

WHITEPAPER

Vakantiegeld

Heeft het zin om een extra aflossing te vragen op betalingsachterstanden of schulden van het vakantiegeld?

Mei 2017

INCASSO & GERECHTSDEURWAARDERS & JURIDISCH ADVIES



Voor een schuldenvrije maatschappij

Inleiding

Vrijwel iedereen met inkomen ontvangt in de maand mei of juni vakantiegeld. Meestal is dit 8% van het bruto inkomen. Dit geld kan natuurlijk besteed worden aan die lang gewenste vakantie of een andere leuke wens. Maar wat als er betaal achterstanden zijn of schulden?

Met de huidige zeer lage rente is het verstandiger om schulden af te lossen. Op spaargeld wordt nauwelijks nog rente vergoed, maar op schulden betaal je soms nog hoge rentes.

Vraagstuk is of mensen bereid zijn om een extra aflossing te doen van dit vakantiegeld. En zo ja, wie zijn ze, en waar bevinden ze zich regionaal? Zien we verschillen per branche of mensen bereid zijn om dit vakantiegeld aan extra aflossingen te besteden? Heeft het zin om hier tijd en aandacht aan te besteden?

U leest de feiten over het betaalgedrag rondom de vakantiegeld periode in deze White paper.

Veel leesplezier!

1. Korte samenvatting

Eenzijds zien we in Nederland de armoedeproblematiek. Mensen leven in armoede en dit percentage stijgt in sommige regio's maar blijft landelijk redelijk stabiel nu. Tegelijk lezen we dat mensen steeds vaker vakantiegeld gebruiken om extra aflossingen te doen op betalingsachterstanden. Vraagstuk is of het zin heeft om mensen te benaderen om extra aflossingen te doen op achterstanden van deze extra inkomsten.

12% van het vakantiegeld is in 2015 besteed aan het aflossen van schulden of betaalachterstanden. 49% hiervan gebruikt een deel van het vakantiegeld hiervoor, maar liefst 35% gebruikt al het vakantiegeld hiervoor.

De cijfers over gerichte acties voor vakantiegeld betalingen in de afgelopen drie jaar laten duidelijk verschillen zien per regio, branche en wie de betalingen doet. Het heeft zeker effect om gericht acties uit te zetten om samen te kijken naar extra aflosmogelijkheden met je klant, mochten er betaal achterstanden zijn. Mannen betalen bijvoorbeeld meer extra dan vrouwen. De branches rondom wonen, zorg, onderwijs, verzekeringen en pensioenen kunnen rekenen op extra betalingen van vakantiegeld als je hierom vraagt. Hoe ouder men is, hoe meer betaald wordt van vakantiegeld op openstaande vorderingen. Meer weten?

In deze White paper lees je welke doelgroep je het beste kan bereiken in de maanden mei en juni, met concrete aanbevelingen. De feiten over het betaalgedrag in de afgelopen drie jaar kunt u hier terugvinden.

2. De cijfers en feiten

In de Telegraafⁱ stond vorig jaar mei een artikel waarin vanuit de ING Beleggers Barometer werd aangegeven dat het vakantiegeld meer en meer gebruikt wordt om schulden af te lossen dan om een vakantie van te betalen. Maar liefst 39% van de bijna 1800 respondenten gaf destijds aan zijn of haar vakantiegeld te gebruiken om schulden af te lossen.

Bestemmingen vakantiegeld

In de vakantiegeld enquête van het Nibudⁱⁱ lazen we afgelopen jaar dat 12% van het vakantiegeld besteed wordt aan het aflossen van schulden of achterstanden. Vooral de lagere inkomens besteden het geld aan (extra) aflossen of voor het aanvullen van tekorten. Opvallend was in het onderzoek van Nibud dat vooral vrouwen vaker geld uitgeven aan achterstanden of sparen. Leeftijd was ook een bepalend kenmerk. Ouderen besteden sneller aan aflossen of sparen, en jongeren geven dit geld meer uit aan uitstapjes of korte vakanties.

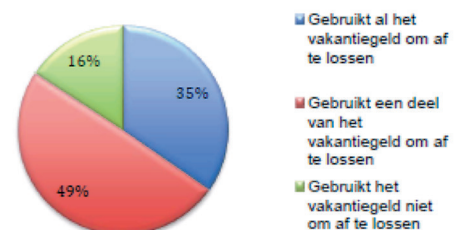
Als er betaalachterstanden zijn waarop wordt afgelost, dan werd dat volgens het Nibud vooral gedaan op achterstanden bij Belastingdienst (35%), huur, hypotheek (22%) en energierekeningen (21%).

Van de ondervraagden gebruikte 49% een deel van het vakantiegeld om af te lossen, en 35% zelfs al het vakantiegeld hiervoor.

	2012 %	2015%
Vakantie	50	43
Sparen	24	36
Op de grote hoop	*	16
Korte uitstapjes	*	16
Grote aankopen	11	13
Huishoudelijke uitgaven	11	13
Aflossen van schulden of betalingsachterstanden	15	12
Tekorten op lopende rekeningen (roodstand) aanvullen	10	9
Achter de hand houden voor het geval het inkomen gaat dalen	7	9
Anders	1	6
Weet ik niet	8	3

* Deze antwoordoptie was er niet in 2012.

Figuur 1: bestemming vakantiegeld (Bron: Nibud)



Consumentenvertrouwen

Actuele nieuwberichten van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) geven aan dat het vertrouwen van de consument op het hoogste punt was in ruim 16 jaarⁱⁱⁱ. In april 2017 was het consumentenvertrouwen gestegen tot de hoogste waarde sinds februari 2001. Zowel het oordeel over het economisch klimaat als de koopbereidheid verbeterde. Het dieptepunt werd bereikt in maart 2013 tijdens de economische crisis.

Uit het Budgetonderzoek van CBS bleek dat tussen 1995 en 2008 uitgaven van huishoudens stegen van bijna 30 duizend naar 35 duizend euro. Huishoudens kochten in deze periode steeds meer goederen en diensten. Door de crisis stopte dit, de bestedingen daalden tot 2013. Hierna is herstel van uitgaven weer zichtbaar. Volgens het CBS is zichtbaar dat huishoudens afgelopen tien jaar naar verhouding meer zijn gaan uitgeven aan wonen: huur en energie. Bijna 31 procent van de totale bestedingen in 2015. Belangrijke oorzaak is dat de prijs hiervan harder is gestegen dan van andere producten of diensten.

Armoede

Het dubbele is dat we naast een betere economie ook steeds meer Nederlanders zien die in armoede leven. Ze komen er moeilijk uit. Dat blijkt uit cijfers van het CBS^{iv}. In 2015 leefden er 417.000 mensen al vier jaar lang onder de armoedegrens. Het totaal aantal armen is rond de 1,2 miljoen mensen gebleven. De definitie van de armoedegrens is volgens het CBS als iemand ten minste vier jaar lang een inkomen heeft van minder dan 1030 euro (alleenstaanden) of 1930 euro (echtpaar met twee kinderen) per maand.

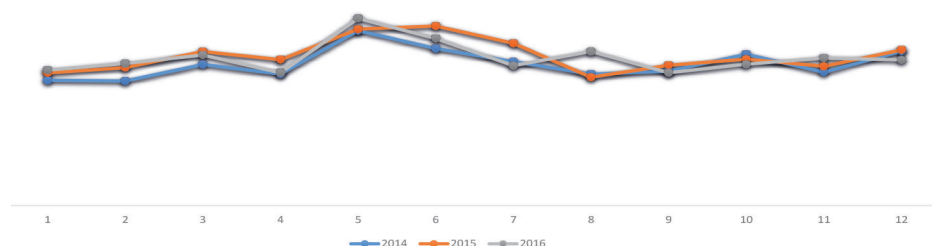
Onderzoek eigen data

Als we deze info kennen, heeft het dan zin om extra (gerichte) acties te ondernemen? Om je klanten om een extra betaling te vragen in deze vakantie geld maanden? Wij hebben onderzoek gedaan of extra (gerichte) acties zin hebben gehad afgelopen 3 jaar. Hiervoor is alle bij ons bekende consumenten data gebruikt over de afgelopen 3 jaar.

Extra betalingen in mei en juni

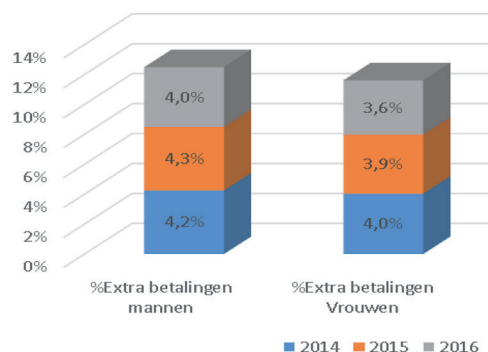
De vakantiegeld maanden mei en juni, met uitloop naar de maand juli leveren elk jaar extra betalingen op. Huishoudens maken gebruik van het extraatje om achterstanden of schulden extra af te betalen. In data van afgelopen 3 jaar zien we terug dat in totaal zeker 5% van de consumenten zelf extra betalingen doet in de maanden mei en juni. In 2015 zagen we een stijging ten opzichte van 2014, in 2016 is er weer iets minder betaald. Er is geen onderzoek gedaan naar deze oorzaak, mogelijk speelt hier de economische crisis een rol.

Figuur 2: Aantal extra betalingen (bron: Janssen & Janssen)



Verdeling man en vrouw

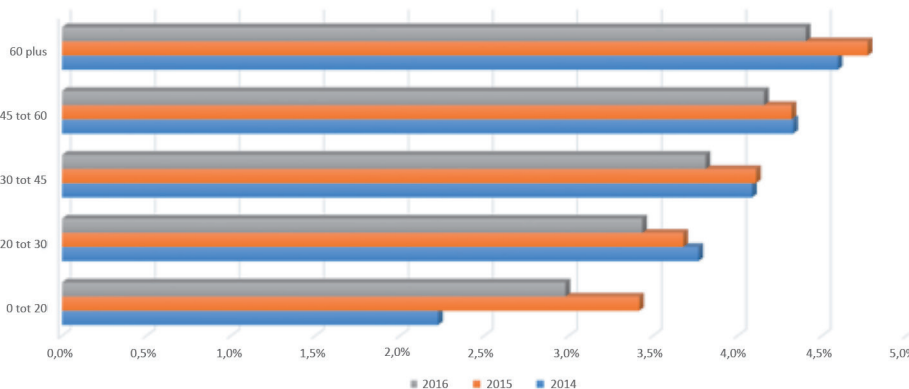
Als we naar de verdeling mannen en vrouwen kijken die een extra betaling doen, valt op dat juist mannen de extra betalingen doen in de vakantiegeld periode. In 2015 en 2016 is dit percentage bijna 0,5% hoger. Volgens het Nibud rapport "kans op financiële problemen"^{iv} gaan mannen en vrouwen ook anders met geldzaken om. Mannen hebben iets meer kans op grote financiële problemen.



Figuur 3: Extra betalingen per geslacht (bron: Janssen & Janssen)

Verdeling naar leeftijd

Zoals in de vakantiegeld enquête van het Nibud onderzoek ook naar boven kwam afgelopen jaar zien wij dat extra betalingen in de vakantiegeld maanden vooral komen van mensen boven de 30 jaar. Meer dan 4,5% van de 60 plussers gaven in 2014 en 2015 geld uit aan extra aflossingen. In 2016 zien we in alle leeftijden een terugval in extra betalingen in mei en juni. Voor generatie Z, de aankomende beroepsbevolking, schommelt het percentage extra betalingen rond de 3%. We hebben geen verder onderzoek gedaan naar de reden hierachter. Mogelijk hebben zij minder extra gelden beschikbaar door beperktere inkomstenbronnen.

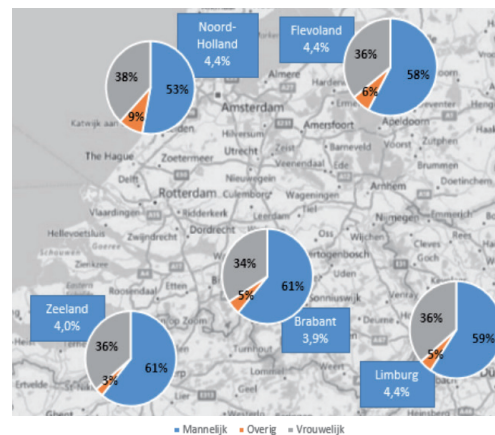


Figuur 4: Extra betalingen naar leeftijd (bron: Janssen & Janssen)

Volgens het CBS hebben met name ouderen moeite om uit schulden te komen^{vi}. Vooral vijftigers hebben moeite om uit zo'n situatie te komen, zelfs nu er meer banen bij komen. Als je je baan kwijtraakt op die leeftijd is het ook moeilijk om weer een nieuwe baan te vinden. Dit kan een reden zijn waarom zij sneller extra aflossingen van vakantiegeld. Wij hebben dit niet verder onderzocht.



Figuur 5: extra betalingen per regio
(bron: Janssen & Janssen)



Figuur 6: extra betalingen per regio en geslacht
(bron: Janssen & Janssen)

Regionale effecten

Regionaal zien we verschillende effecten. Voor een aantal regio's in Nederland zien we dat er meer wordt betaald in de vakantiegeld maanden (zie figuur 5). In Noord-Holland, Limburg en Flevoland wordt het meeste extra betaald, gemiddeld is dat 4,4%.

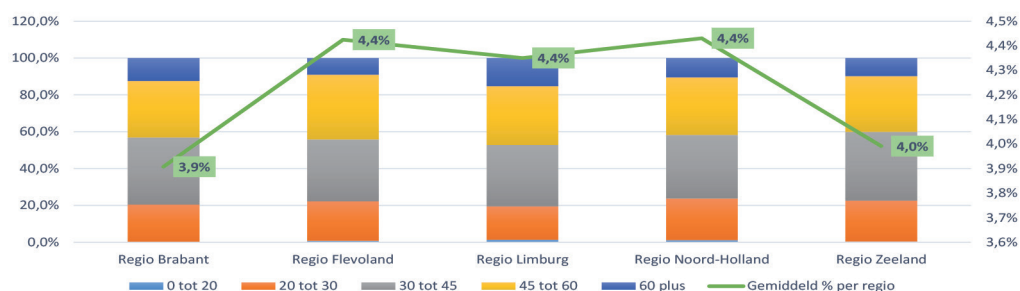
In figuur 6 zien we dat in Brabant de mannen het meeste de extra betalingen doen (61%). Als we naar de betalingen uitgevoerd door vrouwen kijken, valt op dat in Noord-Holland de vrouwen (38%) de meeste extra betalingen doen. In alle provincies wordt het grootste deel van de extra betalingen door de mannen gedaan.

We meldden al dat we in 2016 vrijwel voor alle groepen minder extra betalingen zagen. Uitzondering hierop zijn de provincies Utrecht (4,6%) en Flevoland (4,9%). In deze provincies zagen we juist een stijging in het aantal extra betalingen in 2016. Nederlanders in het buitenland (3,4%) en in Zeeland (3,6%) betaalden het minst extra van vakantiegeld.

Extra betalingen per regio en naar leeftijd

De opvallendste effecten zien we in de provincies Noord-Brabant, Flevoland, Zeeland, Noord-Holland en Limburg. In figuur 7 zien we de leeftijdsverdeling van de mensen met betaalachterstanden per genoemde regio. In figuur 4 zagen we de verdeling per leeftijdscategorie voor de extra betalingen. Hoe ouder, hoe meer men een extra betaling doet van het vakantiegeld. De kleinste leeftijdsgroep zorgt dus voor de meeste extra betalingen.

Figuur 7: leeftijdsopbouw per regio (bron: Janssen & Janssen)



Effecten per regio en branche

Als we naar de opvallende regio's kijken zien we ook hier verschillen in de branches waarvoor extra betalingen worden gedaan. Over het algemeen zien we dat de meeste extra betalingen worden gedaan voor zorg (5-7%), huur (4-7%) en onderwijs (ca 4%). Dit patroon herkennen we ook in Limburg, Zeeland en Noord-Brabant. Opvallend zien we dat in Flevoland en Noord-Holland ook meer extra betalingen worden gedaan voor verzekeraars en pensioenfondsen, naast huur, zorg en onderwijs.

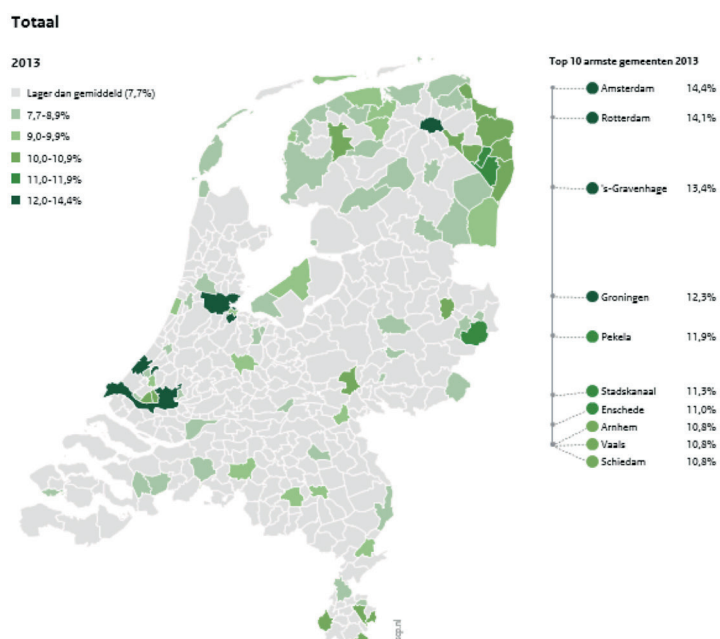
Opvallend zijn ook de grote verschillen per branche en per regio per jaar. Achterstanden in het betalen van zorgkosten zijn de laatste jaren sterk toegenomen. Vooral in de provincie Zeeland zien we een sterke stijging in de extra betaling voor deze zorgkosten in de vakantiegeld maanden. In Noord-Brabant en Limburg is dit ook bijna de helft van alle extra betalingen. De extra betalingen aan woonlasten en onderwijs blijven over de afgelopen drie jaar redelijk stabiel (ca 4%).

De branches die het minste kunnen rekenen op extra betalingen van vakantiegeld zijn juridisch advies, autorijscholen en sportscholen.

Dit beeld aan uitgaven past ook bij de algemene cijfers die het CBS aangaf begin dit jaar in de consumentieradar^{vii}. Consumenten gaven in april 2017 meer geld uit aan woninghuur, vervoer en onder meer verzekeringen. Uitgaven aan diensten maken ruim de helft van de totale binnenlandse consumptieve bestedingen uit.

De consumptie was in april dit jaar gunstiger dan in februari. Ook de werkgelegenheid was beter en het beeld over hun financiële situatie was positiever. Dit kan erop wijzen dat de tijden positief zijn voor extra betalingen met te ontvangen vakantiegeld.

Volgens het CBS geven hogere inkomens relatief minder geld uit aan wonen^{viii}. Naarmate het inkomen van een huishouden hoger is, gaat een kleiner deel van het budget naar wonen: huur en energie. Deze groep geeft meer geld uit aan eten en drinken en andere genotsmiddelen (alcohol en tabak), en aan telefoon en internet. Dit kan aanleiding geven om juist de klanten met hogere inkomens en met betaalproblemen actief te benaderen voor extra aflossingen.



Figuur 8: het percentage huishoudens met een inkomen onder het niet-veel-maar-toereikend criterium (bron: CBS)

Meer arme gemeenten in het noorden

Het CBS geeft in haar regionaal Inkomensonderzoek^{ix} aan dat bijna de helft van de gemeenten waar bovengemiddeld (> 7,7%) sprake is van armoede zich bevinden in het noorden van ons land. De rest is redelijk verspreid over het land. Figuur 8 toont per gemeente het percentage huishoudens met een inkomen onder het niet-veel-maar-toereikend criterium.

Van alle arme mensen woonden er in 2013 bijna één op de vijf in de drie grote steden Amsterdam, Rotterdam of Den Haag. Het is goed hier rekening mee te houden. Alhoewel wij in deze regio's toch gemiddeld zeker 4% aan extra betalingen zien (zie figuur 5), maakt het mogelijk uit voor welke branches en voor welke klanten werkelijke een extra betaling mogelijk is. Het is aan te bevelen rekening te houden met de specifieke situatie.

Segmentatie in communicatie

Uit een onderzoek in 2014 dat we hebben uitgevoerd naar betaalgedrag en taalniveau zagen we dat het effect heeft om via een passend kanaal, op een passend moment en op juist taalniveau te communiceren met klant-debiteuren. Als je rekening houdt met momenten van inkomsten en berichten in begrijpelijke taal stuurt behaal je al 40% resultaat na slechts één bericht. Dat was in dit onderzoek contact of betaling.

Voor een gerichte actie voor een extra betaling van vakantiegeld is het verstandig ook zeker rekening te houden met je doelgroep. Jongeren zijn meer digitaal en reageren sneller en meer op digitale kanalen. Taalgebruik is ook effectief. Werk met kopjes of met blokken bijvoorbeeld om aan te geven wat het voordeel is om een extra aflossing te doen, dat valt beter op.

3. Conclusie cijfers en aanbevelingen

Conclusie

Op basis van de werkelijke cijfers over afgelopen drie jaar lijkt het zeker de moeite waard om gericht acties uit te zetten. Om gericht klanten actief te benaderen voor extra vakantie geld betalingen voor betalingsachterstanden of schulden.

In 2016 zijn er ten opzicht van voorgaande jaren minder extra betalingen gedaan. De betere economische tijden lijken erop te wijzen dat er mogelijkheden zijn dit jaar om geld hieraan te besteden.

De cijfers laten wel duidelijk zien dat je het beste gedifferentieerd te werk kan gaan, zie hiervoor de aanbevelingen. Verschillen op basis van geslacht, leeftijd maar ook zeker per branche en regio zijn namelijk zichtbaar.



Figuur 9: top 3 bestedingen vakantiegeld (bron: Nibud)

Aanbevelingen

Actiematig vragen om een extra vakantiegeld betaling kan eigenlijk in alle gevallen. We zien dat gemiddeld 4% ontvangen wordt aan extra betalingen van vakantiegeld. Het heeft wel meer kans van slagen of effect als je rekening houdt met een aantal zaken.

Algemeen

- Het is echt aan te bevelen om berichten uit te sturen in begrijpelijke taal (B1 taal).
- Geef aan wat het voordeel is om extra te betalen, wat levert het op.
- Werk met blokken om dit voordeel duidelijk te maken, zodat je het meteen ziet.

Regionaal

- In sommige delen van het land, met name het noorden, speelt de armoede problematiek ook meer. Let erop dat je bij gerichte acties rekening houdt met de bekende problematische situaties of waar sprake is van bewindvoering.
- Klant-debiteuren in het buitenland betalen het minste extra in de vakantiegeld maanden. Het heeft minder effect deze groep te benaderen voor een dergelijke actie.
- In Noord-Holland, Limburg en Flevoland wordt het meeste extra betaald. Benadering in deze provincies heeft de meeste kans van slagen.

Leeftijd

- Klanten boven de 50 jaar zijn sneller bereid extra aflossingen te doen op uitstaande betalingen: Hoe ouder men wordt, hoe meer extra betalingen ze doen. Als je een keuze wilt maken wie je actiematig gaat benaderen, dan heeft de doelgroep boven de 30 jaar de grootste kans van slagen.
- De jongeren betalen iets minder snel extra van vakantiegeld. Ik zou ze wel benaderen, maar met bewustmaking van het voordeel.
- Let op de juiste kanaalkeuze: jongeren benaderen via digitale berichten, ouderen via email of brief.

Geslacht

- Mannen betalen het meeste extra van het vakantiegeld. Het heeft dus meer effect om de man te benaderen voor een vraag om extra aflossing.

Branche

- Voor alle branches heeft het zin om extra acties uit te zetten met de vraag om een extra aflossing.
- Openstaande vorderingen voor wonen, zorgkosten, verzekeringen, pensioen of scholing zijn de vorderingen waarop de meeste extra betalingen worden gedaan van het vakantiegeld. Gerichte acties in deze branches hebben effect!
- Branches gericht op juridisch advies, autorijscholen en sportscholen kunnen nauwelijks extra betalingen verwachten van vakantiegeld.

4. Afsluiting

Meer dan 1 miljoen Nederlanders hebben structureel te maken met betalingsachterstanden of met schulden. Ondanks alle inspanningen van de overheid en de welvaart in Nederland zien we dit aantal niet teruglopen. Steeds meer mensen hebben moeite om de eindjes aan elkaar te knopen. Leningen worden niet afbetaald. Facturen van elektriciteit, gas en huur of zorg stapelen zich ongeopend op. Zo wordt het leven van mensen een chaos. En dat raakt ons!

Wij weten als geen ander dat dit schrikken is en dat dit anders kan. Het voorkomen van schulden is onze overtuiging. Wij streven naar een schuldenvrij Nederland.

Janssen & Janssen, Incasso & Gerechtsdeurwaarders is specialist in creditmanagementoplossingen en voortdurend opzoek naar innovaties. Al sinds de oprichting in 1989 richt de organisatie zich op een mensgerichte aanpak en wordt de opgedane ervaring en kennis gebruikt om schulden te voorkomen.

Wilt u meer informatie, hulp of een goed gesprek? Wij helpen u graag. Neem contact op met Saskia van de Schoot via saskia.vandeschoot@janssen-janssen.nl of raadpleeg de website www.janssen-janssen.nl.

5. Bronnen

- i Artikel vakantiegeld bestedingen 2016, volgens ING Beleggers Barometer.
http://www.telegraaf.nl/dft/25885740/_Vakantiegeld_is_weer_voor_reizen_.html
- ii Nibud vakantie geld enquête.
<https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-Vakantiegeldenquete-2015-def.pdf>
- iii Actueel nieuws consumentenvertrouwen.
<https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2017/16/vertrouwen-consument-op-hoogste-punt-in-ruim-16-jaar>
- iv Armoede in Nederland.
<http://nos.nl/artikel/2157065-steeds-meer-nederlanders-komen-niet-uit-armoede.html>
- v Rapport Kans op financiële problemen, Nibud.
<https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/kans-op-financiele-problemen-2012.pdf>
- vi Armoede en ouderen.
<http://nos.nl/artikel/2157065-steeds-meer-nederlanders-komen-niet-uit-armoede.html>
- vii CBS info consumptie 2017.
<https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2017/16/consumptie-gezinnen-groeit-bijna-1-procent-in-februari>
- viii Actueel uitgaven hogere inkomens.
<https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2017/06/vooral-hogere-inkomens-geven-weer-meer-uit>
- ix Armoede in Nederland per regio in kaart.
http://digitaal.scp.nl/armoedeinkaat2016/waar_wonen_de_armen_in_nederland/

Janssen & Janssen Eindhoven

Avignonlaan 9
5627 GA Eindhoven

Janssen & Janssen Maastricht

Boschcour 46A
6221 JR Maastricht

Janssen & Janssen Emmen

Ermerweg 88
7812 BG Emmen

Janssen & Janssen Nijmegen

Kerkenbos 10-57
6546 BB Nijmegen

Janssen & Janssen Goes

Wulfaertstraat 1
4461 HS Goes

Janssen & Janssen Amersfoort

Disketteweg 1
3821 AR Amersfoort



info@janssen-janssen.nl | www.janssen-janssen.nl

Voor een schuldenvrije maatschappij

