

A high-angle, blurred photograph of a crowd of people walking on a paved surface, overlaid with a semi-transparent yellow filter. The people are in motion, creating a sense of a busy public space.

D&B

GEDRAGSEXPERIMENT

Stimuleren van partner doorgeven



Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

April 2020

PROJECTTEAM

Dienst Uitvoering Onderwijs

Rosalie Dudkiewicz Intern projectleider
Jos de Greeuw
Jan Komdeur
Wim Stam

D&B

Timo Jansen Extern projectleider
Eva Freling Gedragspsycholoog
Stijn de Vries Gedragspsycholoog

Ministerie OCW

Marc van der Steeg Adviseur

Contactgegevens D&B

024 663 96 27
info@dbgedrag.nl
www.dbgedrag.nl

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	4
INLEIDING	8
PROBLEEMVERKENNING	10
Analyse doelgroep	10
Analyse customer journey	10
Literatuuronderzoek	11
Klankbordgroep	11
THEORETISCH KADER	12
Algemene gedragskenmerken	12
Specifieke gedragskenmerken	13
THEORETISCH GEDRAGSMODEL	20
ADVIES	22
Relevanter en urgenter maken	22
Makkelijker maken	24
Minder spannend maken	26
INTERVENTIES	26
OPZET EXPERIMENT	28
RESULTATEN	31
Debiteurkenmerken	31
Effecten van de interventies op doorgeven van een partner	32
Effecten van de interventie op overige uitkomsten	35
Verschillen tussen doorgevers en niet-doorgevers	39
Het daadwerkelijk hebben van een partner	41
KOSTEN EN BATEN	43
EINDADVIES	47
BIJLAGE 1 Brief - voor- en achterkant CATS	49
BIJLAGE 2 Brief - voor- en achterkant Pre-CATS	50
BIJLAGE 3 Mail	51
BIJLAGE 4 Kosten per gedetecteerde partner	53

SAMENVATTING

Waarom geven debiteuren niet door dat ze een partner hebben, terwijl ze soms wel weten dat het moet? Waarom blijven de meesten zelfs bij een herinnering passief? Waarom doen mensen niet wat je vraagt, terwijl je ze (meerdere keren) geïnformeerd hebt?

Hoe onlogisch dit soort gedrag ook lijkt, het is goed te verklaren als je snapt hoe menselijk gedrag tot stand komt. Binnen dit project bekeken we daarom vanuit *gedragswetenschappelijk* perspectief hoe we het doorgeven van de partner en het partnerinkomen konden stimuleren.

DOELGEDRAG

Bij gedragsverandering werken we altijd met concreet *doelgedrag*: wat wil je stimuleren bij je doelgroep? De focus in dit project was het doorgeven van de partner en het partnerinkomen (**vanaf nu ‘doorgeven van de partner’**).

Als debiteuren hun partner doorgeven, kan DUO rekening houden met het partnerinkomen bij de berekening van het termijn bedrag. Dit voorkomt dat een debiteur te veel of te weinig aflost.

PROBLEEMVERKENNING

Voordat je een beïnvloedingsstrategie kan uitwerken, moet het probleem helder zijn. Een gedragsscan gaf inzicht in welke kenmerken binnen de huidige customer journey het doorgeven van een partner stimuleren of juist tegenhouden.

Onze expertise van gedrag, aangevuld met literatuuronderzoek gaf verder inzicht in de psychologische (gedrag)kenmerken van het afbetalen van schulden en het doorgeven van informatie.

KENMERKEN DEBITEUREN & DUO

Uit de probleemverkenning kwamen verschillende psychologische kenmerken die het ondernemen van effectieve acties in de weg kunnen staan:

- een cognitief beperkte doelgroep door inertia en schaarste
- een doelgedrag dat uit meerdere te nemen stappen bestaat
- communicatie die niet aankomt bij de doelgroep
- een situatie waarin de debiteur eenvoudig kan verzaken om de partner door te geven
- verschillende communicatieve beperkingen:
 - voelbaar geautomatiseerd
 - niet specifiek/relevant

- onduidelijke communicatie

De combinatie van deze kenmerken kan verklaren waarom sommige debiteuren verzaken in het doorgeven van hun partner. We houden daarom in de uitwerking van de interventie rekening met deze psychologische kenmerken.

INTERVENTIES

De interventie bestond uit een brief en een mail waarin de debiteur gevraagd werd om de partner en het partnerinkomen door te geven. De gebruikte technieken waren onder andere:

- Makkelijk scanbare kopjes en een activerende titel;
- Een uitleg van de partnerdefinitie en een reden waarom de debiteur de partner door moet geven;
- Een concreet, visueel handelingsperspectief met tijdsaanduiding.

We maakten onderscheid tussen debiteuren die tot de CATS of pre-CATS groep behoren omdat zij respectievelijk onder het nieuwe en oude aflosregime vallen. Vanwege de verschillen in regels voor deze debiteuren, ontvingen zij ook verschillende brieven.

OPZET EXPERIMENT

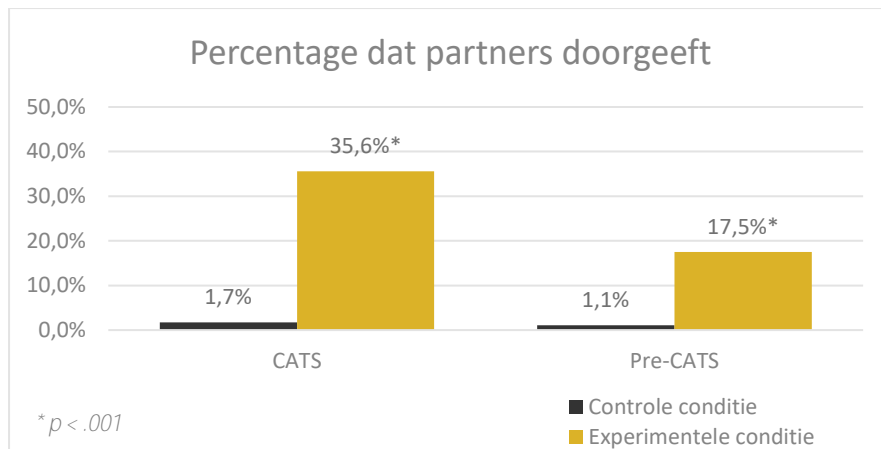
We selecteerden voor ons experiment de debiteuren die vielen onder de draagkrachtregeling en waarvan DUO verwachtte dat zij een hoge kans hebben om een partner te hebben. Ze werden willekeurig toegewezen aan één van de twee condities van het experiment:

1. **Brief en mail** - instructie voor het doorgeven van de partner en het partnerinkomen.
2. **Controle** - geen brief en mail.

Debiteuren kregen hun interventie *bovenop* de gebruikelijke berichten in het standaard proces. De interventieberichten werden zowel per mail als per brief verzonden.

RESULTATEN

De interventie zorgde er bij zowel de CATS-debiteuren als de pre-CATS-debiteuren significant vaker een partner werd doorgegeven. We zien dat deze effecten bij de CATS-debiteuren groter zijn, omdat de steekproef van de CATS-debiteuren een grotere kans had om een partner te hebben.



We zien ook andere effecten van de interventie. Zo zien we dat het termijnbedrag dat CATS-debiteuren moeten betalen significant hoger is bij de experimentele conditie. Zij betalen 18 euro (36%) meer dan de controle conditie. Voor de Pre-CATS is dit verschil niet significant.

Daarnaast zien we dat significant minder mensen onder de draagkrachtregeling vallen in de experimentele conditie (CATS 76.3%; Pre-CATS 96.1%) dan in de controle conditie (CATS 98.7%; Pre-CATS 98.8%). Tot slot zien we bij CATS-debiteuren dat er significant vaker een aflosvrije periode wordt aangevraagd in de experimentele conditie (3.4%) dan in de controle conditie (0.8%).

We zagen geen significante verschillen in het aantal vrijwillige verhogingen, het aantal debiteuren dat in de schuldsanering terecht komt en het aantal schorsingen.

KOSTEN EN BATEN

We keken naar wat de interventie kostte en wat het uiteindelijk opleverde. De resultaten staan hieronder vermeld in de tabel. In vergelijking met de handmatige controle, zagen we dat de interventie kosteneffectiever is per debiteur, maar dat je met de handmatige controle meer partners weet te detecteren. We adviseren daarom om eerst gebruik te maken van de interventie en daarna alsnog de handmatige controle in te zetten.

	Per debiteur	Totaal
Kosten interventie	0,93 euro	4,0 duizend euro
Extra ontvangsten interventie na twee maanden	23,63 euro	101,4 duizend euro
Vermindering kwijtschelding (prognose*)	2,1 duizend euro	2,3 miljoen euro

*Bij ongewijzigde situatie qua inkomen, doorgegeven partnerstatus en aflosgedrag

CONCLUSIE & ADVIES

Het versturen van een herinneringsbrief- en –mail zorgt ervoor dat meer debiteuren hun partner doorgeven. Met de inzet van beïnvloedingstechnieken verhogen we de kans dat debiteuren sneller in actie komen, in plaats van passief blijven. Bij een huwelijk wordt de partner automatisch doorgegeven aan DUO. Als DUO niets doet dan geeft van de rest bijna niemand zijn partner door. Een reminder zorgt ervoor dat veel meer mensen dit wel gaan doen.

Door de technieken toe te blijven passen en de effectiviteit hiervan te blijven meten, kan DUO haar communicatie niet alleen beter op de klant, maar ook op haar eigen doelen laten aansluiten.

Daarnaast adviseren we de volgende punten:

- Gebruik het ontwikkelde bericht. Door het ontwikkelde bericht in het reguliere automatische proces op te nemen, kun je automatisch zorgen dat meer debiteuren hun partner doorgeven.
- Voer aanvullend een handmatige controle uit. Door de interventie te combineren met een handmatige controle

bij de groepen met een hoge kans op een partner, zorg je ervoor dat je nog meer partners ontdekt.

- Optimaliseer de customer journey. In de interventie hebben we rekening gehouden met belangrijke psychologische gedragskenmerken. Het is goed als de gehele customer journey is afgestemd op deze kenmerken.
- Blijf variaties testen. Kijk hierbij bijvoorbeeld naar startende aflossers, de timing van herinneringen, het doorgeven van andere gegevens en het actief maken van fraude.
- Zet in op risicogroepen. Zoom in op de belangrijkste risicogroepen om specifiekere interventies op te zetten.

INLEIDING

De meeste debiteuren die nu starten met afbetalen doen dit volgens de draagkrachtregeling. In deze regeling houdt DUO bij de berekening van het af te lossen maandbedrag rekening met het inkomen van de debiteur en zijn of haar partner. DUO weet echter niet of iemand een partner heeft. Dit moet de debiteur zelf doorgeven.

In 2018 deed DUO een onderzoek waaruit bleek dat niet alle debiteuren hun partner doorgeven. In het onderzoek werd door middel van steekproeven gecontroleerd of debiteuren uit vier deelpopulaties een partner hadden. Een steekproef onder debiteuren die met iemand anders op hetzelfde adres stonden ingeschreven ($N = 600$) toonde aan dat 7% van deze doelgroep een partner had. **De debiteuren met een inkomen onder €13.000** ($N = 600$) hadden in 8,7% van de gevallen een partner. Debiteuren die een jaar eerder nog wel een partner hadden geregistreerd op DUO ($N = 373$) bleken tijdens de steekproef in 38,9% van de gevallen een partner te hebben. Uit een steekproef van de resterende debiteuren ($N = 600$) bleek 7,7% een partner te hebben. Al deze debiteuren hadden dit niet doorgegeven bij DUO.

Wanneer debiteuren niet doorgeven of zij een partner hebben, kan DUO geen rekening houden met het partnerinkomen bij de berekening van het termijnbedrag. Dit kan twee gevolgen hebben:

- De debiteur betaalt een te laag bedrag af per maand. Dit kan nadelig zijn voor de schatkist omdat er mogelijk een te hoog bedrag wordt kwijtgescholden. Voor de debiteur kan het ook ongunstig zijn omdat zijn/haar totale aflossing inclusief rente hoger kan zijn door een langere aflosperiode.
- De debiteur betaalt een te hoog bedrag af per maand. Dit komt voor wanneer de debiteur een partner heeft met een laag of geen inkomen. Een te hoge last kan zorgen voor financiële problemen.

Het is dus belangrijk dat debiteuren die volgens de draagkrachtregeling afbetalen, doorgeven of zij een partner hebben of niet. In de praktijk zijn mensen vaak niet zo bezig met de gevolgen van het al dan niet doorgeven van een partner en maken zij niet dit soort bewuste, rationele kosten-batenanalyses.

Decennia aan onderzoek laat zien dat het overgrote deel van ons gedrag *onbewust* tot stand komt. We worden continu gedreven door psychologische weerstanden en motieven,

omgevingsfactoren en andere onbewuste processen. Er speelt dus veel op de achtergrond wat het gedrag van debiteuren aanstuurt. Een focus op gedragsbeïnvloeding is daarom kansrijk: wanneer je weet wat debiteuren op bewust en onbewust niveau beweegt en tegenhoudt, kun je hier met je beïnvloeding op aanhaken. Met deze reden heeft DUO aan D&B gevraagd om dit vraagstuk te onderzoeken, passende interventies te ontwikkelen en hun effectiviteit in kaart te brengen.

In dit rapport bespreken we onze aanpak, ingezette interventies, resultaten en conclusies.

PROBLEEMVERKENNING

In de probleemverkenning brachten we de huidige situatie in kaart. We onderzochten de motieven, weerstanden en omgevingsfactoren die een rol spelen rondom het ongewenste (geen partner doorgeven wanneer je die wel hebt) én gewenste (een partner doorgeven wanneer je die hebt) gedrag.

Deze fase gaf ons niet alleen inzicht in *waar* de knelpunten in het proces zitten, maar ook de benodigde inhoudelijke kennis over de procedures rondom het doorgeven van een partner bij DUO. We gaan kort in op de afzonderlijke onderdelen.

ANALYSE DOELGROEP

Voor het huidige onderzoek richten we ons op alle debiteuren die een draagkrachtregeling hebben aangevraagd. Dit geldt zowel voor de CATS-debiteuren die onder de nieuwe terugbetalingsregels vallen als voor de pre-CATS-debiteuren die onder de oude terugbetalingsregels vallen.

Pre-CATS-debiteuren kunnen kiezen of zij het inkomen van hun partner mee laten tellen bij de berekening van hun maandbedrag.

Ook als zij er voor kiezen om het inkomen niet mee te laten tellen, moeten zij wél doorgeven dat ze een partner hebben. Dit kan verwarrend zijn voor debiteuren. CATS-debiteuren zijn verplicht hun partner te laten meetellen.

Van de startende aflossers zijn er 51.318 CATS-debiteuren en 2.205 pre-CATS-debiteuren met een draagkrachtregeling. Van deze CATS-debiteuren geeft 4,0% aan dat ze een partner hebben en van de pre-CATS-debiteuren 22,2%.

Bij al aflossende debiteuren zijn er 99.359 CATS-debiteuren en 68.761 pre-CATS-debiteuren met draagkracht. Van deze CATS-debiteuren heeft 8,5% hun partner doorgegeven, terwijl de pre-CATS-debiteuren met draagkracht in 32,9% van de gevallen een partner hebben doorgegeven.

ANALYSE CUSTOMER JOURNEY

Schijnbaar triviale kenmerken van de stappen die een debiteur moet doorlopen om een partner door te geven, kunnen op gedragsniveau grote impact hebben. In dit onderdeel brachten we de benodigde stappen en bijbehorende communicatie in kaart:

- We bestudeerden de communicatie op de site over het doorgeven van een partner, plus de stappen die iemand op Mijn DUO moet doorlopen om een partner door te geven.
- We bestudeerden alle berichten rondom het doorgeven van de partner en zijn of haar inkomen en de berichten vanaf de start van de aanloopfase.

In de verzamelde informatie zochten we naar:

- elementen die weerstand opwekken of reduceren;
- elementen die op goede of verkeerde motieven inspelen;
- elementen die begrijpelijkheid bevorderen of belemmeren;
- visuele ondersteuning die de begrijpelijkheid verhoogt of verlaagt;
- kansen om beïnvloedingstechnieken in te passen.

LITERATUURONDERZOEK

In de literatuurstudie bestudeerden we internationaal onderzoek op het gebied van schulden, debiteurgedrag en de inlichtingenplicht. Welke factoren spelen een rol? Welke maatregelen zijn ingezet en wat waren hier de resultaten van?

Deze fase gaf inzicht in de motieven, weerstanden en omgevingsfactoren die bij debiteuren een rol spelen rondom het hebben van schulden, het naleven van regels en doorgeven van informatie.

KLANKBORDGROEP

We hielden een klankbordgroep waarin we de drie brieven waarin de partner genoemd wordt, voorlegden aan debiteuren. Debiteuren beoordeelden deze brieven eerst zelf aan de hand van een vragenformulier. Daarna bespraken we de brieven in een groepsgesprek.

De klankbordgroep gaf ons inzicht in hoe debiteuren de specifieke communicatie over de partner ervaren.

THEORETISCH KADER

In dit onderdeel combineren we de inzichten uit de probleemverkenning met onze kennis van gedrag en wat dit betekent voor de doelgroep.

ALGEMENE GEDRAGSKENMERKEN

We bespreken eerst de *algemene* gedragskenmerken: een aantal basisprincipes achter menselijk gedrag die belangrijk zijn voor het proces bij DUO.

BEWUST VERSUS ONBEWUST

Veel van ons gedrag ontstaat onbewust en automatisch: we denken er niet bij na. Gelukkig maar, want dit evolutionaire overblijfsel stelt ons in staat om efficiënt te functioneren. Als we altijd overal *bewust* over zouden moeten nadenken, zou elke simpele handeling ons onnodig veel tijd en energie kosten. De menselijke machine draait dan ook grotendeels op gewoontegedragingen en heuristieken. En ook wanneer we goed ons best doen om rationeel te handelen en het juiste te doen,

worden we beïnvloed door onze heuristieken, emoties, omgeving en beperkte aandacht en cognitieve capaciteit.

Het is goed dit gedragskenmerk *top of mind* te hebben tijdens het lezen van dit rapport; het verklaart veel van de andere, op het eerste gezicht onlogische, gedragskenmerken die we beschrijven.

Dit gedragskenmerk betekent ook dat vooral inzetten op de *rationele* route om debiteuren te stimuleren hun partner door te geven onvoldoende aanhaakt op hoe ons brein werkt. Het ideaal is daarom dat de customer journey in opzet en inhoud, aansluit bij de hieronder beschreven onbewuste psychologische mechanismen die het gedrag van debiteuren aansturen.

DE WEG VAN DE MINSTE WEERSTAND

Veel van ons gedrag verloopt dus via de onbewuste, automatische weg. Dit maakt ons tot gemaksdieren die snel voor de weg van de minste weerstand kiezen. Hoe makkelijker het gevraagde gedrag is, hoe groter de kans dat een debiteur in actie komt, en andersom.

Inertia

Veranderen of actie ondernemen kost energie en vanuit evolutionair oogpunt willen we juist energie besparen. Er is daarom altijd een zekere mate van *weerstand* aanwezig wanneer

we iets van iemand vragen. Deze weerstand staat het gewenste gedrag in de weg, *zelfs* wanneer iemand gemotiveerd is. Het is als gasgeven met de handrem erop.

Zeker bij indirecte, schriftelijke communicatie is *inertia* een belangrijke drempel. Inertia is een subtiele, maar hardnekkige vorm van weerstand, waarbij mensen passief blijven. Gedachten **als ‘dat komt nog wel’ als reactie op een brief of e-mail** zijn dus goed te verklaren, maar funest wanneer iemand direct in actie moet komen.

Mensen blijven ook passief wanneer ze niet geloven dat ze *kunnen* veranderen, bijvoorbeeld wanneer ze denken dat het lastig is om hun partner door te geven of dat hun maandbedrag omhoog gaat en zij dit niet kunnen betalen. In dit geval ontbreekt het mensen aan voldoende *self-efficacy*: het geloof dat ze het gevraagde gedrag kunnen vertonen.

Schaarste

Inertia wordt een nog groter probleem wanneer je doelgroep stress ervaart. Stress zorgt er namelijk voor dat we (tijdelijk) minder hersencapaciteit hebben. Deze mentale schaarste zorgt voor tunnelvisie: we hebben minder oog voor wat belangrijk is en denken vooral op korte termijn i.p.v. lange termijn. Handelingen die simpel lijken, worden door deze schaarste extra belastend.

Denk aan het begrijpen van instructies, het zoeken van aanvullende informatie, het uitvoeren van taken en het nemen van beslissingen.

Omdat de doelgroep bestaat uit veel starters met lage en/of onzekere inkomens en jonge professionals met stress op de werkvloer, mogen we aannemen dat de doelgroep bij DUO door een combinatie van schaarste en inertia **cognitief ‘beperkt’** is.

SPECIFIEKE GEDRAGSKENMERKEN

Uit de customer journey en klankbordgroep komen ook *specifieke* gedragskenmerken naar voren die mogelijk van invloed zijn bij de doelgroep(en).

KENNIS

Kennis speelt een belangrijke rol wanneer het gaat om naleving. Wanneer je immers niet weet dat je iets door moet geven zul je dit ook niet doen. Een groot deel van onbewuste fraude rondom uitkeringen en het doorgeven van een partner blijkt dan ook te komen door een gebrek aan kennis.

Ook bij DUO kan dit het geval zijn. In het geval van debiteuren die hun partner door moeten geven gaat het dan om:

- weten wat DUO onder partner verstaat;
- en weten dat ze hun partner door moeten geven.

Communicatie bereikt de debiteur niet

De kans is groot dat debiteuren niet weten dat zij hun partner door moeten geven aan DUO. Uit onderzoek van de Nationale Ombudsman kwam naar voren dat veel debiteuren hun post niet ontvangen en berichten in Mijn DUO missen doordat zij geen actie ondernemen na de notificatiemail of doordat zij de mail op een oud mailadres ontvangen.

Daarnaast zorgen verschillende elementen in de communicatie ervoor dat debiteuren de communicatie niet als urgent en relevant zien wat ervoor kan zorgen dat zij niet de moeite nemen om berichten op Mijn DUO te lezen of om actie te ondernemen. Dit kwam ook naar voren in de klankbordgroep. Deelnemers gaven aan dat zij de berichten onduidelijk vonden, dat er veel irrelevante informatie in staat en dat het onduidelijk is wat DUO van hen verwacht. Maar twee van de elf deelnemers wisten dat zij hun partner door moesten geven en één deelnemer wist dat je dit ook moet doen als je al afbetaald. DUO communiceert alleen bij debiteuren die starten met afbetalen over het doorgeven van de partner. Betaal je eenmaal af? Dan krijg je nooit meer een herinnering.

Tot slot is de informatie over het hebben van een partner en wat een partner is lastig te vinden op de website. In Mijn DUO staat een uitleg en een link naar een uitgebreidere uitleg. Deze uitleg is op de website niet makkelijk te vinden. Ook niet via de zoekfunctie.

Definitie ‘partner’ is misleidend

Daarnaast is het de vraag of debiteuren weten wat DUO onder een **partner verstaat**. ‘Partner’ impliceert dat het om een liefdesrelatie gaat, maar dit hoeft niet zo te zijn. Je kan immers ook een huis bezitten met iemand anders dan je partner.

Ook kan het zijn dat debiteuren verwachten dat DUO in het geval van een officieel geregistreerde partner (zoals iemand waarmee je bent getrouwd of je fiscale partner) in hun systeem automatisch ziet of je een partner hebt.

Pre-CATS en partnerinkomen

Pre-CATS-debiteuren kunnen kiezen of zij het inkomen van hun partner mee laten tellen bij de berekening van hun maandbedrag. Ook als zij er voor kiezen om het inkomen niet mee te laten tellen, moeten zij wél doorgeven dat ze een partner hebben. Dit kan verwarrend zijn voor debiteuren.

Communicatie is onduidelijk

In de rapportage 'Respons op betaalherinnering' beschreven we al dat er veel winst te behalen is door de communicatie te verduidelijken. We verwachten dat dit ook een belangrijke rol speelt in het huidige onderzoek.

Wanneer we kijken naar de drie berichten waarin de partner en het partnerinkomen wordt genoemd, vallen een aantal dingen op:

- Het onderwerp van de brieven sluit niet aan bij de inhoud.
- Het handelingsperspectief in de brief over het partnerinkomen is onduidelijk en staat op de tweede pagina.
- De debiteur moet voor de partnerdefinitie naar een pagina op de website. Het staat niet in de brief.
- De tekst over de partner of het partnerinkomen in het tweede en derde bericht impliceren dat DUO automatisch het inkomen van de partner opvraagt en dat het een keuze is om de partner door te geven.

Wij vragen uw inkomen op bij de Belastingdienst. Heeft u een partner, dan vragen we ook het inkomen van uw partner op. Vervolgens wordt uw maandbedrag (opnieuw) berekend. Was er nog geen maandbedrag vastgesteld of verandert uw maandbedrag? Dan krijgt u een bericht.

Een fragment uit het eerste verzoek om de partner door te geven.

Ga naar 'Mijn schulden' en kies 'Uw gegevens wijzigen'. Geef de gevraagde gegevens door voor 15 oktober 2018. Hadden u en uw (eventuele) partner geen inkomen in het peiljaar, dan kunt u dat ook doorgeven. Is het inkomen nog niet bekend, maak dan een schatting van het inkomen. Nadat u het inkomen heeft doorgegeven, gaan we uw maandbedrag (opnieuw) berekenen. U krijgt over de uitkomst bericht.

Geeft u de gevraagde gegevens niet tijdig door, dan stellen we uw maandbedrag vast zonder rekening te houden met uw inkomen.

Een fragment uit het eerste verzoek om de partner door te geven.

BEHOUD VAN ZELFBEELD

Mensen frauderen zoveel als ze kunnen zonder hun positieve zelfbeeld te verliezen. Dit wil zeggen dat veel mensen een beetje frauderen. Mensen die het in het algemeen belangrijker vinden om de regels na te leven zullen logischerwijs minder snel frauderen en/of informatie verzwijgen. Dit past immers niet bij hun zelfbeeld. Daarbij wegen we wel af hoe belangrijk we het vinden om de regel na te leven.

In het geval van het partnerinkomen is het onwaarschijnlijk dat debiteuren een beetje frauderen. Je geeft immers je partner door of je doet het niet. Het is echter wel mogelijk dat debiteuren afwegen hoe belangrijk zij het naleven van de regel vinden. In de klankbordgroep kwam naar voren dat onduidelijk is waarom

debiteuren hun partner door moeten geven. Dit kan ertoe bijdragen dat zij de regel als minder belangrijk zien.

NORM

Als er een hoge norm is om een bepaalde regel na te leven dan doen mensen dit eerder. In het geval van DUO is de norm niet zichtbaar. Debiteuren geven immers individueel hun partner door op een beveiligde online omgeving. Debiteuren weten daarom waarschijnlijk niet goed wat de norm is.

PAKKANS/SANCTIEKANS

De pakkans en sanctiekans hebben invloed op of iemand de regels overtreedt of niet. Het gaat dan vooral om de ervaren pakkans. Wat de werkelijke pakkans is, maakt minder uit. Ook de hoogte van de sanctie is minder belangrijk.

In het geval van DUO zijn er geen negatieve consequenties voor de debiteur wanneer hij/zij niet doorgeeft een partner te hebben. In de klankbordgroep reageerden debiteuren geschokt toen zij hoorden dat ze hun partner door moesten geven. Krijg ik nu een boete? Dit impliceert dat sommige debiteuren wel verwachten dat het negatieve consequenties kan hebben wanneer je je partner niet doorgeeft.

GELEGENHEID - MOTIVATIE - RATIONALISATIE

In het geval van bewuste fraude of nalatigheid spelen gelegenheid, motivatie en rationalisatie een rol. Hoe makkelijk is het voor iemand om fraude te plegen? Heeft iemand een motief?

In het geval van het doorgeven van de partner is het eenvoudig om fraude te plegen. Je onderneemt geen actie en geeft je partner niet door. DUO stuurt geen herinnering en er zitten verder geen consequenties aan. We spreken van een omissiedelict. Fraude ontstaat doordat je iets niet doet en niet door actief frauduleus handelen.

Ook kunnen debiteuren een motief hebben om de partner niet **door te geven**. Zij lopen immers het 'risico' dat hun maandbedrag omhoog gaat. Dit voelt onprettig. Het maandbedrag laag willen houden kan een motivatie zijn om de partner niet door te geven.

Als je weet dat er geen negatieve consequenties verbonden zijn als je geen partner doorgeeft, dan kan dit een rationalisatie zijn om fraude te plegen. Het idee dat je niet gepakt zal worden bij het frauderen is ook een veelvoorkomende rationalisatie.

VEEL STAPPEN - FRICTIE

Eerder bespraken we dat mensen zowel gemak- als gewoontedieren zijn. We hebben beperkte capaciteit om intensief bezig te zijn. We moeten ons ervan bewust zijn dat iedere actie die we van debiteuren vragen, bestaat uit meerdere stappen.

Het overzicht op de volgende pagina toont hoeveel relatief simpele handelingen we al vragen van debiteuren. Hoe vanzelfsprekend een aantal stappen ook lijkt, iedere stap zorgt voor frictie en ‘kost’ ons dus iets.

Daarnaast vragen sommige tussenstappen extra handelingen en zoekwerk die het proces lastiger maken, zoals het inloggen via DigiD en het verzamelen van inkomensgegevens van je partner.

Dit betekent dat ook mensen die de gewenste functionele reactie vertonen, alsnog tussentijds kunnen uitvallen. Hoe meer stappen ze moeten nemen, hoe meer mentale frictie en hoe groter de kans dat ze afhaken, of de actie uitstellen tot een ander moment (en het vervolgens vergeten).

DIGID

DigiD lijkt een vanzelfsprekende stap die niet voor problemen zal zorgen: de student heeft immers ooit de lening aangevraagd dus heeft al een keer ingelogd.

Er zijn echter situaties waarin DigiD opnieuw moet worden aangevraagd: wanneer iemand de gebruikersnaam is vergeten, wanneer langer dan drie jaar niet is ingelogd, of wanneer een nieuw verzonden account niet binnen twintig dagen is geactiveerd. Deze situaties komen mogelijk ook voor bij debiteuren van DUO. Gezien hun levensfase is het niet vanzelfsprekend dat ze DigiD regelmatig gebruiken en is het ook mogelijk dat ze niet actief meer zijn geweest na de lening te hebben afgesloten.

Het gevolg kan zijn dat debiteuren te laat zijn met in actie komen of het gedrag in het geheel vermijden.

ONVOLLEDIG HANDELINGSPERSPECTIEF

Wanneer we mensen willen activeren, moeten we zo snel mogelijk duidelijk maken *wat* ze moeten doen en *hoe*. We willen de debiteur dus een concreet handelingsperspectief geven. In de communicatie rondom het doorgeven van de partner wordt gevraagd om de partner door te geven. Deze instructie staat

echter pas op de tweede pagina van het bericht. Bij de opsomming van de gegevens die de debiteur door moet geven mist het inkomen van de partner terwijl juist dit voorbereiding vraagt van de debiteur.

Welke gegevens ontbreken?

We weten niet of u een partner heeft. Heeft u geen partner, dan hoeft u niets te doen. Op duo.nl/partner leest u wie wij als uw partner zien.

Als u een partner heeft, hebben we de volgende gegevens van uw partner nodig.

- * Naam
- * Geboortedatum
- * Burgerservicenummer

Een fragment uit het eerste verzoek om de partner door te geven.

GEAUTOMATISEERD SYSTEEM

De communicatie vanuit DUO verloopt logischerwijs automatisch. In de formulering van sommige zinnen lijkt deze automatisering voelbaar. Ook wordt er in verschillende berichten expliciet mee afgesloten:

Dit bericht is automatisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.

Een fragment uit een bericht voor CATS- debiteuren.

Dit soort elementen laten communicatie onpersoonlijker aanvoelen. Dit kan doorwerken in de mate waarin we ons als lezer aangesproken voelen door de boodschap en de mate waarin we ons geroepen voelen om in actie te komen. Een boodschap voelt immers urgenter wanneer hij komt van iemand die ons daadwerkelijk in de gaten houdt, dan wanneer hij komt van een anoniem systeem.

VEEL (NIET RELEVANTE) INFO

Een ander punt dat samenhangt met de mate waarin we ons aangesproken voelen, is de mate waarin de informatie op ons van toepassing is. Hoe specifieker de informatie is voor onze situatie, hoe relevanter en daarmee urgenter de informatie lijkt en andersom. Krijgt de gemiddelde, in Nederland wonende debiteur informatie over wonen en betalen vanuit het buitenland, dan maakt hij hier automatisch uit op dat het om een algemeen bericht voor alle debiteuren gaat. De overige informatie in het bericht wordt daarmee snel als minder persoonlijk relevant gezien.

Het gaat hier ook om de verwerking die nodig is. Wanneer we eerst moeten lezen en bepalen welke informatie wel en niet relevant voor ons is, wordt de kans groter dat we afhaken tijdens het lezen, slechter lezen en de informatie niet goed begrijpen. Het

is ook mogelijk dat we de meest belangrijke informatie er dan *helemaal* niet uitpikken. Hoe meer informatie we dus geven, hoe kleiner de kans dat een debiteur succesvol is in het vinden van de hoofdgedachte van een tekst.

Naast dat we de informatie er niet uitpikken zorgt het er ook voor dat debiteuren de communicatie van DUO als minder waardevol gaan ervaren. Dit in combinatie met de stappen die zij moeten nemen, kan ervoor zorgen dat zij niet de moeite nemen om naar Mijn DUO te gaan om berichten te openen. Waarom zou je deze moeite nemen voor een bericht dat toch niet op jou van toepassing is?

Volgorde

Door de huisstijl van DUO bestaan veel berichten uit twee **pagina's**. Dit maakt het extra belangrijk om direct te beginnen met de meest essentiële informatie.

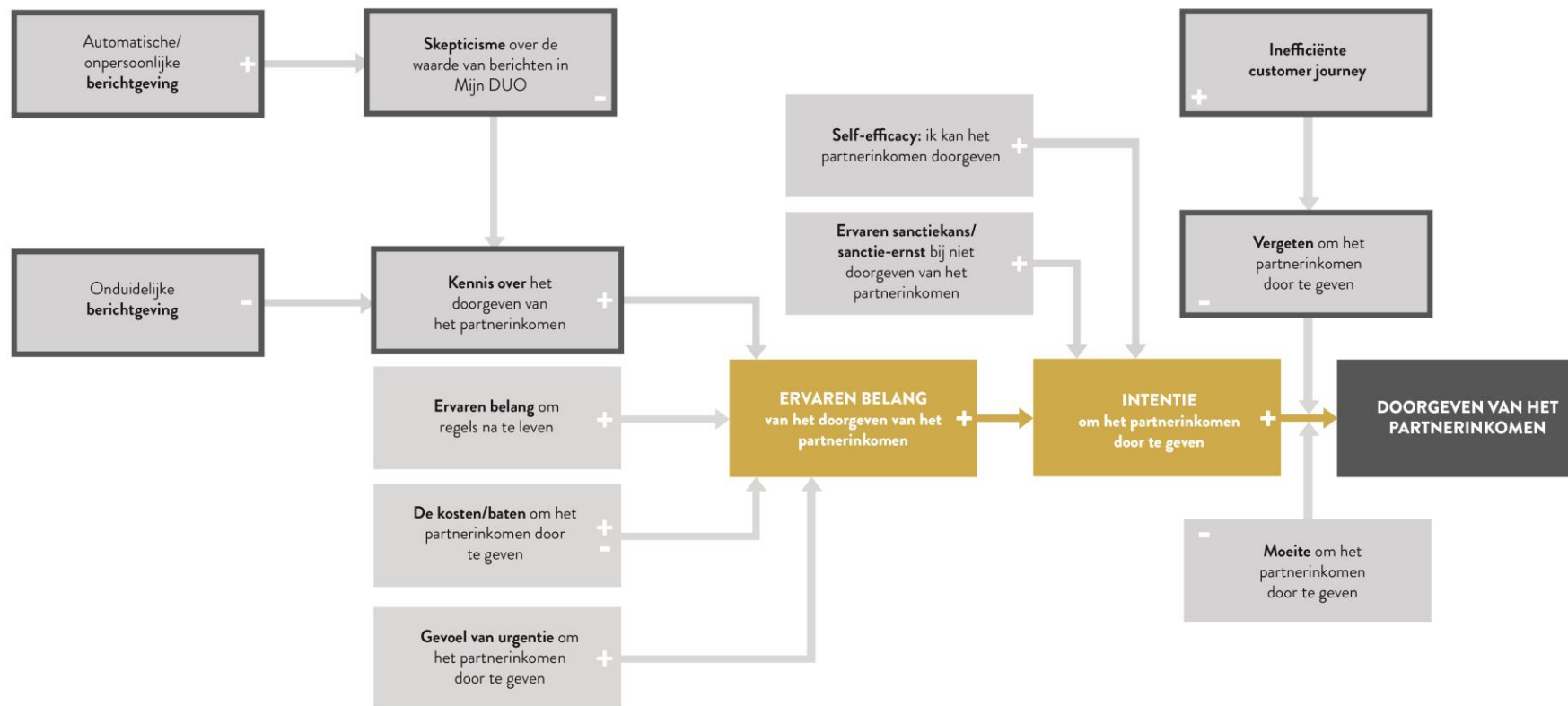
THEORETISCH GEDRAGSMODEL

Op basis van de literatuurstudie en de analyse van de customer journey stelden we een theoretisch gedragsmodel op (zie de volgende pagina).

In dit model staan de factoren die mogelijk van invloed zijn op het wel of niet doorgeven van de partner. Staat er een minteken bij de factor dan hangt deze negatief samen met de factor waar de pijn naartoe gaat. Zo zorgt onduidelijke berichtgeving er waarschijnlijk voor dat iemand minder kennis heeft: hoe onduidelijker de berichtgeving, hoe lager het kennisniveau.

Staat er een plusteken bij de factor dan hangt deze positief samen met waar hij heen wijst. Iemand die het belangrijk vindt om de regels na te leven zal het ook belangrijker vinden om de partner door te geven: hoe belangrijker iemand het vindt om de regels na te leven, hoe hoger het ervaren belang om de partner door te geven.

In de klankbordgroep hebben we de verschillende factoren getoetst. Zo bleek bijvoorbeeld dat debiteuren inderdaad niet altijd wisten dat zij een partner moesten doorgeven, maar vonden ze dat het doorgeven niet zoveel moeite kostte. De factoren die werden bevestigd door de klankbordgroep hebben wij omlijnd. Dit zijn de factoren waar we met de interventie op willen inzetten.



Figuur 1 - Een theoretisch gedragsmodel met daarin de factoren die een rol spelen bij het doorgeven van het partnerinkomen

ADVIES

We hebben net besproken welke psychologische kenmerken een rol kunnen spelen bij de doelgroep van DUO. Samenvattend zien we:

- een cognitief beperkte doelgroep door inertia & schaarste;
- een doelgedrag dat uit meerdere te nemen stappen bestaat;
- communicatie die niet aankomt bij de doelgroep;
- een situatie waarin de debiteur eenvoudig kan verzaken om de partner door te geven;
- een voelbaar anoniem, geautomatiseerd systeem;
- veel niet-specifieke/minder relevante informatie;
- onduidelijke communicatie.

We omschrijven nu welke technieken DUO in kan zetten om ervoor te zorgen dat debiteuren hun partner doorgeven. Hoofddoel is om de kans op een functionele reactie te verhogen **en te zorgen dat debiteuren tijdens zo'n functionele reactie minder snel afhaken in het proces.** Hiervoor moeten we het doelgedrag:

- relevanter en urgenter maken;
- makkelijker maken;
- minder spannend maken.

Tussen deze elementen zit overlap, maar voor het overzicht bespreken we ze apart van elkaar.

RELEVANTER EN URGENTER MAKEN

MAAK HET SPECIFIEK

DUO staat in haar communicatie voor lastige keuzes. Er is veel te vertellen over het proces en een debiteur kan, afhankelijk van zijn (toekomstige) situatie, verschillende stappen ondernemen. Toch is het verstandig om de hoeveelheid informatie te beperken.

Een manier is om vooral specifieke informatie te geven die aansluit bij iemands situatie. In het geval van het doorgeven van een partner is het bijvoorbeeld goed om te benoemen wanneer je weet dat een debiteur met iemand anders op hetzelfde adres staat ingeschreven of wanneer bekend is dat de debiteur met iemand anders een woonhuis heeft. Dit vraagt uiteraard wel om een koppeling van gegevens.

MAAK HET PERSOONLIJK

Geef de debiteur het gevoel dat hij aangesproken wordt door **‘mensen van DUO’, in plaats van door ‘DUO’**. Zo verhogen we de kans dat de lezer zich aangesproken voelt en in actie komt. Ook in geautomatiseerde berichten kunnen we elementen toevoegen om ze persoonlijker te laten aanvoelen.

Geef DUO bijvoorbeeld letterlijk een gezicht, door een foto toe te voegen van de afzender, of een foto van het uitvoerende team. Denk daarnaast aan taal: sluit af met je (team)naam en gebruik de ik-vorm: *Ik mail je dit omdat ik heb gezien dat je geen partner hebt doorgegeven....*

MAAK COMMUNICATIE SCANBAAR

Mensen zijn ingesteld op gemak en energiebesparing. Voordat we een bericht überhaupt lezen, scannen we (onbewust) razendsnel op relevantie. We kijken bijvoorbeeld naar de titel, enkele zinnen van de eerste alinea, de tussenkopjes en visuele elementen die aandacht trekken, **zoals foto's, tabellen en logo's**. Dit betekent dat *al* deze elementen benut moeten worden om de relevantie te verhogen en iemand aan te zetten tot aandachtig lezen. Maak daarom met de kopjes duidelijk waar **de alinea's** over gaan en laat de belangrijkste onderdelen van het bericht opvallen.

FRAUDE “ACTIEF MAKEN”

Naast deze manieren om de communicatie relevanter en urgenter te maken is het ook mogelijk om direct in te zetten op het voorkomen van fraude door fraude actief te maken.

Debiteuren die een partner hebben, kunnen ervoor ‘kiezen’ om hun partner niet door te geven. Fraude ontstaat door passiviteit. Dit voorkom je wanneer *alle* debiteuren door moeten geven of zij een partner hebben of niet. Dus ook de debiteuren die geen partner hebben. Op dit moment is het onmogelijk in Mijn DUO om dit door te geven.

Een andere manier om dit te voorkomen is door het onderdeel te maken van de standaardgegevens die je door moet geven aan DUO. Op dit moment is het een aparte pagina waar debiteuren vanuit zichzelf naartoe moeten gaan om hun partner door te geven.

DEBITEUREN HERINNEREN

Debiteuren krijgen nu éénmalig een brief waarin staat dat zij hun partner door moeten geven terwijl zij 15 -30 jaar afbetalen. Het is aannemelijk dat zij in deze periode een partner krijgen en vergeten zijn dat ze dit door moeten geven aan DUO.

Herinner debiteuren er daarom jaarlijks aan dat zij hun partner door moeten geven. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een checklist van hun gegevens waar de debiteur actief akkoord op moet geven. Met een checklist herinner je debiteuren én maak je fraude actief.

Beste Mark,

Kloppen je gegevens nog?

Telefoonnummer	06 - 27075948
Mailadres	markdebie@gmail.com
Notificaties per	sms, mail
Partner	ja, Sabine ten Kate

[Aanpassen](#) [bevestigen](#)

Figuur 2 - Een voorbeeld van hoe een jaarlijkse checklist eruit kan zien.

NORMEN GEBRUIKEN

De mens is een sociaal groepsdier. We volgen daarom graag voorbeelden op van anderen om ons te conformeren aan de groep. Als je geen partner hebt doorgegeven, maar hoort dat veel

andere debiteuren dit wel hebben gedaan dan wordt de neiging sterker om ook je partner door te geven. Hoe specifieker de norm inspeelt op een doelgroep waar je toe behoort, hoe effectiever de norm. Zo is voor een debiteur uit Zwolle de norm “78% van de debiteuren heeft een partner doorgegeven” minder effectief dan de norm “78% van de debiteuren uit Zwolle heeft een partner doorgegeven”.

Valt de debiteur onder de minderheid die de partner nog niet heeft doorgegeven? Dan is het slim om dit te benadrukken. Het voelt namelijk niet prettig om als een van de weinige niet het gewenste gedrag te hebben vertoond.

MAKKELIJKER MAKEN

GEEF EEN CONCREET HANDELINGSPERSPECTIEF

Het is voor de debiteur belangrijk om te weten wat er van hem/haar wordt verwacht. Het doelgedrag dient daarom duidelijk gecommuniceerd te worden. Het doorgeven van een partner bestaat echter uit meerdere kleine stappen. Door aan te geven welke stappen dit zijn, hoe deze stappen doorlopen moeten worden en wanneer dit moet gebeuren wordt het voor de debiteur eenvoudiger om het gewenste gedrag te vertonen. Een

stappenplan helpt om deze verschillende acties overzichtelijk weer te geven. Door het stappenplan maak je het voor de debiteur zo makkelijk mogelijk om het doelgedrag te vertonen. De debiteur hoeft enkel de stappen op te volgen.

MAAK DE CUSTOMER JOURNEY EFFICIËNT

Wanneer debiteuren starten met afbetalen moeten zij meerdere gegevens doorgeven:

- Ze moeten doorgeven of ze een partner hebben.
- Ze moeten hun inkomen doorgeven.
- Ze moeten automatisch incasso instellen.
- Pre-CATS-debiteuren moeten doorgeven of zij via een andere regeling af willen lossen.

Al deze gegevens moet de debiteur op een andere plek in Mijn DUO doorgeven. Dit is inefficiënt, werpt drempels op en vraagt meer dan de debiteur dan nodig.

Laat debiteuren die starten met aflossen éénmalig gegevens invullen op een pagina in Mijn DUO in plaats van dat ze naar verschillende plekken in Mijn DUO moeten.

HELP BIJ HET IN ACTIE KOMEN

Bereid voor

Bereid de debiteur tijdig voor op belangrijke acties die onvoldoende ondernomen worden. Om het voorbeeld van DigiD te gebruiken: wanneer we aanwijzingen hebben dat hier een drempel zit, willen we dit verder van tevoren benoemen met daarbij een concreet handelingsperspectief. In het geval van het doorgeven van de partner is het achterhalen van het partnerinkomen ook een mogelijke drempel.

Gebruik implementatie intenties

Wanneer duidelijk is *wanneer* iemand *wat* kan doen, kunnen we nog een extra zetje geven met een *implementatie-intentie*. Bij implementatie-intenties helpen we mensen een koppeling te maken tussen een situatie en gedrag, in de vorm als *X (situatie)* dan *Y (gedrag)*.

Zeker wanneer het verleidelijk is om bepaald gedrag te vermijden, kan deze techniek werken om mensen over de drempel te helpen. Kijk voor een concreet voorbeeld op pagina 27.

MINDER SPANNEND MAKEN

Een combinatie van de hierboven besproken adviezen helpt al om spanning weg te nemen. Het geeft immers vertrouwen wanneer alle DUO-communicatie dezelfde heldere (en waar mogelijk: specifieke) informatie geeft over de procedure en regels, plus concrete handelingsperspectieven.

INTERVENTIES

Op basis van ons advies werkten we enkele interventies uit. Belangrijk om te weten is dat deze in dit experiment zijn toegevoegd aan de standaardcommunicatie. Dit proces verloopt immers automatisch en kan niet plots stil worden gezet. Debiteuren kregen hun interventie dus *bovenop* de standaardberichten.

We richten ons voor het huidige onderzoek op zowel de CATS-debiteuren die onder de nieuwe terugbetalingsregels vallen als op de pre-CATS-debiteuren die onder de oude terugbetalingsregels vallen. Zij hebben te maken met verschillende regelingen en kunnen verschillende keuzes maken. We hebben daarom

verschillende interventies gemaakt voor CATS-debiteuren en pre-CATS-debiteuren.

Helaas was het binnen de onderzoeksperiode van dit experiment niet mogelijk om een checklist in te zetten of om alle debiteuren door te laten geven of zij wel óf geen partner hebben. We kozen daarom voor het versturen van een herinneringsbrief en mail.

INTERVENTIEBRIEF EN MAIL

De basis is een interventiebrief die debiteuren ontvangen wanneer zij hun partner nog niet doorgaven. Hierin is alle benodigde informatie samengevoegd die onzekerheid wegneemt en activeert, zodat de debiteur niet afhankelijk is van de site of een telefoongesprek met DUO. In overleg en samenwerking met DUO namen we de volgende technieken op:

- Makkelijk scanbare kopjes en een activerende titel;
- Een uitleg van de partnerdefinitie;
- Een concreet, visueel handelingsperspectief met tijdsaanduiding;



4-8 min

STAP 1	Verzamel de volgende gegevens van uw partner: <ul style="list-style-type: none">• Burgerservicenummer (BSN, dit staat op het identiteitsbewijs van uw partner)• Inkomen van 2017 (onder het kopje 'Waar kan uw partner zijn of haar inkomen opzoeken?' staat waar uw partner dit kan vinden)
STAP 2	Ga naar duo.nl, klik op 'Inloggen Mijn DUO' en log in met uw DigiD.
STAP 3	Ga naar 'Direct regelen' op het overzichtsscherm en klik op 'Partner doorgeven'.
STAP 4	Vul uw gegevens in, kies of u uw partner mee laat tellen en klik op 'Bevestigen'.

Figuur 3 - Een voorbeeld van een visueel handelingsperspectief

- Een specifieke tekst voor debiteuren die met iemand samenwonen: *'Op basis van onze gegevens hebben we geconstateerd dat u met iemand samenwoont.'*
- Het benoemen van een reden waarom iemand de partner **door moet geven en de gevolgen in de eerste alinea:** *'Het hebben van een partner kan invloed hebben op uw draagkracht en dus het bedrag dat u maandelijks af moet lossen op uw studielening. Afhankelijk van het inkomen van uw partner kan dit bedrag hoger of lager zijn';*
- Een implementatie-**intentie:** *'Heeft u nu geen tijd om de stappen te doorlopen? Prik dan een moment in uw agenda voor later vandaag of morgen';*
- Een uitleg wat het gevolg is als iemand zijn partner niet doorgeeft (in geval van Pre-CATS): *'Laat u het partnerinkomen niet meetellen? Dan tellen wij de maanden dat u uw partner niet mee laat tellen op bij de periode die u af moet lossen en wordt uw maximale aflosperiode langer.'*

Bekijk de brieven in bijlage 1 en 2 op pagina 49 en 50. Dit bericht is in de huisstijl opgemaakt in het mailprogramma van DUO/Kwaliteit. De uiteindelijke opmaak wijkt dus iets af.

Naast de brieven stuurden we een aanvullende mail. De tekst in de mail is minder specifiek dan die in de brief vanwege privacy voorwaarden. Bekijk de mail in bijlage 3 op pagina 51. De mail is in de huisstijl opgemaakt in het mailprogramma van DUO/Kwaliteit. De uiteindelijke opmaak wijkt dus iets af.

OPZET EXPERIMENT

SELECTIE DEBITEUREN

We selecteren voor ons experiment de debiteuren waarvan DUO verwacht dat zij een hoge kans hebben om een partner te hebben. Dit zijn debiteuren die de berichten over de partner in 2017 of eerder hebben ontvangen.

De debiteuren die we voor het hoofdexperiment selecteerden:

- maakten gebruik van de draagkrachtregeling;
- waren onderdeel van één van de vier volgende risicogroepen:
 - Meerdere volwassenen zonder kind; de debiteur staat met tenminste twee andere meerderjarige personen en er staan geen kinderen op het adres ingeschreven.
 - Meerdere volwassenen met kind; de debiteur staat met tenminste twee andere meerderjarige personen en één of meer minderjarige personen op hetzelfde adres ingeschreven als woonachtig. De debiteur hoeft niet de ouder te zijn van een van de aanwezige kinderen.

- Twee volwassenen met kind; De debiteur staat met één andere meerderjarig persoon ingeschreven met minstens één kind. Eén van of allebei de meerderjarigen is/zijn ouder van het kind.
- Kadaster; De debiteur is samen met één meerderjarige medebewoner eigenaar van de woning waar ze samen als woonachtigen staan ingeschreven. Er kunnen meerdere medebewoners zijn, er mogen niet meer mede-eigenaren zijn.

	CATS-debiteuren	Pre-CATS-debiteuren	Totaal
Meerdere volwassenen	1720 (39%)	2603 (63%)	4323 (51%)
Meerdere volwassenen met kind	218 (5%)	471 (11%)	689 (8%)
Twee volwassenen met kind	512 (12%)	756 (18%)	1268 (15%)
Kadaster	1981 (45%)	280 (7%)	2261 (26%)
Totaal	4431	4110	8541

Zoals gezegd maken we onderscheid tussen de CATS-debiteuren en pre-CATS-debiteuren.

KANALEN

Alle communicatie voor het experiment is zowel per mail als per brief verzonden.

CONDITIES

De geselecteerde debiteuren werden willekeurig toegewezen aan één van de twee condities van het experiment:

1. **Experimentele conditie** – een herinneringsbrief en mail;
2. **Controleconditie** – geen herinneringsbrief en mail.

We wilden de brieven zo specifiek mogelijk maken. Het aantal debiteuren per specifieke risicogroep (meerdere volwassenen zonder kind, meerdere volwassenen met kind, twee volwassenen met kind en kadaster) achtten we vooraf te klein om met een statistische analyse conclusies te trekken. Daarom hebben al deze groepen dezelfde brief ontvangen. We hebben wel onderscheid gemaakt tussen debiteuren die tot de CATS of Pre-CATS groep behoren.

	Totaal
CATS controlegroep	2180
CATS experimentele groep	2251
Pre-CATS controlegroep	2071
Pre-CATS experimentele groep	2039
Totaal	8541

EXTRA CONTROLE

Om meer te weten komen over de debiteuren, kijkt DUO bij een steekproef van de debiteuren die géén partner heeft doorgegeven of zij volgens de bij hen bekende gegevens met zekerheid kunnen zeggen dat ze wel een partner hebben (N=1.687). Op die manier krijgen we beter inzicht in het effect van de interventie en hoeveel terrein we nog kunnen winnen.

Medewerkers van DUO zijn, na het verzamelen van de data voor de analyse, begonnen met het beoordelen van de leefsituatie van de debiteuren. Hiervoor werd het BRP geraadpleegd om na te

gaan of de debiteur gehuwd is, welke andere personen op het adres van de debiteur ingeschreven staan en wat de onderlinge relatie tot de debiteur is of kan zijn.

Op basis van de bevindingen beoordeelde de DUO medewerkers of er sprake was van een partner. Deze partner werd vervolgens administratief aan de debiteur gekoppeld. De resultaten van deze handmatige controle staan ook beschreven in het volgende **hoofdstuk ('Resultaten')**. In het hoofdstuk 'Kosten-Baten' vergelijken we de kosten en de baten van de handmatige controle en de herinnering (met brief en mail) met elkaar.

TIJDLIJN EXPERIMENT

Gebeurtenis	Datum
Brieven experiment verzonden	4 juni 2019
Start meting	4 juni 2019
Mails experiment verzonden	5 juni 2019
Start extra controle partner op steekproef	21 juni 2019
Data analyse	11 september

RESULTATEN

Uiteindelijk hebben we een analyse gedaan van de gegevens van 8.540 debiteuren. We hebben de volgende debiteuren uitgesloten van de analyse:

- Debiteuren die niet actief zelf hun partner hebben doorgegeven, maar automatisch zijn doorgegeven via de Basisadministratie Personen (BAP), een informatiesysteem van DUO.
- Debiteuren die hun partner hebben doorgegeven vóór de inzet van de interventie.

DEBITEURKENMERKEN

Hiernaast staan de kenmerken van de CATS- en Pre-CATS-debiteuren beschreven. Allereerst staat beschreven welk deel van de groep behoort tot een bepaalde categorie. Daarna staan de gemiddelden van de twee groepen beschreven.

	CATS	Pre-CATS
Risicogroep: Meerdere volwassenen zonder kinderen	38.8%	63.3%
Risicogroep: Meerdere volwassenen met kinderen	4.9%	11.5%
Risicogroep: Twee volwassenen met kinderen	11.6%	18.4%
Risicogroep: Kadaster	44.7%	6.8%
Experimentele groep (met interventie)	50.8%	49.6%
Controlegroep (zonder interventie)	49.2%	50.4%
Openstaand termijn uit 2019	0.9%	1.4%
In het verleden een partner doorgegeven	3.0%	4.1%
In het verleden een huwelijk of geregistreerd partnerschap gehad	0.9%	0.8%
Geslacht: man	43.7%	50.7%
Geslacht: vrouw	56.3%	49.3%

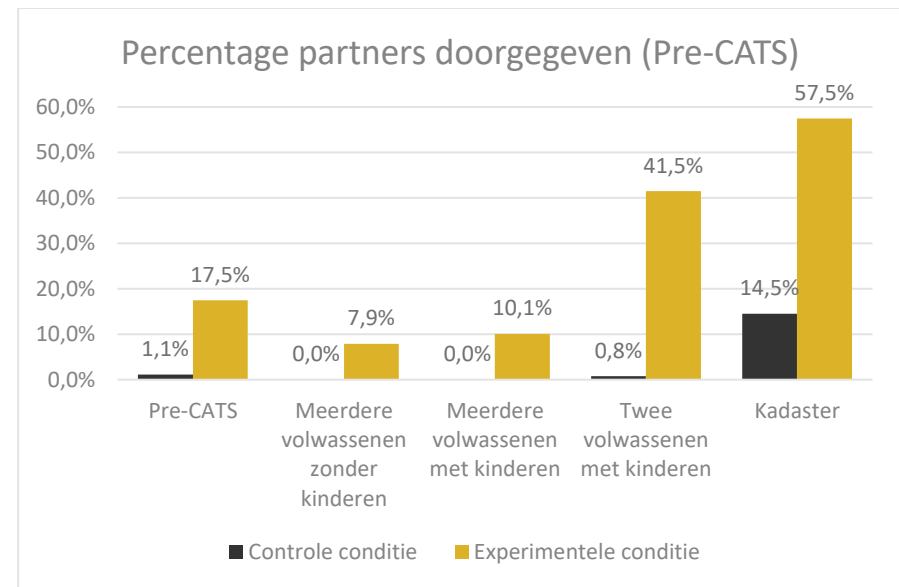
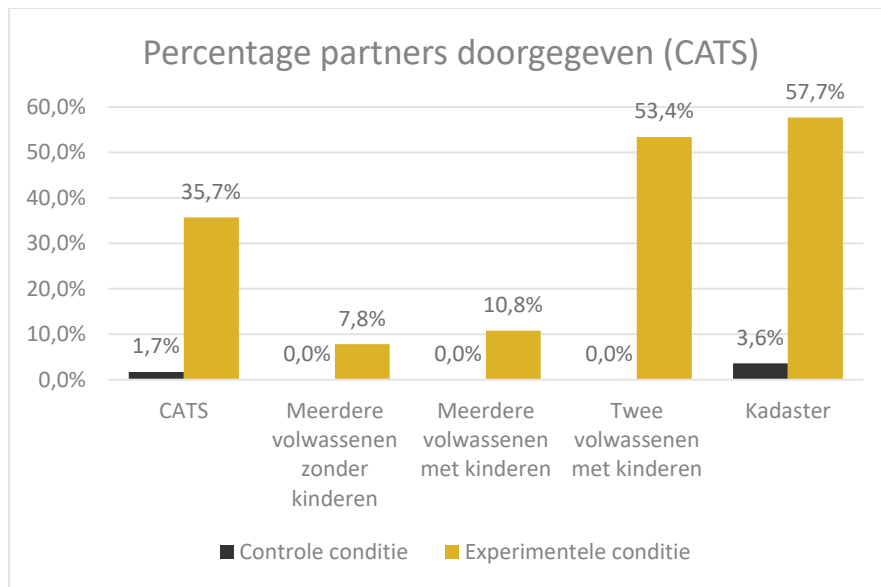
	CATS	Pre-CATS
Laatst genoten opleiding: mbo	30.1%	14.5%
Laatst genoten opleiding: hbo	44.1%	52.4%
Laatst genoten opleiding: wo	23.5%	23.6
Voorkeurskanaal: post	20.3%	27.6%
Voorkeurskanaal: digitale communicatie	79.7%	72.4%
Gemiddelde leeftijd	30	35
Gemiddelde schuld bij start aflossing	€23.500,-	€32.103,-
Gemiddelde openstaande schuld	€20.780,-	€27.384,-
Gemiddelde termijnbedrag in mei	€52,-	€53,-
Gemiddeld jaarinkomen	€18.619,-	€13.497,-
Gemiddeld aantal keer Mijn DUO bezocht sinds 01-01-2019	3	3
Gemiddeld aantal aflosmaanden te gaan	47	89

Ook hier zijn er geen significante verschillen tussen de experimentele groep en de controlegroep op basis van bovenstaande kenmerken.

EFFECTEN VAN DE INTERVENTIES OP DOORGEVEN VAN EEN PARTNER

EFFECTEN BIJ CATS-DEBITEUREN

Het versturen van de interventiebrief en interventiemail zorgt ervoor dat meer CATS-debiteuren hun partner doorgeven. Op het moment van analyse had van de CATS-debiteuren in de experimentele conditie 35.6% hun partner doorgegeven, tegenover 1.7% van de CATS-debiteuren in de controleconditie ($\chi^2(1) = 830.688, p < .001$). Deze verschillen zijn binnen elk van de risicogroepen te vinden, al is het effect op het melden van een partner niet bij elke risicogroep even groot. Zo is te zien dat de **effecten het grootst zijn binnen de groep ‘Twee volwassenen met kinderen’ en bij ‘Kadaster’**. Deze hebben dan ook de meeste potentie om een partner te hebben (zie de paragraaf ‘Het daadwerkelijk hebben van een partner’ verderop in dit hoofdstuk).



EFFECTEN BIJ PRE-CATS-DEBITEUREN

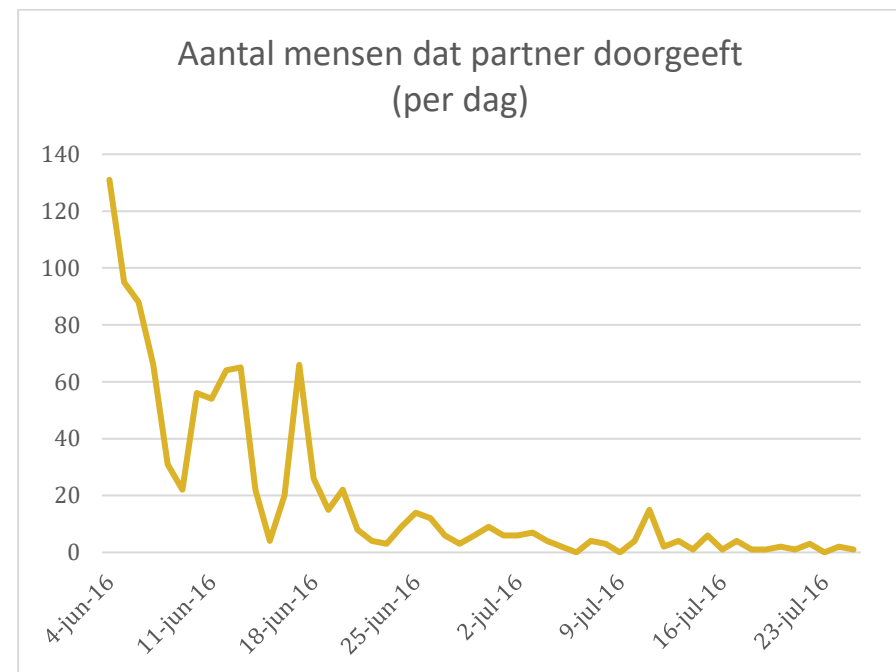
Ook bij de pre-CATS-debiteuren zorgt het versturen van de interventiebrief en interventiemail ervoor dat zij vaker een partner doorgegeven. Op het moment van analyse had van de pre-CATS-debiteuren in de experimentele conditie 17.5% hun partner doorgegeven, tegenover 1.1% van de pre-CATS-debiteuren in de controleconditie ($\chi^2(1) = 329.252, p < .001$). Voor deze risicogroepen geldt hetzelfde als bij de CATS: de verschillen zijn binnen elk van de risicogroepen te vinden, maar is het grootst bij 'Twee volwassenen met kinderen' en 'Kadaster'.

	Controle conditie	Experimentele conditie
CATS-debiteuren (N = 4431)*	37 (1.7%)	802 (35.6%)
Meerdere volwassenen zonder kinderen (N = 1720)*	2 (0.2%)	68 (7.8%)
Meerdere volwassenen met kinderen (N = 218)*	0 (0.0%)	12 (10.8%)
Twee volwassenen met kinderen (N = 512)*	0 (0.0%)	133 (53.4%)
Kadaster (N = 1981)*	35 (3.6%)	589 (57.7%)
Pre-CATS-debiteuren (N = 4110)*	23 (1.1%)	357 (17.5%)
Meerdere volwassenen zonder kinderen (N = 2603)*	0 (0.0%)	104 (7.9%)
Meerdere volwassenen met kinderen (N = 471)*	0 (0.0%)	22 (10.1%)
Twee volwassenen met kinderen (N = 756)*	3 (0.8%)	149 (41.5%)
Kadaster (N = 280)*	20 (14.5%)	82 (57.5%)

*p < .001

DATUM VAN DOORGEVEN

Als we kijken naar wanneer debiteuren hun partner doorgeven, dan zien we dat de dag dat de brief wordt ontvangen de meeste debiteuren hun partner doorgeven (12.5%). Op de datum van de deadline heeft 66.8% van de doorgevers hun partner doorgegeven. Dit betekent dat er nog 33.2% van de partners wordt doorgegeven ná de deadline in de brief en e-mail.



EFFECTEN VAN DEBITEURKENMERKEN

Als we alle debiteurkenmerken in één analyse bekijken, dan zien we dat de volgende kenmerken een effect hebben op het doorgeven van een partner.

- Alle experimentele condities verschillen van de controlecondities, ook als er gecontroleerd wordt voor andere debiteurkenmerken. De kans dat een debiteur zijn/haar partner doorgeeft is hoger in elk van de experimentele condities dan in de controlecondities.
- Hoe jonger de CATS-debiteur, hoe hoger de kans is dat de debiteur zijn/haar partner doorgeeft ($R^2 = .343$). Voor de pre-CATS-debiteur geldt het omgekeerde: hoe ouder de pre-CATS-debiteur, hoe hoger de kans is dat de debiteur zijn/haar partner doorgeeft ($R^2 = .198$).
- Er is van de andere debiteurkenmerken (termijnbedrag, geslacht, inkomen, opleidingsniveau, voorkeurskanaal) geen effect gevonden.

CONCLUSIE

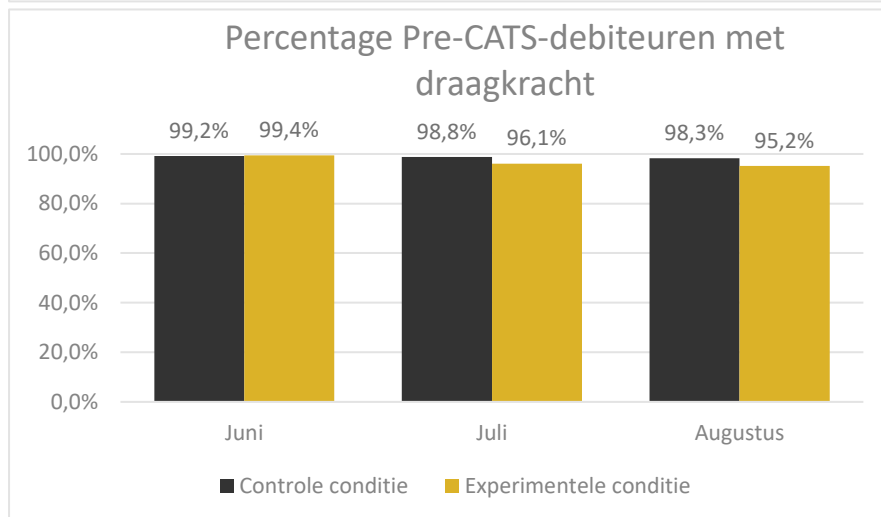
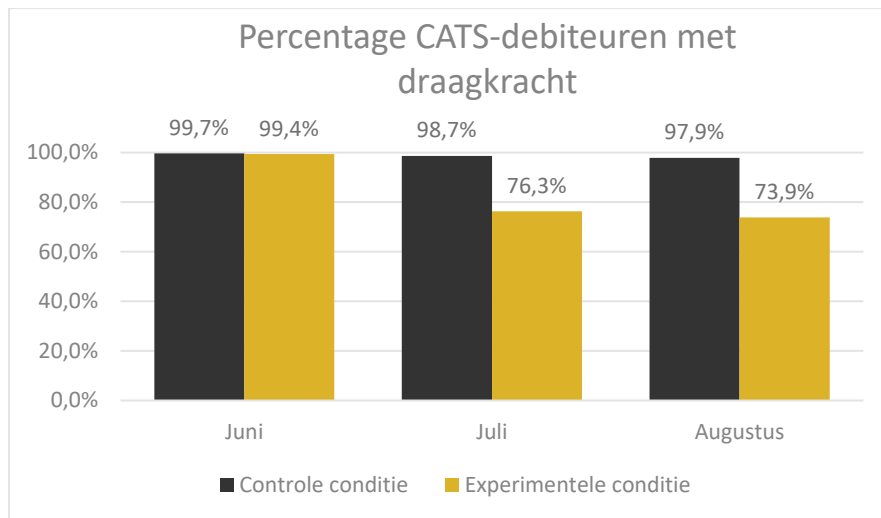
Het versturen van een herinneringsbrief en –mail zorgt ervoor dat er meer partners worden doorgegeven door debiteuren.

EFFECTEN VAN DE INTERVENTIE OP OVERIGE UITKOMSTEN

EFFECTEN OP HET AANTAL DEBITEUREN MET DRAAGKRACHTREGELING

We zien bij de pre-CATS een beperkt maar significant verschil in het aantal mensen dat valt onder de draagkrachtregeling in juli. Waar in de controlegroep nog 98.8% valt onder de draagkrachtregeling, doet 96.1% dat in de experimentele groep ($\chi^2 (1) = 31.071, p < .001$). Dit geldt ook in augustus: waar in de controlegroep nog 98.3% valt onder de draagkrachtregeling, doet 95.2% dat in de experimentele groep ($\chi^2 (1) = 29.973, p < .001$).

Dit is ook in sterkere mate het geval bij de CATS. Bij de CATS valt in juli bij de controlegroep nog 98.7% onder de draagkrachtregeling, terwijl in de experimentele groep nog maar 76,3% dat doet ($\chi^2 (1) = 501.315, p < .001$). Dit geldt ook voor augustus: waar in de controlegroep nog 97,9% valt onder de draagkrachtregeling, doet 73.9% dat nog maar in de experimentele groep ($\chi^2 (1) = 521.286, p < .001$).



EFFECTEN OP HET TERMIJNBEDRAG

De verwachting is dat doordat meer personen hun partner doorgeven, het maandelijkse termijnbedrag ook hoger wordt. Dit is bij de CATS-debiteuren inderdaad het geval. Waar we voor de interventie (in mei en juni) geen significante verschillen zien tussen de experimentele groep en de controlegroep, zien we deze na de interventie (in juli en augustus) wel.

Zo betalen CATS die een herinnering hebben gekregen gemiddeld 35.8% meer in juli dan CATS die geen herinnering hebben gekregen ($F = 52.257, p < .001$). In augustus betalen CATS die een herinnering hebben gekregen 36.3% meer dan CATS die geen herinnering hebben gekregen ($F = 53.750, p < .001$). Dit komt neer op een gemiddeld bedrag van respectievelijk (afgerond) €18.03 en €18.32 meer per maand.

Bij de pre-CATS zien we geen significante verschillen tussen de experimentele groep en de controlegroep ($p_{\text{juli}} = .202; p_{\text{augustus}} = .129$). Dit is te verklaren omdat mensen die hun partner doorgeven hun partner niet hoeven laten meetellen. Het heeft zodoende geen effect op hun maandbedrag. Een andere verklaring is dat de 'Kadaster' groep (waar we de grootste effecten zagen op het doorgeven van een partner) veel minder vertegenwoordigd is dan bij de CATS.

	Controle- conditie (aug)	Experimentele conditie (aug)
CATS-debiteuren (N = 4428)*	€50,48	€68,80
Pre-CATS-debiteuren (N=4100)	€51,96	€56,54

* $p < .001$

EFFECTEN OP HET AFLOSGEDRAG

We zien bij zowel CATS als pre-CATS geen significant verschil in het aflosgedrag tussen de interventiegroep en de controlegroep. Zowel in juli als in augustus zien we dat bijna alle debiteuren op tijd aflossen. Dit geldt voor zowel de pre-CATS (juli: $\chi^2(1) = 0.132$, $p = .716$; augustus: $\chi^2(1) = 1.806$, $p = .179$) als voor de CATS (juli: $\chi^2(1) = 2.566$, $p = .109$; augustus: $\chi^2(1) = 2.219$, $p = .136$). Evenveel mensen voldoen dus aan de aflostermijn.

	Controle- conditie (aug)	Experimentele conditie (aug)
CATS-debiteuren (N = 4428)	2160 (96.7%)	2093 (95.8%)
Pre-CATS-debiteuren (N=4100)	2032 (94.5%)	2005 (93.4%)

* $p < .001$

EFFECTEN OP DE AANVRAAG VAN EEN AFLOSVRIJE PERIODE

We zien dat er bij de CATS-debiteuren meer aflosvrije perioden zijn aangevraagd in de experimentele conditie (3.7%) dan in de controleconditie (0.8%). Dit verschil is significant ($\chi^2(1) = 42.680$, $p < .001$). Bij de Pre-CATS-debiteuren zien we dit verschil niet ($\chi^2(1) = 1.385$, $p = .239$).

	Controle- conditie (aug)	Experimentele conditie (aug)
CATS-debiteuren (N = 4428)*	17 (0.8%)	83 (3.7%)
Pre-CATS-debiteuren (N=4100)	22 (1.1%)	30 (1.5%)

* $p < .001$

EFFECTEN OP HET AANTAL VRIJWILLIGE VERHOGINGEN VAN HET TERMIJNBEDRAG

We zien bij zowel CATS als pre-CATS geen significante verschillen in het aantal mensen hun termijn vrijwillig verhoogt tussen de interventiegroep en de controlegroep (pre-CATS juli: $\chi^2(1) = 0.060$, $p = .806$; pre-CATS augustus: $\chi^2(1) = 0.048$, $p = .826$; CATS juli: $\chi^2(1) = 0.149$, $p = .700$; CATS augustus: $\chi^2(1) = 0.364$, $p = .546$).

	Controle- conditie (aug)	Experimentele conditie (aug)
CATS-debiteuren (N = 4428)	92 (4.3%)	84 (3.9%)
Pre-CATS-debiteuren (N=4100)	25 (1.2%)	23 (1.2%)

* $p < .001$

EFFECTEN OP HET AANTAL DEBITEUREN IN DE SCHULDSANERING

We zien bij zowel CATS als pre-CATS geen significante verschillen in het aantal mensen dat in de schuldsanering terechtkomt tussen de interventiegroep en de controlegroep (pre-CATS: $\chi^2(1) = 2.702$, $p = .100$; CATS: $\chi^2(1) = 0.969$, $p = .325$).

	Controle- conditie (aug)	Experimentele conditie (aug)
CATS-debiteuren (N = 4428)	0 (0.0%)	1 (0.0%)
Pre-CATS-debiteuren (N=4100)	7 (0.3%)	2 (0.1%)

* $p < .001$

EFFECTEN OP HET AANTAL SCHORSINGEN

We zien bij zowel CATS als pre-CATS geen significante verschillen in het aantal mensen dat geschorst is tussen de interventiegroep en de controlegroep (pre-CATS: $\chi^2(1) = 0.984$, $p = .321$; CATS: $\chi^2(1) = 0.606$, $p = .436$).

	Controle- conditie (aug)	Experimentele conditie (aug)
CATS-debiteuren (N = 4428)	2 (0.1%)	4 (0.2%)
Pre-CATS-debiteuren (N=4100)	0 (0.0%)	1 (0.0%)

* $p < .001$

CONCLUSIE

Het doorgeven van een partner zorgt bij de CATS-debiteuren over het algemeen voor een significant hoger termijnbedrag. Het zorgt er echter niet voor dat ze significant vaker te laat betalen.

Wat we wel zien gebeuren bij de CATS-debiteuren is dat er vaker een aflosvrije periode wordt aangevraagd. Daarnaast zien we ook dat er significant minder mensen onder de draagkrachtregeling vallen.

Bij de pre-CATS-debiteuren zien we niet dat het termijnbedrag significant hoger wordt. Ook hier zien we dat statistisch gezien evenveel mensen op tijd blijven betalen.

We zien bij de pre-CATS-debiteuren geen significante verschillen in het aantal aanvragen voor een aflosvrije periode. We zien wel dat er significant minder mensen onder de draagkrachtregeling vallen. Dit verschil is beperkt.

We zien bij beide groepen geen significante verschillen in het aantal vrijwillige verhogingen, het aantal debiteuren dat in de schuldsanering terecht komt en het aantal schorsingen.

VERSCHILLEN TUSSEN DOORGEVERS EN NIET-DOORGEVERS

We hebben gekeken of er verschillen zijn tussen mensen die hun partner doorgeven en mensen die niet hun partner doorgeven. Hieronder hebben we per variabele de resultaten beschreven.

Voor het gemak noemen we de mensen die hun partner hebben **doorgegeven 'doorgevers'** en noemen we de mensen die geen partner hebben doorgegeven **'niet-doorgevers'**.

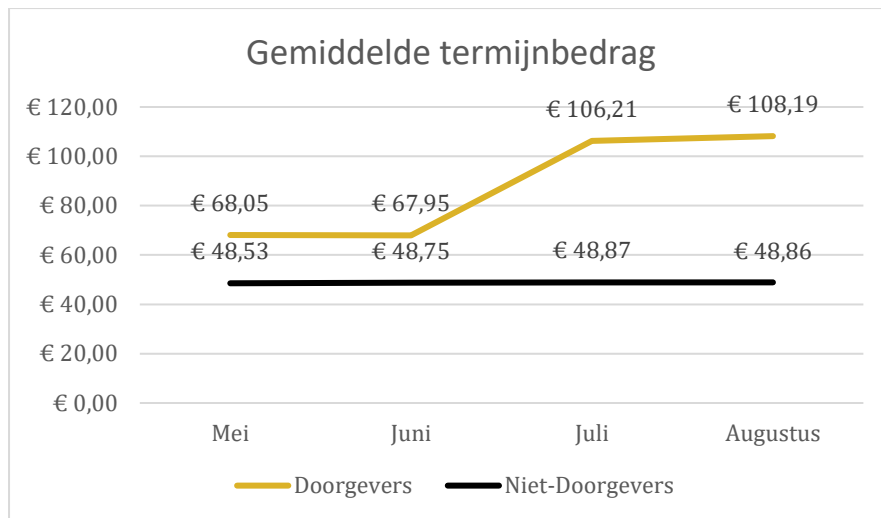
De gevonden verschillen kunnen we niet toeschrijven aan de interventie. Onder beide groepen vallen mensen die in de controle conditie hebben gezeten.

DRAAGKRACHTREGELING

We zien dat doorgevers significant minder onder de draagkrachtregeling vallen (respectievelijk 53.4% en 48.8%) dan niet-doorgevers (respectievelijk 98.7% en 98.1%; $\chi^2_{jul} (1) = 2989.600, p < .001$; $\chi^2_{aug} (1) = 3110.040, p < .001$).

TERMIJNBEDRAG

Doorgevers betalen zowel voor als na de interventie een hoger termijnbedrag dan de niet-doorgevers. Dit verschil is voor elke maand significant en de verschillen worden steeds groter. Er is ook te zien dat na het doorgeven van een partner, de doorgevers significant nog meer betalen ($F_{mei} = 54.568, p < .001, \eta^2 = .007$; $F_{jun} = 52.585, p < .006, \eta^2 = .036$; $F_{jul} = 433.860, p < .001, \eta^2 = .050$; $F_{aug} = 461.936, p < .001, \eta^2 = .053$).



VOLDOEN AAN TERMIJNBETALING

Na dataverzameling in september zien we geen significant verschil in het aantal mensen dat heeft voldaan aan termijnbetaling van juli ($\chi^2(1) = 0.162$, $p = .687$). In augustus zien we wel een significant verschil. In augustus hebben meer niet-doorgevers voldaan aan hun termijnbetaling van augustus (93.8%) dan doorgevers (91.9%; $\chi^2(1) = 5.920$, $p = .015$).

AFLOSMAANDEN

Doorgevers hebben significant minder maanden te gaan om hun schuld af te lossen ($M = 53.26$, $SD = 37.97$) dan niet-doorgevers (M

$= 69.70$, $SD = 35.28$). Het gaat om een gemiddeld verschil van ruim 16 maanden ($F = 209.996$, $p < .001$, $\eta^2 = 0.025$).

VRIJWILLIGE VERHOGING

We zien dat er in zowel juli als augustus vaker een vrijwillige verhoging is aangevraagd door doorgevers (beiden 4.6%) dan door niet-doorgevers (respectievelijk 2.3% en 2.4%; $\chi^2_{\text{juli}}(1) = 21.538$, $p < .001$; $\chi^2_{\text{aug}}(1) = 19.003$, $p < .001$).

SCHULDSANERING

We zien geen significant verschil tussen het aantal mensen dat in de schuldsanering valt tussen de doorgevers (0.0%) en de niet-doorgevers (0.1%; $\chi^2(1) = 1.670$, $p = .196$).

SCHORSING

We zien geen significant verschil tussen het aantal mensen dat een schorsing heeft gekregen tussen de doorgevers (0.1%) en de niet-doorgevers (0.1%; $\chi^2(1) = 0.000$, $p = .999$).

AVP

We zien dat doorgevers significant vaker een Aflosvrije Periode aanvragen (5.3%) dan niet doorgevers (1.2%; $\chi^2(1) = 97.707$, $p < .001$).

LEEFTIJD

Doorgevers zijn gemiddeld significant jonger ($M = 31.81$, $SD = 4.43$) dan niet-doorgevers ($M = 32.81$, $SD = 4.58$). Het verschil is slechts een jaar, maar is desalniettemin significant ($F = 127.011$, $p < .001$, $\eta^2 = .015$).

CONCLUSIE

We zien dat doorgevers vaker een vrijwillige verhoging aanvragen, minder onder de draagkrachtregeling vallen, vaker een aflosvrije periode aanvragen en een hoger termijnbedrag hebben dan niet-doorgevers. Ze voldoen daarnaast minder aan hun termijnbetaling, hebben minder maanden te gaan om hun schuld af te lossen en zijn gemiddeld jonger dan niet-doorgevers.

HET DAADWERKELIJK HEBBEN VAN EEN PARTNER

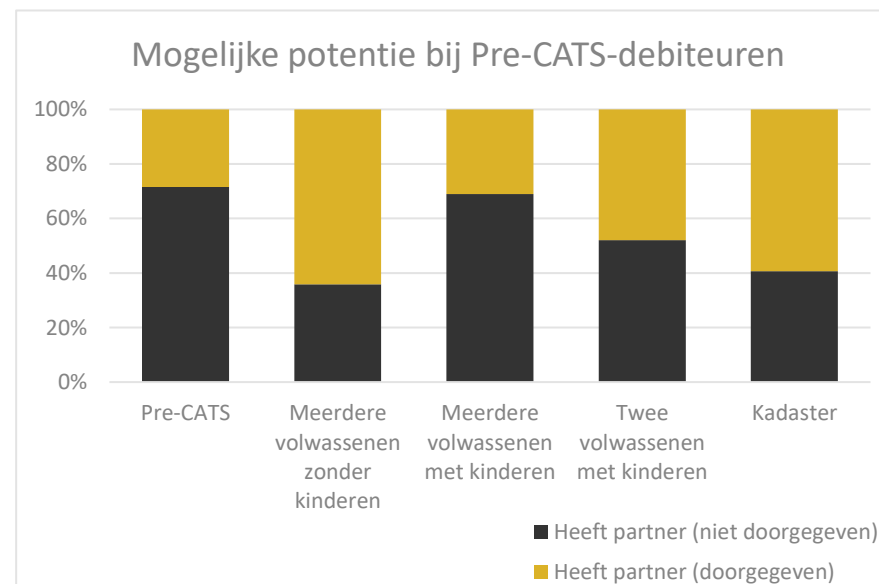
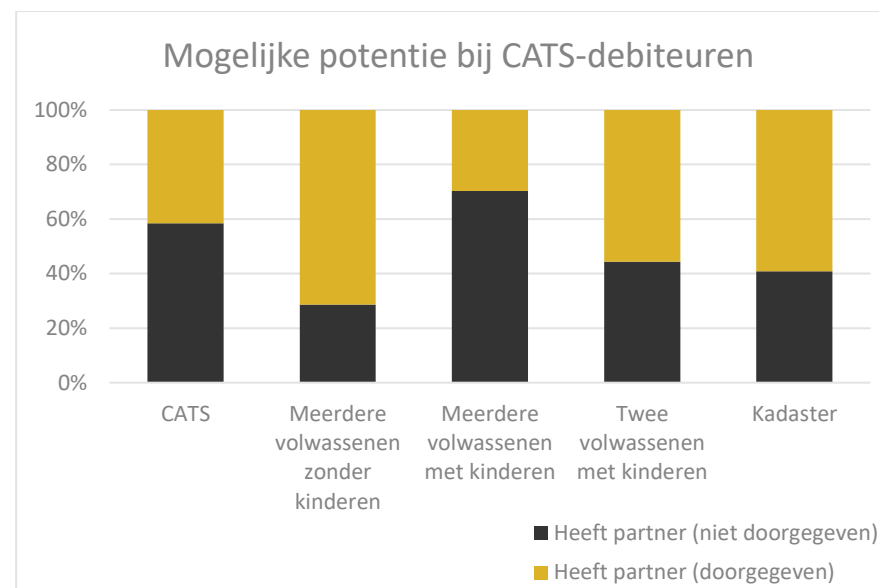
DUO heeft bij een steekproef van de debiteuren die geen partner heeft doorgegeven gecontroleerd of volgens de bij DUO bekende gegevens tóch sprake is van een partner. Hiernaast staan de resultaten uit deze steekproef.

	Heeft een partner
CATS-debiteuren (N = 938)	78,0%
Meerdere volwassenen zonder kinderen (N = 118)	3,4%
Meerdere volwassenen met kinderen (N = 56)	28,6%
Twee volwassenen met kinderen (N = 227)	91,2%
Kadaster (N = 537)	94,0%
Pre-CATS debiteuren (N = 749)	53,8%
Meerdere volwassenen zonder kinderen (N = 208)	4,8%
Meerdere volwassenen met kinderen (N = 92)	25,0%
Twee volwassenen met kinderen (N = 340)	78,2%
Kadaster (N = 109)	95,4%

Omdat deze steekproef niet gedaan is bij alle debiteuren uit de dataset, moeten we voorzichtig zijn met het trekken van conclusies. Wat we wel kunnen zeggen is dat er op basis van de steekproef nog veel terrein te winnen valt. We hebben mooie resultaten gehaald, door 35.6% van de CATS-debiteuren en 17.5% van de pre-CATS-debiteuren hun partner te laten doorgeven, **maar vooral bij de risicogroepen ‘Twee volwassenen met kinderen’ en ‘Kadaster’ heeft nog steeds een groot aandeel van de debiteuren een niet-doorgegeven partner.**

MOGELIJKE POTENTIE

Omdat we in bovenstaande tabel niet de gehele onderzoekspopulatie hebben bekeken, mogen we de gegevens niet zomaar extrapoleren naar de gehele onderzoekspopulatie en combineren met de resultaten daaruit. Om toch een gevoel te krijgen van waar mogelijke potentie ligt, doen we dit toch. We krijgen daardoor de volgende grafiek. Let op: de cijfers zijn hypothetisch. De debiteuren die geen partner hebben zijn eruit gelaten. Om de grafieken beter te duiden staan op de volgende pagina nogmaals de verdeling van de risicogroepen over de verschillende debiteuren.



	CATS-debiteuren	Pre-CATS-debiteuren
Meerdere volwassenen zonder kinderen (N = 1720)*	7.8%	17.9%
Meerdere volwassenen met kinderen (N = 218)*	10.8%	10.1%
Twee volwassenen met kinderen (N =512)*	53.4%	41.5%
Kadaster (N = 1981)*	57.7%	57.5%

CONCLUSIE

Ondanks dat we goede resultaten hebben geboekt, is er nog steeds veel terrein te winnen. We hebben weliswaar veel meer partners doorgegeven gekregen, maar toch is dit soms nog niet de helft van de partners die doorgegeven moeten worden.

KOSTEN EN BATEN

In dit hoofdstuk beschrijven we de kosten en baten van de interventie. Deze cijfers vergelijken we met de kosten en baten van het handmatig controleren van de debiteuren. Het gaat hierbij om een inschatting van de kosten en de baten.

KOSTEN

KOSTEN VAN DE INTERVENTIE

De gemiddelde druk- en verzendkosten zijn €0,47. Omdat er 4290 personen zijn benaderd, kostte dit €2016,30. Daarnaast hebben 262 mensen nog contact gezocht naar aanleiding van onze interventie. Uitgaande van 10 minuten per gesprek en een bruto uurloon van €45,- komt dit op een totaal van €1965,- aan kosten voor de afwikkeling per telefoon en mail. Dat brengt het totaal aantal kosten op €3981,30.

In totaal zaten er 4290 personen in de experimentele groep (2251 CATS en 2039 Pre-CATS). Dit betekent dat de kosten per persoon in de nudge €0,93 zijn.

KOSTEN VAN DE HANDMATIGE CONTROLE

Het handmatig controleren van debiteuren kost ongeveer 10 minuten per persoon, waardoor er gemiddeld zes debiteuren in een uur gecontroleerd kunnen worden. Uitgaande van een bruto uurloon van **€45,-** zijn de kosten van de handmatige controle per gecontroleerd persoon **€7,50**. Dit kostte in totaal dus **€12.652,50**.

	Per debiteur	Totaal
Kosten interventie	0,93 euro	4,0 duizend euro
Kosten handmatige controle	7,50 euro	12,7 duizend euro

BATEN

GEREALISEERDE EXTRA INKOMSTEN INTERVENTIE

Bij de controlegroep kwam in juli gemiddeld €51,36 binnen vanuit de debiteuren, bij de interventiegroep was dit gemiddeld €63,34.

Dat betekent dat de baten gemiddeld **€11,98** zijn per gecontroleerde debiteur per maand (in juli).

Dit betekent dat er in de maand juli ruim 51 duizend euro extra is binnengekomen vanuit de 4290 debiteuren. Als we hetzelfde

berekenen voor de maand augustus, dan komen we uit op bijna 50 duizend euro.

Dit betekent dat we in twee maanden ruim 101 duizend euro extra inkomsten gerealiseerd hebben.

INGESCHATTE VERMINDERDE KWIJTSCHELDING

Onder dit kopje geven we een inschatting van de verminderde kwijtschelding. Elk bedrag dat de debiteur vanaf nu meer aflost, hoeft DUO na diens aflostermijn minder kwijt te schelden. Dit zijn dus extra inkomsten voor DUO ten opzichte van een situatie waar geen interventie was. Let op: deze berekening gaat ervan uit dat alle verschillen tussen de experimentele en controlegroep gelijk zouden blijven (zoals draagkracht en inkomsten) en dat mensen blijven aflossen.

We zien dat de experimentele groep CATS-debiteuren 33,9% meer doorgevers telt dan de controlegroep. Dit gaat om 764 extra doorgevers. Bij de Pre-CATS-debiteuren gaat het om 334 extra doorgevers (+16,4%) in de experimentele groep. In totaal hebben we 1098 extra doorgevers in de experimentele groepen (+25,6%).

We zien dat het termijnbedrag van de doorgevers tussen juni en **augustus stijgt met €40,24**. Daarnaast zien we dat doorgevers gemiddeld nog 53,26 maanden moeten aflossen. Dan komen we

uit op €2143,- wat gemiddeld in het gehele aflostermijn extra wordt afgedragen per melder.

Als we het gemiddelde bedrag (€2143,-) maal het aantal extra doorgevers doen (1098), dan komen we op een bedrag uit van €2.354.177,- (afgerond op hele euro's) wat DUO niet hoeft kwijt te schelden.

Door de interventie zou de totale vermindering in kwijtschelding dus ruim 2,3 miljoen euro zijn, bij een ongewijzigde situatie van de debiteuren.

GEREALISEERDE EXTRA INKOMSTEN HANDMATIGE CONTROLE

Er is na de interventie nog drie maanden handmatig gecontroleerd. Voor de controles kwam er gemiddeld €46,15 binnen vanuit de debiteuren. Na de controle was dit gemiddeld €60,95. Dat betekent dat de extra ontvangsten gemiddeld €14,81 zijn per gecontroleerde debiteur. Er zijn in totaal 1.687 debiteuren gecontroleerd, wat betekent dat de handmatige controle in totaal bijna 25 duizend euro aan extra inkomsten heeft opgeleverd. De handmatige controle was onevenredig verspreid over de verschillende maanden. Het is daarom lastig te zeggen wat de exacte bedragen per maand zijn.

	Per debiteur	Totaal
Extra ontvangsten interventie per maand (juli)	11,98 euro	51,5 duizend euro
Extra ontvangsten interventie per maand (augustus)	11,65 euro	50,0 duizend euro
Extra ontvangsten interventie na twee maanden	23,63 euro	101,4 duizend euro
Vermindering kwijtschelding (prognose*)	2,1 duizend euro	2,3 miljoen euro
Extra ontvangsten handmatige controle**	14,81 euro	25,0 duizend euro

**Bij ongewijzigde situatie qua inkomen, doorgegeven partnerstatus en aflosgedrag*

***De handmatige controle is onevenredig verspreid over verschillende maanden. Het is daarom lastig te zeggen wat de exacte bedragen per maand zijn.*

CONCLUSIE KOSTEN BATEN

De interventie is dus kosteneffectiever om uit te voeren dan de handmatige controle. Dit zien we ook in de kosten per gedetecteerde partner (zie bijlage 4 op pagina 53). We zien wel dat de handmatige controle effectiever is in het filteren van partners (zie het vorige hoofdstuk). Het lijkt ons dan ook verstandig om gebruik te maken van beide methoden. Zo is de interventie minder arbeidsintensief en zorgt het ervoor dat mensen zélf hun partner doorgeven. De handmatige controle is arbeidsintensiever en duurder, maar signaleert wel een grotere hoeveelheid partners en zal dus ook meer opleveren.

Door eerst gebruik te maken van de interventie kun je een deel van het werk tijdens een handmatige controle voorkomen. Als je daarna een handmatige controle uitvoert, kun je een groot deel van de niet-doorgegeven partners alsnog signaleren.

EINDADVIES

GEBRUIK HET ONTWIKKELDE BERICHT

We zien dat het versturen van een herinneringsbrief en –mail ervoor zorgt dat meer debiteuren hun partner doorgeven. Het advies is dan ook om deze berichten te blijven gebruiken.

VOER AANVULLEND EEN HANDMATIGE CONTROLE UIT

In dit experiment heeft DUO naast de interventie ook een handmatige controle uitgevoerd. De interventie was kosteneffectiever, maar de handmatige controle signaleert een grotere hoeveelheid partners.

We adviseren om eerst gebruik te maken van de interventie en daarna alsnog de handmatige controle in te zetten, vooral bij groepen met een hoge kans op een partner. De interventie voorkomt een deel van het werk tijdens een handmatige controle, terwijl de handmatige controle een groot deel van de niet-doorgegeven partners alsnog signaleert.

OPTIMALISEER DE CUSTOMER JOURNEY

In dit experiment hebben we in een handvol berichten rekening gehouden met de belangrijkste psychologische

gedragskenmerken die het ondernemen van effectieve acties in de weg staan. Hoewel de interventie effect bleek, is het beter wanneer de *gehele* customer journey is afgestemd op deze gedragskenmerken. Daarnaast konden we in dit experiment niet alle adviezen toepassen. Het is daarom raadzaam om de gebruikte technieken te verwerken in de totale customer journey van DUO en te bekijken of en waar de overige adviezen kunnen worden toegepast.

We hebben dit advies uitgewerkt in de notitie *Basisproces aan laten sluiten bij de klant* uit 2019.

BLIJF VARIATIES TESTEN

DUO/Kwaliteit heeft in het huidige onderzoek een intensief experiment opgezet en uitgevoerd. Het is van belang om onderstaande suggesties en andere technieken te blijven testen.

Kijk naar startende aflossers

We hebben nu debiteuren benaderd die al eerder informatie hebben gekregen over het doorgeven van een partner. Het is interessant om startende aflossers direct handelingsperspectief te geven, zodat het doorgeven van een partner van het begin af aan goed kan inbedden. Met herinneringen kun je zorgen dat het doorgeven van een partner onder de aandacht blijft.

Timing van herinneringen

We hebben met de interventie rekening gehouden met de looptijd van het experiment en met mogelijke vakanties. Het is interessant om te testen of er momenten zijn waarop debiteuren extra vatbaar zijn voor de berichtgeving over het doorgeven van een partner of eerder geneigd zijn om direct hun partner door te geven. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het herinneren met pop-ups op het moment dat debiteuren al bezig zijn in Mijn DUO.

Doorgeven van gegevens

DUO wilt van de debiteuren meer gegevens weten dan alleen of zij een partner hebben. Op dit moment moeten debiteuren nog op verschillende momenten en op verschillende plekken hun gegevens doorgeven en/of aanpassen. Dit kun je voor de debiteuren makkelijker maken door jaarlijks te vragen aan debiteuren of zij hun gegevens willen controleren en aanpassen **(bijvoorbeeld al met een knop in de mail ‘Onderstaande gegevens zijn correct’)**.

Actief maken van fraude

Op dit moment kunnen debiteuren passief frauderen, door simpelweg niets te doen. Het was helaas niet mogelijk om in dit experiment te zorgen dat debiteuren ook konden aangeven dat ze géén partner hadden. Door dit wel mogelijk te maken zorg je

ervoor dat mensen altijd hun status moeten doorgeven en dat fraude actief gemaakt wordt. Uit onderzoek blijkt dat actief fraude lastiger te plegen is dan passieve fraude.

Zorg ervoor dat het doorgeven van géén partner ook gemakkelijk is. Dit kan bijvoorbeeld door een mailtje te sturen, waarbij debiteuren met een druk op de knop kunnen aangeven dat ze geen partner hebben.

ZET IN OP DE RISICOGROEPEN

De extra controle op een deel van de risicogroepen laat zien dat er nog steeds veel terrein te winnen valt. Zowel de kosten baten analyse als de overige resultaten laten zien dat vooral de **risicogroepen ‘Kadaster’ en ‘Twee volwassenen met kinderen’** veel partners bevatten.

Door verder in te zoomen op hoe de risicogroepen eruit zien, kun je specifiekere interventies creëren. Op die manier kun je de risicogroepen gericht beïnvloeden, door bijvoorbeeld teksten te gebruiken die persoonlijk relevant zijn voor die specifieke risicogroep.

BIJLAGE 1 - BRIEF - VOOR- EN ACHTERKANT CATS

Datum: 4 juni 2019

Betreft: We missen belangrijke gegevens van u

Geachte mevrouw Vissers,

Op basis van onze gegevens hebben we geconstateerd dat u met iemand samenwoont. U heeft daardoor mogelijk een partner. Het hebben van een partner kan invloed hebben op het bedrag dat u maandelijks af moet lossen op uw studielening. Afhankelijk van het inkomen van uw partner kan dit bedrag hoger of lager zijn. Dit is een van de redenen waarom u altijd uw partner moet doorgeven aan DUO.

Iemand met wie u samenwoont is uw partner als:

- U getrouwd bent of geregistreerd partner
- U samen een koophuis hebt waarin u samen woont
- U een samenlevingscontract hebt
- U samen een kind hebt, of een kind van de ander hebt erkend
- Op uw adres een minderjarig kind woont van wie een van u de ouder is
- U elkaars pensioenpartner of fiscale partner bent

Woont u samen met een van uw ouders of met uw zoon of dochter én is een van bovenstaande punten op u van toepassing? Dan zien wij dit familielid alleen als uw partner als u beiden ouder bent dan 27 jaar.

Heeft u een partner? Geef dit vóór 15 juni 2019 door via Mijn DUO.

Kijk op de achterkant van deze brief hoe u dit doet. Als u geen partner heeft hoeft u niets te doen.



Heeft u nu geen tijd om actie te ondernemen? Prik dan een moment in uw agenda voor later vandaag of morgen.

 **Kijk op de achterkant van deze brief.**

Pagina 1 van 2

Hoe geeft u uw partner door?



4-8 min

STAP 1	Verzamel de volgende gegevens van uw partner: <ul style="list-style-type: none">• BSN (dit staat op het identiteitsbewijs van uw partner)• Inkomen van 2017 (onder het kopje 'Waar kan uw partner zijn of haar inkomen opzoeken?' staat waar uw partner dit kan vinden).
STAP 2	Ga naar duo.nl klik op 'log in' en log in met uw DigiD.
STAP 3	Ga naar 'Direct regelen' op het overzichtsscherm en klik op 'Partner doorgeven'.
STAP 4	Vul uw gegevens in en klik op 'Bevestigen'.

Waar kan uw partner zijn of haar inkomen opzoeken?

Uw partner kan het inkomen over 2017 vinden in jaaropgaven van 2017 of opzoeken op belastingdienst.nl. Hieronder staan de stappen die hij/zij kan doorlopen op belastingdienst.nl.



2-4 min

STAP 1	Ga naar belastingdienst.nl
STAP 2	Klik op 'Inloggen' kies voor 'Mijn belastingdienst' en log in met uw DigiD.
STAP 3	Klik op 'Inkomstenbelasting'. Hier staat het geregistreerde inkomen als u aangifte heeft gedaan.
STAP 4	Heeft u geen aangifte gedaan? Kijk onder 'Meer informatie' en klik op 'Inkomensverklaring en geregistreerd inkomen'. Hier staat het geregistreerde inkomen van 2017.

Heeft u vragen?

Neem dan contact met ons op via partner-debiteur@duo.nl.

Met vriendelijke groet,

Manon Hoeppermans

Deze brief is geautomatiseerd aangemaakt en daarom niet ondertekend.

Pagina 2 van 2

BIJLAGE 2 - BRIEF - VOOR- EN ACHTERKANT PRE-CATS

Datum: 4 juni 2019

Betreft: We missen belangrijke gegevens van u

Geachte mevrouw Vissers,

Op basis van onze gegevens hebben we geconstateerd dat u met iemand samenwoont. U heeft daardoor mogelijk een partner. Het hebben van een partner kan invloed hebben op het bedrag dat u maandelijks af moet lossen op uw studielening. Afhankelijk van het inkomen van uw partner kan dit bedrag hoger of lager zijn. Dit is een van de redenen waarom u altijd uw partner moet doorgeven aan DUO.


Iemand met wie u samenwoont is uw partner als:

- U getrouwd bent of geregistreerd partner
- U samen een woonruimte hebt waarin u samen woont
- U een samenlevingscontract hebt
- U samen een kind hebt, of een kind van de ander hebt erkend
- Op uw adres een minderjarig kind woont van wie een van u de ouder is
- U elkaars pensioenpartner of fiscale partner bent

Woont u samen met een van uw ouders of met uw zoon of dochter én is een van bovenstaande punten op u van toepassing? Dan zien wij dit familielid alleen als uw partner als u beiden ouder bent dan 27 jaar.

Heeft u een partner? Geef dit vóór 15 juni 2019 door via Mijn DUO.

Kijk op de achterkant van deze brief hoe u dit doet. Als u geen partner heeft hoeft u niets te doen.

 Heeft u nu geen tijd om actie te ondernemen? Prik dan een moment in uw agenda voor later vandaag of morgen.

 [Kijk op de achterkant van deze brief.](#)

Pagina 1 van 2

Hoe geeft u uw partner door?

U moet uw partner altijd doorgeven, maar u kunt kiezen of u het inkomen van uw partner mee laat tellen bij de berekening van uw maandbedrag. Laat u het partnerinkomen niet meetellen? Dan tellen wij de maanden dat u uw partner niet mee laat tellen op bij de periode die u af moet lossen en wordt uw maximale aflossingsperiode langer.



4-8 min

STAP 1	Verzamel de volgende gegevens van uw partner: <ul style="list-style-type: none">• BSN (dit staat op het identiteitsbewijs van uw partner)• Inkomen van 2017 (onder het kopje 'Waar kan uw partner zijn of haar inkomen opzoeken?' staat waar uw partner dit kan vinden).
STAP 2	Ga naar duo.nl klik op 'log in' en log in met uw DigiD.
STAP 3	Ga naar 'Direct regelen' op het overzichtsscherm en klik op 'Partner doorgeven'.
STAP 4	Vul uw gegevens in, kies of u uw partner mee laat tellen en klik op 'Bevestigen'.

Waar kan uw partner zijn of haar inkomen opzoeken?

Uw partner kan het inkomen over 2017 vinden in Jaaropgaven van 2017 of opzoeken op belastingdienst.nl. Hieronder staan de stappen die hij/zij kan doorlopen op belastingdienst.nl.



2-4 min

STAP 1	Ga naar belastingdienst.nl
STAP 2	Klik op 'Inloggen' kies voor 'Mijn belastingdienst' en log in met uw DigiD.
STAP 3	Klik op 'Inkomstenbelasting'. Hier staat het geregistreerde inkomen als u aangifte heeft gedaan.
STAP 4	Heeft u geen aangifte gedaan? Kijk onder 'Meer informatie' en klik op inkomensverklaring en geregistreerd inkomen'. Hier staat het geregistreerde inkomen van 2017.

Heeft u vragen?

Neem dan contact met ons op via partner-debiteur@duo.nl.

Met vriendelijke groet,

Manon Hoeppermans

Deze brief is geautomatiseerd aangemaakt en daarom niet ondertekend.

Pagina 2 van 2


BIJLAGE 3 - MAIL

Dienst Uitvoering Onderwijs
Missie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

Beste (voornaam),

Het bedrag dat u maandelijks af moet lossen voor uw studietoelagen kan hoger of lager zijn als u een partner hebt. Daarom is het belangrijk dat u altijd doorgeeft aan DUO of u een partner hebt. **Onderaan deze mail leest u wanneer DUO iemand als uw partner ziet.**

Hebt u een partner? Geef dit dan vóór 15 juni 2019 door.
Dan kunnen wij het op tijd verwerken. Doorgeven kan gemakkelijk in Mijn DUO door onderstaande stappen te volgen. Hebt u uw partner al doorgegeven of hebt u geen partner? Dan kunt u deze herinnering als niet verzonden beschouwen.

 4-8 min.

PARTNER DOORGEVEN

STAP 1

Verzamel de volgende gegevens van uw partner:

- Burgerservicenummer (BSN, op het identiteitsbewijs van uw partner)
- Inkomen van 2017 (op te vragen bij Belastingdienst.nl).

STAP 2

Klik hierboven op de knop 'Partner doorgeven' en log in met uw DigiD.

STAP 3

Ga naar 'Direct regelen' op het overzichtsscherm en klik op 'Partner doorgeven'.

STAP 4

Vul de gegevens van uw partner in en klik op 'Bevestigen'.

Iemand met wie u samenwoont is uw partner als

- u getrouwd bent of geregistreerd partner
- u samen een woonruimte hebt waarin u beiden woont
- u een samenlevingscontract hebt
- u samen een kind hebt, of een kind van de ander hebt erkend
- op uw adres een minderjarig kind woont van wie een van u de ouder is
- u elkaars pensioenpartner of fiscale partner bent

Woonst u samen met een van uw ouders of met uw kind? En is een van bovenstaande punten op u van toepassing? Dan zien wij uw familielid alleen als uw partner als u beiden ouder bent dan 27 jaar.

Hebt u vragen of lukt het niet om uw partner voor 15 juni 2019 door te geven?

Stuur dan een mailtje naar partner-debitur@duo.nl.

Met vriendelijke groet,

Manon Hoepfermans


Dit is een automatisch aangemaakt bericht. Een reactie op dit bericht wordt niet gelezen. Op zoek naar informatie? Kijk eens in [Vraag & Antwoord](#) of op [duo.nl](#).
Wilt u een nieuw e-mailadres doorgeven? Log dan in op [Mijn DUO](#). U kunt daar ook uw voorkeuren wijzigen.

Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

Beste (voornaam),

Het bedrag dat u maandelijks af moet lossen voor uw studietoelagen kan hoger of lager zijn als u een partner hebt. Daarom is het belangrijk dat u altijd doorgeeft aan DUO of u een partner hebt. **Onderaan deze mail leest u wanneer DUO iemand als uw partner ziet.**

Hebt u een partner? Geef dit dan vóór 15 juni 2019 door.
Dan kunnen wij het op tijd verwerken. Doorgeven kan gemakkelijk in Mijn DUO door onderstaande stappen te volgen. Hebt u uw partner al doorgegeven of hebt u geen partner? Dan kunt u deze herinnering als niet verzonden beschouwen.

 4-8 min.

PARTNER DOORGEVEN

STAP 1

Verzamel de volgende gegevens van uw partner:

- Burgerservicenummer (BSN, op het identiteitsbewijs van uw partner)
- Inkomen van 2017 (op te vragen bij Belastingdienst.nl).

STAP 2

Klik hierboven op de knop 'Partner doorgeven' en log in met uw DigiD.

STAP 3

Ga naar 'Direct regelen' op het overzichtsscherm en klik op 'Partner doorgeven'.

STAP 4

Vul de gegevens van uw partner in en klik op 'Bevestigen'.

BIJLAGE 3 - MAIL



Beste (voornaam),

Het bedrag dat u maandelijks af moet lossen voor uw studietoelagen kan hoger of lager zijn als u een partner hebt. Daarom is het belangrijk dat u altijd doorgeeft aan DUO of u een partner hebt. **Onderaan deze mail leest u wanneer DUO iemand als uw partner ziet.**

Hebt u een partner? Geef dit dan vóór 15 juni 2019 door.

Dan kunnen wij het op tijd verwerken. Doorgeven kan gemakkelijk in Mijn DUO door onderstaande stappen te volgen. Hebt u uw partner al doorgegeven of hebt u geen partner? Dan kunt u deze herinnering als niet verzonden beschouwen.



4-8 min.

PARTNER DOORGEVEN

STAP 1

Verzamel de volgende gegevens van uw partner:

- Burgerservicenummer (BSN, op het identiteitsbewijs van uw partner)
- Inkomens van 2017 (op te vragen bij Belastingdienst.nl).

STAP 2

Klik hierboven op de knop 'Partner doorgeven' en log in met uw DigiD.

STAP 3

Ga naar 'Direct regelen' op het overzichtsscherm en klik op 'Partner doorgeven'.

STAP 4

Vul de gegevens van uw partner in en klik op 'Bevestigen'.

Iemand met wie u samenwoont is uw partner als

- u getrouwd bent of geregistreerd partner
- u samen een woonruimte hebt waarin u beiden woont
- u een samenlevingscontract hebt
- u samen een kind hebt, of een kind van de ander hebt erkend
- op uw adres een minderjarig kind woont van wie een van u de ouder is
- u elkaars pensioenpartner of fiscale partner bent

Woont u samen met een van uw ouders of met uw kind? En is een van bovenstaande punten op u van toepassing? Dan zien wij uw familielid alleen als uw partner als u beiden ouder bent dan 27 jaar.

Hebt u vragen of lukt het niet om uw partner voor 15 juni 2019 door te geven?

Stuur dan een mailtje naar partner-debiteur@duo.nl.

Met vriendelijke groet,

Manon Hoeppermans

Dit is een automatisch aangemaakt bericht. Een reactie op dit bericht wordt niet gelezen. Op zoek naar informatie? Kijk eens in [Vraag & Antwoord](#) of op [duo.nl](#).
Wilt u een nieuw e-mailadres doorgeven? Log dan in op [Mijn DUO](#). U kunt daar ook uw voorkeuren wijzigen.

Iemand met wie u samenwoont is uw partner als

- u getrouwd bent of geregistreerd partner
- u samen een woonruimte hebt waarin u beiden woont
- u een samenlevingscontract hebt
- u samen een kind hebt, of een kind van de ander hebt erkend
- op uw adres een minderjarig kind woont van wie een van u de ouder is
- u elkaars pensioenpartner of fiscale partner bent

Woont u samen met een van uw ouders of met uw kind? En is een van bovenstaande punten op u van toepassing? Dan zien wij uw familielid alleen als uw partner als u beiden ouder bent dan 27 jaar.

Hebt u vragen of lukt het niet om uw partner voor 15 juni 2019 door te geven?

Stuur dan een mailtje naar partner-debiteur@duo.nl.

Met vriendelijke groet,

Manon Hoeppermans

Dit is een automatisch aangemaakt bericht. Een reactie op dit bericht wordt niet gelezen. Op zoek naar informatie? Kijk eens in [Vraag & Antwoord](#) of op [duo.nl](#).

Wilt u een nieuw e-mailadres doorgeven? Log dan in op [Mijn DUO](#). U kunt daar ook uw voorkeuren wijzigen.

BIJLAGE 4 – KOSTEN PER GEDETECTEERDE PARTNER

Om de eerdere vergelijking in kosten en baten te ondersteunen hebben we ook gekeken naar de kosten per *gedetecteerde partner*. We herhalen nogmaals de berekeningen, maar kijken nu ook naar hoeveel partners er zijn gedetecteerd. Hierin kunnen we een splitsing maken per risicogroep. De cijfers van deze vergelijking staan hieronder.

KOSTEN VAN DE INTERVENTIE

De gemiddelde druk- en verzendkosten zijn **€0,47**. Omdat er **4290 personen zijn benaderd, kostte dit €2016,30**. Daarnaast hebben 262 mensen nog contact gezocht naar aanleiding van onze interventie. Uitgaande van 10 minuten per gesprek en een bruto **uurloon van €45,-** komt dit op een totaal van **€1965,-** aan kosten voor de afwikkeling per telefoon en mail. Dat brengt het totaal aantal kosten op **€3981,30**.

In totaal zaten er 4290 personen in de experimentele groep (2251 CATS en 2039 Pre-CATS) waarvan 1219 een partner doorgaven (802 CATS, 357 Pre-CATS). Dit betekent dat de kosten per gedetecteerde partner voor CATS en Pre-CATS respectievelijk **€2,60** en **€5,30** bedragen.

De gemiddelde kosten van de inzet van de interventie zijn op deze manier **€3,27** per gedetecteerde partner.

KOSTEN VAN DE HANDMATIGE CONTROLE

Het handmatig controleren van debiteuren kost ongeveer 10 minuten per persoon, waardoor er gemiddeld zes debiteuren in een uur gecontroleerd kunnen worden. Uitgaande van een bruto **uurloon van €45,-** zijn de kosten per gecontroleerd persoon **€7,50**.

In totaal zijn er 938 CATS gecontroleerd en 749 Pre-CATS. Daarvan hadden respectievelijk 732 (78%) en 403 (54%) debiteuren een partner. Dit betekent dat de kosten per gedetecteerde partner voor CATS en Pre-CATS respectievelijk **€9,61** en **€13,94** bedragen.

De gemiddelde kosten van de handmatige controle zijn op deze manier **€12,55** per gedetecteerde partner.

CONCLUSIE KOSTEN PER GEDETECTEERDE PARTNER

Op basis van de kosten per gedetecteerde partner is het dus (voor elke groep) voordeliger om te kiezen voor de interventie dan voor de handmatige controle. De conclusie die we eerder trokken blijft dus in stand: de interventie is kosteneffectiever.

De tabel op de volgende pagina laat zien dat dit geldt voor alle subgroepen. Het laat ook zien dat er aanzienlijke verschillen zijn

tussen de kosten voor de verschillende groepen, doordat verschillende groepen een grotere kans hebben een partner te hebben.

	Kosten interventie	Kosten handmatige controle
CATS-debiteuren	€ 2,60	€ 9,61
Meerdere volwassenen zonder kinderen	€ 11,89	€ 221,25
Meerdere volwassenen met kinderen	€ 8,58	€ 26,25
Twee volwassenen met kinderen	€ 1,74	€ 8,22
Kadaster	€ 1,61	€ 7,98
Pre-CATS-debiteuren	€ 5,30	€ 13,94
Meerdere volwassenen zonder kinderen	€ 11,78	€ 156,00
Meerdere volwassenen met kinderen	€ 9,20	€ 30,00
Twee volwassenen met kinderen	€ 2,24	€ 9,59
Kadaster	€ 1,61	€ 7,86