400,08	1	p < .001	2,26
Sociale norm vs. Basis	9,66	1	p = .002	0,87
Verplichting vs. Basis	11,8	1	p = .001	1,14
Tijd vs. Basis	2,21	1	P = .137	1,06

*Hoofdeffect kanaal op activering AI (chi-square analyse)*

	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>df</b>	<b>p</b>	<b>OR</b>
Email vs. Brief Januari	683,77	1	p < .001	2,99
Email vs. Brief Februari	737,36	1	p < .001	2,54

*Interactie effect kanaal X conditie op activering AI (logistische regressie analyse)*

	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>df</b>	<b>p</b>
Januari	15,47	3	p = .001
Februari	10,54	3	p = .015

*Hoofdeffect opleidingsniveau op activering AI januari (logistische regressie analyse)*

	<b>Wald</b>	<b>df</b>	<b>p</b>	<b>OR</b>
WO vs. BO	703,54	1	p < .001	2,85
WO vs. HBO	208,84	1	p < .001	1,60

*Hoofdeffect opleidingsniveau op activering AI februari (logistische regressie analyse)*

	<b>Wald</b>	<b>df</b>	<b>p</b>	<b>OR</b>
WO vs. BO	1299,92	1	p < .001	3,48
WO vs. HBO	283,48	1	p < .001	1,67

**CATS***Hoofdeffect conditie op activering AI november (logistische regressie analyse)*

	<b>Wald</b>	<b>df</b>	<b>p</b>	<b>OR</b>
Basis vs. Controlegroep	101,67	1	p < .001	5,24
Verplichting vs. Controlegroep	247,29	1	p < .001	11,90
Tijd&norm vs. Controlegroep	86,57	1	p < .001	4,69
Verplichting vs. Basis	89,82	1	p < .001	2,28
Tijd&norm vs. Basis	1,182	1	p = .277	0,90

*Hoofdeffect conditie op activering AI december (logistische regressie analyse)*

	<b>Wald</b>	<b>df</b>	<b>p</b>	<b>OR</b>
Basis vs. Controlegroep	103,59	1	p < .001	3,21
Verplichting vs. Controlegroep	353,68	1	p < .001	7,63
Tijd&norm vs. Controlegroep	91,88	1	p < .001	3,03
Verplichting vs. Basis	133,78	1	p < .001	2,39
Tijd&norm vs. Basis	0,438	1	p = .508	0,95

*Hoofdeffect kanaal op activering AI (chi-square analyse)-1*

	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>df</b>	<b>p</b>	<b>OR</b>
Email vs. Brief November	102,32	1	p < .001	7,26
Email vs. Brief December	74,61	1	p < .001	2,87
Email vs. Brief Januari	63,41	1	p < .001	2,24
Email vs. Brief Februari	61,63	1	p < .001	2,25

*Hoofdeffect opleidingsniveau op activering AI november (logistische regressie analyse)*

	<b>Wald</b>	<b>df</b>	<b>p</b>	<b>OR</b>
WO vs. BO	53,48	1	p < .001	2,21
WO vs. HBO	1,75	1	p = .186	1,15

*Hoofdeffect opleidingsniveau op activering AI december (logistische regressie analyse)*

	<b>Wald</b>	<b>df</b>	<b>p</b>	<b>OR</b>
WO vs. BO	73,17	1	p < .001	2,21
WO vs. HBO	2,09	1	p = .148	1,14

*Hoofdeffect opleidingsniveau op activering AI januari (logistische regressie analyse)-1-1-2*

	<b>Wald</b>	<b>df</b>	<b>p</b>	<b>OR</b>
WO vs. BO	90,62	1	p < .001	2,31
WO vs. HBO	5,19	1	p < .05	1,22

*Hoofdeffect opleidingsniveau op activering AI februari (logistische regressie analyse)-1-1-3*

	<b>Wald</b>	<b>df</b>	<b>p</b>	<b>OR</b>
WO vs. BO	89,74	1	p < .001	2,22
WO vs. HBO	4,56	1	p < .05	1,20

*Hoofdeffect achterstand op activering AI (chi-square analyse)-1-1*

	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>df</b>	<b>p</b>	<b>OR</b>
Geen vs. Wel November	152,90	1	p < .001	2,34
Geen vs. Wel December	148,14	1	p < .001	2,07
Geen vs. Wel Januari	136,73	1	p < .001	1,95
Geen vs. Wel Februari	112,17	1	p < .001	1,79

*Interactie effect kanaal X conditie op activering AI (logistische regressie analyse)-1*

	<b>Wald</b>	<b>df</b>	<b>p</b>
November	16,52	6	p < .05
December	22,56	6	p < .001
Januari	27,67	6	p < .001
Februari	27,88	6	p < .001

**PRE-CATS***Hoofdeffect conditie op activering AI november (logistische regressie analyse)-1*

	<b>Wald</b>	<b>df</b>	<b>p</b>	<b>OR</b>
Basis vs. Controlegroep	70,93	1	p < .001	2,82
Korting vs. Controlegroep	73,28	1	p < .001	2,88
Tijd&garantie vs. Controlegroep	39,12	1	p < .001	2,27
Korting vs. Basis	0,04	1	p = .852	1,02
Tijd&garantie vs. Basis	70,93	1	p = .110	0,81

*Hoofdeffect conditie op activering AI december (logistische regressie analyse)-1-1*

	<b>Wald</b>	<b>df</b>	<b>p</b>	<b>OR</b>
Basis vs. Controlegroep	85,54	1	p < .001	2,45
Korting vs. Controlegroep	123,47	1	p < .001	2,86
Tijd&garantie vs. Controlegroep	65,72	1	p < .001	2,25
Korting vs. Basis	2,37	1	p = .124	1,17
Tijd&garantie vs. Basis	0,63	1	p = .427	0,92

*Hoofdeffect kanaal op activering AI (chi-square analyse)-1-1*

	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>df</b>	<b>p</b>	<b>OR</b>
Email vs. Brief November	214,80	1	p < .001	7,53
Email vs. Brief December	176,85	1	p < .001	3,39
Email vs. Brief Januari	184,26	1	p < .001	3,17
Email vs. Brief Februari	184,51	1	p < .001	2,89