

## Kwantitatief onderzoek naar de aard en omvang van incassoproblematiek onder consumenten

Autoriteit  
Consument & Markt



Amsterdam, december 2014

Projectnummer: Z5384

drs. Ahmed Ait Moha MMC

José Piest MSc, MA

Het auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivaction in publicaties op basis van deze rapportage - anders dan integrale publicatie - is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivaction International B.V.

# Inhoudsopgave

---

1	Inleiding	3
1.1	Achtergrond en doelstelling	3
1.2	Methode en opzet	3
1.3	Leeswijzer	4
2	Samenvatting en conclusies	6
2.1	Samenvatting	6
2.2	Conclusies	8
3	Omvang en achtergrond incassotrajecten	12
3.1	Omvang van het aantal incassotrajecten	12
3.2	Wijze van contact met incassobureaus	14
3.3	Type en hoogte van de rekeningen	15
3.4	Oorzaak van de incassotrajecten	17
3.5	Aantal incassotrajecten naar achtergrondkenmerken	19
3.6	Samenvattende conclusies aantal incassotrajecten naar achtergrondkenmerken	23
4	Imago van incassobureau	24
4.1	Waardering van incassobureaus	24
4.2	Contact en communicatie met incassobureaus	26
4.3	Waardering uitgesplitst naar achtergrondkenmerken	29
4.4	Samenvattende conclusies van de waardering naar achtergrondkenmerken	30
5	Problematische incassotrajecten	31
5.1	Problematische ervaringen	31
5.2	Problematische incassotrajecten naar achtergrondkenmerken	35
5.3	Conclusie problematische incassotrajecten naar achtergrondkenmerken	37
6	Gevolgen van problematische incassotrajecten	38
6.1	Reactie op problematische incasso's	38
6.2	Gevolgen van problematische incasso's	40
6.3	Gevolgen van problematische incassotrajecten naar achtergrondkenmerken	47
6.4	Samenvattende conclusies gevolgen van problematische incasso's naar achtergrondkenmerken	51
7	Kennis over bevoegdheden van incassobureau	52
7.1	Bevoegdheden van incassobureaus	52
7.2	Kennis van instanties waar men terecht kan met vragen over/problemen met incassobureaus	54
7.3	Bevoegdheden van incassobureaus naar achtergrondkenmerken	56
7.4	Samenvattende conclusies bevoegdheden van incassobureaus naar achtergrondkenmerken	58
	Bijlage: Onderzoekstechnische informatie	59
	Bijlage: Ongewogen en gewogen data	60
	Bijlage: Burgerschapstijlen	61

# 1 Inleiding

---

In opdracht van Autoriteit Consument & Markt heeft Motivaction International B.V. een onderzoek uitgevoerd naar de aard en omvang van incassoproblematiek. Voorliggend kwantitatief rapport beschrijft de resultaten.

## 1.1 Achtergrond en doelstelling

Autoriteit Consument & Markt (ACM) heeft signalen ontvangen dat consumenten verschillende problemen ervaren met betrekking tot incassotrajecten. Onder incassotrajecten wordt in deze rapportage verstaan het proces dat op gang komt nadat consumenten een factuur en een aanmaning van de schuldeiser hebben ontvangen. Hieronder valt dus expliciet niet een automatische incasso waarbij een consument toestemming geeft aan een bedrijf om geld van de bankrekening af te schrijven en ook niet het traject waarbij de consument via een deurwaarder met gerechtelijke middelen gedwongen wordt tot betaling.<sup>1</sup> Problemen die zich bij incassotrajecten voor kunnen doen betreffen een breed palet, te denken valt aan spookfacturen, het uitoefenen van (ongeoorloofde) druk, te hoge tarieven en nog veel meer. Inzicht in de aard en omvang van de incassoproblematiek dient meerdere doelen:

- Vaststellen of er daadwerkelijk sprake is van problemen en wat de aard en omvang van deze problemen is.

Indien problemen zich voordoen:

- Aanknopingspunten krijgen voor eventuele vervolgstappen richting de incassobranche.
- Aanknopingspunten krijgen voor eventuele vervolgstappen richting consumenten.

**De doelstelling van dit onderzoekstraject is: inzicht bieden in de aard en omvang van incassoproblematiek onder consumenten, teneinde een goed beeld te verkrijgen van de ernst van de problematiek.**

## 1.2 Methode en opzet

Het veldwerk is volledig online uitgevoerd en heeft plaatsgevonden in de periode van 31 oktober tot en met 10 november 2014. In totaal zijn 1.072 respondenten van 18 tot en met 75 jaar ondervraagd. De personen die zijn benaderd zijn allen lid van het webpanel (StemPunt) van Motivaction. Het betreft personen die in de afgelopen 12 maanden te maken hebben gehad met incassotrajecten. Deze panelleden hebben zich aangemeld voor deelname aan marktonderzoek en ontvangen van tijd tot tijd een uitnodiging voor het beantwoorden van een vragenlijst.

---

<sup>1</sup> Hierbij dient opgemerkt te worden dat het niet vastgesteld kan worden hoe de personen die hebben meegedaan aan dit onderzoek dit exact hebben geïnterpreteerd.

De steekproef van n=1.072 personen is getrokken onder de mensen die in een eerder onderzoek (n=21.192) hebben aangegeven de afgelopen 12 maanden te maken gehad te met een incassobureau.<sup>2</sup>

De vragenlijst voor dit onderzoek is opgesteld in nauw overleg met ACM en bestaat uit verschillende onderdelen: de omvang en achtergrond van incassotrajecten, de kennis ten aanzien van regels waaraan incassobureaus gebonden zijn, het beeld van de bevoegdheden van incassobureaus, de aard en omvang van problematische incassotrajecten en ten slotte de gevolgen van problematische incassotrajecten. Wij hebben gekozen voor personen die in de afgelopen 12 maanden te maken hebben gehad met incassotraject om daarmee respondenten te ondervragen die niet al te lang geleden met een dergelijk traject te maken hebben gehad.

### **1.3 Leeswijzer**

Het rapport bestaat uit zeven hoofdstukken. Per hoofdstuk wordt een thema behandeld waarbij wij tekstueel en in grafiek- en tabelvorm weergeven hoe consumenten die de afgelopen 12 maanden te maken hebben gehad met een incassotraject over bepaalde zaken denken.

Aan het eind van elk hoofdstuk geven wij in gekleurde tekstkaders de opvallende verschillen naar enkele achtergrondkenmerken weer. Denk bijvoorbeeld aan de opmerkelijke verschillen tussen jongere en oudere consumenten. De gedetailleerde cijfers van de verschillende subgroepen zijn beschikbaar in een separate tabellenbijlage. In de afsluitende analyses per hoofdstuk zoomen we ook in op de door Motivaction onderscheiden burgerschapstijlen. Deze segmenten binnen de Nederlandse bevolking clusteren consumenten op een set aan socio-demografische kenmerken, maar vooral op waardenoriëntatie. De waardenoriëntatie is een indicator voor ambities, leefstijlen, maatschappelijk denken, maar ook voor specifieke zaken als het belang van de mate waarin men bekwaam is informatie te verwerken en zelfredzaamheid. In de bijlage worden het model en de bijbehorende segmenten verder toegelicht.

Per hoofdstuk gaan we in op de volgende thema's:

Na hoofdstuk 1, waarin de achtergrond en het doel van het onderzoek worden geschetst, biedt hoofdstuk 2 een samenvatting van de belangrijkste resultaten. Deze worden vervolgens vertaald in conclusies.

Hoofdstuk 3 gaat in op de achtergrond en omvang van incassotrajecten. In dit hoofdstuk worden de aantallen incassotrajecten, de hoogte van de incassotrajecten, de type rekeningen en de oorzaken voor de betalingsachterstand(en) beschreven.

Het beeld dat consumenten hebben over de taken en bevoegdheden van incassobureaus vormen in hoofdstuk 4 de opmaat om te komen tot de problemen die consumenten ervaren met incassotrajecten.

---

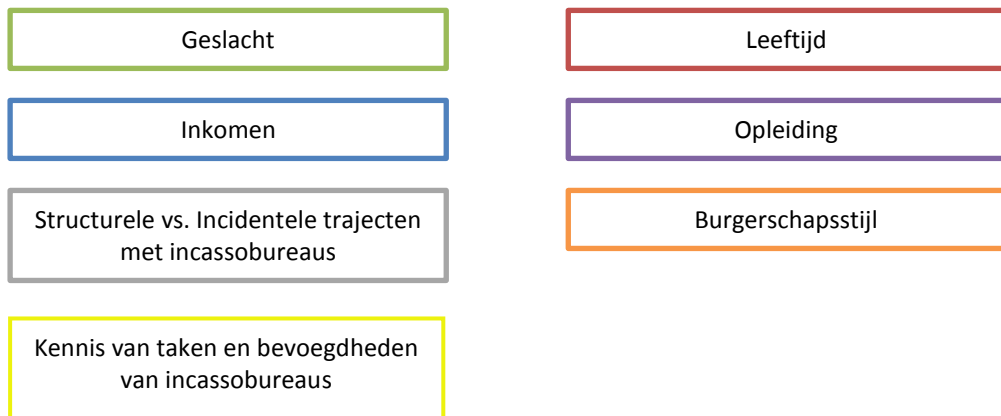
<sup>2</sup> De basis waaruit de n=1.072 afkomstig is, is een representatieve steekproef (oktober 2014) voor de Nederlandse bevolking, waarbij representativiteit is gerealiseerd door weging naar de Gouden Standaard. Dit geeft een goede afspiegeling van de Nederlandse samenleving qua leeftijd, geslacht, opleiding en Mentality.

In hoofdstuk 5 staan problematische incassotrajecten centraal, waarbij inzicht wordt gegeven in het type problemen die consumenten ervaren bij incassotrajecten.

Hoofdstuk 6 gaat in op de gevolgen van problematische incassotrajecten. Wat zijn de psychische, emotionele en financiële gevolgen van een problematisch incassotraject?

In hoofdstuk 7 gaan we ten slotte in op de kennis die consumenten hebben over incassobureaus. Voor de interpretatie van de gegevens is het belangrijk om er rekening mee te houden dat het kennis en gedrag betreft die door de respondenten zelf gerapporteerd is en dus niet feitelijk is vastgesteld.

De gekleurde tekstkaders die gebruikt worden om de opvallende verschillen naar achtergrondkenmerken in de laatste paragraaf van elk hoofdstuk weer te geven corresponderen met de volgende variabelen:



In enkele tabellen en grafieken tellen de percentages niet op tot honderd procent. In die gevallen gaat het om (kleine) afrondingsverschillen. In verband met de leesbaarheid van de figuren zijn lage percentages die buiten de lay-out van de grafiek vallen niet weergegeven.

## 2 Samenvatting en conclusies

---

### 2.1 Samenvatting

#### **7,8% van de Nederlandse bevolking heeft te maken gehad met incassobureaus**

Van de Nederlandse bevolking van 18 tot en met 75 jaar heeft 7,8% de afgelopen 12 maanden te maken (gehad) met incassobureaus. Hiervan is 93% in aanraking geweest met commerciële incassobureaus, 7% heeft uitsluitend te maken gehad met niet-commerciële incassobureaus zoals het CJIB en met de belastingdienst.<sup>3</sup> Onder deze personen is een oververtegenwoordiging van mannen (55% vs. 49% gemiddeld), consumenten tot 45 jaar (60% vs. 48% gemiddeld), consumenten met een benedenmodaal inkomen 54% vs. 28% gemiddeld), laagopgeleide consumenten (29% vs. 25% gemiddeld), pragmatici (28% vs. 25% gemiddeld) en structuurzoekers (35% vs. 32% gemiddeld).<sup>4</sup>

#### **Meer dan een kwart heeft regelmatig te maken met incassotrajecten**

Meer dan een kwart van de consumenten die de afgelopen 12 maanden in aanraking is geweest met incassobureaus heeft regelmatig te maken met incassotrajecten. Voor iets meer dan een derde is dit incidenteel en voor nog eens iets meer dan een derde is het incassotraject van de afgelopen 12 maanden de eerste aanraking met incassobureaus. De meerderheid van de consumenten die in aanraking zijn gekomen met een incassotraject heeft meer dan 1 incassotraject (gehad), iets meer dan drie kwart heeft 1 tot en met 3 incassotrajecten. Incassobureaus nemen doorgaans per brief contact op met consumenten. E-mail en fysiek bezoek aan de deur worden minder vaak gebruikt. Consumenten nemen veelal telefonisch of per e-mail contact op met het incassobureau. Een klein percentage van 10% schakelt juridische hulp in om het contact te voeren met het incassobureau.

#### **Meeste incassotrajecten voor zorgverzekering en belastingdienst**

Incassotrajecten waar de meeste consumenten mee te maken hebben, hebben (in volgorde van grootte) betrekking op de zorgverzekering, de belastingdienst, energie en gemeentelijke belastingen. Een kwart van de rekeningen betreft een bedrag tot en met 250 euro, voor bijna een op de vijf ligt dit bedrag boven de 1000 euro. De grootste oorspronkelijke rekening (gemiddeld) heeft betrekking op de aflossing van leningen, huur/hypotheek en de belastingdienst. De hoogste gemiddelde incassokosten liggen ook binnen deze drie sectoren.

#### **Bijna de helft heeft geen geld om rekeningen te betalen**

De belangrijkste oorzaak die genoemd wordt voor de betalingsachterstand is het ontbreken van geld op de rekening om aan de betalingsverplichtingen te voldoen. Dit geldt voor bijna

---

<sup>3</sup> De belastingdienst is weliswaar geen incassobureau, maar wordt gegeven het karakter van de herinneringen aan de aanmaningen blijkbaar wel gepercipieerd als een incassotraject.

<sup>4</sup> De termen pragmatici en structuurzoekers refereren naar de segmenten binnen het Burgerschapstijlen-model van Motivaction. Het model segmenteert consumenten naar hun waardenoriëntatie en leefstijl, en kan zodoende gezien worden als aanvulling op sociodemografische variabelen als leeftijd, opleiding en geslacht. Pragmatici zijn individualistische netwerkers die de wereld, en dus ook de overheid en politiek, zien in termen van kansen om ervaringen op te doen en hun persoonlijke doelen te realiseren. Structuurzoekers zijn sterk op hun eigen leven en gezin gerichte burgers die erkenning zoeken voor hun gevoelens en belangen en een overheid verlangen die duidelijkheid creëert door grenzen te stellen en streng te handhaven. Voor verdere toelichting van de burgerschapstijlen, zie de bijlage.

de helft van alle gevallen. Daarnaast worden ook andere zaken genoemd zoals: vergeten te betalen en onenigheid met de schuldeiser over de geleverde producten en diensten.

### **Consumenten veelal ontevreden over incassobureaus**

Consumenten zijn over het algemeen niet erg tevreden over de afhandeling van incassotrajecten door incassobureaus. Gemiddeld geven consumenten het rapportcijfer 4,7 (uit 10). Volgens consumenten hebben incassobureaus vaak geen begrip voor de situatie van consumenten, de kosten zijn hoog en incassobureaus gedragen zich onbeschoft, agressief, intimiderend, dwingend en dreigend. Hoewel het voor consumenten nooit leuk is herinnerd te worden aan een betalingsverplichting, lijkt hier toch meer aan de hand te zijn dan slechts een emotionele reactie van consumenten, aangezien termen als onbeschoft, intimiderend en dreigend worden genoemd. Overigens worden incassobureaus over het algemeen positief gewaardeerd ten aanzien van de bereikbaarheid en duidelijkheid.

### **Merendeel van de consumenten die afgelopen 12 maanden een incassotraject heeft gehad, heeft problematische ervaringen met incassobureaus**

Spontaan wordt door een kwart aangegeven problematische ervaringen te hebben met incassobureaus. Wanneer diverse vormen van problematisch gedrag worden voorgelegd (geholpen), dan geeft meer dan drie kwart van de consumenten aan één of meerdere problematische ervaringen te hebben gehad. Hieruit kan worden afgeleid dat bij 25% de problemen top of mind zijn en deze ook herkennen als problemen terwijl de groep die geholpen aangeeft de problemen te hebben ervaren, gesteld kan worden dat zij deze in de eerste instantie niet als zodanig hebben herkend of zich dit niet meer konden herinneren. De meeste problemen komen voor op het gebied van communicatie (bijv. het niet goed beantwoorden van vragen), kosten (incassokosten, rente en administratiekosten) en onterechte vorderingen (bijv. vorderingen die betrekking hebben op producten of diensten die niet zijn geleverd) maar ook op het gebied van bejegening (bijv. een intimiderende of agressieve benadering). Vaakst genoemde probleem is het in rekening brengen van te hoge incasso- en administratiekosten. Hierbij moet wel de kanttekening worden geplaatst dat dit ten dele ook de perceptie van de consumenten kan zijn. Zij weten in bijna de helft van de gevallen niet of de incassokosten daadwerkelijk hoger waren dan de WIK-regels toestaan en bovendien waren de incassokosten bij 13% van de consumenten die hadden aangegeven dat de incassokosten te hoog waren wel conform de WIK-regels. Ook ervaren consumenten problemen met incassobureaus die dreigen met beslaglegging en vinden zij dat hun vragen vaak niet goed worden beantwoord.

### **Geschillen met incassobureaus worden niet vaak overgedragen aan andere instanties**

Indien consumenten een problematische ervaring hebben met een incassobureau, nemen zij in de helft van de gevallen contact op met het incassobureau. Een kwart betaalt de rekening 'gewoon', en bijna een kwart neemt direct contact op met de schuldeiser. Consumenten dragen hun geschil vaak niet over aan een andere instantie. In het kleine aantal van 12% gevallen dat men dit wel doet, is dit het vaakst bij de rechter of rechtsbijstandsverzekering. Bij incassotrajecten waar dit wordt genoemd bedraagt de oorspronkelijke rekening meer dan 2501 euro en incassotrajecten waarbij de incassokosten meer dan 1001 euro bedragen worden relatief vaker aan andere instanties overgedragen. Bijna 42% heeft naar aanleiding van een problematische incasso geen klacht ingediend en zij weten niet waar dat mogelijk is.



### **Veel stress en slapeloze nachten naar aanleiding van problematische incasso's**

Consumenten ervaren vaak negatieve gevolgen naar aanleiding van een problematisch incassotraject. Meer dan de helft van de consumenten ervaart vaak stress en ook ervaart men vaak slapeloze nachten. Sommige consumenten gaan lichamelijk gebukt onder het problematische incassotraject en ook ervaart men gevoelens van boosheid, angst en schaamte. Naast deze psychische en emotionele gevolgen hebben consumenten ook het gevoel door problematische incassotrajecten (nog) dieper in de schulden te komen en hebben zij het gevoel de controle over de financiën te zijn kwijtgeraakt. De negatieve gevolgen die consumenten ervaren naar aanleiding van een problematisch incassotraject zijn sterker voor consumenten die spontaan een problematische ervaring met een incassobureau rapporteren. Zij ervaren niet alleen vaker psychische en emotionele klachten, maar ook negatieve gevolgen in hun financiële situatie.

### **Weinig kennis over taken en bevoegdheden van incassobureaus**

Iets meer dan de helft van de consumenten geeft zelf aan niet goed op de hoogte te zijn van de taken en bevoegdheden van incassobureaus. Wat opvalt is dat men beter op de hoogte is van de taken die een incassobureau wel mag uitvoeren dan de taken die een incassobureau niet mag uitvoeren. Consumenten hebben vaak het idee dat het pakket van bevoegdheden van een incassobureau groter is dan in feite het geval is. Voorbeelden hiervan zijn het uitbrengen van dagvaardingen (54% denkt dat een incassobureau dit mag doen) en het beslag leggen op bankrekeningen (36% denkt dat een incassobureau dit mag doen). Bijna drie kwart van de consumenten weet niet bij welke instanties ze terecht kunnen met vragen over of problemen met een incassobureau. Indien men hiervan wel op de hoogte is, worden het Juridisch Loket, een advocaat en de rechtsbijstand(verzekering) het vaakst genoemd.

## **2.2 Conclusies**

### **Incassotrajecten doen zich voor bij 7,8% van de Nederlandse bevolking**

7,8% van de Nederlandse bevolking van 18 tot en met 75 jaar heeft de afgelopen 12 maanden te maken gehad met een incassobureau. Hiervan geeft 69% aan één of meerdere problematische ervaringen te hebben gehad met een incassobureau. Dit komt er op neer dat circa 5% van de Nederlandse bevolking aangeeft in het afgelopen jaar één of meerdere problemen te hebben ervaren met een incassobureau.

## Hoge incasso- en administratiekosten grootste probleem

Consumenten ervaren specifiek onderstaande problemen met incassobureaus:

**Tabel 2.1 Problematische ervaringen van consumenten met incassobureaus**

Ik heb meegemaakt dat...	
het incassobureau te hoge incassokosten in rekening bracht	29%
het incassobureau te hoge administratiekosten in rekening bracht	25%
het incassobureau dreigde met beslaglegging	23%
mijn vragen niet goed werden beantwoord	23%
het incassobureau te hoge rentes in rekening bracht	16%
er een incassotraject gestart is zonder dat er een aanmaning van de schuldeiser is ontvangen	16%
het mij niet duidelijk was waar ik met vragen terecht kon	16%
het incassobureau niet goed bereikbaar was voor vragen	15%
ik een onterechte vordering ontving (omdat ik het oneens ben met de hoogte van de rekening)	14%
een incassotraject startte nadat ik meer dan twee jaar niets over die rekening gehoord had	14%
het incassobureau mij per telefoon intimideerde en agressief benaderde (schelden, bang maken)	12%
het incassobureau mij per brief intimideerde en agressief benaderde (schelden, bang maken)	11%
het incassobureau dreigde met een BKR registratie	11%
ik een onterechte vordering ontving op producten of diensten die niet (geheel) zijn geleverd	11%
het incassobureau zich voordeed als een gerechtsdeurwaarder	10%
het incassobureau contact opnam met werkgever of uitkeringsinstantie	10%
ik een onterechte vordering ontving op producten of diensten waar ik niet om heb gevraagd	10%
uit het contact met het incassobureau niet bleek op welke rekening het incassotraject betrekking had	10%
het incassobureau dreigde met het blokkeren van mijn bankrekening	8%
uit het contact met het incassobureau niet duidelijk werd voor wie het incassobureau incasseerde	8%
ik een incasso ontving die betrekking heeft op een spookfactuur van de schuldeiser	6%
ik een spookfactuur van een incassobureau ontving	6%
uit het contact met het incassobureau niet duidelijk werd wie het incassobureau was	6%
het incassobureau mij aan de deur intimideerde en agressief benaderde (schelden, bang maken)	5%
dat het incassobureau contact opnam via sociale netwerken (bijv. Facebook en Twitter)	2%
het incassobureau mij benaderde in openbare gelegenheden	1%

## Hoge kosten en dreigende benadering meest verontrustend

Van de problemen die consumenten ervaren, zijn de meest voorkomende het in rekening brengen van te hoge incasso- en administratiekosten, het niet beantwoorden van vragen en het dreigen met beslaglegging. De benoemde problematische ervaringen zijn echter niet gelijkwaardig. Op basis van hetgeen is aangegeven kunnen als meest verontrustend de volgende problemen worden benoemd: intimideren en agressief benaderen per telefoon (12%), brief (11%) of aan de deur (5%), het dreigen met beslaglegging (23%) en daarna het in rekening brengen van te hoge incasso- (29%) en administratiekosten (25%). Hierbij spelen de perceptie en ervaring van consumenten zelf een belangrijke rol. Uit een regressieanalyse tussen de problemen en de mate waarin deze impact hebben op de psychische, emotionele en financiële gevolgen voor consumenten blijkt dat de volgende problematische ervaringen de meeste impact hebben (in volgorde van belang): dreigen met beslaglegging, te hoge administratiekosten, onduidelijkheid over waar consumenten met vragen terecht kunnen en het starten van een incassotraject nadat men meer dan twee jaar niets heeft gehoord over een rekening. Bijna de helft van de consumenten geeft overigens aan er niet van op de hoogte te zijn of de in rekening gebrachte incassokosten daadwerkelijk hoger waren dan is toegestaan op basis van de WIK-regels.

### **Consumenten met lage inkomens hebben meeste problemen met incassobureaus**

Consumenten met een benedenmodaal inkomen hebben op alle gebieden meer problematische ervaringen met incassobureaus dan consumenten met een modaal en bovenmodaal inkomen. Dit komt ten dele doordat ze vaker in aanraking komen met incassobureaus, maar ook doordat ze bijvoorbeeld minder goed op de hoogte zijn van taken en bevoegdheden van incassobureaus en vaak niet goed weten waar ze terecht kunnen met hun problemen. Specifiek ervaren consumenten met een benedenmodaal inkomen meer dan gemiddeld problemen met incassobureaus op het gebied van benadering (47% vs. 41% gemiddeld) en communicatie (53% vs. 49% gemiddeld), en ervaren ook vaker problemen op het gebied van onterechte vorderingen (42% vs. 39% gemiddeld) en incassobureaus die te hoge kosten doorberekenen (48% vs. 41% gemiddeld). Verder kan geconcludeerd worden dat problematische ervaringen de afgelopen 12 maanden vaker zijn voorgekomen bij ouderen. Gemiddeld heeft 39% van de consumenten één of meerdere problematische ervaringen gehad op het gebied van onterechte vorderingen, dit geldt voor bijna de helft (49%) van de 55 t/m 64-jarigen. Ook op het gebied van bejegening door incassobureaus ervaren zij vaker problemen (56%) dan gemiddeld (41%). Mannen ervaren meer problemen met incassobureaus dan vrouwen. Met name op het gebied van communicatie ervaart meer dan de helft van de mannen (53%) problemen, tegenover 44% van de vrouwen. Ook pragmatici hebben vaak problematische ervaringen (gehad) met van onterechte vorderingen van incassobureaus (44% vs. 39% gemiddeld).

### **Consumenten die structureel te maken hebben met incassobureaus zijn negatiever over incassobureaus**

Het imago van incassobureaus onder consumenten is slecht. Consumenten geven incassobureaus een ruime onvoldoende. Aspecten die hier de oorzaak van zijn, zijn dat incassobureaus overkomen als dwingend en dreigend. Dit zijn ook aspecten waar aandacht aan besteed dient te worden om de waardering van incassobureaus te verbeteren. Het aspect bereikbaarheid scoort het best, maar nog altijd vindt 38% dit niet van toepassing op incassobureaus.

### **En hebben meer problematische ervaringen**

De aard en de omvang van de problemen met incassobureaus hangen sterk samen met de achtergrondkenmerken van de consumenten. Overall gezien hebben consumenten die veel vaker te maken hebben met incassobureaus meer problematische ervaringen, maar weten ze minder goed waar ze terecht kunnen. Bij consumenten die goed op de hoogte zijn van de taken en bevoegdheden van incassobureaus (veelal consumenten met hoge inkomens en een hoge opleiding) blijkt dat er vaker sprake is van onterechte vorderingen dan bij consumenten die minder goed op de hoogte zijn. Gegeven deze uitkomst is het waarschijnlijk dat consumenten die niet goed op de hoogte zijn van incassobureaus onterechte vorderingen niet als dusdanig herkennen of niet bekwaam genoeg zijn om hier op te acteren.

### **Structuurzoekers hebben meer ondersteuning nodig**

Onder consumenten die te maken hebben met incassotrajecten is een oververtegenwoordiging van pragmatici en structuurzoekers. Deze twee burgerschapsstijlen worden gekenmerkt doordat zij meer dan de andere milieus gericht zijn op plezier en comfort, een drang naar nieuwe producten en impulsiviteit in de aankopen. Daarnaast geldt voor de structuurzoekers dat zij vaker problemen hebben met het structureren van informatie. Gegeven deze kenmerken is het dan ook niet verbazingwekkend dat zij vaker in een incassotraject komen. Relevant is verder dat de

verantwoordelijken en plichtsgetrouwen relatief minder te maken krijgen met een incassotraject. Deze groepen zijn echter wel zeer goed geïnformeerd over hun rechten en ondernemen assertief actie indien zij een probleem ervaren. Zo nemen zij bij problemen vaker contact op met het incassobureau en schakelen zij vaker een geschillencommissie of een advocaat in. Deze groep lijkt daarmee voldoende capabel om mogelijke problemen het hoofd te bieden. De focus dient zich zodoende meer te richten op de minder zelfredzame groepen: de structuurzoekers en de pragmatici.

Onderhavig onderzoek maakt duidelijk dat, naast achtergrondkenmerken als opleiding, inkomen en geslacht ook de waardenoriëntatie van burgers relevant is voor de duiding van deze resultaten. Burgers die minder assertief zijn in het opkomen voor hun rechten en minder informatievaardig zijn, ervaren meer problematische incasso's. Een mogelijke oplossing ligt in het vaardiger maken van deze groepen, door informatie over hun rechten met betrekking tot incassotrajecten beter aan te laten sluiten op hun leefwereld.

### **Bij consumenten die vaker te maken hebben met incassobureaus escaleren de problemen minder vaak en zij worden minder vaak in het gelijk gesteld**

Consumenten die minder vaak in aanraking komen met incassobureaus (en ook beter op de hoogte zijn van de taken en bevoegdheden), escaleren de problemen die zij hebben met incassobureaus vaker (bijv. naar de rechter of de Consumentenbond). Consumenten die regelmatig in aanraking komen met incassobureaus (en minder goed op de hoogte zijn van taken en bevoegdheden van incassobureaus), weten vaak niet goed waar ze terecht kunnen met hun problemen. Hun problemen escaleren minder vaak en als dit wel het geval is worden zij ook minder vaak in het gelijk gesteld. Overall gezien: consumenten die veel vaker te maken hebben met incassobureaus hebben meer problematische ervaringen maar weten minder goed waar ze terecht kunnen.

### **Problematische incassotrajecten hebben grote impact op consumenten**

Consumenten die structureel te maken hebben met incassotrajecten hebben vaker last van negatieve emotionele gevolgen zoals stress en slapeloze nachten. Ook hebben zij vaker het idee dat ze de controle over hun financiën kwijtraken en nog dieper in de schulden raken. Natuurlijk dient hierbij de opmerking geplaatst te worden dat geen enkel incassotraject, ongeacht of een incassotraject problematisch is of niet, een negatieve ervaring is voor de consument. Echter, blijkt dat deze groep extra gevolgen ondervindt door het problematische incassotraject. Naar voren is gekomen dat consumenten die te maken hebben gehad met problematische incasso's meer emotionele schade ondervinden dan consumenten die wel met incassotrajecten in aanraking zijn geweest maar geen problemen hebben ervaren. Voor consumenten voor wie de problemen top of mind zijn, is de negatieve impact aanzienlijk groter dan voor consumenten die alleen geholpen aangeven problemen te ervaren met incassobureaus. Deze consumenten ervaren vooral vaker stress en slapeloze nachten, maar ze ook baker het idee hebben de controle over hun financiën kwijt te zijn geraakt en hebben het gevoel nog dieper in de schulden te zijn geraakt. Met name problemen op het gebied van dreigen met beslaglegging, te hoge administratiekosten, onduidelijkheid over waar de consument met vragen terecht kan en de start van een incassotraject nadat men meer dan 2 jaar niets heeft gehoord over een rekening, hebben de sterkste negatieve gevolgen voor de consument. Ook onduidelijkheid voor welke opdrachtgever het incassobureau incasseert en het feit dat een incassobureau contact opneemt met de werkgever/uitkeringsinstantie hebben een negatieve impact op consumenten.

### 3 Omvang en achtergrond incassotrajecten

#### 3.1 Omvang van het aantal incassotrajecten

Om een beeld te krijgen van de omvang van het aantal incassotrajecten waar men als consument mee in aanraking komt, is gevraagd of men de afgelopen twaalf maanden als consument te maken heeft gehad met een incassotraject. Dit betreft zowel vorderingen die volgens de consument terecht aan een incassobureau zijn overgedragen alsook spookfacturen of brieven en e-mails van nep-incassobureaus. Van de Nederlandse bevolking van 18 tot en met 75 jaar is 7,8% de afgelopen 12 maanden in aanraking geweest met een incassobureau.<sup>5</sup>

#### Profielschets van consumenten die met incassobureaus in aanraking zijn geweest

In vergelijking met Nederland representatief (18 tot en met 75 jaar), zijn consumenten die in aanraking zijn gekomen met incassobureaus:

- Vaker laagopgeleide consumenten dan hoogopgeleide consumenten
- Vaker mannen dan vrouwen
- Jongeren dan ouderen
- Vaker consumenten met lagere inkomens dan consumenten met hogere inkomens

Tabel 3.1: Overzicht van consumenten vergeleken met Nederland representatief 18 t/m 75

Achtergrondgegevens		NL rep (18 t/m 75 jaar)	Consumenten die in aanraking zijn geweest met incassobureaus (n=1.072)
Geslacht	Man	49,6%	55,1%
	Vrouw	50,4%	44,9%
Leeftijd	18-24	11,3%	14,2%
	25-34	16,7%	22,3%
	35-44	20,0%	23,9%
	45-54	20,4%	20,6%
	55-64	18,2%	14,1%
	65-75	13,4%	4,9%
Opleiding	Hoog	24,5%	17,5%
	Midden	50,5%	53,8%
	Laag	25,0%	28,8%
Bruto gezinsinkomen per jaar	Bovenmodaal	64,4%	18,2%
	Modaal	7,8%	14,2%
	Benedenmodaal	27,8%	53,5%
	Onbekend/Wil niet zeggen	nvt	14,1%
Burgerschapstijlen	Plichtsgetrouwen	12,4%	6,1%
	Pragmatici	25,1%	28,1%
	Structuurzoekers	32,0%	34,6%
	Verantwoordelijken	30,5%	25,5%
	Onbekend/Wil niet zeggen	nvt	5,8%

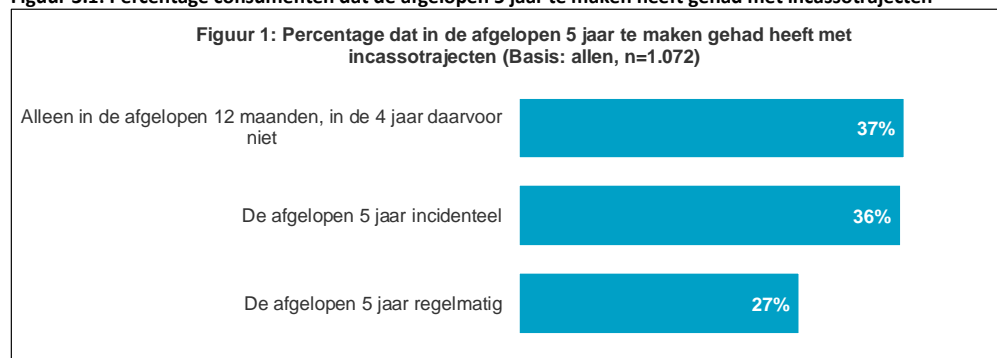
<sup>5</sup> Dit percentage is berekend over het aantal respondenten uit de representatieve steekproef (n=21.192) (getrokken in oktober 2014).

In totaal zijn 1.072 consumenten ondervraagd die de afgelopen 12 maanden te maken hebben gehad met incassotrajecten. Hiervan is 93% in aanraking geweest met commerciële incassobureaus. 58% van de consumenten heeft uitsluitend te maken gehad met commerciële incassobureaus en 7% heeft uitsluitend te maken gehad met niet-commerciële incassobureaus (bijv. Belastingdienst en CJIB). Aangezien de focus in dit onderzoek ligt bij problemen die worden ervaren bij commerciële incassobureaus, wordt daar waar relevant in de rapportage onderscheid gemaakt tussen deze twee categorieën.

### Meer dan een kwart heeft regelmatig te maken (gehad) met incassotrajecten

Iets meer dan een kwart (27%) van de consumenten die de afgelopen 12 maanden te maken heeft gehad met een incassotraject, geeft aan de afgelopen 5 jaar regelmatig te maken hebben gehad met incassotrajecten.<sup>6</sup> Iets meer dan een derde (36%) heeft de afgelopen 5 jaar incidenteel te maken gehad met incassotrajecten en 37% geeft aan hier alleen de afgelopen 12 maanden mee te maken hebben gehad, maar niet in de 4 jaar daarvoor.

**Figuur 3.1: Percentage consumenten dat de afgelopen 5 jaar te maken heeft gehad met incassotrajecten**



### Meer dan de helft heeft meer dan 1 incassotraject (gehad)

Aan de consumenten die aangeven in aanraking te zijn geweest met een incassobureau is gevraagd hoeveel incassotrajecten zij de afgelopen maanden in totaal hebben gehad. 45% van de consumenten heeft de afgelopen 12 maanden 1 incassotraject (gehad). Meer dan de helft (55%) heeft meer dan één incassotraject gehad. Iets meer dan drie kwart van de consumenten (76%) heeft 1 tot en met 3 incassotrajecten (gehad).

**Tabel 3.2: Aantal incassotrajecten dat men de afgelopen 12 maanden in totaal heeft (gehad)**

<sup>6</sup> Hierbij is geen onderscheid gemaakt tussen commerciële en niet-commerciële incassotrajecten.

Aantal incassotrajecten (Basis: Heeft betalingsachterstand gehad die bij incassobureau is neergelegd (n=1.072))		
Aantal incassotrajecten	% Consumenten	% Cumulatief
1	45%	45%
2	21%	66%
3	10%	76%
4	8%	84%
5	6%	90%
6	2%	92%
7	2%	94%
8	1%	95%
9	0%	95%
10	1%	96%
Meer dan 10	4%	100%

### 3.2 Wijze van contact met incassobureaus

#### Incassobureaus nemen vaak contact op per brief

Aan de respondenten is de vraag voorgelegd hoe het incassobureau contact heeft opgenomen en ook of – en zo ja hoe – zij zelf (of via hun advocaat) contact met het incassobureau hebben opgenomen. Hieruit blijkt dat incassobureaus veruit het vaakst contact opnemen met consumenten via een brief (85%). Op de tweede plaats komt de e-mail (27%) en in 23% van de gevallen zijn ze aan de deur geweest. In 6% van de gevallen hebben zij contact opgenomen via sms.

#### Consumenten nemen vaakst telefonisch contact op

Meer dan een kwart (28%) geeft aan zelf geen contact op te hebben genomen met het incassobureau. In het geval men dit wel heeft gedaan, is dit voornamelijk telefonisch (52%) of per e-mail (25%). 2% is zelf bij het incassobureau langsgegaan.

#### Ruime meerderheid heeft geen advocaat/rechtsbijstand (die contact opneemt)

De ruime meerderheid (72%) heeft zelf contact opgenomen met het incassobureau. In 12% van de gevallen dat er een advocaat of rechtsbijstand is ingeschakeld, nemen zij vooral per brief (4%) of per e-mail (3%) contact op. In 2% van de gevallen neemt de advocaat telefonisch contact op en in 1% is hij langsgegaan bij het incassobureau.

Tabel 3.3: Wijze van contact met het incassobureau

Op welke manier heb je contact gehad met het incassobureau? (n=1.072)			
	Incassobureau	Zelf	Advocaat/rechtsbijstand
Brief	85%	12%	4%
E-mail	27%	25%	3%
Aan de deur	23%	n.v.t.	n.v.t.
Telefonisch	20%	52%	2%
SMS	6%	n.v.t.	n.v.t.
Langs gegaan	n.v.t.	2%	1%
Geen contact	2%	28%	88%

### 3.3 Type en hoogte van de rekeningen

Veruit de meeste incassotrajecten waar consumenten mee te maken hebben, zijn gerelateerd aan de zorgverzekering (41%).<sup>7</sup> Ook de belastingdienst (24%), energie (21%) en gemeentelijke belastingen en/of waterschapsheffingen (20%) worden vaak genoemd.

Figuur 3.2: Rekening waar de incassotrajecten betrekking op hebben



#### Voor een kwart is de oorspronkelijke rekening lager dan 1000 euro

Aan de consumenten is gevraagd naar de hoogte van het bedrag waar het incassotraject over gaat. Hierbij is gevraagd naar de hoogte van de hoofdsom en naar de aanvullende incassokosten. Hieruit komt naar voren dat voor 17% van de consumenten het bedrag van de oorspronkelijke rekening tussen de 0 en 100 euro ligt. Voor bijna een kwart (24%) van de consumenten ligt het bedrag van de oorspronkelijke rekening tussen de 100 en 1000 euro, en voor 19% ligt het bedrag boven de 1000 euro. De gemiddelde hoogte van de oorspronkelijke rekening ligt op 2809,08 euro (mediaan 400 euro).<sup>8</sup> Met betrekking tot de incassokosten blijkt dat voor 15% van de consumenten de incassokosten tussen de 0 en 50 euro liggen. Voor 16% ligt het bedrag tussen de 50 en 250 euro en voor nog eens 16% is het bedrag boven de 250 euro. Voor de incassokosten worden gemiddeld 1137,92 euro (mediaan 118 euro) gerekend.

<sup>7</sup> Hierbij is het relevant om te noemen dat voor wanbetalers en onverzekerden een bijzondere handelswijze geldt waarbij consumenten met een betalingsachterstand in eerste instantie in een regulier incassotraject terechtkomen en hun vordering uit handen wordt gegeven aan een incassobureau. Bij een betalingsachterstand van ten minste 6 maanden (in het betalen van de premie aan de zorgverzekeraar) worden zij aangemeld bij het Zorginstituut Nederland, waarna het CJIB zorgdraagt voor de incassering van de premie basisverzekering.

<sup>8</sup> We rapporteren hier zowel de mediaan als het gemiddelde omdat het gemiddelde sterk beïnvloed wordt door uitschieters. De uitschieters zijn bij deze gegevens minder van belang, de mediaan geeft hier een getrouwer beeld van de doorsnee van de kosten.



**Tabel 3.4: Hoogte van de rekening en incassokosten (n=1.072)**

Hoogte van oorspronkelijke rekening		Cumulatief	Hoogte van incassokosten		Cumulatief
0 t/m 100 euro	17%	17%	0 t/m 50 euro	15%	15%
101 t/m 250 euro	8%	25%	51 t/m 100 euro	7%	22%
251 t/m 500 euro	8%	33%	101 t/m 250 euro	9%	31%
501 t/m 1000 euro	8%	41%	251 t/m 500 euro	5%	36%
1001 t/m 2500 euro	8%	49%	501 t/m 1000 euro	4%	40%
2501 euro of meer	11%	60%	1001 euro of meer	7%	47%
Weet ik niet precies/ zeg ik liever niet	41%	101%	Weet ik niet precies/ zeg ik liever niet	53%	100%

**Aflossing lening en huur/hypotheek hoogste rekeningen bij incassobureaus**

Als we kijken naar de hoogte van de oorspronkelijke rekening per sector valt op dat aflossing van lening (gemiddeld 8530 euro) en de belastingdienst (gemiddeld 4779 euro) de grootste rekeningen zijn die bij incassobureaus liggen.<sup>9</sup>

**Aflossing en belastingdienst zijn hoogste incassokosten**

Met betrekking tot de hoogte van de incassokosten staat de aflossing van leningen met gemiddeld 2105 euro bovenaan. Ook de hoogte van incassokosten van de belastingdienst (gemiddeld 1442 euro) en de huur/hypotheek (gemiddeld 965 euro) vormen hierbij een groot aandeel in.

De incassokosten zijn in verhouding het hoogst bij verkeersboetes, waar incassokosten gemiddeld 118% van de oorspronkelijke rekening zijn. Ook aan incassotrajecten voor webwinkel/postorderbedrijven (112%) en schadeverzekeringen (99%) zijn relatief hoge incassokosten verbonden. Bij incassotrajecten die betrekking hebben op de belastingdienst (29%), huur/hypotheek (33%) en aflossing lening (40%) zijn de incassokosten in verhouding het laagst.

<sup>9</sup> Hierbij zijn de andere (niet-gespecificeerde) rekeningen niet in ogenschouw genomen.

Tabel 3.4: Hoogte van de rekening en incassokosten per sector<sup>10</sup>

	Hoogte van oorspronkelijke rekening (in euro's)		Hoogte van incassokosten (in euro's)		Verhouding incassokosten/ oorspronkelijke rekening
	Mediaan	Gemiddelde	Mediaan	Gemiddelde	
Huur/hypotheek (n=177)	1150	3172	244	965	33%
Schadeverzekering (n=51)	146	417,5	104	253	99%
Zorgverzekering (n=430)	360	611	148	347	75%
Energie (n=203)	220	453	60	233	54%
Water (n=77)	116	172	47	87	70%
Aflossing lening (n=140)	6000	8530	1350	2105	40%
Telecom (n=119)	100	165	50	76	84%
Mobiele telefoon (n=145)	110	386	45	163	75%
Webwinkel/postorderbedrijven (n=154)	45,50	222	40	100	112%
Gemeentelijke belastingen (n=145)	287	371	68	160	58%
Wegenbelasting (n=35)	176	313	147	113	60%
Belastingdienst (n=193)	2000	4779	180	1442	29%
Verkeersboetes (n=92)	73	168	56	150	118%
Contributies (n=50)	84	161	40	119	95%
Abonnementen (n=165)	60	120	41	64	84%
Zorgverleners (n=168)	250	494	80	358	70%
Anders (n=140)	272	3959	88	1136	74%

### 3.4 Oorzaak van de incassotrajecten

#### Bijna de helft heeft geen geld om rekening te betalen

Gevraagd naar de oorzaak van de betalingsachterstand, geeft bijna de helft (49%) aan dat ze geen geld op de rekening hadden om de rekening te betalen. Eén op de vijf (20%) geeft aan te zijn vergeten om te betalen, en nog eens 13% heeft onenigheid (gehad) met de schuldeiser over de geleverde producten (of diensten). Ook gemakzucht (12%), en onenigheid met de schuldeiser over de hoogte van de rekening (11%) worden vaak genoemd als reden voor de betalingsachterstand.

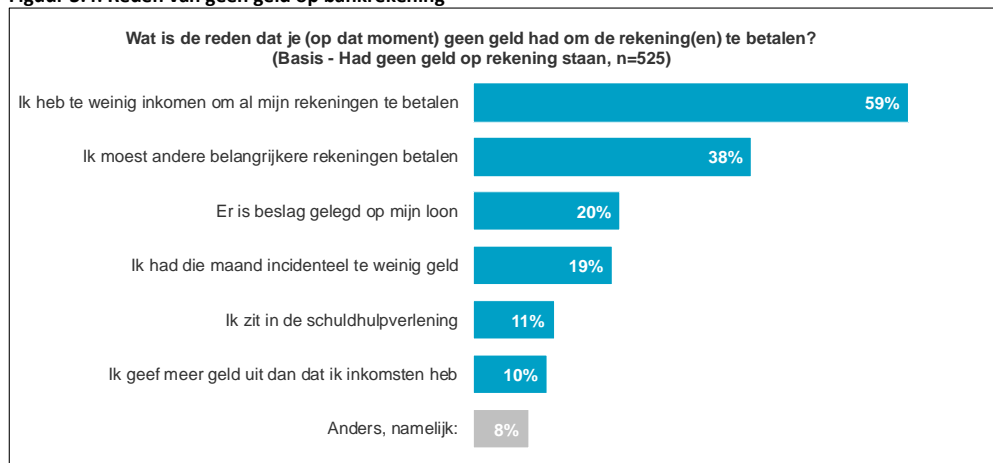
<sup>10</sup> Omdat de uitschieters in deze gegevens minder van belang zijn, zijn enkele extreme antwoorden niet in deze analyses meegenomen.

**Figuur 3.3: Reden van de betalingsachterstand**

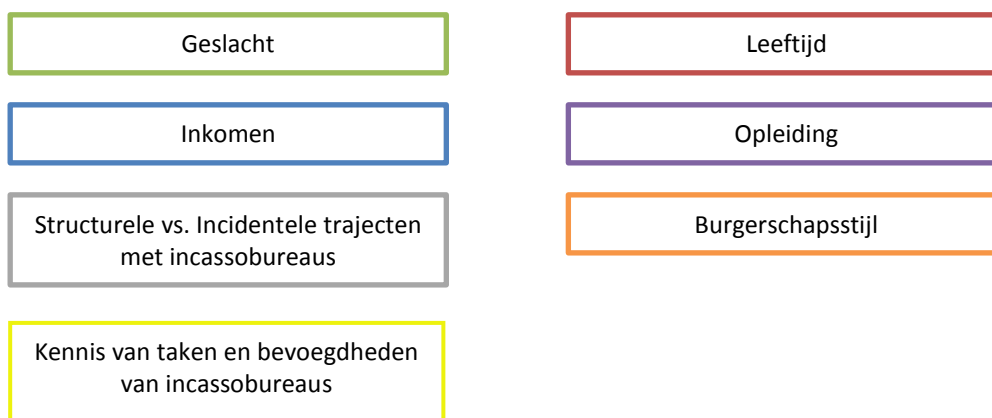


Consumenten die aangaven geen geld op de rekening te hebben staan, is gevraagd naar de reden waarom ze op dat moment geen geld hadden om de rekeningen te betalen. 59% geeft aan te weinig inkomen te hebben om alle rekeningen te betalen en 38% had de betreffende rekening niet betaald omdat het betalen van andere rekeningen prioriteit had. Voor een vijfde is loonbeslag de belangrijkste reden dat ze geen geld hadden om aan hun verplichtingen te voldoen.

**Figuur 3.4: Reden van geen geld op bankrekening**



### 3.5 Aantal incassotrajecten naar achtergrondkenmerken



#### **Laagopgeleiden hebben vaker structureel te maken met incassotrajecten**

Consumenten met een lage opleiding hebben de afgelopen 5 jaar vaker structureel te maken gehad met incassotrajecten (39%) dan consumenten met een hogere opleiding (13%). Ook hebben laagopgeleiden vaak meer incassotrajecten lopen dan hoogopgeleiden. Kijkend naar het type rekening valt op dat laagopgeleiden vooral incassotrajecten hebben op het gebied van huur/hypotheek (24% vs. 18% gemiddeld), zorgverzekering (51% vs. 41% gemiddeld), energie (29% vs. 21% gemiddeld), gemeentelijke belastingen (25% vs. 20% en belastingdienst (35% vs. 24%).

#### **Laagopgeleiden hebben vaker geen geld om rekening(en) te voldoen**

Van de consumenten met een lagere opleiding geeft meer dan de helft (58%) aan een betalingsachterstand te hebben omdat ze geen geld op de rekening hadden staan om de rekening te betalen. Ter vergelijking: dit is voor slechts iets meer dan een kwart (28%) van de consumenten met een hogere opleiding het geval. Ook geven consumenten met een lagere opleiding vaker aan dat ze te weinig inkomen hebben om al hun rekeningen te betalen (67% vs. 59% gemiddeld) en dat er loonbeslag is gelegd (25% vs. 20% gemiddeld). Consumenten met een hoge (11%) en middelbare opleiding (13%) hebben juist vaker onenigheid met de schuldeiser over de hoogte van de rekening en hebben daarom een betalingsachterstand. Daarnaast hebben consumenten met een hoge opleiding vaker een betalingsachterstand omdat zij vinden dat er sprake is van een spookfactuur van de schuldeiser (11% vs. 8% gemiddeld).

#### **Jongeren hebben vaker door nonchalance maken met incassobureaus**

Wat opvalt in de redenen die gegeven worden voor de betalingsachterstand, is dat jongeren vaker vergeten waren de rekening te betalen (26% vs. 20% gemiddeld) of dat dit door gemakzucht niet doen (18% vs. 12% gemiddeld). Indien jongeren niet genoeg op hun rekening hebben staan, voeren zij vaker dan gemiddeld aan dat zij meer geld uitgeven dan ze aan inkomsten hebben (23% vs. 10% gemiddeld) en dat zij die maand incidenteel te weinig geld hadden (31% vs. 19% gemiddeld). Ook geven jongeren van 18 t/m 24 jaar vaker aan spookfacturen te ontvangen van incassobureaus (8% vs. 5% gemiddeld) en van schuldeisers (16% vs. 8% gemiddeld). 45 t/m 54-jarigen geven relatief vaak als reden dat zij geen geld op de rekening hadden staan om de rekening van te betalen (58% vs. 49% gemiddeld).

#### **Ouderen hebben vaker onenigheid met schuldeiser over geleverde producten**

Consumenten van 55 t/m 64 jaar hebben vaker dan gemiddeld een betalingsachterstand omdat zij onenigheid hebben met de schuldeiser over geleverde producten (of diensten) (20% vs. 13% gemiddeld). Ook consumenten van 65 t/m 75 jaar hebben vaker onenigheid met de schuldeiser over geleverde producten of diensten (25%).

#### **Consumenten van 35 t/m 54 jaar hebben de meeste incassotrajecten**

Als we kijken naar de consumenten die het afgelopen jaar te maken hebben gehad met incassotrajecten, dan zijn het met name de 35 t/m 44-jarigen (32%) en 45 t/m 54-jarigen (35%) die structureel (de afgelopen 5 jaar) te maken hebben met incassobureaus. Ter vergelijking: slechts 12% van de 18 t/m 24-jarigen en 14% van de 65 t/m 75-jarigen heeft de afgelopen 5 jaar regelmatig te maken gehad met incassotrajecten. 25 t/m 34-jarigen (24%) en 55 t/m 65-jarigen (29%) hebben ongeveer even vaak als gemiddeld (27%) te maken gehad met incassotrajecten in de afgelopen 5 jaar.

#### **35 t/m 54-jarigen hebben vaker incassotrajecten lopen voor woonlasten**

Als we inzoomen op de typen rekeningen waar de incassotrajecten betrekking op hebben, valt het op dat 18 t/m 24-jarigen met name op het gebied van abonnementen (25% vs. 16% gemiddeld), webwinkels/postorderbedrijven (21% vs. 15% gemiddeld) en contributies (9% vs. 5% gemiddeld) vaker incassotrajecten hebben lopen. Verder heeft deze groep over bijna de gehele linie de afgelopen 12 maanden minder incassotrajecten (gehad) dan de overige consumenten. Consumenten van 35 t/m 44 jaar hebben juist vaker incassotrajecten voor energierekeningen (28% vs. 21% gemiddeld), huur en hypotheek (24% vs. 18% gemiddeld). Dit laatste geldt ook voor de 45 t/m 54-jarigen, waarvan een kwart de afgelopen 12 maanden een incassotraject heeft gehad op het gebied van huur/hypotheek. Deze groep heeft ook vaker dan gemiddeld incassotrajecten (gehad) op het gebied van water (12% vs. 8% gemiddeld) en aflossing van lening(en) (21% vs. 12% gemiddeld).

**Mannen hebben vaker incassotrajecten voor telecom en abonnementen**

Daar waar mannen vaker incassotrajecten hebben voor rekeningen op het gebied van telecom (14% m. vs. 9% v.) en abonnementen (20% m. vs. 11% v.), hebben vrouwen deze juist vaker op het gebied van zorgverzekeringen (46% v. vs. 37% m.).

**Mannen hebben vaker onenigheid met schuldeiser over geleverde producten en diensten**

Mannen geven vaker dan vrouwen aan dat de oorzaak van het incassotraject onenigheid is over geleverde producten en diensten (17% m. vs. 8% v.), en omdat ze het oneens zijn over de hoogte van de rekening (13% m. vs. 8% v.).

**Mannen geven vaker meer geld uit dan dat er binnenkomt en vaker loonbeslag**

Gevraagd naar de redenen waarom men geen geld had om rekeningen te betalen, geven mannen vaker dan vrouwen aan meer geld uit te geven dan dat ze inkomsten hebben (15% m, 4% v.), en dat er loonbeslag is gelegd (25% m., 15% v.). Vrouwen daarentegen geven vaker aan dat ze andere belangrijkere rekeningen moesten betalen (45% v. vs. 32% m.).

**Consumenten met hogere inkomens minder vaak (structureel) in aanraking met incassobureaus**

Van de consumenten met een bovenmodaal inkomen is slechts (12%) de afgelopen 5 jaar regelmatig in aanraking geweest met incassotrajecten. Ter vergelijking, bij consumenten met een benedenmodaal inkomen is dit 36% en bij consumenten met een modaal inkomen 19%. Ook hebben consumenten met een bovenmodaal inkomen minder incassotrajecten dan consumenten met een benedenmodaal inkomen.

**Consumenten met bovenmodaal inkomen zijn vaker gemakzuchtig, consumenten met lager inkomen hebben te weinig inkomen om hun rekeningen te betalen**

Iets meer dan een kwart (26%) van de consumenten met een bovenmodaal inkomen geeft aan een betalingsachterstand te hebben omdat ze vergeten waren te betalen. Van consumenten met een benedenmodaal inkomen is dit 18% en consumenten met een modaal inkomen 16%. Consumenten met een benedenmodaal inkomen geven vaker aan geen geld op de rekening te hebben om de rekening te betalen (57% vs. 49% gemiddeld). Zij zitten vaker in de schuldhulpverlening (14% vs. 11% gemiddeld), hebben te weinig inkomen om al hun rekeningen te betalen (67% vs. 59% gemiddeld) en er is vaker beslag gelegd op hun loon (24% vs. 20% gemiddeld). Ook hebben zij vaker onenigheid met de schuldeiser over de hoogte van de rekening (13% vs. 11% gemiddeld), en vaker afgesproken te hebben met de schuldeiser om niet of later te betalen (9% vs. 7% gemiddeld)

**Consumenten die structureel in aanraking komen met incassotrajecten hebben vaker schuldhulpverlening en loonbeslag**

Consumenten die zelf hebben aangegeven de afgelopen 5 jaar regelmatig in aanraking te zijn geweest met incassotrajecten, zitten vaker (16%) in de schuldhulpverlening dan consumenten die incidenteel (7%) of alleen de afgelopen 12 maanden (8%) in aanraking zijn geweest met incassotrajecten. Zij hebben vaker te weinig inkomen om hun rekeningen te betalen (66% vs. 59% gemiddeld) en voor bijna een derde (32%) geldt dat er beslag is gelegd op hun loon. Dit geldt voor slechts 13% van de consumenten die alleen de afgelopen 12 maanden een incassotraject hebben (gehad) en voor 10% van de consumenten die incidenteel een incassotraject hebben.

**Consumenten die goed op de hoogte zijn van bevoegdheden van incassobureaus hebben vaker onenigheid met schuldeisers...**

Bijna een op de vijf (19%) consumenten die (zeer) goed op de hoogte is van de bevoegdheden van incassobureaus heeft een betalingsachterstand omdat zij onenigheid hebben met de schuldeiser over de hoogte van de rekening of over de geleverde producten (of diensten) (21%). Dit is voor minder dan een op de tien consumenten die (helemaal) niet op de hoogte zijn van de bevoegdheden van incassobureaus het geval. Slechts 8% heeft een betalingsachterstand omdat zij onenigheid hebben over de hoogte van de rekening en 9% omdat zij onenigheid hebben over de geleverde producten (of diensten).

**...ook ontvangen zij vaker spookfacturen**

Consumenten die goed op de hoogte zijn geven vaker aan dat zij spookfacturen ontvangen van de schuldeiser (12% vs. 8% gemiddeld) en van het incassobureau (10% vs. 5% gemiddeld). Daarnaast is de rekening waar de incasso betrekking op heeft vaker al betaald (15% vs. 8% gemiddeld), waardoor de incasso onterecht was. Ook geven zij vaker aan de rekening niet ontvangen te hebben door onjuist adressering/bezorging (17% vs. 10% gemiddeld)

**Pragmatici komen minder in aanraking met incassobureaus, structuurzoekers meer**

Bijna de helft (44%) van de pragmatici is de afgelopen 12 maanden in aanraking geweest met een incassotraject maar de 4 jaar daarvoor niet. Slechts 22% van deze groep heeft de afgelopen 5 jaar structureel te maken gehad met incassotrajecten. Hier tegenover staat dat bijna een derde (32%) van de structuurzoekers alleen de afgelopen 12 maanden te maken heeft gehad met incassotrajecten. Nog eens 32% heeft de afgelopen 5 jaar regelmatig te maken gehad met incassotrajecten.

### **3.6 Samenvattende conclusies van aantal incassotrajecten naar achtergrondkenmerken**

Met name consumenten in de leeftijd van 35 t/m 54 jaar hebben vaak te maken met incassotrajecten. Dit is niet verbazingwekkend aangezien zij in de leeftijdsfase zitten waarin men veel kosten heeft omdat er veelal sprake is van gezinnen met kinderen. Door deze hogere kosten zal men dus ook relatief vaker ervaren dat men niet in staat is alle rekeningen te betalen. Met name laagopgeleiden hebben vaak structureel te maken met incassotrajecten. Het betreft ook vaak incassotrajecten die betrekking hebben op posten voor de basale levensbehoeften zoals huur/hypotheek, energierekeningen en zorgverzekeringen. En omdat men laagopgeleid is, is men ook minder goed in staat om hier op een goede manier mee om te gaan en adequate maatregelen te treffen. Dit geldt voor het realiseren van een gedetailleerd huishoudboekje, maar ook voor de contacten met incassobureaus.

Als we kijken naar de leeftijdsgroepen, blijken vooral 35 t/m 55-jarigen vaak te maken hebben met incassotrajecten. Ook zij hebben vaak incassotrajecten op het gebied van huur en hypotheek en energierekeningen. 35 t/m 55-jarigen en consumenten met lage inkomens geven vaak aan dat zij geen geld op de rekening hadden staan om aan hun betalingsverplichting te kunnen voldoen, terwijl jongeren en consumenten met hoge inkomens vaker incidenteel te weinig geld hebben of domweg zijn vergeten om de rekening te betalen. Consumenten die structureel in aanraking komen met incassotrajecten zitten ook vaker in de schuldhulpverlening en hebben vaak structureel te weinig inkomen om hun rekening van te kunnen betalen. Ook is er relatief vaak beslag gelegd op hun loon.



## 4 Imago van incassobureaus

Dit hoofdstuk bespreekt de waardering en het beeld dat consumenten hebben van incassobureaus hebben. Hierbij zal, naast de algemene waardering, specifiek worden ingezoomd op verschillende deelaspecten met betrekking tot communicatie en het contact met incassobureaus.

### 4.1 Waardering van incassobureaus

Consumenten zijn over het algemeen niet erg tevreden over de afhandeling van incassotrajecten door incassobureaus. Ze geven de afhandeling gemiddeld een rapportcijfer 4,7 (uit 10). Hierbij dient opgemerkt te worden dat er verschillen bestaan tussen de incassobureaus. Over het algemeen wordt door meer dan de helft (54%) een onvoldoende (rapportcijfer 1 t/m 5) gegeven voor de afhandeling; 31% geeft een krappe voldoende (rapportcijfer 6 t/m 7). 10% van de consumenten is wel tevreden, zij geven een rapportcijfer 8 of hoger. Bij de interpretatie van deze waardering is het relevant om in ogenschouw te nemen dat het ontvangen van incasso geen prettige ervaring is, waardoor het sentiment veelal slecht is en men niet zo snel positief zal oordelen.

Consumenten die een onvoldoende geven voor de afhandeling van incassotrajecten door incassobureaus, geven hiervoor in een kwart van de gevallen als verklaring dat incassobureaus geen begrip hebben voor de situatie waarin zij zitten en dat er geen betalingsregeling mogelijk is. Ook de hoge kosten (17%), en onbeschoft/agressief/intimiderend gedrag (15%) leiden tot ontevredenheid bij consumenten.

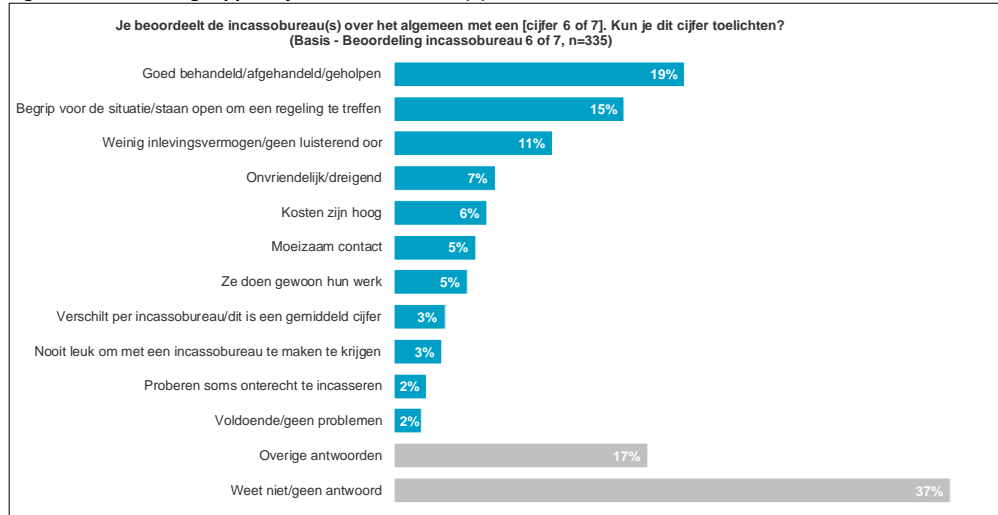
Figuur 4.2: Toelichting rapportcijfer incassobureaus (1)



Consumenten die een rapportcijfer 6 of 7 hebben gegeven voor de afhandeling van incassotrajecten, geven aan dat ze goed behandeld/geholpen zijn of dat het traject goed is afgehandeld (19%). Daarnaast ervaren zij juist vaker begrip voor hun situatie en incassobureaus die open staan om een (betalings)regeling te treffen (15%). Echter, zij hebben ook negatieve kanttekeningen. Zo geven zij ook aan dat incassobureaus weinig

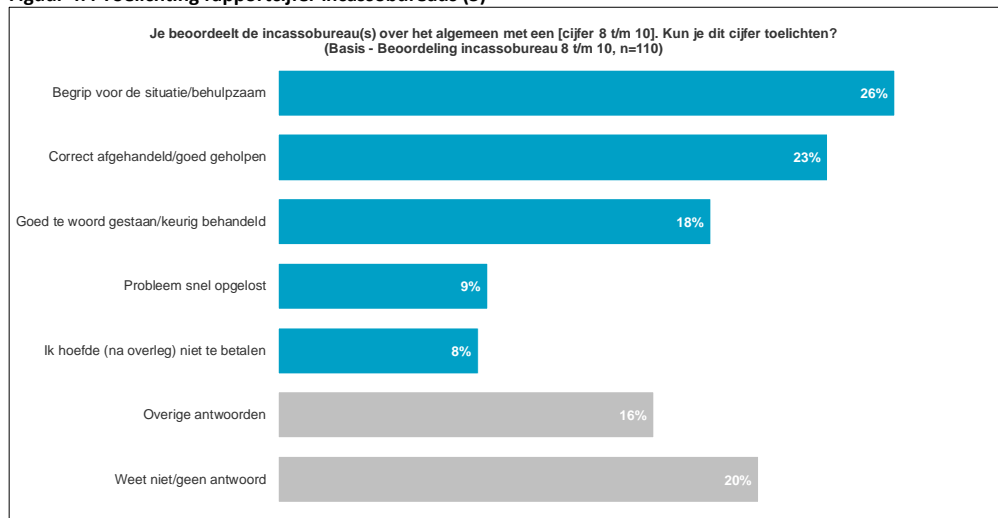
inlevingsvermogen hebben en geen luisterend oor bieden (11%), en dat ze onvriendelijk zijn en dreigend overkomen (7%).

**Figuur 4.3: Toelichting rapportcijfer incassobureaus (2)**



Consumenten die tevreden zijn over de afhandeling van incassotrajecten geven aan dat incassobureaus begrip hebben voor hun situatie en behulpzaam zijn (26%), dat het traject correct is afgehandeld en dat ze goed geholpen zijn (23%). Ook geven ze aan dat incassobureaus hen goed te woord hebben gestaan en dat ze netjes zijn behandeld (18%).

**Figuur 4.4 Toelichting rapportcijfer incassobureaus (3)**



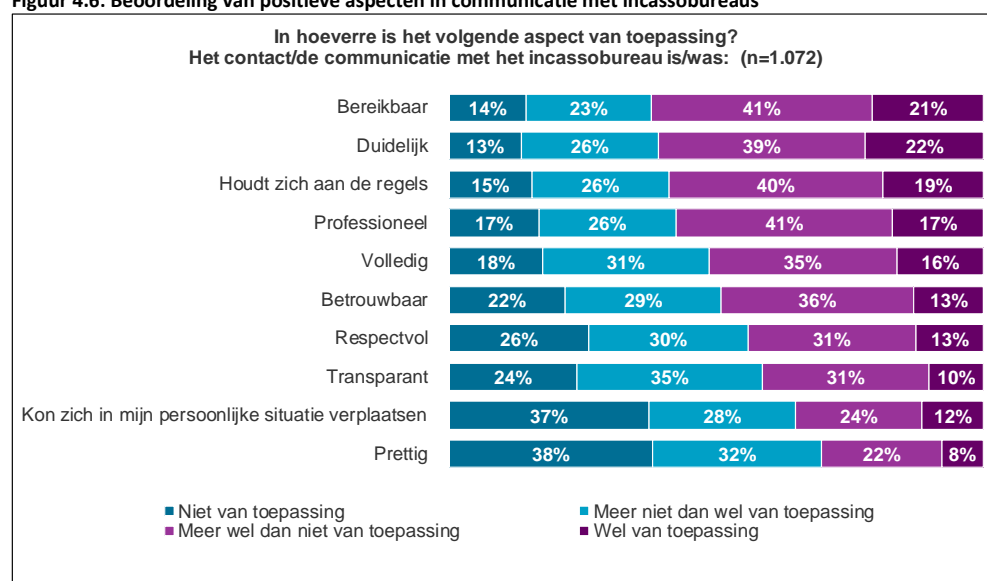
## 4.2 Contact en communicatie met incassobureaus

Aan de consumenten is gevraagd de incassobureaus te beoordelen op verschillende aspecten met betrekking tot het contact en de communicatie. Eerst worden de positieve aspecten besproken en daarna de negatieve.

### Incassobureaus vaak goed bereikbaar en duidelijk in hun communicatie

62% van de consumenten is van mening dat het incassobureau bereikbaar is/was en 61% vindt dat het contact met en communicatie van het incassobureau duidelijk is (geweest). 59% is van mening dat het incassobureau zich aan de regels houdt/heeft gehouden. Slechts 30% heeft het contact als prettig ervaren en 36% heeft het idee dat het incassobureau zich in zijn/haar situatie kon verplaatsen.

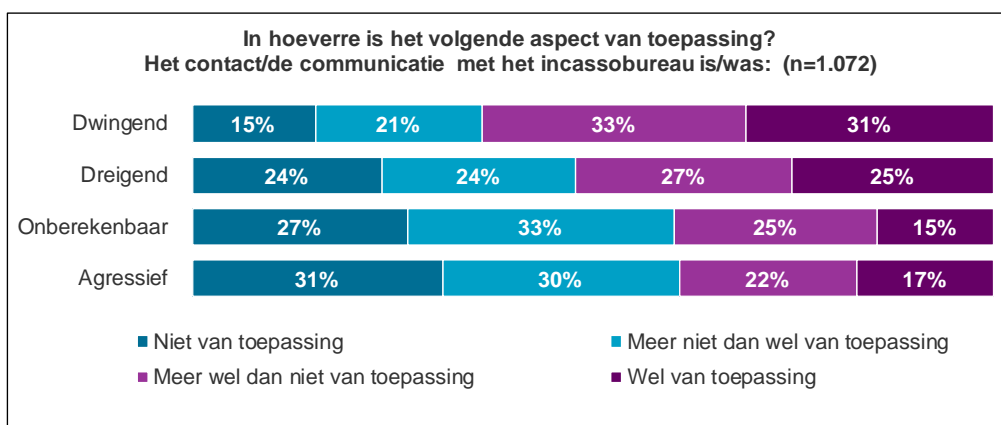
**Figuur 4.6: Beoordeling van positieve aspecten in communicatie met incassobureaus**



### Incassobureaus zijn vaak dwingend en dreigend

62% van de consumenten heeft het contact met het incassobureau als dwingend ervaren. Iets meer dan de helft (52%) typeert het contact/de communicatie met het incassobureau als dreigend. Een iets kleinere groep (40%) vindt de communicatie onberekenbaar en 39% ervaart de communicatie van het incassobureau als agressief.

**Figuur 4.7: Beoordeling van negatieve aspecten in communicatie met incassobureaus**

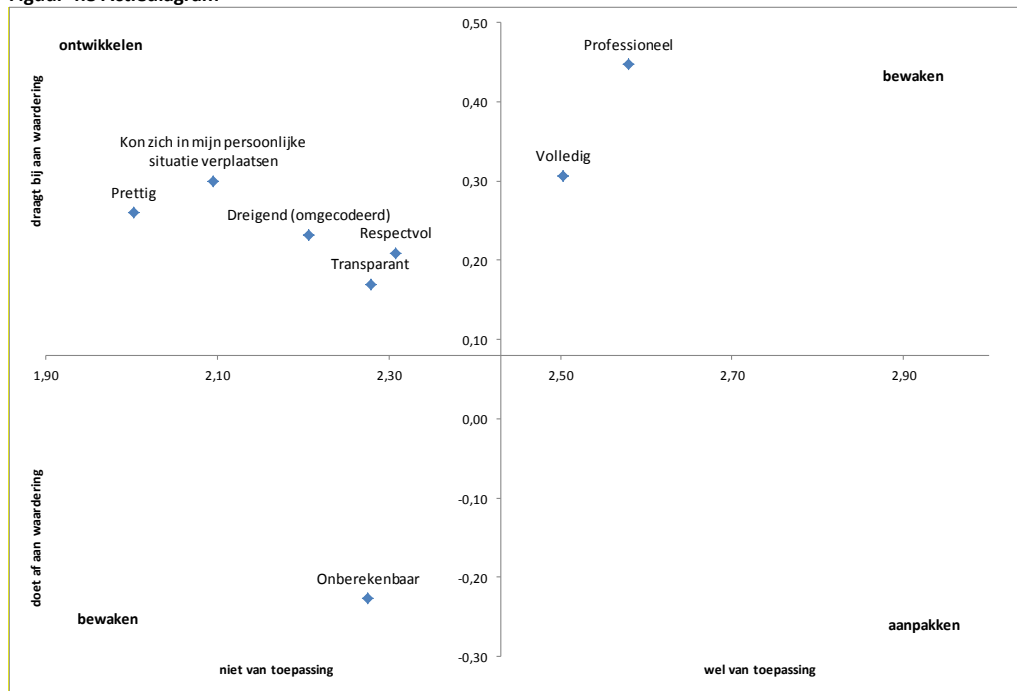


**Bejegening van consumenten door incassobureaus heeft meeste invloed op waardering**

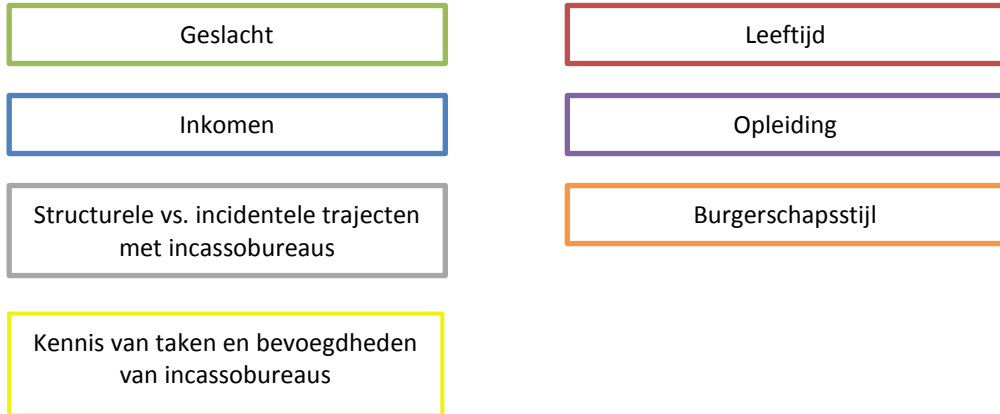
Om na te gaan hoe de verschillende beoordeelde aspecten van invloed zijn op de totale waardering is een actiediagram opgesteld. Hierbij is voor elk van de aspecten vastgesteld in hoeverre deze van invloed zijn op de totaalwaardering en is vastgesteld hoe daarop nu wordt gescoord.

Als we kijken naar de verschillende aspecten van communicatie en contact met incassobureaus in relatie tot de algemene waardering van incassobureaus zijn er een aantal zaken die opvallen. Over het algemeen zijn professionaliteit en volledigheid aspecten die de consumenten redelijk hoog beoordelen en die ook sterk van invloed zijn op een positieve waardering. Dit zijn aspecten die in positieve zin bijdragen aan de algemene waardering van incassobureaus. Het zijn de aspecten die incassobureaus moeten bewaken. Andere aspecten die ook sterk van invloed zijn op een positieve waardering, maar waar de consumenten een lagere beoordeling aan toekennen, zijn aspecten die te maken hebben met de bejegening van consumenten. Denk aan een prettige benadering, het verplaatsen in de persoonlijke situatie, respect, transparantie en dwingend (omgecodeerd). Om de waardering te verbeteren is het van belang dat incassobureaus deze aspecten verder in ontwikkelen.

**Figuur 4.8 Actiediagram**



### 4.3 Waardering uitgesplitst naar achtergrondkenmerken



#### **Vrouwen zijn iets meer tevreden over afhandeling incassotrajecten**

Mannen beoordelen de afhandeling van incassotrajecten gemiddeld met een 4,5. Vrouwen geven de afhandeling van het incassotraject ook een onvoldoende, maar zijn iets minder ontevreden (rapportcijfer 4,9).

#### **Vrouwen zijn meer tevreden over contact/communicatie met incassobureaus**

Vrouwen zijn over de gehele linie meer tevreden over het contact/de communicatie met het incassobureau. Specifiek zijn zij meer tevreden over de volgende aspecten: duidelijk, volledig, respectvol, professioneel, prettig en hebben zij vaker het idee dat incassobureaus zich in hun persoonlijke situatie kunnen verplaatsen en dat zij zich aan de regels houden. Vrouwen hebben ook minder vaak het gevoel dat incassobureaus zich dwingend en agressief opstellen.

#### **Jongeren zijn meer tevreden dan ouderen over afhandeling incassotrajecten**

Tevredenheid met de afhandeling van incassotrajecten neemt af bij de oudere consumenten. Daar waar 18 t/m 24-jarigen de afhandeling van incassotrajecten nog een gemiddeld rapportcijfer van 5,2 geven, geven 55 t/m 64-jarigen dit een rapportcijfer 4,2 en 65 t/m 75-jarigen slechts een rapportcijfer 3,9.

#### **Jongeren zijn het meest tevreden over contact en communicatie**

Jongeren zijn met name meer te spreken over de volledigheid van het contact, het respect, de betrouwbaarheid, de professionaliteit en de transparantie. Ook hebben zij vaker het idee dat incassobureaus zich in hun situatie kunnen verplaatsen en dat incassobureaus zich aan de regels houden. Opvallend genoeg zijn jongere consumenten van 18 t/m 24 jaar wel minder vaak tevreden over de bereikbaarheid van incassobureaus dan de oudere consumenten.

#### **55 t/m 64-jarigen vinden incassobureaus dreigend, dwingend en agressief**

Consumenten van 55 t/m 64 jaar geven met name vaak aan dat zij incassobureaus als dreigend, dwingend en agressief ervaren.

#### **Consumenten met hogere inkomens zijn meer tevreden over incassotrajecten**

Consumenten met een bovenmodaal inkomen geven de afhandeling van het incassotraject gemiddeld een 5,2. Consumenten met een benedenmodaal en modaal inkomen zijn minder tevreden en geven een rapportcijfer 4,6.

Consumenten met een bovenmodaal inkomen zijn in het contact/de communicatie met name meer tevreden over de duidelijkheid, de transparantie en ervaren het contact vaker als prettig. Ook ervaren zij het contact juist minder vaak als agressief, dwingend en/of dreigend.

#### **Consumenten die structureel in aanraking komen met incassotrajecten zijn minder tevreden over afhandeling incassotrajecten**

Consumenten die alleen de afgelopen 12 maanden in aanraking zijn geweest met een incassotraject, geven de afhandeling daarvan gemiddeld een 5,2. Consumenten die de afgelopen 5 jaar regelmatig incassotrajecten hebben (gehad), zijn hierover beduidend minder tevreden: zij geven de afhandeling een rapportcijfer 4,2. Over de gehele linie zijn zij echter meer tevreden over het contact/de communicatie met incassobureaus.

Met betrekking tot de achtergrondvariabelen opleiding, kennis van taken en bevoegdheden van incassobureaus en burgerschapsstijl zijn geen interessante verschillen gevonden.

#### **4.4 Samenvattende conclusies van de waardering naar achtergrondkenmerken**

In het vorige hoofdstuk is reeds aangegeven dat 35 t/m 54-jarigen met lage inkomens en opleiding veel vaker te maken krijgen met incassotrajecten. Dit hoofdstuk laat zien dat deze groep incassotrajecten ook minder goed waardeert en incassobureaus een slechte reputatie bij hen hebben. Over het algemeen valt op dat consumenten die structureel te maken hebben met incassobureaus, hier minder tevreden over zijn dan consumenten die minder vaak te maken hebben met incassotrajecten. Zowel mannen als ouderen als consumenten met een benedenmodaal inkomen zijn minder tevreden over de afhandeling van incassotrajecten door incassobureaus. Dit kan erop duiden dat dit minder weerbare consumenten zijn die in hun communicatie met schuldeisers en incassobureaus ondersteuning kunnen gebruiken. Deze consumenten zijn waarschijnlijk minder zelfredzaam dan bijvoorbeeld hoogopgeleiden en consumenten met een hoog inkomen maar hebben er wel moeite mee om hun rekeningen te betalen. Doordat zij vaker te maken hebben met incassotrajecten is het ook waarschijnlijker dat zij meer problematische ervaringen hebben (gehad) en dat dit meeweegt in hun eendoordeel over incassotrajecten. Daarnaast wordt duidelijk dat het imago van incassobureaus ook onder hoogopgeleiden, consumenten met hoge inkomens, jongeren niet goed is. Het is weliswaar iets beter, maar nog altijd onvoldoende.

## 5 Problematische incassotrajecten

### 5.1 Problematische ervaringen

Door middel van een open vraag is gekeken naar problematische ervaringen die consumenten de afgelopen 12 maanden hebben gehad met incassobureaus.

#### Incassobureaus proberen volgens consumenten onterecht te incasseren

Wat opvalt is dat een kwart van de consumenten hierop spontaan een reactie geeft. Antwoorden die het vaakst gegeven worden zijn: het onterecht proberen bedragen te incasseren of het ontvangen van een product/dienst die men niet besteld heeft (4%). Ook ervaart men dat incassobureaus geen oog hebben voor iemands persoonlijke omstandigheden (4%) en in zijn algemeenheid een slecht contact met incassobureau (4%).

Tabel 5.1: Problematische ervaringen met incassobureaus (open vraag)

Heb je de afgelopen 12 maanden een problematische ervaring gehad met een incassobureau? Zo ja, wat voor ervaring? (n=1.072)	
Onterecht proberen bedragen te incasseren/iets ontvangen wat ik niet besteld had	4%
Geen oog voor persoonlijke omstandigheden	4%
Slecht contact	4%
Dreigen/intimideren	3%
Onbeschoft/agressief/vernedereend	3%
(onterechte) Beslaglegging	2%
Te hoge kosten	2%
Luisteren niet	2%
Moeilijkheden met betalingsregeling	2%
Slechte administratie	1%
Geen fouten toegeven/doorgaan wanneer het al is opgelost	1%
Schenden van regels	1%
Geen aankondiging voor overgaan tot actie	0%
Overige antwoorden	5%
Weet niet/geen antwoord	75%

*“Totaal geen begrip voor de situatie dat er geen rekening van de leverancier was ontvangen. Er werd dreigend verteld dat er een rekening plus herinnering was verstuurd. Moest het zelf maar uitzoeken, als er maar betaald werd.”*

*“Ze blijven brieven en aanmaningen sturen, terwijl ik aangegeven heb dat ik het product niet besteld of ontvangen heb, en alle brieven gewoon weer terug stuur.”*

*“Contact (van zowel het incassobureau als van mijn kant) zeer moeizaam, ze waren slecht te benaderen, daardoor liepen de kosten steeds hoger en hoger op.”*

In aanvulling op de spontane vraag, waarmee de top-of-mind reactie in kaart wordt gebracht, oftewel de ervaring die men als problematisch heeft herkend, zijn aan de consumenten verschillende mogelijke problematische situaties voorgelegd met het verzoek aan te geven of zij deze wel of niet hebben ervaren. De geholpen vraag brengt ook ervaringen in kaart die men in de eerste instantie vergeten was of niet als problematisch heeft herkend. Hieruit blijkt dat 69% te maken heeft gehad met één of meerdere



problematische ervaringen. Opgemerkt dient te worden dat het percentage consumenten dat spontaan een reactie geeft op de vraag of ze een problematische ervaring hebben gehad met een incassobureau, lager ligt dan het percentage consumenten dat geholpen één of meerdere problematische ervaringen rapporteert. Dit kan verklaard worden doordat de kans dat een consument zelfstandig aan een problematische ervaring denkt vrij klein is. Indien consumenten geholpen worden, zijn zij zich meer bewust van eventuele problematische ervaringen en kunnen zij zich makkelijker herinneren of zij één of meerdere problemen hebben ervaren.

### **Bijna helft van consumenten heeft problematische ervaring met communicatie**

Wanneer gekeken wordt naar de hoofdcategorieën die zijn voorgelegd, geeft 49% van de consumenten aan de afgelopen 12 maanden één of meerdere problematische ervaring te hebben gehad op het gebied van communicatie. 42% heeft dit gehad op het gebied van kosten, 42% op het gebied van benadering door het incassobureau en 39% op het gebied van onterechte vorderingen. Hierbij moet in ogenschouw genomen worden dat dit zelf gerapporteerde problemen betreft en dus niet feitelijk vastgesteld.<sup>11</sup>

### **Vragen worden niet goed beantwoord door incassobureaus**

Op het gebied van communicatie maken consumenten het vaakst mee dat hun vragen niet goed worden beantwoord (23%), dat er een incassotraject gestart wordt zonder dat er een aanmaning van de schuldeiser is ontvangen (16%) en dat het niet duidelijk was waar ze met vragen terecht konden (16%).

**Tabel 5.2: Problematische ervaringen op het gebied van communicatie**

<b>Ervaringen op het gebied van Communicatie (n=1.072)</b>	
<b>Ik heb meegemaakt dat...:</b>	
mijn vragen niet goed werden beantwoord	23%
er een incassotraject gestart is zonder dat er een aanmaning van de schuldeiser is ontvangen	16%
het mij niet duidelijk was waar ik met vragen terecht kon	16%
het incassobureau niet goed bereikbaar was voor vragen	15%
uit het contact met het incassobureau niet bleek op welke rekening het incassotraject betrekking had	10%
uit het contact met het incassobureau niet duidelijk werd voor wie het incassobureau incasseerde	8%
uit het contact met het incassobureau niet duidelijk werd wie het incassobureau was	6%

### **Onterechte vorderingen door betwiste rekeningen**

Op het gebied van onterechte vorderingen maken consumenten het vaakst mee dat ze een vordering ontvingen waarbij ze het oneens zijn met de hoogte van de rekening (14%) en dat een incassotraject opgestart werd nadat ze meer dan twee jaar niets meer over de betreffende rekening hadden gehoord (14%).

<sup>11</sup> Bij de percentages per hoofdcategorie is geen rekening gehouden met het aantal stellingen dat per hoofdcategorie is uitgevraagd.

**Tabel 5.3: Problematische ervaringen op het gebied van onterechte vorderingen**

Ervaringen op het gebied van Onterechte vorderingen (n=1.072)	
Ik heb meegemaakt dat...:	
ik een onterechte vordering ontving (omdat ik het oneens ben met de hoogte van de rekening)	14%
een incassotraject startte nadat ik meer dan twee jaar niks over die rekening gehoord had	14%
ik een onterechte vordering ontving op producten of diensten die niet (geheel) zijn geleverd	11%
ik een onterechte vordering ontving op producten of diensten waar ik niet om heb gevraagd	10%
ik een incasso ontving die betrekking heeft op een spookfactuur van de schuldeiser	6%
ik een spookfactuur van een incassobureau ontving	6%

**Bijna een kwart heeft meegemaakt dat incassobureaus dreigen met beslaglegging**

Ten aanzien van de bejegening, heeft bijna een kwart (23%) van de consumenten meegemaakt dat het incassobureau heeft gedreigd met beslaglegging. 12% van de consumenten heeft ervaren dat het incassobureau ze per telefoon intimideerde en agressief benaderde, en 11% heeft meegemaakt dat het incassobureau hen per brief intimideerde en agressief benaderde en dreigde met een BKR-registratie.

**Tabel 5.4: Problematische ervaringen op het gebied van benadering**

Ervaringen op het gebied van Benadering (n=1.072)	
Ik heb meegemaakt dat...:	
het incassobureau dreigde met beslaglegging	23%
het incassobureau mij per telefoon intimideerde en agressief benaderde (schelden, bang maken)	12%
het incassobureau mij per brief intimideerde en agressief benaderde (schelden, bang maken)	11%
het incassobureau dreigde met een BKR registratie	11%
het incassobureau zich voordeed als een gerechtsdeurwaarder	10%
het incassobureau contact opnam met werkgever of uitkeringsinstantie	10%
het incassobureau dreigde met het blokkeren van mijn bankrekening	8%
het incassobureau mij aan de deur intimideerde en agressief benaderde (schelden, bang maken)	5%
dat het incassobureau contact opnam via sociale netwerken (bijv. Facebook en Twitter)	2%
het incassobureau mij benaderde in openbare gelegenheden	1%

**Incassobureaus zijn dreigend, dwingend en intimiderend**

Consumenten die aan hebben gegeven per telefoon, brief of aan de deur te zijn geïntimideerd en agressief te zijn behandeld door een incassobureau, is gevraagd hierop een toelichting te geven. Meer dan een kwart (27%) geeft aan dat incassobureaus dreigend, dwingend en intimiderend overkomen. Een illustrerende quote: *“Ze zijn meestal zeer dreigend en niet bepaald beleefd”*. 19% geeft aan dat incassobureaus dreigen/intimideren met het leeghalen van het huis, woninguitzetting of beslaglegging op spullen. Een illustrerende quote: *“Ik werd bedreigd dat als ik niet zou betalen, ze beslag zouden leggen op mijn bankrekening, inboedel, huis, belastingteruggaven etc. Ze zouden met de politie langskomen.”* Ook geeft men aan onjuist te zijn behandeld aan de telefoon (12%), dat er vanuit het incassobureau geëist werd dat men direct het hele bedrag zou moeten voldoen (11%) en dat er vervelende mensen aan de deur kwamen (10%).

**Figuur 5.1: Toelichting op agressieve benadering (open vraag)**



Ten aanzien van de kosten ervaart meer dan een kwart van de consumenten (29%) dat het incassobureau te hoge kosten in rekening bracht. Exact een kwart heeft ervaren dat het incassobureau te hoge administratiekosten in rekening bracht en 16% dat het incassobureau te hoge rentes in rekening bracht.

**Tabel 5.5: Problematische ervaringen op het gebied van kosten**

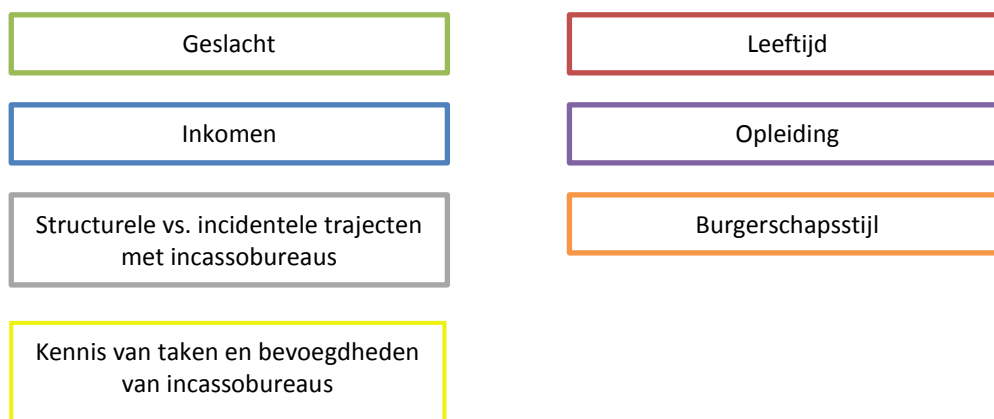
Ervaringen op het gebied van Kosten (n=1.072)	
<b>Ik heb meegemaakt dat...:</b>	
Ik het incassobureau te hoge incassokosten in rekening bracht	29%
het incassobureau te hoge administratiekosten in rekening bracht	25%
het incassobureau te hoge rentes in rekening bracht	16%

Aan de consumenten die aangeven dat het incassobureau te hoge kosten in rekening bracht, is gevraagd of de incassokosten hoger waren dan de WIK-regels.<sup>12</sup> Hierop antwoordt 39% van de consumenten dat de incassokosten inderdaad hoger waren dan de WIK-regels. Bij 13% van de consumenten waren de kosten uiteindelijk toch niet hoger dan de WIK-regels, en bijna de helft (48%) wist dit niet (meer). Aangezien 48% dit niet weet, dient hieruit opgemaakt te worden dat het percentage consumenten die te hoge kosten heeft ervaren voor een gedeelte ook met de perceptie van de consument te maken kan hebben. Deze cijfers dienen dan ook met enige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd.

<sup>12</sup> Aan de respondenten is het volgende voorgelegd:

Hoofdsom	Incassokosten
Over de eerste € 2.500,-	15% ( met een minimum van € 40,-)
Over de volgende € 2.500,-	10%>
Over de volgende € 5.000,-	5%
Over de volgende € 190.000,-	1%
Alles boven de € 200.000,-	0,5% ( max. € 6.775,-)

## 5.2 Problematische incassotrajecten naar achtergrondkenmerken



### 55 t/m 64-jarigen hebben veel problematische ervaringen met incassobureaus

Bijna de helft (49%) van de 55 t/m 64-jarigen heeft één of meerdere problematische ervaringen (gehad) op het gebied van onterechte vorderingen. Gemiddeld heeft 39% van de consumenten één of meerdere ervaring op dit gebied (gehad). Ook qua benadering door incassobureaus (56% vs. 41% gemiddeld) en communicatie met incassobureaus (61% vs. 49% gemiddeld) hebben zij vaker problematische ervaringen. Ten slotte heeft de groep van 55 t/m 64-jarige consumenten de afgelopen 12 maanden ook vaker problematische ervaringen (gehad) op het gebied van incassokosten (49% vs. 41% gemiddeld).

### Mannen hebben meer problematische ervaringen met incassobureaus

Mannen hebben op alle gebieden meer problematische ervaringen (gehad) met incassobureaus. 42% van de mannen heeft een of meerdere problematische ervaringen gehad op het gebied van onterechte vorderingen, tegenover 36% van de vrouwen. Ook hebben zij vaker problematische ervaringen gehad met de benadering (44% m. vs. 37% v.) en de communicatie (53% m. vs. 44% v.). Voorts hebben mannen ook vaker problematische ervaringen met betrekking tot de incassokosten (45% m. vs. 37% v.).

### Consumenten met lage inkomens hebben meer problematische ervaringen

Consumenten met een benedenmodaal inkomen hebben zowel op het gebied van benadering (47% vs. 41% gemiddeld) als communicatie (53% vs. 49% gemiddeld) meer problematische ervaringen dan gemiddeld. Ook maken zij vaker mee dat er sprake is van onterechte vorderingen (42% vs. 39% gemiddeld) en te hoge kosten (48% vs. 41% gemiddeld).

**Consumenten die structureel in aanraking komen met incassotrajecten hebben meer problematische ervaringen met incassobureaus...**

Een kwart van de consumenten die structureel in aanraking komen met incassobureaus heeft wel eens meegemaakt dat het incassobureau een incassotraject startte nadat ze meer dan twee jaar niks over de rekening hadden gehoord. Voor consumenten die alleen de afgelopen 12 maanden of incidenteel met incassobureaus te maken hebben ligt dit percentage op slechts 9%.

**...ervaren vaker agressieve bejegening door incassobureaus**

Consumenten die structureel in aanraking komen met incassobureaus worden vaker per telefoon (15%) en per brief (15%) agressief benaderd dan consumenten die alleen de afgelopen 12 maanden te maken hebben gehad met een incassobureau (9%). Ook heeft deze groep vaker (40% vs. 23% gemiddeld) ervaren dat incassobureaus dreigen met beslaglegging, BKR-registratie (16% vs. 11% gemiddeld) en het blokkeren van de bankrekening (15% vs. 8% gemiddeld). Daarnaast heeft 16% meegemaakt dat het incassobureau zich voordeed als een gerechtsdeurwaarder. Consumenten die incidenteel (7%) of alleen de afgelopen 12 maanden te maken hebben (gehad) met incassotrajecten (9%) maken dit veel minder vaak mee.

**...ervaren meer communicatieproblemen met incassobureaus**

16% van de consumenten die structureel in aanraking komen met incassobureaus heeft meegemaakt dat ze uit het contact met het incassobureau niet konden opmaken voor wie het incassobureau incasseerde (8% gemiddeld) en dat ze uit het contact niet konden opmaken op welke rekening het incassotraject betrekking had (10% gemiddeld). Daarnaast hebben zij vaker meegemaakt dat hun vragen niet goed werden beantwoord (32% vs. 23% gemiddeld) en dat het niet duidelijk was waar ze met vragen terecht konden (20% vs. 16% gemiddeld).

**...en hebben vaker te maken met te hoge kosten**

39% van de consumenten die structureel in aanraking komt met incassobureaus heeft meegemaakt dat het incassobureau in hun beleving te hoge kosten in rekening bracht. Dit geldt voor minder dan een kwart (22%) van de consumenten die alleen de afgelopen 12 maanden te maken hebben gehad met incassotrajecten.

**Structuurzoekers hebben het minst vaak problematische ervaringen met incassobureaus**

30% van de structuurzoekers heeft één of meerdere problematische ervaringen (gehad) op het gebied van onterechte vorderingen met een incassobureau, tegenover 39% gemiddeld. Pragmatici hebben juist vaak (44%) problematische ervaringen op het gebied van incassobureaus. Structuurzoekers hebben ook minder problematische ervaringen op het gebied van communicatie (45% vs. 49% gemiddeld) en kosten (37% vs. 41% gemiddeld).

Met betrekking tot de achtergrondvariabelen opleiding en kennis van taken en bevoegdheden van incassobureaus zijn geen interessante verschillen gevonden.

### **5.3 Conclusie problematische incassotrajecten naar achtergrondkenmerken**

De problematische incassotrajecten concentreren zich met name op de groep 45-plussers met lage inkomens. Zoals eerder aangegeven is dit ook de groep die het meest te maken krijgt met incassotrajecten. Maar het is wel zo dat deze groep veel sterker oververtegenwoordigd is in de groep die problemen ervaart. Consumenten die structureel te maken hebben met incassobureaus, hebben ook meer problematische ervaringen (gehad) dan consumenten die minder in aanraking komen met incassobureaus. Zij hebben vaker te maken met een agressieve bejegening, incassobureaus die dreigen met beslaglegging, BKR-registratie en het blokkeren van de bankrekening. Ook op het gebied van communicatie ervaren zij meer problemen: onduidelijkheid over waar ze men hun vragen terecht kunnen en het niet goed beantwoorden van vragen zijn hier voorbeelden van.

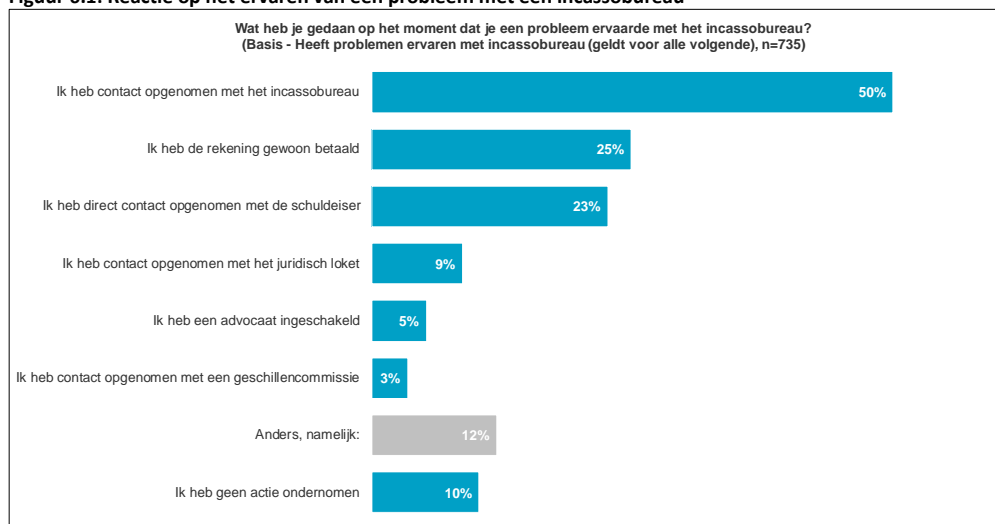
## 6 Gevolgen van problematische incassotrajecten

### 6.1 Reactie op problematische incasso's

#### Helft neemt contact op met incassobureau bij problematische ervaring

Aan consumenten die één of meerdere problematische ervaringen hebben gehad met een incassobureau is gevraagd naar hun reactie daarbij. De helft van de consumenten geeft aan contact op te hebben opgenomen met het incassobureau. Een kwart betaalde de rekening, en 23% heeft direct contact opgenomen met de schuldeiser. Slechts een kleine groep heeft contact opgenomen met het juridisch loket (9%), een advocaat ingeschakeld (5%) of contact opgenomen met een geschillencommissie (3%).

**Figuur 6.1: Reactie op het ervaren van een probleem met een incassobureau**



#### Consumenten en incassobureaus leggen problematische ervaring vaak niet voor aan een andere instantie

Vervolgens is aan de consumenten gevraagd of de problematische ervaring of de problematische ervaring met het incassobureau door henzelf of door het incassobureau is overgedragen aan een andere instantie. In de meerderheid van de gevallen (68%) hebben de consumenten het geschil niet voorgelegd aan een andere instantie en is men ook niet van plan dat te doen. Indien men het geschil wel voorlegt aan een andere instantie, gebeurt dit het vaakst bij de rechter (4%), of bij de rechtsbijstandsverzekering (3%).

In bijna drie kwart (74%) van de gevallen heeft het incassobureau het geschil ook niet aan een andere instantie voorgelegd (en gaat de consument er ook niet vanuit dat het incassobureau dat in de toekomst nog gaat doen). Indien het geschil door het incassobureau wel aan een andere instantie is overgedragen, is dit het vaakst aan de deurwaarder (11%) en de rechter (8%). In 8% van de gevallen is het geschil (nog) niet overgedragen aan een andere instantie, maar gaat de consument er wel vanuit dat dit in de toekomst gaat gebeuren.

**Tabel 6.1: Overdracht van het geschil aan een andere instantie (n=735)**

Zelf		Incassobureau	
Rechter	4%	Rechter	8%
Rechtsbijstandsverzekering	3%	Deurwaarder	11%
Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen	2%	Andere instantie	3%
Ja, ik ben naar de consumentenbond gestapt	2%		
Anders, namelijk:	12%		
Nee, ik heb het geschil niet aan een andere instantie voorgelegd, maar ik ben dat wel van plan	11%	Nee, het incassobureau heeft het geschil niet aan een andere instantie voorgelegd, maar ik denk dat ze dat wel gaan doen	8%
Nee, ik heb het geschil niet aan een andere instantie voorgelegd en ben ook niet van plan dat te gaan doen	68%	Nee, het incassobureau heeft het geschil niet aan een andere instantie voorgelegd, en ik denk ook niet dat ze dat gaan doen	74%

Als we kijken naar de hoogte van de rekening en de incassokosten valt op dat bij rekeningen van 2501 euro of meer geschillen vaker (24%) dan gemiddeld (15%) worden overgedragen aan een andere instantie. Ook als de hoogte van de incassokosten meer dan 1001 euro zijn, wordt het geschil vaker (32%) dan gemiddeld overgedragen aan een andere instantie. Incassotrajecten waarbij de incassokosten tussen de 51 en 100 euro zijn worden bij geschillen juist minder vaak (4%) voorgelegd aan een andere instantie.

Indien het geschil inderdaad is overgedragen aan een andere instantie, is de consument in 25% van de gevallen in het gelijk gesteld. In 35% van de gevallen is de schuldeiser in het gelijk gesteld, en in 39% van de gevallen loopt de zaak nog.

#### **Consumenten dienen bijna nooit een klacht in**

In bijna de helft van de gevallen (49%) hebben consumenten er geen behoefte aan om een klacht in te dienen over het incassobureau indien zij een problematische ervaring hebben gehad. 42% dient geen klacht in omdat ze niet weten waar dat zou kunnen. 9% heeft wel een klacht ingediend. Voor deze laatste groep is vervolgens door middel van een open vraag onderzocht waar men de klacht heeft ingediend.

In 27% van de gevallen geven consumenten aan niet meer te weten waar zij een klacht hebben ingediend naar aanleiding van een problematisch incassotraject. Een kwart van de consumenten geeft aan een klacht ingediend te hebben bij het incassobureau zelf. In 14% van de gevallen heeft de consument een klacht ingediend bij de schuldeiser.<sup>13</sup>

<sup>13</sup> Consumenten is door middel van een open vraag gevraagd waar ze een klacht hebben ingediend. De percentages die hieruit voortvloeien dienen gegeven de lage n als indicatief te worden beschouwd.





### Boosheid, angst en schaamte

Een grote groep ervaart boosheid ten aanzien van incassobureaus doordat men een onterechte vordering heeft gekregen of door de manier van werken (dwang, dreigen) van incassobureaus. Ook zijn er gevoelens van schaamte. Bovendien is men bang dat (ook nu de problemen zijn opgelost) er weer iemand aan de deur zal staan met een vordering. Men is angstig om de telefoon op te nemen en enveloppen open te maken om niet nog een vordering tegemoet te hoeven zien.

### Grotere aversie jegens incassobureaus

Naast de financiële en emotionele gevolgen en de gevolgen voor de gezondheid, geven consumenten ook aan dat incassobureaus zich in het algemeen vriendelijker op kunnen stellen en meer begrip kunnen tonen voor de consument (crediteur). Door de huidige werkwijze van incassobureaus ontwikkelt men een grote(re) aversie tegen incassobureaus en haar medewerkers.

### Problematische incassotrajecten zorgen voor veel stress en slapeloze nachten

In aanvulling op de open vraag ten aanzien van de consequenties van problematische incassotrajecten, zijn de consumenten een aantal stellingen voorgelegd over de mogelijke gevolgen die deze trajecten hebben. Hierop gaf meer dan de helft (52%) aan dat het problematische incassotraject voor veel stress heeft gezorgd en ervaart men slapeloze nachten (42%). 39% gaat lichamelijk gebukt onder de problematische incasso. Voor meer dan een kwart (28%) is de relatie onder druk komen te staan door het problematische incassotraject.

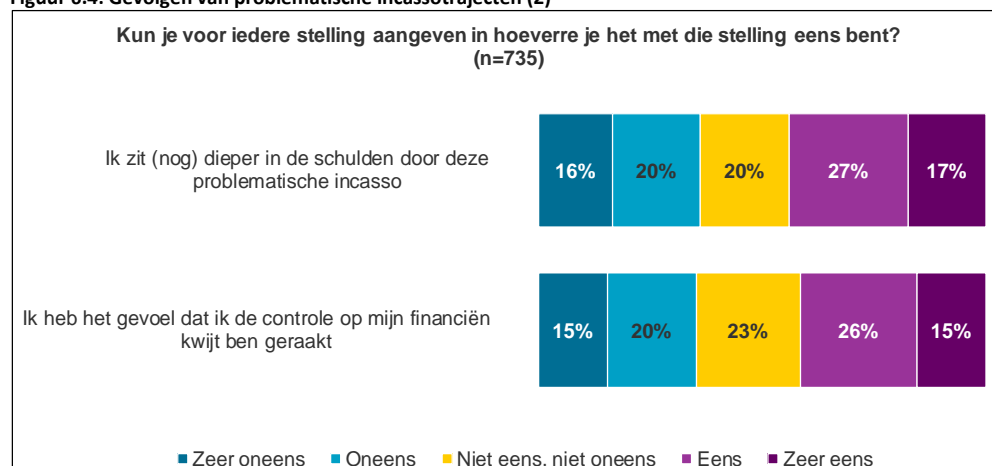
Figuur 6.3: Gevolgen van problematische incassotrajecten (1)



### Bijna de helft (nog) dieper in schulden door problematische incasso

Bijna de helft van de consumenten (44%) geeft aan (nog) dieper in de schulden te zijn geraakt door deze problematische incasso. 41% heeft het gevoel de controle op de eigen financiën kwijt te zijn.

Figuur 6.4: Gevolgen van problematische incassotrajecten (2)



Zoals in het vorige hoofdstuk genoemd, geeft een kwart van de consumenten spontaan een reactie op de open vraag of ze problematische ervaringen hebben gehad met incassobureaus. Deze groep ervaart meer negatieve gevolgen van problematische incasso's dan consumenten die niet spontaan een probleem hebben genoemd. Drie kwart van de consumenten die top of mind een problematische ervaring rapporteert, heeft regelmatig last van stress door de problematische incasso. Dit is het geval voor iets meer dan de helft (55%) van de consumenten die alleen geholpen een problematische incasso rapporteert. Ook hebben consumenten die spontaan een reactie hebben gegeven op de vraag over problematische ervaringen vaker (50% vs. 37%) last van slapeloze nachten, is hun relatie vaker onder druk komen te staan (34% vs. 25%), en gaan zij vaker (51% vs. 32%) lichamelijk gebukt onder de problematische incasso. Ook hebben consumenten die spontaan problemen met een incassotraject rapporteren vaker het gevoel (48% vs. 38%) dat ze de controle over hun financiën kwijt zijn geraakt en dat ze (nog) dieper in de schulden zitten door de problematische incasso (55% vs. 37%).

Om na te gaan hoe de verschillende problematische ervaringen van invloed zijn op de gevolgen die de consumenten ervaren is een regressieanalyse uitgevoerd. Voor elk van de problematische ervaringen is vastgesteld in hoeverre deze van invloed zijn op de negatieve gevolgen en is vastgesteld hoe daarop wordt gescoord. De verklaarde variantie van dit regressiemodel is 25%. In tabel 6.2 zijn de ongestandaardiseerde regressiecoëfficiënten opgenomen van alleen de onafhankelijke variabelen die significant bijdragen aan het model.

Er zijn een aantal zaken die opvallen in de relatie tussen de verschillende problematische ervaringen en de gevolgen die de consumenten ervaren naar aanleiding van problematische incassotrajecten. Problematische ervaringen die vaak voorkomen en ook bijdragen aan negatieve gevolgen zijn het dreigen met beslaglegging, te hoge administratiekosten, onduidelijkheid over waar men met vragen terecht kan en de start van

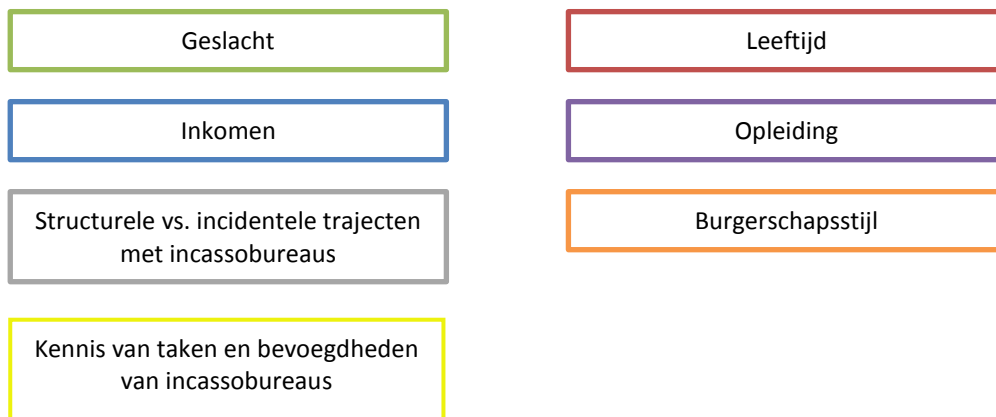
een incassotraject nadat men meer dan 2 jaar niets gehoord heeft over een rekening. Dit zijn de aspecten die de meeste aandacht verdienen omdat zij de sterkste negatieve gevolgen hebben voor de consument. Aspecten die ook bijdragen aan negatieve gevolgen zijn onduidelijkheid over namens wie (opdrachtgever) het incassobureau incasseerde en het contact opnemen met de werkgever/uitkeringsinstantie door het incassobureau.

Problematische ervaringen die volgens de consumenten minder vaak voorkomen en afdoen aan negatieve gevolgen, zijn het ontvangen van een spookfactuur van een incassobureau of schuldeiser en het ontvangen van een onterechte vordering (producten en diensten die niet zijn geleverd). Dit is te verklaren doordat het hier ervaringen betreft die betrekking hebben op onterechte vorderingen (volgens de consument). Zij zijn waarschijnlijk in staat om deze ervaringen te relativiseren omdat ze weten dat ze de betaling uiteindelijk niet hoeven te voldoen. Een problematische ervaring die wel vaak voorkomt maar ook niet bijdraagt aan negatieve gevolgen is het starten van een incassotraject zonder dat de consument een aanmaning voor de oorspronkelijke rekening heeft ontvangen.

**Tabel 6.2: Regressiemodel**

Ik heb meegemaakt dat...	B	Standaard-fout	95% Betrouwbaarheidsinterval	
			Onder-grens	Boven-grens
ik een spookfactuur van een incassobureau ontving	-0,472	0,145	-0,757	-0,188
ik een incasso ontving die betrekking heeft op een spookfactuur van de schuldeiser	-0,271	0,137	-0,539	-0,003
ik een onterechte vordering ontving op producten of diensten die niet (geheel) zijn geleverd	-0,301	0,104	-0,506	-0,096
een incassotraject startte nadat ik meer dan twee jaar niks over die rekening gehoord had	0,332	0,092	-0,287	0,073
het incassobureau contact opnam met werkgever of uitkeringsinstantie	0,342	0,111	-0,234	0,202
het incassobureau dreigde met beslaglegging	0,4	0,098	0,14	0,525
uit het contact met het incassobureau niet duidelijk werd voor wie het incassobureau incasseerde	0,044	0,121	0,104	0,581
er een incassotraject gestart is zonder dat er een aanmaning van de schuldeiser is ontvangen	0,046	0,27	-0,129	0,93
het mij niet duidelijk was waar ik met vragen terecht kon	-0,02	0,453	-0,844	0,933
het incassobureau niet goed bereikbaar was voor vragen	0,255	0,108	-0,166	0,258

### 6.3 Gevolgen van problematische incassotrajecten naar achtergrondkenmerken



#### **35 t/m 44-jarigen ervaren meeste negatieve gevolgen**

35 t/m 44-jarigen ervaren vaker en meer stress (69% vs. 62% gemiddeld) en slapeloze nachten (48% vs. 42%) als gevolg van een problematisch incassotraject. Ook hebben zij vaker het gevoel nog dieper in de schulden te raken (69% vs. 62% gemiddeld).

#### **Vrouwen hebben meer last van stress door problematische incassotrajecten**

Bijna de helft (48%) van de vrouwen heeft regelmatig last van slapeloze nachten; terwijl slechts 37% van de mannen aangeeft hier last van te hebben. Ook geven vrouwen vaker aan dat de problematische incasso voor veel stress zorgt (69% v. vs. 57% m.).

#### **Vrouwen hebben vaker het gevoel de controle over de financiën kwijt te zijn**

48% van de vrouwen heeft het gevoel de controle over de financiën te zijn kwijtgeraakt als gevolg van het problematische incassotraject. Ter vergelijking, dit geldt voor 37% van de mannen.

#### **Incassotrajecten laagopgeleiden vaker overgedragen aan deurwaarder**

Bij 16% van de laagopgeleiden die een problematische ervaring hebben (gehad) met een incassobureau is het geschil door het incassobureau overgedragen aan een deurwaarder. Ter vergelijking, dit was bij slechts 7% van de hoogopgeleiden en bij 10% van de middelbaar opgeleiden het geval. Als het geschil is overgedragen (danwel door de consument danwel door het incassobureau), zijn laagopgeleiden in slechts 13% van de gevallen in het gelijk gesteld. Hoogopgeleiden zijn in 41% van de gevallen in het gelijk gesteld en middelbaar opgeleiden in iets meer dan een kwart (27%) van de gevallen.

#### **Laagopgeleiden dienen vaker klacht in over incassobureaus**

Zes op de tien hoogopgeleiden geeft aan na een problematische ervaring met een incassobureau geen klacht in te dienen over het incassobureau, van de laagopgeleiden is dit iets meer dan vier op de tien (42%). 14% van de laagopgeleiden heeft wel een klacht ingediend naar aanleiding van de problematische ervaring met een incassobureau. Slechts 9% van de hoog en 7% van de middelbaar opgeleiden heeft een klacht ingediend.

#### **Laagopgeleiden ervaren meer stress en slapeloze nachten**

Bijna de helft (48%) van de laagopgeleiden geeft aan regelmatig last te hebben van slapeloze nachten door de problematische incasso. Slechts 29% van de hoogopgeleiden en 42% van de middelbaar opgeleiden ervaart ook deze slapeloze nachten. Ook ervaren zowel laagopgeleiden (66%) en middelbaar opgeleiden (64%) vaker veel stress dan hoogopgeleiden (50%). Daarnaast geeft meer dan de helft (51%) van de laagopgeleiden aan lichamelijk gebukt te gaan onder het problematische incassotraject, tegenover 29% van de hoogopgeleiden.

#### **Laagopgeleiden hebben minder grip op de financiën en zitten nog dieper in de schulden**

Meer dan de helft (55%) van de laagopgeleiden geeft aan nog dieper in de schulden te zitten door het problematische incassotraject, tegenover 29% van de hoogopgeleiden. Ook hebben laagopgeleiden vaker (49%) dan hoogopgeleiden (29%) het gevoel de controle over de financiën te zijn kwijtgeraakt.

### **Consumenten met lage inkomens weten vaak niet waar ze een klacht kunnen indienen**

Bijna de helft (49%) van de consumenten met een laag inkomen dient geen klacht in en weet ook niet waar dat zou kunnen. Minder dan een derde (31%) van de consumenten met een hoog inkomen is er niet van op de hoogte waar ze een klacht in kunnen dienen. Consumenten met een hoog inkomen dienen juist vaak (63%) geen klacht in omdat ze daar geen behoefte aan hebben. Dit geldt voor iets meer dan vier op de tien (41%) consumenten met een laag inkomen.

### **Consumenten met lage inkomens ervaren meer stress**

Iets meer dan een derde (37%) van de consumenten met een bovenmodaal inkomen ervaart veel stress door het problematische incassotraject. Echter, onder consumenten met een benedenmodaal inkomen is deze groep bijna twee keer zo groot: 74% van de consumenten met een benedenmodaal inkomen ervaart hierdoor veel stress. Ook hebben de consumenten met lage inkomens vaker last van slapeloze nachten (50% vs. 22% bovenmodaal), en gaan zij vaker lichamelijk gebukt onder de problematische incasso (49% vs. 22% bovenmodaal).

### **Ook zitten zij hierdoor nog dieper in de schulden**

Meer dan de helft (51%) van de consumenten met een laag inkomen heeft het gevoel de controle over de financiën te zijn kwijtgeraakt. Ter vergelijking, bij de hoogopgeleiden bestaat deze groep uit iets meer dan een kwart (29%). Ook zitten consumenten met lage inkomens vaak nog dieper in de schulden door deze problematische incasso (52% vs. 27% bovenmodaal).

### **Goed ingevoerde consumenten stappen vaker naar de rechter...**

Consumenten die zelf aangeven goed op de hoogte te zijn van de bevoegdheden van incassobureaus laten een traject vaker voor de rechter komen (12% vs. 4% gemiddeld) bij een geschil met een incassobureau. Ook stappen zij vaker naar de consumentenbond (5% vs. 2% gemiddeld) en zijn zij vaker van plan het geschil aan een andere instantie voor te leggen (25% vs. 11% gemiddeld). Wat opvalt is dat bij de groep consumenten die goed op de hoogte is van de bevoegdheden, het incassobureau ook vaker dan gemiddeld het geschil overdraagt aan de deurwaarder (17% vs. 11% gemiddeld) of aan de rechter (14% vs. 8% gemiddeld).

### **...maar zij dienen minder vaak een klacht in over incassobureaus**

Bijna twee derde (62%) van de consumenten die goed op de hoogte is van de bevoegdheden van incassobureaus heeft geen klacht ingediend omdat ze daar geen behoefte aan hebben. Van de consumenten die niet goed op de hoogte zijn is dit voor slechts 44% het geval.

### **Consumenten die goed op de hoogte zijn hebben minder last van stress**

Bijna de helft (47%) van de consumenten die helemaal niet op de hoogte is van de taken en bevoegdheden van incassobureaus heeft het gevoel de controle te zijn kwijtgeraakt over de financiën. Ter vergelijking: dit geldt voor 29% van de consumenten die (zeer) goed op de hoogte zijn het geval. Ook ervaren consumenten die niet goed op de hoogte zijn vaker veel stress (64%) dan consumenten die wel goed op de hoogte zijn (54%).

#### **Consumenten zonder structurele incassotrajecten dragen geschillen vaker over**

Iets meer dan de helft (58%) van de consumenten die alleen de afgelopen 12 maanden een incassotraject heeft (gehad) heeft het geschil wat zij met een incassobureau hebben (gehad) niet overgedragen aan een andere instantie en is ook niet van plan dat te doen. Voor consumenten die incidenteel met incassotrajecten te maken hebben is dit 74% en voor consumenten die regelmatig met incassotrajecten te maken hebben 71%. Consumenten die alleen de afgelopen 12 maanden te maken hebben (gehad) met incassotrajecten, leggen het geschil vaker dan gemiddeld neer bij de rechter (8% vs. 4% gemiddeld), de NVI (6% vs. 2% gemiddeld) en de Consumentenbond (5% vs. 2% gemiddeld).

#### **Consumenten met structurele incassotrajecten minder vaak in het gelijk gesteld**

Consumenten die alleen de afgelopen 12 maanden een incassotraject hebben gehad, worden in iets meer dan een derde (38%) van de gevallen in het gelijk gesteld. Consumenten die daarentegen structureel te maken hebben met incassotrajecten worden maar in 15% van de gevallen in het gelijk gesteld.

#### **Consumenten met structurele incassotrajecten ervaren veel stress en slapeloze nachten...**

61% van de consumenten die regelmatig incassotrajecten hebben gehad, heeft regelmatig last van slapeloze nachten (42% gemiddeld). Ook hebben zij last van veel stress (83% vs. 62% gemiddeld), hun relatie is onder druk komen te staan (40% vs. 28% gemiddeld) en zij gaan vaak lichamelijk gebukt onder een problematische incasso (57% vs. 39% gemiddeld).

#### **...ook zitten zij nog dieper in de schulden**

Iets meer dan een kwart (27%) van de consumenten die alleen de afgelopen 12 maanden een incassotraject hebben gehad, zit nog dieper in de schulden door een problematisch incassotraject. Onder de groep consumenten die regelmatig te maken heeft met incassotrajecten is dit meer dan twee derde (69%). Ook hebben consumenten die regelmatig te maken hebben met incassotrajecten vaker (63%) het gevoel de controle over de financiën te zijn kwijtgeraakt dan consumenten die alleen de afgelopen 12 maanden hiermee te maken hebben gehad (29%).



**Plichtsgetrouwen ondernemen vaak actie bij problemen, structuurzoekers niet**

Op het moment dat men een probleem ervaart met een incassobureau, ondernemen structuurzoekers vaker geen actie (14%) dan gemiddeld (10%). Plichtsgetrouwen daarentegen nemen in bijna een kwart (24%) van de gevallen contact op met het juridisch loket, waar dit gemiddeld 9% is. Ook schakelt de groep plichtsgetrouwen vaker een advocaat in (12% vs. 5% gemiddeld).

**Pragmatici dragen geschillen vaker formeel over aan een andere instantie**

9% van de pragmatici laat, na een geschil met een incassobureau, dit vaker voor de rechter komen. Van de plichtsgetrouwen, de structuurzoekers en de verantwoordelijken is dit slechts 2%. Ook leggen de pragmatici het geschil vaker dan gemiddeld voor aan hun rechtsbijstandsverzekering (6% vs. 2% gemiddeld) en aan de consumentenbond (6% vs. 3% gemiddeld).

**Structuurzoekers dienen minder vaak klacht in over incassobureaus**

Structuurzoekers dienen in slechts 6% van de gevallen een klacht in over het incassobureau naar aanleiding van een problematisch incassotraject. Plichtsgetrouwen dienen het vaakst (14%) een klacht in, daarna volgen de pragmatici en de verantwoordelijken (beide 11%).

## 6.4 Samenvattende conclusies gevolgen van problematische incasso's naar achtergrondkenmerken

Consumenten die structureel vaker te maken hebben met incassotrajecten ervaren meer negatieve gevolgen zoals stress, slapeloze nachten en nog diepere schulden dan consumenten die minder vaak met incassobureaus te maken hebben. Opvallend genoeg hebben vrouwen, die structureel minder vaak te maken hebben met incassobureaus en problematische ervaringen bij incassotrajecten, wel meer last van stress. Ook hebben zij vaker het gevoel dat ze de controle over hun financiën kwijt zijn naar aanleiding van een problematische ervaring met een incassobureau.

Daar waar de incassotrajecten van laagopgeleiden, die vaker te maken hebben met incassotrajecten vaker door het incassobureau, worden overgedragen aan de deurwaarder, worden zij bij een geschil minder vaak in het gelijk gesteld dan middelbaar en hoogopgeleiden. Consumenten die niet structureel te maken hebben met incassotrajecten, maar vaak wel beter op de hoogte zijn van de bevoegdheden van incassobureaus, dragen het geschil wat zij met het incassobureau hebben vaker over aan de rechter, de NVI en de Consumentenbond. Zij worden vervolgens ook vaker in het gelijk gesteld dan consumenten met structurele incassotrajecten.

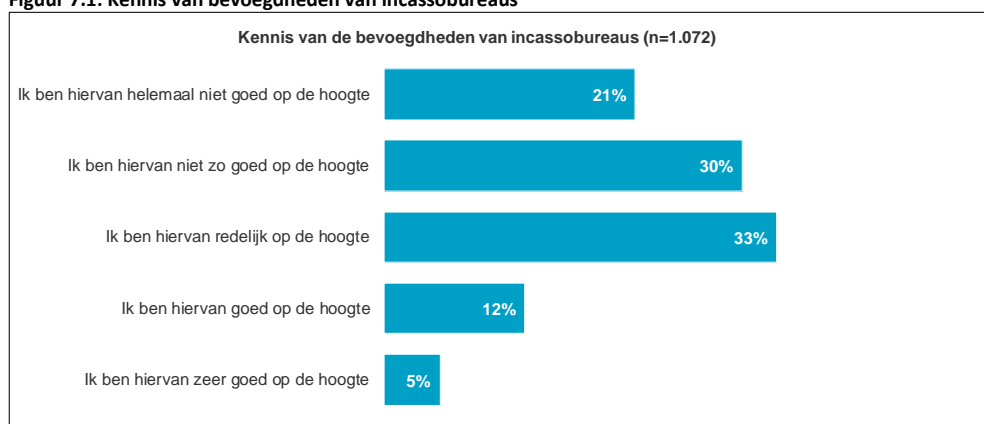
## 7 Kennis over bevoegdheden van incassobureaus

### 7.1 Bevoegdheden van incassobureaus

#### Groot deel is niet goed op de hoogte van bevoegdheden incassobureaus

Gevraagd naar de mate waarin men bekend is met de bevoegdheden van een incassobureau blijkt dat meer dan de helft (51%) (helemaal) niet op de hoogte is. Een derde geeft aan redelijk op de hoogte te zijn, en 17% is (zeer) goed op de hoogte van de bevoegdheden van een incassobureau.

Figuur 7.1: Kennis van bevoegdheden van incassobureaus



Vervolgens is gevraagd naar de specifieke taken die een incassobureau wel en niet mag uitvoeren (Tabel 7.1). Over het algemeen is men beter op de hoogte van de taken die een incassobureau wel mag uitvoeren, dan de taken die een incassobureau niet mag uitvoeren.<sup>14</sup> 91% is ervan op de hoogte dat een incassobureau wel een aanmaning mag sturen, 77% dat ze openstaande vorderingen mogen innen en 73% weet dat incassobureaus langs mogen komen aan de deur. Een kleinere groep is op de hoogte dat een incassobureau ook sms'jes en whatsapp-berichten mag sturen (31%) en je mag benaderen in openbare gelegenheden (9%).

Bijna de helft (48%) weet niet (of denkt dat een incassobureau dat wel mag) dat een incassobureau geen gedwongen verkopen mag uitvoeren, 49% weet niet dat incassobureaus geen ontruiming mag laten doen en 49% weet dat niet een incassobureau geen beslag mag leggen op je bankrekeningen. Meer dan de helft (54%) denkt onterecht dat een incassobureau ook dagvaardingen mag uitbrengen of contact op mag nemen met je werkgever of uitkeringsinstantie (42%).

<sup>14</sup> Taken die een incassobureau niet mag dan zijn het uitvoeren van gedwongen verkopen, het (laten) doen van ontruiming, beslag leggen op bankrekeningen, het uitbrengen van dagvaardingen en contact opnemen met de werkgever of uitkeringsinstantie. Taken die een incassobureau wel mag uitvoeren zijn het sturen van aanmaningen, het innen van openstaande vorderingen en het sturen van sms'jes en whatsapp-berichten. Grijs gebied is het benaderen van consumenten in openbare gelegenheden. Bron: [www.kigid.nl](http://www.kigid.nl)

Tabel 7.1: Taken die incassobureaus wel en niet mogen uitvoeren

Taken die een incassobureau wel en niet mag uitvoeren	Taken die een incassobureau wel mag uitvoeren				Taken die een incassobureau niet mag uitvoeren		
	Wel	Niet	Weet ik niet		Wel	Niet	Weet ik niet
Aanmaningen sturen	91%	4%	6%	Gedwongen verkopen uitvoeren	32%	52%	16%
Openstaande vorderingen innen	77%	13%	10%	Ontruimingen (laten) doen	31%	51%	18%
Langskomen aan je deur	73%	18%	9%	Beslag leggen op je bankrekening(en)	36%	50%	13%
Je sms'jes en whatsapp berichten sturen	31%	44%	24%	Dagvaardingen uitbrengen	54%	33%	14%
Je benaderen in openbare gelegenheden	9%	76%	14%	Contact opnemen met je werkgever of uitkeringsinstantie	42%	42%	16%

Om een meer accuraat beeld te krijgen van de inschatting die consumenten van zichzelf maken met betrekking tot de kennis die zij hebben van de bevoegdheden van incassobureaus, is gekeken naar de relatie tussen de mate waarin consumenten zichzelf op de hoogte achten van taken/bevoegdheden van incassobureaus en in hoeverre consumenten daadwerkelijk weet welke taken en bevoegdheden een incassobureau wel en niet mag uitvoeren. Eerst zal worden ingegaan op de taken die een incassobureau wel mag uitvoeren, daarna op taken die een incassobureau niet mag uitvoeren.

#### Weinig verschil in kennis tussen consumenten die zelf aangeven wél goed op de hoogte te zijn en consumenten die niet goed op de hoogte zijn

Kijkend naar de taken die een incassobureau wél mag uitvoeren valt op dat de verschillen tussen consumenten die zelf aangeven helemaal (niet) op de hoogte te zijn en consumenten die zelf aangeven (zeer) goed op de hoogte te zijn, erg klein zijn. Zowel bij de kennis over het versturen van aanmaningen, het innen van openstaande vorderingen, het langskomen aan de deur en het benaderen in openbare gelegenheden zijn er slechts marginale verschillen. Alleen daar waar het het sturen van sms'jes en whatsapp-berichten betreft valt er een significant verschil waar te nemen.

Tabel 7.2: Kennis van consumenten over taken en bevoegdheden van incassobureaus (1)

Taken die een incassobureau wél mag uitvoeren (% mag wel)	(Helemaal) niet op de hoogte	Redelijk op de hoogte	(Zeer) goed op de hoogte
Aanmaningen sturen	90%	92%	91%
Openstaande vorderingen innen	76%	79%	78%
Langskomen aan je deur	75%	73%	70%
Je sms'jes en whatsapp berichten sturen	30%	29%	42%
Je benaderen in openbare gelegenheden	42%	45%	35%

Wanneer we kijken naar de taken die incassobureaus niet mogen uitvoeren, valt op dat consumenten die aangeven (zeer) goed op de hoogte te zijn van de taken en bevoegdheden van incassobureaus hier inderdaad meer kennis van hebben. Van de consumenten die goed op de hoogte zijn van de taken/bevoegdheden zegt minder dan een kwart (22%) dat een

incassobureau gedwongen verkopen mag uitvoeren. Van de consumenten die helemaal niet of redelijk op de hoogte zijn is dit percentage respectievelijk 31% en 38%.

### **Consumenten hebben minder kennis over incassobureaus dan ze zelf denken**

Daar waar een kwart van de consumenten die goed op de hoogte zijn denkt dat incassobureaus ontruiming mogen doen, is drie van de tien hier helemaal niet van op de hoogte en meer dan een derde (35%) van de consumenten is redelijk op de hoogte. Consumenten die niet op de hoogte zijn, denken ook vaker (39% vs. 32% consumenten die goed op de hoogte zijn) dat incassobureaus beslag mogen (laten) leggen op je bankrekening.

**Tabel 7.3: Kennis van consumenten over taken en bevoegdheden van incassobureaus (2)**

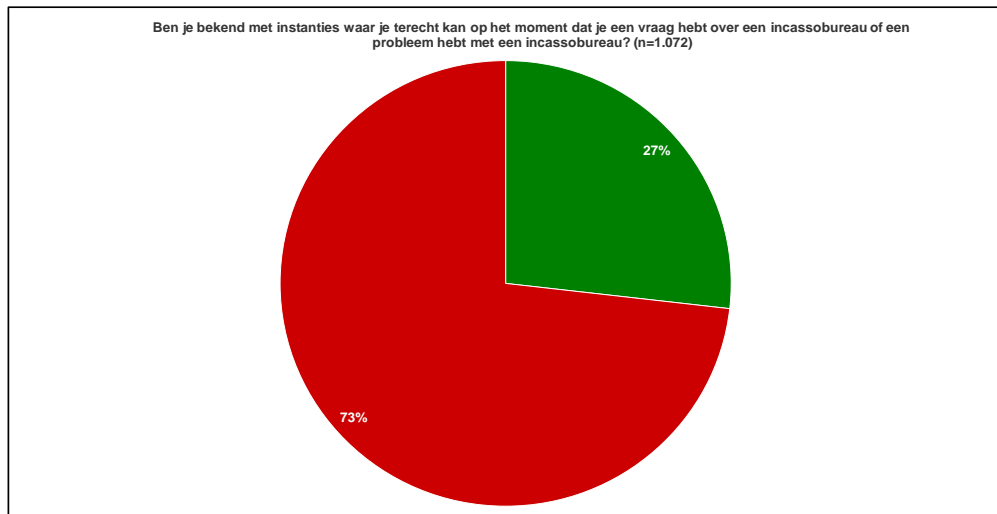
Taken die een incassobureau niet mag uitvoeren (% mag wel)	(Helemaal) niet op de hoogte	Redelijk op de hoogte	(Ze)er goed op de hoogte
Gedwongen verkopen uitvoeren	31%	38%	22%
Ontruiming (laten) doen	30%	35%	25%
Beslag leggen op je bankrekening(en)	39%	34%	32%
Dagvaardingen uitbrengen	53%	56%	49%
Contact opnemen met je werkgever of uitkeringsinstantie	42%	45%	35%

Kortom, hoewel bijna de helft van de consumenten het idee heeft redelijk tot (zeer) goed op de hoogte te zijn van de taken en bevoegdheden van incassobureaus blijkt dat, als er naar specifieke taken en bevoegdheden die een incassobureau wel en niet mag uitvoeren gevraagd wordt, er ook bij deze groep nog veel misverstanden bestaan over wat een incassobureau nou wettelijk gezien wel en niet mag doen.

## **7.2 Kennis van instanties waar men terecht kan met vragen over/problemen met incassobureaus**

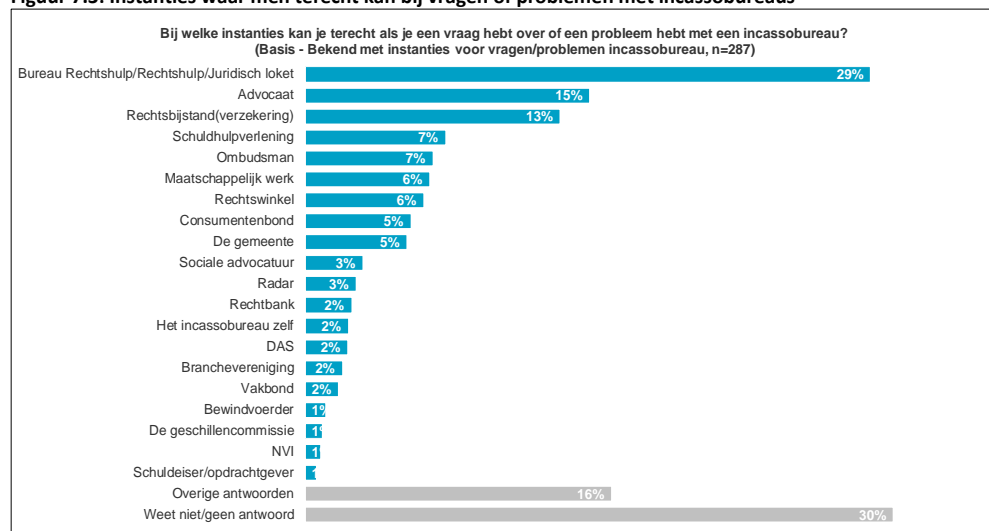
Zoals in het vorige hoofdstuk beschreven heeft 9% van de consumenten die een problematische ervaring heeft gehad met een incassobureau een klacht ingediend. Dit is niet verbazingwekkend gezien het feit dat bijna drie kwart (73%) van de consumenten die de afgelopen 12 maanden een incassotraject heeft gehad niet bekend is met de instanties waar men terecht kan op het moment dat men een vraag heeft over of een probleem heeft met een incassobureau.

**Figuur 7.2: Bekendheid met instanties waar men terecht kan op het moment dat men een vraag heeft over/probleem heeft met een incassobureau**

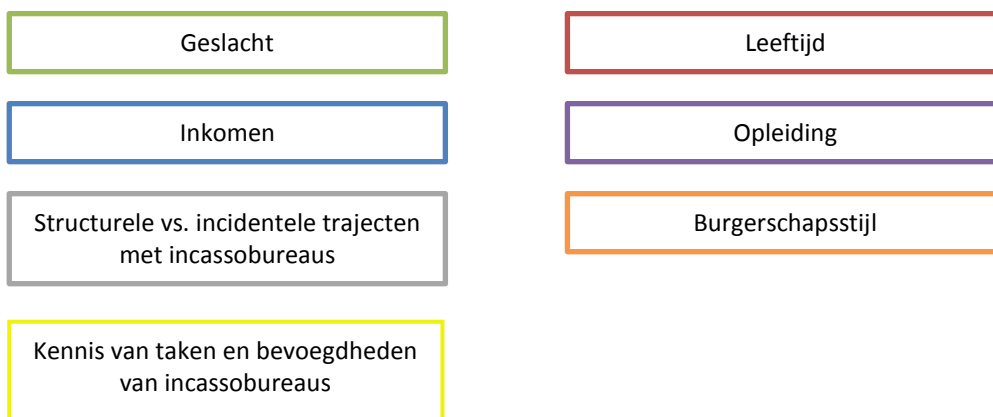


Voor de consumenten die wel op de hoogte zijn van de instanties waar men terecht kan met een vraag over/probleem met een incassobureau, is door middel van een open vraag in kaart gebracht welke instanties dit zijn. Hieruit blijkt dat 29% van de consumenten aangeeft bij (Bureau) Rechtshulp of het Juridisch Loket terecht te kunnen, 15% bij een advocaat en 13% bij de rechtsbijstand(verzekering). Ook geeft men aan bij de schuldhulpverlening terecht te kunnen en de ombudsman (beide 7%). De NVI wordt door 1% van de consumenten genoemd.

**Figuur 7.3: Instanties waar men terecht kan bij vragen of problemen met incassobureaus**



### 7.3 Bevoegdheden van incassobureaus naar achtergrondkenmerken



#### **Mannen zijn beter op de hoogte van bevoegdheden incassobureaus dan vrouwen**

Een kwart van de vrouwen geeft aan niet goed op de hoogte te zijn van de taken en bevoegdheden van incassobureaus. Slechts 11% van de vrouwen geeft aan (zeer) goed op de hoogte te zijn. Ter vergelijking: 18% van de mannen zegt hier helemaal niet goed van op de hoogte te zijn, terwijl 21% van de mannen aangeeft (zeer) goed op de hoogte te zijn. Dit is ook terug te zien wanneer gevraagd wordt om voor verschillende taken aan te geven of die wel of niet door een incassobureau mogen worden uitgevoerd. Vrouwen geven vaker dan mannen aan niet precies te weten welke specifieke taken een incassobureau wel of niet mag uitvoeren.

#### **Mannen zijn ook bekender met instanties waar ze terecht kunnen met klachten**

Bijna een derde (32%) van de mannen weet waar ze terecht kunnen bij vragen of problemen met een incassobureau. Onder vrouwen is dit slechts 21%.

#### **Laagopgeleiden hebben minder kennis van bevoegdheden incassobureaus**

Bijna twee derde (62%) van de laagopgeleiden denkt onterecht dat een incassobureau een dagvaarding uit mag brengen. Dit percentage is bij de hoogopgeleiden (47%) en middelbaaropgeleiden (51%) significant lager. Ook denken lager opgeleiden vaker dat een incassobureau beslag mag leggen op bankrekeningen (43% vs. 36% gemiddeld), dat ze ontruiming mogen uitvoeren (39% vs. 31% gemiddeld) en dat ze gedwongen verkopen mogen uitvoeren (40% vs. 32% gemiddeld). Kortom, laagopgeleiden hebben het idee dat de taken en bevoegdheden van incassobureaus uitgebreider zijn dan in feite het geval is.

**Consumenten met lage inkomens hebben vaak geen juist beeld van bevoegdheden incassobureaus**

37% van de consumenten met een benedenmodaal inkomen denkt dat incassobureaus ontruimingen mogen uitvoeren. Van de consumenten met een bovenmodaal inkomen is dit een kwart. Ook denken consumenten met een benedenmodaal inkomen vaker (41%) dan consumenten met een bovenmodaal inkomen (29%) dat incassobureaus beslag mogen leggen op je bankrekening, dat ze gedwongen verkopeningen mogen uitvoeren (39% vs. 32% gemiddeld) en contact op mogen nemen met je werkgever of uitkeringsinstantie (46% vs. 42% gemiddeld).

**Consumenten met structurele incassotrajecten denken dat incassobureaus meer bevoegdheden hebben dan in werkelijkheid het geval is**

Meer dan de helft (52%) van de consumenten die regelmatig in aanraking komen met incassobureaus denkt dat incassobureaus contact op mogen nemen met de werkgever of uitkeringsinstantie. Onder de consumenten die alleen de afgelopen 12 maanden te maken hebben gehad met een incassobureau is dit percentage 36%. Ook hebben consumenten met structurele incassotrajecten vaker dan gemiddeld (43% vs. 32% gemiddeld) het beeld dat incassobureaus gedwongen verkopeningen mogen doen, dat ze beslag mogen leggen op bankrekeningen (43% vs. 36% gemiddeld) en dat ze dagvaardingen mogen uitbrengen (63% vs. 54% gemiddeld).

Wel zijn de consumenten met structurele incassotrajecten beter op de hoogte van het feit dat incassobureaus aanmaningen mogen sturen (96% vs. 91% gemiddeld) en dat ze langs mogen komen aan de deur (80% vs. 73% gemiddeld).

**Verantwoordelijken zijn het meest op de hoogte van bevoegdheden incassobureaus**

97% van de verantwoordelijken is ervan op de hoogte dat een incassobureau aanmaningen mag sturen. Van de pragmatici is dit 86%. Ook weten zij het vaakst (83% vs. 77% gemiddeld) dat een incassobureau openstaande vorderingen mag innen en dat incassobureaus langs mogen komen aan je deur (80% vs. 73% gemiddeld).

Daarnaast zijn verantwoordelijken ook het best op de hoogte van de taken die een incassobureau niet mag uitvoeren. Zo weet bijvoorbeeld 39% van de verantwoordelijken dat incassobureaus geen dagvaardingen mogen uitbrengen (33% gemiddeld), dat ze geen ontruimingen mogen laten doen (57% vs. 51% gemiddeld) en dat ze geen beslag mogen leggen op bankrekeningen (58% vs. 50% gemiddeld).

Met betrekking tot de achtergrondvariabelen leeftijd en kennis van taken en bevoegdheden van incassobureaus zijn geen interessante verschillen gevonden.

#### **7.4 Samenvattende conclusies bevoegdheden van incassobureaus naar achtergrondkenmerken**

Consumenten met lage inkomens en laagopgeleiden zijn minder goed op de hoogte van de taken en bevoegdheden van incassobureaus. Zij zijn vaak in de veronderstelling dat het takenpakket en de bevoegdheden van incassobureaus breder is dan in feite het geval is. Zo denken zij bijvoorbeeld vaker dat incassobureaus beslag mogen leggen op bankrekeningen, ontruimingen en gedwongen verkopen mag uitvoeren en dat ze contact op mogen nemen met werkgevers of uitkeringsinstanties.



## Bijlage: Onderzoekstechnische informatie

---

---

### Kwantitatief onderzoek

---

#### Veldwerkperiode

- Het veldwerk is uitgevoerd in de periode 31/10/2014 tot 10/11/2014.

#### Methode respondentenselectie

- Uit het StemPunt-panel van Motivaction.

#### Weging

- De onderzoeksdata zijn gewogen (zie ook de bijlage gewogen en ongewogen data), daarbij fungeerde het bestand met personen die in een eerder onderzoek hebben aangegeven de afgelopen 12 maanden te maken hebben gehad met een incassobureau als ijkbestand. Door alle mensen (dus met en zonder incassotraject) te wegen naar de Nederlandse bevolking en vervolgens de onderzoeksdata te wegen naar de achtergrondkenmerken van alleen die mensen met een incassotraject, zijn de onderzoeksdata op de genoemde achtergrondkenmerken representatief voor de Nederlanders die te maken hebben gehad met een incassobureau.

#### Responsverantwoording online onderzoek

- In de veldwerkperiode is aan 19.479 personen een uitnodigingsmail verstuurd. Op de slotdatum van het veldwerk (zie bij Veldwerkperiode) was het gewenste aantal vragenlijsten ingevuld en is de toegang tot de vragenlijst op internet afgesloten.

#### Bewaartermijn primaire onderzoeksbestanden

- Digitaal beschikbare primaire onderzoeksbestanden worden tenminste 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard. Beeld- en geluidsopnames op cd en niet digitaal beschikbare schriftelijke primaire bestanden zoals ingevulde vragenlijsten, worden tot 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard.

#### Overige onderzoekstechnische informatie

- Overige onderzoekstechnische informatie en een exemplaar van de bij dit onderzoek gehanteerde vragenlijst zijn op aanvraag beschikbaar voor de opdrachtgever.
-

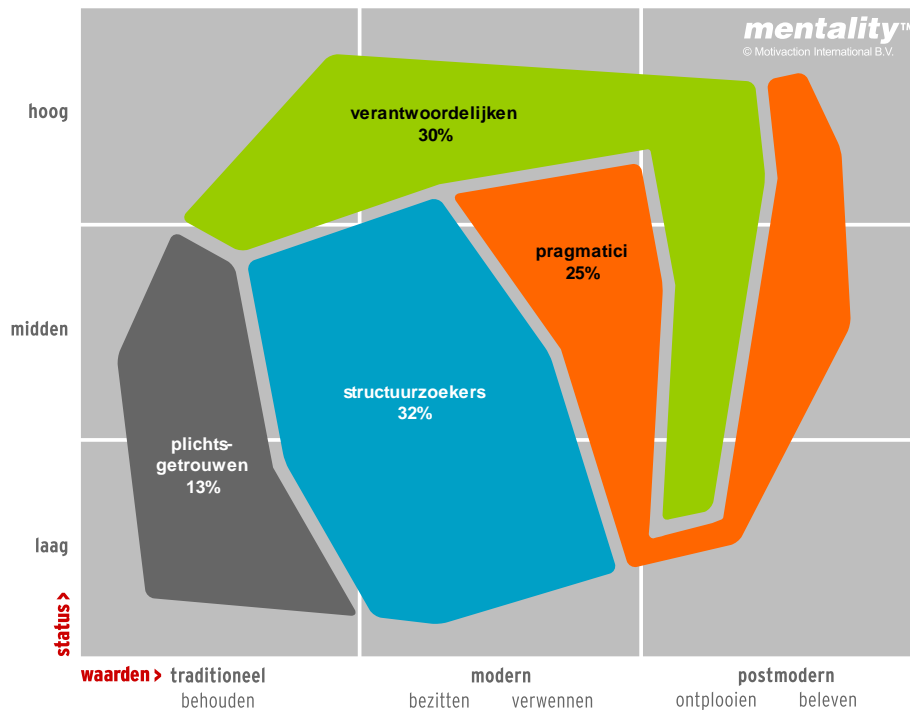
## Bijlage: Ongewogen en gewogen data

Kenmerken	Ongewogen		Gewogen	
	n	%	n	%
<b>Leeftijd</b>				
18 t/m 24 jaar	58	5,4	152	14,2
25 t/m 34 jaar	179	16,7	239	22,3
35 t/m 44 jaar	209	19,5	256	23,9
45 t/m 54 jaar	266	24,8	221	20,6
55 t/m 64 jaar	251	23,4	151	14,1
65 t/m 75 jaar	109	10,2	53	4,9
<b>Opleidingsniveau</b>				
Hoog (wo/hbo)	324	30,2	187	17,5
Middel (havo/vwo/mbo/mavo)	574	53,5	576	53,8
Laag (lbo/basisschool/geen opleiding)	174	16,2	308	28,8
<b>Geslacht</b>				
Mannen	529	49,3	591	55,1
Vrouwen	543	50,7	481	44,9
<b>Nielsen6</b>				
3 grote gemeenten	148	13,8	199	18,6
West	308	28,7	293	27,4
Noord	125	11,7	120	11,2
Oost	234	21,8	229	21,3
Zuid	218	20,3	197	18,4
Randgemeenten	39	3,6	34	3,2
<b>Mentality</b>				
Moderne burgerij	195	19,3	210	20,8
Opwaarts mobilen	189	18,7	213	21,1
Postmaterialisten	98	9,7	69	6,8
Nieuwe conservatieven	58	5,7	55	5,5
Traditionele burgerij	50	4,9	149	14,4
Kosmopolieten	233	23,0	88	8,7
Postmoderne hedonisten	92	9,1	161	15,0
Gemaksgeoriënteerden	97	9,0	161	15,0

## Bijlage: Burgerschapstijlen

Op basis van een groot aantal vragen uit eerdere Motivaction-onderzoeken, waaronder een onderzoek voor de Commissie Toekomst Overheidscommunicatie in 2001 en recente jaarlijkse Mentality-metingen, is bekend welke houding de 8 Mentality-milieus hebben ten aanzien van de samenleving, de overheid en de politiek. Op basis van een interpretatie van deze inzichten kunnen we hierin 4 hoofdstijlen onderscheiden: de burgerschapstijlen. Dit zijn de plichtsgetrouwen, verantwoordelijken, pragmatici en structuurzoekers. De burgerschapstijlen worden bepaald door de Mentality-milieus toe te wijzen aan de vier onderscheiden hoofdstijlen.

**Figuur: burgerschapstijlen van Nederlanders van 15 tot 80 jaar in 2013**



### *Plichtsgetrouwen*

Plichtsgetrouwen zien het als hun morele plicht om bij te dragen aan de (lokale) gemeenschap. Ze houden solidariteit hoog in het vaandel, hebben graag wat voor een ander over en verrichten vaak vrijwilligerswerk. De samenleving wordt volgens hun gemaakt door burgers, en de overheid en politiek moeten op enige afstand blijven. Zij hebben met name veel vertrouwen in beroepsgroepen die dicht bij de burger staan zoals de burgemeester, de politieagent, de huisarts, de leraar en de pastoor of de dominee. Plichtsgetrouwen hebben moeite met maatschappelijke ontwikkelingen die het gemeenschapsgevoel in hun ogen bedreigen, zoals individualisering, globalisering en multiculturalisering. Ze hebben relatief veel vertrouwen in de overheid en verlangen dat die het gezin en de gemeenschap beschermt, bijvoorbeeld door strenge handhaving van wetten en regels. Maar teveel overheidsbemoediging met het leven van burgers kan bij

plichtsgetrouwen averechts werken. Zo zijn ze de meest fervente voorstanders van bijzonder onderwijs en een grote mate van autonomie voor scholen.

#### *Pragmatici*

De pragmatici zijn net als de structuurzoekers vooral gericht op hun eigen belangen en de rechten die zij hebben, maar zij stellen zich anders op tegenover de samenleving, de overheid en de politiek. Ze zijn individualistisch en pragmatisch ingesteld en zien de wereld om hen heen in termen van kansen om hun persoonlijke doelen te realiseren. Daardoor staan ze veel opener tegenover de samenleving en de overheid dan de structuurzoekers. De samenleving en de overheid worden primair bekeken als middel om hun doelen te realiseren. Ze vinden dat de overheid en de politiek de randvoorwaarden moet scheppen waardoor zij zich kunnen ontplooien. Teveel regeldruk en 'bemoeizucht' worden niet op prijs gesteld. Van de overheid verlangen ze vooral klantgerichtheid, gemak, (liefst 24-uurs) bereikbaarheid, snelheid en efficiency. Pragmatici kunnen goed voor zichzelf opkomen, hun eigen zaken goed regelen en waar nodig de dialoog aangaan met de overheid en alternatieven zoeken.

#### *Verantwoordelijken*

De verantwoordelijken worden gedreven door maatschappelijke betrokkenheid en het algemeen belang. Zij voelen zichzelf hiervoor in hoge mate persoonlijk verantwoordelijk. Zij zien de overheid en de politiek als een belangrijk instrument om de publieke zaak te dienen en nemen een coöperatieve maar kritische houding aan jegens de overheid. Vaak werken verantwoordelijken zelf ook bij de overheid, of bijvoorbeeld bij charitatieve instellingen, in de culturele sector of in de journalistiek. Ook probeert men invloed uit te oefenen door inspraakavonden te bezoeken. Men is doorgaans goed geïnformeerd over overheidsbeleid. Het vertrouwen in de overheid en de politiek is bij verantwoordelijken het sterkst. Zij staan ook pal achter de getrapte democratie en zijn huiverig voor populisme en vormen van directe democratie.

#### *Structuurzoekers*

Structuurzoekers (ook wel 'structuurzoekers' genoemd) zijn minder maatschappelijk betrokken en meer op hun eigen leven gericht. Zij denken minder in plichten en meer in de rechten die zij hebben als burger en als consument. Van de overheid verlangen ze dat die duidelijkheid creëert door grenzen te stellen en streng te handhaven. Daarbij willen ze dat de overheid opkomt voor hun rechten, maar in de praktijk hebben ze vaak het gevoel dat hun rechten onvoldoende worden geborgd. Zo vinden zij dat de overheid hun koopkracht, de veiligheid, de ontslagbescherming en de kwaliteit van de zorg en de Nederlandse cultuur niet goed bewaakt. Dit leidt tot een sterk wantrouwen jegens de overheid en de politiek. Die houden in hun ogen te weinig rekening met hun belangen en ze voelen zich daardoor vaak niet door hen erkend en vertegenwoordigd. Populair bij structuurzoekers zijn daarom vormen van directe democratie als het (bindend) referendum en de direct gekozen minister-president.

Door Motivaction en door onze opdrachtgevers, waaronder de WRR, die met het burgerschapsstijlen-model werken, worden ook wel alternatieve aanduidingen gebruikt, zoals volgens onderstaand schema:

- Plichtsgetrouwen: afhankelijken, volgzamen
- Verantwoordelijken: actieven
- Pragmatici: niet-uitgedaagden, zelfredzamen
- Structuurzoekers: afzijdigen, overvraagden, structuurzoekers, critici

#### **Samenhang tussen burgerschapsstijlen en communicatiestijlen**

	<i><b>Communicatiestijl met de overheid</b></i>
<i><b>Verantwoordelijken</b></i>	<i>Betrokken, kritisch, participerend, interactief</i>
<i><b>Pragmatici</b></i>	<i>Passief, zelfredzaam, flexibel</i>
<i><b>Plichtsgetrouwen</b></i>	<i>Afwachtend, afhankelijk, volgzzaam</i>
<i><b>Structuurzoekers</b></i>	<i>Vragend, soms afzijdig en wantrouwend</i>