



Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting

# Financiële administratie

In een digitaal tijdperk

*Gea Schonewille, Anna van der Schors, Dörthe Kunkel*

16 april 2018

# Financiële administratie

## In een digitaal tijdperk

*Auteurs*

*Gea Schonewille*

*Anna van der Schors*

*Dörthe Kunkel*

## Inhoud

Samenvatting en conclusie.....	4
Visie en aanbevelingen .....	7
Inleiding.....	10
1. Administratie .....	12
2. Rekeningen.....	18
3. Digitale omgevingen.....	23
4. Partner en administratie.....	29
5. Gewenst gedrag voor een geordende financiële administratie.....	33
Bijlage 1 – Onderzoeksverantwoording .....	37
Bijlage 2 – Achtergrondkenmerken respondenten .....	38

## Samenvatting en conclusie

Het Nibud heeft als doel dat Nederlanders hun inkomsten en uitgaven in balans kunnen houden, nu en in de toekomst. Een geordende administratie is daarvoor een randvoorwaarde. Dit onderzoek bevestigt de juistheid van deze randvoorwaarde.

Huishoudens ontvangen belangrijke berichten voor hun administratie steeds vaker digitaal. In dit onderzoek is gekeken hoe huishoudens hun administratie anno 2018 bijhouden en ordenen.

Dit onderzoek is uitgevoerd met behulp van:

- 1) een vragenlijst onder 1.156 Nederlanders in de leeftijd van 18 tot 65 jaar;
- 2) een vragenlijst onder 324 vrijwilligers thuisadministratie die werken met mensen die hulp nodig hebben bij hun administratie.

Uit de resultaten blijkt dat zes op de tien respondenten in de leeftijd van 18 tot 65 jaar de administratie het gewenste gedrag vertoont dat het Nibud vindt dat nodig is voor een goed geordende financiële administratie. Degenen die het gewenste gedrag vertonen, zien minder vaak rekeningen over het hoofd. Ook staan ze minder vaak rood en/of hebben ze minder betalingsachterstanden.

Het Nibud verwacht dat van *alle Nederlanders* boven de 18 jaar minder dan zes op de tien het gewenste gedrag vertonen dat nodig is voor een geordende financiële administratie. AOW-gerechtigden, laaggeletterden en statushouders hebben namelijk niet of nauwelijks deelgenomen aan het vragenlijstonderzoek. De vrijwilligers thuisadministratie, die de mensen ondersteunen die moeite hebben met hun financiële administratie, zien juist veelal deze groepen.

Op basis van de bevindingen ziet het Nibud twee risicogroepen voor het op orde hebben en bijhouden van de administratie: de niet-digitaalvaardigen en de jongeren tot 35 jaar. Zij vertonen relatief vaak *niet* het gewenste gedrag dat nodig is voor een geordende financiële administratie.

### Gewenst gedrag voor een geordende financiële administratie

#### Wat is nodig om de financiële administratie op orde te krijgen en te houden?

- Bewaar belangrijke documenten op een geordende manier.
- Bekijk dagelijks of er (digitale) post is binnengekomen.
- Werk de administratie wekelijks bij en betaal binnengekomen rekeningen op tijd.
- Bekijk mijn-omgevingen zodra er een melding komt.
- Bespreek de gezamenlijke financiën maandelijks met de partner (als er een partner is).

### Driekwart bewaart de administratie op een ordelijke manier

- Driekwart van de respondenten vindt dat zij hun administratie op een geordende manier bewaren.
- Twee derde bewaart belangrijke documenten zowel op papier als op de computer of in de e-mail.
- Als men de administratie op één plek bewaart, gebeurt dit vaker op papier dan volledig digitaal: 24 procent bewaart alles op papier, 9 procent bewaart alles digitaal.
- 26 procent van de respondenten ziet weleens een document over het hoofd dat binnen is gekomen per e-mail. 15 procent van de respondenten ziet weleens een document over het hoofd dat binnen is gekomen per post.

### **6 op de 10 checkt zowel de digitale als de papieren post iedere dag**

- 74 procent van de respondenten opent papieren post dagelijks; 70 procent opent digitale post dagelijks.
- Slechts 6 procent van de respondenten checkt minder dan wekelijks de digitale post en/of de papieren post.
- 65 procent handelt een rekening direct af wanneer deze binnenkomt. 22 procent betaalt die op een vast moment.

### **44 procent vergeet weleens lopende abonnementen door automatische incasso**

- 44 procent geeft aan vaak (16 procent) of soms (28 procent) lopende abonnementen te vergeten doordat ze automatisch worden geïncasseerd.
- Bij bijna 3 op de 10 respondenten komt het af en toe voor dat zij bepaalde rekeningen niet kunnen betalen door de automatische incasso's.

### **3 op de 10 krijgt alle rekeningen digitaal**

- Rekeningen worden steeds meer digitaal verstuurd. 1 op de 10 respondenten krijgt bijna alle rekeningen op papier. 3 op de 10 krijgt bijna alle rekeningen digitaal.
- De groep die door de digitalisering vaker rekeningen te laat betaalt, is ongeveer even groot als de groep die nu juist minder vaak te laat betaalt. Het geldt in totaal voor 28 procent van de respondenten. Voor 72 procent maakt de digitalisering geen verschil voor het betaalgedrag.
- Een kwart van de respondenten vindt het onoverzichtelijk en onhandig dat alle post digitaal komt. Een meerderheid van circa 55 procent vindt dat niet.

### **Bijna 1 op de 5 vindt het lastig dat het berichtenverkeer (alle post) steeds meer digitaliseert**

- Over het algemeen is de digitalisering van het berichtenverkeer goed bij te houden; 3 op de 5 respondenten vindt het gemakkelijk.
- 18 procent vindt dat ingewikkeld of zelfs heel ingewikkeld.
- Respondenten die de digitalisering van het berichtenverkeer heel ingewikkeld vinden, zijn doorgaans niet van plan zich aan te passen. Zij willen bedrijven vragen om uitzonderingen voor hen te maken. Mensen die aangeven het 'ingewikkeld' te vinden, geven vooral aan digitaalvaardiger te willen worden.

*De meeste klanten van de thuisadministratie behoren tot de doelgroep van niet-digitaalvaardigen. Van de vrijwilligers geeft 75 procent aan dat de klanten (helemaal) niet digitaalvaardig zijn. Onze verwachting is dan ook dat meer dan een op de vijf Nederlanders niet-digitaalvaardig is.*

### **8 op de 10 bezoekt online mijn-omgevingen**

- 80 procent van de respondenten bezoekt mijn-omgevingen zoals mijn-overheid, de online omgeving van de zorgverzekeraar, telefoonprovider en energiemaatschappij. 94 procent maakt gebruik van internetbankieren.
- 88 procent van de respondenten bekijkt soms of regelmatig drie of meer van deze genoemde mijn-omgevingen.
- 5 op de 6 gebruikers van de mijn-omgevingen ontvangt een notificatie per e-mail of op de telefoon als er een nieuw bericht staat in de mijn-omgeving.
- Een meerderheid van 54 procent geeft aan dat zij post sneller bekijken dan dat ze een mijn-omgeving bezoeken.
- 1 op de 5 ervaart dat zij belangrijke berichten mislopen als gevolg van de mijn-omgevingen. 46 procent ervaart dit niet zo.
- Ruim 2 op de 5 respondenten is door de mijn-omgevingen beter op de hoogte van zijn gegevens bij een organisatie. 18 procent ervaart dit niet zo.

*Klanten van de thuisadministratie lijken minder vaak zelf mijn-omgevingen te raadplegen. Zo schatten de vrijwilligers in dat 20 procent van de klanten zelf weleens op mijn-overheid.nl komt. En slechts 11 procent geeft aan dat klanten zelf al een notificatie hebben ingesteld voor mijn-overheid.nl. Ook zijn de vrijwilligers van mening dat voor hun klanten de digitalisering niet bijdraagt aan meer overzicht. Volgens hen is het overzicht voor 36 procent van de klanten verslechterd door de digitalisering; voor 8 procent is het verbeterd. Voor vrijwilligers maken de mijn-omgevingen het werk echter wel gemakkelijker. Zij hebben daardoor sneller en beter inzicht in de financiële administratie van hun klant.*

### **Een van de partners houdt zich bezig met geldzaken, toch zijn allebei goed op de hoogte**

- Bij twee op de drie stellen houdt een van de partners zich het meest met de geldzaken bezig. Wel bespreken partners de geldzaken regelmatig; 80 procent doet dit maandelijks of vaker.
- 54 procent is op de hoogte van de inloggegevens en wachtwoorden van contracten en abonnementen die de partner heeft. 39 procent weet ze niet, maar kan er wel gemakkelijk achter komen.
- 45 procent van de (echt)paren ontvangt contracten die voor het gezamenlijke huishouden zijn (zoals schadeverzekeringen, energiemaatschappij, internetprovider), op verschillende e-mailadressen. Stellen die dergelijke gegevens op een en hetzelfde e-mailadres ontvangen, hebben vaker een geordende administratie en zien minder vaak een rekening over het hoofd.
- 38 procent heeft een gezamenlijk e-mailadres waarop belangrijke documenten en rekeningen binnenkomen.

### **Digitale vaardigheden en effect op administratievoering**

De 18 procent van de respondenten die de digitalisering ingewikkeld vindt - 11 procent ingewikkeld en 7 procent heel ingewikkeld - betaalt beduidend vaker rekeningen te laat door de digitalisering van het berichtenverkeer, heeft minder vaak een geordende administratie en bekijkt minder vaak de mijn-omgevingen. Het gaat hierbij relatief vaak om alleenstaanden en consumenten met een inkomen beneden modaal. Van de 18- tot 35-jarigen geeft 16 procent aan niet-digitaalvaardig te zijn, tegen 22 procent van de 50- tot 65-jarigen.

We verwachten dat deze 18 procent een onderschatting is, aangezien de AOW-gerechtigden niet zijn meegenomen in dit onderzoek. Bovendien is dit onderzoek uitgevoerd via een online panel; hierin zijn laaggeletterden en mensen die volledig niet-digitaalvaardig zijn, uitgesloten. Driekwart van de vrijwilligers thuisadministratie geeft aan dat hun klanten (helemaal) niet digitaalvaardig zijn.

### **Jongeren: digitaalvaardiger maar niet administratief vaardiger**

Consumenten in de leeftijd tussen 18 en 35 jaar ontbreekt het niet zozeer aan digitale vaardigheden, maar aan administratieve vaardigheden. Zij vertonen minder dan de 35- tot 65-jarigen het gewenste gedrag voor het bijhouden van de financiële administratie. 49 procent van hen vertoont het gewenste gedrag, tegen 63 procent van de 35- tot 65-jarigen. Ze hebben minder vaak een duidelijk systeem voor hun administratie, zien vaker belangrijke documenten in de e-mail over het hoofd en vergeten vaker welke abonnementen er nog lopen.

## Visie en aanbevelingen

Het onderzoek laat de relevantie van een geordende administratie zien: de consumenten met een geordende administratie hebben minder vaak betalingsachterstanden en staan minder vaak rood. Bij een meerderheid van de Nederlanders levert het op orde brengen én houden van de administratie geen problemen op. Het Nibud is daarbij blij te zien dat Nederlanders tussen de 18 en 65 jaar over het algemeen de digitalisering van het berichtenverkeer goed kunnen bijhouden.

Tegelijkertijd ziet het Nibud ook risico's. Directe visuele triggers om met de administratie aan de slag te gaan, verdwijnen. Een e-mail zie je niet liggen op de deurmat of op een stapel die nog moet worden afgewerkt. En een bericht in de mijn-omgeving verschijnt soms ongemerkt. Consumenten geven ook aan belangrijke documenten per e-mail net iets sneller over het hoofd te zien dan die ze per post ontvangen. De vraag is wat dit voor de toekomst betekent, als nog meer post digitaal wordt verstuurd. Dat vraagt van consumenten dat zij voor zichzelf meer geheugensteuntjes gaan instellen.

Daarnaast maakt het Nibud zich zorgen om specifieke groepen. We zien dat de 18- tot 35-jarigen en de niet-digitaalvaardigen hun financiële administratie minder goed op orde hebben.

Het Nibud ziet kansen voor consumenten, onderwijs, bedrijven en maatschappelijke en financiële dienstverleners om te zorgen dat uiteindelijk iedereen een geordende financiële administratie heeft.

### Ondersteun de niet-digitaalvaardigen

Er is een substantiële groep van - naar onze inschatting meer dan 1 op de 5 Nederlanders - die de digitalisering ingewikkeld vindt. Het Nibud maakt zich zorgen om deze groep, omdat de beperkte digitale vaardigheden bij hen hun weerslag hebben op de financiële situatie.

Het Nibud pleit ervoor dat er rekening wordt gehouden met de groep die de digitalisering niet goed kan bijhouden. Zo zouden bedrijven en organisaties belangrijke informatie op verzoek van de klant – kosteloos - per post naar hem of haar kunnen opsturen. De drempels om dit aan te vragen, zouden zo laag mogelijk moeten zijn, bijvoorbeeld door dit met één telefoontje te kunnen regelen. Met name voor consumenten die het digitale berichtenverkeer heel ingewikkeld vinden, zou dit positief zijn.

Degenen die het digitale berichtenverkeer ingewikkeld vinden, ontbreekt het met name aan vaardigheden. Zij staan er meer voor open om digitaalvaardiger te worden dan degenen die het heel ingewikkeld vinden. Het Nibud roept gemeenten en bibliotheken op om deze consumenten een cursus digitale vaardigheden aan te bieden en consumenten hier actief naar te verwijzen. Uit onderzoek van de Stichting Kijkonderzoek (2016)<sup>1</sup> blijkt dat 93 procent van de huishoudens in Nederland een computer heeft met toegang tot internet. Het probleem is dus meestal niet dat mensen geen computer hebben, maar dat zij gewoonweg niet goed weten hoe zij deze kunnen gebruiken.

### Leer jongvolwassenen administratieve vaardigheden aan

Het Nibud vraagt ook aandacht voor de administratieve vaardigheden van de 18- tot 35-jarigen. Zij zijn weliswaar digitaalvaardig, maar minder administratief vaardig. Het Nibud ziet dat zij, meer dan anderen, nog moeten leren een vast en eenduidig systeem te creëren waarmee ze op een geordende manier het overzicht houden. Het Nibud roept middelbare scholen op om binnen de financiële educatie meer aandacht te besteden aan het op orde brengen en houden van de financiële administratie. Juist omdat de administratie in het digitale tijdperk nog meer versnipperd is, wordt educatie daarover belangrijker.

---

<sup>1</sup> Stichting Kijkonderzoek (2016). *TV in Nederland 2016*. Geraadpleegd op:

[https://www.kijkonderzoek.nl/images/TV\\_in\\_Nederland/170130\\_SKO\\_TV\\_IN\\_NEDERLAND\\_2016.pdf](https://www.kijkonderzoek.nl/images/TV_in_Nederland/170130_SKO_TV_IN_NEDERLAND_2016.pdf).



### Een duidelijk systeem voor de administratie relevant

Het Nibud moedigt consumenten aan om een eigen vast systeem te creëren voor het ordenen van de administratie. Consumenten met een geordende administratie, hebben vaak een duidelijk eenduidig systeem voor het bewaren van hun administratie. We zien dat consumenten die alles op één plek bewaren (bijv. alles op papier of op de computer) vaker een duidelijk systeem hebben dan consumenten die documenten op verschillende plekken bewaren. Alles op één plek bewaren, is echter lastig te realiseren in een tijdperk waarin gegevens zowel per post, per e-mail en via mijn-omgevingen binnenkomen. Niet voor niets geeft ruim driekwart van de respondenten aan de belangrijke documenten op verschillende plekken te bewaren.

Een vast en eenduidig systeem betekent volgens het Nibud dan ook niet dat alle administratie op één plek moet worden bewaard, maar dat consumenten voor zichzelf duidelijk hebben waar ze welke gegevens bewaren. En dat ze de gegevens over hetzelfde onderwerp - bijvoorbeeld alles rondom de zorgverzekering - consequent bij elkaar bewaren. Een overzicht waarin staat welke documenten waar worden bewaard, kan hierbij behulpzaam zijn.

### Verzorg notificaties voor berichten in de mijn-omgevingen

Het Nibud vindt het belangrijk dat consumenten op de hoogte worden gesteld van veranderingen en/of berichten in de mijn-omgeving. Het merendeel van de consumenten gaat minder snel naar mijn-omgevingen toe dan dat zij de post openen. Om te voorkomen dat men relevante informatie mist, is het belangrijk dat consumenten op veranderingen worden geattendeerd.

Hoewel vrijwel alle mijn-omgevingen de mogelijkheid bieden om als consument *zelf* een notificatie in te stellen, zijn er nog weinig organisaties die *automatisch* een notificatie versturen. Dit gebeurt nu nog (nagenoeg) niet.

Het Nibud adviseert organisaties en bedrijven standaard een notificatie naar klanten te sturen als er een bericht is geplaatst in de mijn-omgeving. Als een klant geen notificaties wil, moet hij/zij deze optie actief uitzetten.

Zolang deze functie er nog niet is, roept het Nibud consumenten op om in te stellen dat zij meldingen krijgen van veranderingen in hun mijn-omgevingen.

Daarnaast hamert het Nibud erop dat de notificaties activerend moeten zijn, zodat zij daadwerkelijk de ontvanger aansporen om actie te gaan ondernemen. Met alleen de mededeling 'er is een nieuw bericht in uw Berichtenbox', waar nu de melding van mijnoverheid.nl uit bestaat, is dat nog geenszins het geval.

### Documenten mijn-omgeving downloaden bij overstap

Bij een overstap naar een andere energieleverancier, internetprovider of zorgverzekeraar, kan het voorkomen dat de vorige aanbieder de mijn-omgeving afsluit. De consument kan dan niet meer inloggen, waardoor hij geen toegang meer heeft tot de informatie op die mijn-omgeving. Het Nibud adviseert consumenten daarom als zij overstappen, de jaaroverzichten te downloaden en op te slaan op de computer of uit te printen en in de administratiemap te doen. Dat voorkomt dat zij belangrijke informatie kwijtraken.

### Zorg voor reminders bij automatische incasso's

Veel consumenten zijn zich er als gevolg van automatische incasso's, niet volledig van bewust dat zij nog lopende abonnementen hebben. Het Nibud vindt het primair de verantwoordelijkheid van de consument zelf om na te gaan welke abonnementen er nog lopen. Het Nibud roept consumenten dan ook op om eens per jaar al hun abonnementen langs te lopen en zich af te vragen of zij nog gebruik maken van de dienst of het product. Een overzicht van alle contracten/abonnementen die men heeft, is daarbij behulpzaam. Ook adviseert het Nibud consumenten om bij het afsluiten van het abonnement/contract in de agenda te noteren wanneer de verplichte looptijd of proeftijd afloopt en het abonnement/contract (stilzwijgend) wordt verlengd. Op dat moment kan men er bewust voor kiezen om het abonnement/contract al dan niet door te laten lopen.



Daarnaast roept het Nibud organisaties en bedrijven op om klanten behulpzaam te zijn door hun een seintje te geven voordat een abonnement automatisch wordt verlengd, of een jaarlijkse reminder te sturen als een abonnement doorloopt. Op die manier bieden zij consumenten service en zetten zij de klant echt centraal. Het Nibud ziet hier ook een ondersteunende rol voor banken. Zij kunnen consumenten meer inzicht bieden in automatische incasso's. Vanuit het rekeningoverzicht is het eenvoudig vast te stellen en te rubriceren welke incasso's er lopen.

### **Maak één financiële administratie binnen het huishouden**

Binnen het huishouden houdt meestal één persoon de administratie bij. Het Nibud snapt dat er een taakverdeling binnen het huishouden ontstaat. Het Nibud adviseert consumenten echter wel dat partners de geldzaken met elkaar bespreken.

Daarnaast adviseert het Nibud partners dat zij gezamenlijke contracten/abonnementen voor het huishouden, bijvoorbeeld van de energiemaatschappij, de internetprovider en de gemeentelijke belastingen, op één e-mailadres laten binnenkomen. Dit kan het e-mailadres zijn van een van de partners of een gezamenlijk e-mailadres dat vaak wordt bekeken. Dit zorgt voor meer overzicht en voorkomt dat berichten van verschillende organisaties en bedrijven over het hoofd worden gezien.

## Inleiding

### Aanleiding

Het Nibud heeft als doel dat Nederlanders hun inkomsten en uitgaven in balans kunnen houden, nu en in de toekomst. Een geordende administratie zien we daarbij als randvoorwaarde om dat te realiseren.

Nu is er de afgelopen jaren op dit terrein veel veranderd. Nog steeds valt er weleens een brief op de deurmat. Maar veel bedrijven en organisaties zijn overgegaan op digitaal berichtenverkeer en vanuit de overheid komt steeds meer 'post' binnen via mijn-overheid.nl. De geluiden daarover zijn wisselend. Zo bleek uit een recent verschenen rapport van de Nationale Ombudsman dat een grote groep moeite heeft met mijn-omgeving van de overheid. En ook de Belastingdienst heeft onlangs besloten toch weer brieven naar burgers te sturen als zij daarom vragen.

De vraag is hoe mensen met deze ontwikkelingen omgaan. Hoe houden Nederlanders overzicht over hun administratie nu berichten zowel digitaal als via de traditionele post binnenkomen? Is dit lastiger voor mensen die moeite hebben om de digitalisering bij te houden? En zo ja, hoe groot is dan deze groep?

Antwoorden op deze vragen maken duidelijk welke ondersteuning mensen kunnen gebruiken om anno 2018 hun financiële administratie op orde te brengen én te houden.

### Doel onderzoek

Met dit onderzoek wil het Nibud inzicht krijgen in de manier waarop Nederlanders anno 2018 omgaan met hun financiële administratie. Het Nibud heeft geformuleerd wat een consument zou moeten kennen, kunnen en doen om een geordende financiële administratie te hebben en houden. Met dit onderzoek willen we achterhalen hoeveel Nederlanders dit gewenste gedrag in de praktijk brengen, en welke groepen dit al dan niet vertonen.

Daarnaast willen we weten wat de invloed is van de digitalisering op de financiële administratie van huishoudens.

#### Gewenst gedrag voor een geordende financiële administratie

##### Wat is nodig om de financiële administratie op orde te krijgen en te houden?

- Bewaar belangrijke documenten op een geordende manier.
- Bekijk dagelijks of er (digitale) post is binnengekomen.
- Werk de administratie wekelijks bij en betaal binnengekomen rekeningen op tijd.
- Bekijk mijn-omgevingen zodra er een melding komt.
- Bespreek de gezamenlijke financiën maandelijks met de partner (als er een partner is).

### Leeswijzer

In dit onderzoek zijn 1.156 Nederlanders tussen de 18 en 65 jaar. Deze groep is representatief voor alle Nederlanders in deze leeftijdsgroep wat betreft leeftijd, geslacht, inkomen en regio. De groep is dus niet representatief voor laaggeletterdheid, mensen met een niet-westerse migratieachtergrond en ouderen.

Daarnaast hebben we een peiling gehouden onder vrijwilligers thuisadministratie. Deze vrijwilligers staan dagelijks in contact met mensen die financiële problemen of moeilijkheden hebben. Zij schetsen het beeld van

onder andere mensen die laaggeletterd zijn, van statushouders of mensen met een niet-westerse migratieachtergrond en van ouderen, die niet in het hoofdonderzoek zijn meegenomen. In totaal hebben 324 vrijwilligers een vragenlijst ingevuld over de financiële administratie van hun cliënten. Het is niet bekend of deze groep een afspiegeling is van alle vrijwilligers thuisadministratie in Nederland. De antwoorden van de vrijwilligers staan in dit rapport steeds in oranje tabellen en oranje kaders.

### Indeling van het rapport

Het rapport beschrijft de belangrijkste bevindingen van het onderzoek. Elk hoofdstuk gaat in op een aspect het gewenste gedrag voor een geordende financiële administratie.

- Hoofdstuk 1 gaat over de organisatie van de financiële administratie. Hoe bewaren huishoudens hun financiële administratie? Hebben mensen hier een duidelijk systeem voor of doen ze maar wat?
- Hoofdstuk 2 gaat specifiek over de manier waarop mensen met rekeningen omgaan. Verschilt het betaalgedrag voor papieren en digitale rekeningen? En hoe gaan mensen om met automatische incasso's?
- Hoofdstuk 3 gaat over digitale mijn-omgevingen. Hoe ervaren mensen de digitalisering van het berichtenverkeer? En maken zij veel gebruik van de mijn-omgevingen?
- Hoofdstuk 4 focust op partners en de financiële administratie. Hoe houden partners overzicht over hun gezamenlijke administratie?
- Hoofdstuk 5 vat alle aspecten uit de andere hoofdstukken samen. Het gaat in op het door Nibud geformuleerde gewenste gedrag. Wie brengen dit in de praktijk? En wat betekent het als dit gedrag al dan niet wordt uitgevoerd?

### Vergelijking naar achtergrondkenmerken

In de paragrafen beschrijven we op welke manier een bepaalde situatie of bepaald gedrag samenhangt met verschillende kenmerken van consumenten. Hierbij hebben we gekeken naar:

- geslacht;
- leeftijd;
- huishoudsituatie;
- inkomen;
- wel of geen betalingsachterstanden;
- mate van geordendheid van de administratie;
- of men de administratie op één of meerdere plekken bewaart;
- in welke mate men de administratie op papier of digitaal bewaart;
- in hoeverre men rekeningen op papier of digitaal ontvangt;
- in welke mate men de digitalisering van het berichtenverkeer ingewikkeld vindt.

Als het verschil tussen groepen consumenten significant is, is dit benoemd. Als het dus niet benoemd wordt is er geen duidelijk verschil tussen de consumenten met betrekking tot bepaald financieel gedrag of een bepaalde financiële situatie.

De analyses beschrijven de samenhang tussen het financiële gedrag of een financiële situatie en het kenmerk. Dit zegt niets over de oorzakelijkheid.

# 1. Administratie

- Driekwart van de respondenten vindt dat zij hun administratie op een geordende manier bewaren.
- Twee derde bewaart belangrijke documenten zowel op papier als op de computer of in de e-mail.
- Als men de administratie op één plek bewaart, gebeurt dit vaker op papier dan volledig digitaal: 24 procent bewaart alles op papier, 9 procent bewaart alles digitaal.
- 26 procent van de respondenten ziet weleens een document over het hoofd dat binnen is gekomen per e-mail. 15 procent van de respondenten ziet weleens een document over het hoofd dat binnen is gekomen per post.
- 74 procent van de respondenten opent papieren post dagelijks; 70 procent opent digitale post dagelijks.

## 1.1 Bewaren van belangrijke documenten

74 procent van de respondenten ruimt belangrijke documenten geordend op. Een kwart van de respondenten bewaart alles, maar niet op een geordende manier. Ongeveer de helft daarvan kan de documenten meteen terugvinden als dat nodig is; de andere helft lukt dat niet. Eén procent geeft aan belangrijke documenten niet te bewaren.

Tabel 1: De manier waarop de administratie wordt bewaard (n=1.156)

	%
Ik ruim alles geordend op	74
<b>Ik bewaar alles, maar niet geordend</b>	<b>25</b>
- Ik weet het meteen terug te vinden als ik het nodig heb	14
- Ik weet het niet meteen terug te vinden als ik het nodig heb	12
Ik bewaar belangrijke documenten niet	1
Weet ik niet	1

De volgende respondenten hebben vaker een geordende administratie:

- respondenten met een inkomen boven modaal: 79 procent, tegen 69 procent van de respondenten met een inkomen beneden modaal;
- respondenten die het niet ingewikkeld vinden dat steeds meer berichtenverkeer digitaal verloopt: 77 procent, tegen 62 procent die dat ingewikkeld vinden;
- respondenten die alle belangrijke documenten op dezelfde plek bewaren: 81 procent, tegen 72 procent van de respondenten die niet alle belangrijke documenten op dezelfde plek bewaren.

Respondenten die vaak rood staan en/of vaak betalingsachterstanden hebben, geven vaker aan dat zij hun documenten niet geordend bewaren en die ook niet terug kunnen vinden: 19 procent heeft een ongeordende administratie, tegen 11 procent van de respondenten zonder achterstanden.

“Het niet op orde hebben van de administratie, per post of digitaal, is naast te weinig geld voor onvoorziene kosten de belangrijkste oorzaak van het ontstaan van schuldenproblemen.”  
- Vrijwilliger thuisadministratie

84 procent van de vrijwilligers thuisadministratie geeft aan dat een ongeordende administratie een rol speelt bij het ontstaan of verergeren van schuldproblemen. 28 procent van hen geeft aan dat het erger is geworden sinds steeds meer berichtenverkeer digitaal gaat. 55 procent geeft aan dat het ook al zo was toen alle berichten nog per post kwamen.

Tabel 2: Rol van ongeordende administratie bij ontstaan/verergeren van schuldenproblemen (n=324)

	%
Dat speelt een rol, maar dat was ook zo toen alles per post kwam	55
Dat speelt een rol, en dat is meer dan toen alles per post kwam	28
Dat speelt een rol, maar minder vaak dan toen alles per post kwam	1
Dat is geen reden voor het ontstaan/verergeren van schuldenproblemen	6
Weet ik niet	7
Anders	3

## 1.2 Terugvinden van belangrijke documenten

71 procent van de respondenten vindt niet dat hun administratie een chaos is, 13 procent vindt dat wel.

Mensen zien documenten via de e-mail vaker over het hoofd dan documenten via de post. 26 procent geeft aan documenten via de e-mail weleens over het hoofd te zien, terwijl 15 procent documenten via de post weleens over het hoofd ziet. 56 procent geeft aan dat zij documenten via de e-mail niet over het hoofd zien, terwijl 71 procent aangeeft documenten via de post niet over het hoofd zien.

74 procent van de respondenten kan belangrijke documenten direct terugvinden, 7 procent kan dat niet.

Zeven op de tien respondenten geeft aan een duidelijk systeem te hebben om hun administratie te ordenen, 10 procent heeft dat niet.

Tabel 3: Stellingen over de administratie (n=1.156)

	Helemaal eens %	Eens %	Niet eens, niet oneens %	Oneens %	Helemaal oneens %
Mijn administratie is een chaos	4	9	17	42	29
Ik zie belangrijke documenten via de e-mail weleens over het hoofd	6	20	17	37	19
Ik zie belangrijke documenten per post weleens over het hoofd	4	11	15	42	29
Ik kan belangrijke documenten direct terugvinden	27	47	19	6	1
Ik heb een duidelijk systeem om mijn administratie te ordenen	28	41	22	8	2

### Belangrijke documenten bewaren

Respondenten met een geordende administratie, zien minder vaak een belangrijk document via de e-mail of post weleens over het hoofd: 27 procent van de mensen met een geordende administratie, tegen 48 procent van de respondenten zonder geordende administratie en die het ook niet kunnen terugvinden. Ook 18- tot 35-jarigen zien vaker belangrijke documenten per e-mail weleens over het hoofd: 36 procent, tegen 22

procent van de 35- tot 65-jarigen. Daarnaast zien zij ook vaker documenten per post weleens over het hoofd: 26 procent, tegen 12 procent van de 35- tot 50-jarigen en 6 procent van de 50- tot 65-jarigen.

### Belangrijke documenten terugvinden

Respondenten die de volledige administratie op één plek bewaren, geven vaker aan dat zij belangrijke documenten direct kunnen terugvinden: 81 procent van hen, tegen 72 procent van de respondenten die belangrijke documenten op verschillende plekken bewaren.

### Systeem voor administratie

69 procent van de respondenten heeft een duidelijk systeem voor de administratie. 10 procent heeft geen duidelijk systeem; de helft daarvan (5 procent) mist een dergelijk systeem.

De volgende respondenten hebben vaker een duidelijk systeem om hun administratie te ordenen:

- 50- tot 65-jarigen: 74 procent van hen, tegen 71 procent van de 35- tot 50-jarigen en 60 procent van de 18- tot 35-jarigen.
- respondenten met een geordende administratie: 83 procent, tegen 37 procent van de respondenten waar belangrijke documenten vindbaar zijn en 16 procent van de respondenten waar documenten onvindbaar zijn;
- respondenten die hun volledige administratie op dezelfde plek bewaren: 80 procent, tegen 65 procent van de respondenten die niet alles op dezelfde plek bewaren;
- respondenten zonder betalingsachterstand of roodstand: 70 procent, tegen 56 procent van de respondenten die regelmatig roodstaan of een betalingsachterstand hebben.

Vrijwilligers thuisadministratie komen vaak tegen dat hun klanten geen duidelijk systeem hebben. 35 procent geeft dat aan. Minder dan 1 procent van hen geeft aan dat de klant alles digitaal bewaart. De meeste mensen met een systeem, doen dat op papier.

Tabel 4: In hoeverre klanten een duidelijk administratiesysteem hebben (n=324)

	%
Geen duidelijk systeem	35
Alles op een stapel	15
Alles in een ordner	31
Alles digitaal (op de computer en in de e-mail)	<1
Alles in de e-mail	<1
Deels in een ordner en deels op de computer	17

### 1.3 Administratie op papier en digitaal

Mensen bewaren hun documenten nog vaker op papier dan digitaal. Bijna de helft van de respondenten bewaart meer post op papier dan digitaal. Ongeveer 30 procent bewaart meer post digitaal dan op papier.

Tabel 5: In hoeverre de administratie op papier of digitaal wordt bewaard (n=1.156)

	%
Alles op papier	24
Groot deel op papier	25
Zowel papier als digitaal	23
Groot deel digitaal	20
Alles digitaal	9

De volgende respondenten bewaren vaker bijna hun volledige administratie op papier:

- vrouwen: 29 procent, tegen 18 procent van de mannen;
- 50- tot 65-jarigen: 29 procent, tegen 14 van de 18- tot 35-jarigen;
- respondenten met een partner: 25 procent, tegen 21 procent van de alleenstaanden;
- respondenten met een inkomen beneden modaal: 31 procent, tegen 20 procent van de respondenten met een inkomen boven modaal;
- respondenten die het ingewikkeld vinden dat steeds meer berichtenverkeer digitaal verloopt: 64 procent, tegen 17 procent die dat niet ingewikkeld vinden;
- respondenten die alle belangrijke documenten op een plek hebben: 39 procent, tegen 19 procent van de respondenten die niet alles op dezelfde plek hebben;
- respondenten die bijna alle rekeningen op papier krijgen toegestuurd: 65 procent, tegen 18 procent van de respondenten die bijna alle rekeningen digitaal krijgen.

#### Waar verschillende belangrijke documenten worden bewaard

Aan de respondenten is gevraagd waar zij verschillende documenten zoals garantiebewijzen, polisoverzichten van de verzekeringsmaatschappij, loonstrookjes of uitkeringsspecificaties, contracten van abonnementen, aanslagbiljet gemeentelijke belastingen en aangifte inkomstenbelasting bewaren. De respondenten hadden verschillende opties per document om uit te kiezen. 23 procent van de respondenten bewaart alle belangrijke documenten op één plek en 77 procent op verschillende plekken. Het is niet zo dat mensen die alles op dezelfde plek bewaren, ook vaker aangeven een geordende administratie te hebben.

Verreweg de meeste belangrijke documenten en papieren worden op papier bewaard. Daarnaast wordt er veel op de computer bewaard. De telefoon, e-mail en de mijn-omgeving zijn geen populaire plekken om belangrijke papieren en documenten te bewaren.

Tabel 6: Manier van bewaren van belangrijke documenten (n=1.156)

	Op papier	Op telefoon	In e-mail	Op computer	In mijn-omgeving	Anders
	%	%	%	%	%	%
Garantiebewijzen	76	2	4	9	4	3
Polisoverzicht van verzekeraar	56	3	11	20	7	2
Loonstrookjes of uitkeringsspecificaties	34	2	13	31	11	4
Contracten van abonnementen	41	2	16	27	5	3
Aanslagbiljet gemeentelijke belasting	53	1	5	23	10	3
Aangifte inkomstenbelasting	40	2	5	36	10	4

De meeste respondenten die alles op één plek bewaren, doen dat op papier (71 procent); daarna is op de computer het meest populair (15 procent). Op nummer drie staat de mijn-omgeving (7 procent).

#### Van digitaal naar papier en andersom

57 procent van de respondenten maakt van belangrijke papieren documenten digitale documenten. Hiervan doet 12 procent dit altijd en 45 procent soms. Vooral de respondenten die veel van hun administratie digitaal bewaren, doen dit (87 procent van hen). Maar ook respondenten die bijna alles op papier bewaren, maken er soms digitale documenten van (36 procent van hen). 72 procent van de respondenten maakt van belangrijke



digitale documenten papieren documenten. Hiervan doet 17 procent dit altijd en 55 procent vaak. Een kwart bewaart papieren documenten los van digitale documenten.

Tabel 7: In hoeverre men belangrijke documenten omzet (n=1.156)

	Van papier naar digitaal %	Van digitaal naar papier %
Altijd	12	17
Soms	45	55
Nee; men bewaart papieren documenten los van digitale documenten	40	25
Nee; men bewaart belangrijke papieren documenten niet	1	2
Anders	1	0

### 1.4 Openen van post

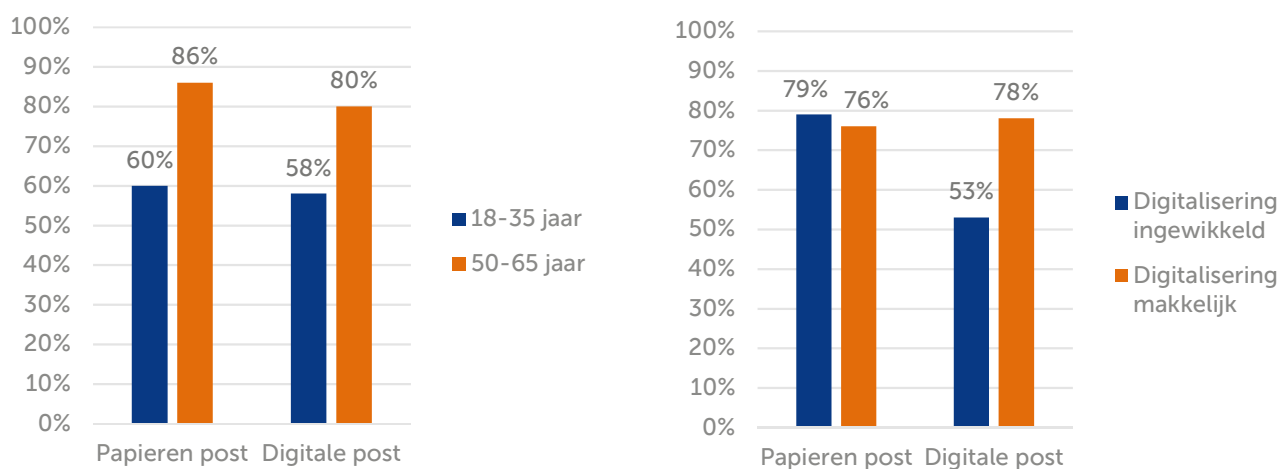
Papieren post wordt net iets sneller geopend dan digitale post. Driekwart van de respondenten opent de papieren post dagelijks. 70 procent bekijkt de digitale post dagelijks. 22 procent opent minimaal iedere week de papieren post en 23 procent bekijkt de digitale post wekelijks.

59 procent van de respondenten checkt zowel de digitale als de papieren post iedere dag. Slechts 6 procent checkt minder dan wekelijks de digitale post en/of de papieren post.

Tabel 8: Frequentie waarmee men post opent (n=1.156)

	Papieren post %	Digitale post %
Minimaal 1x per dag	74	70
Minimaal 1x per week	22	23
Minimaal 1x per maand	3	5
(Bijna) nooit	1	3

De 50- tot 65-jarigen maken vaker dagelijks hun papieren post en digitale post open. De 18- tot 35-jarigen maken het minst vaak hun papieren en digitale post dagelijks open. Respondenten die de digitalisering van het berichtenverkeer ingewikkeld vinden, openen minder vaak hun digitale post, maar openen net zo vaak als anderen hun papieren post.



Figuur 1: Percentage dat dagelijks de post opent (n=1.156)

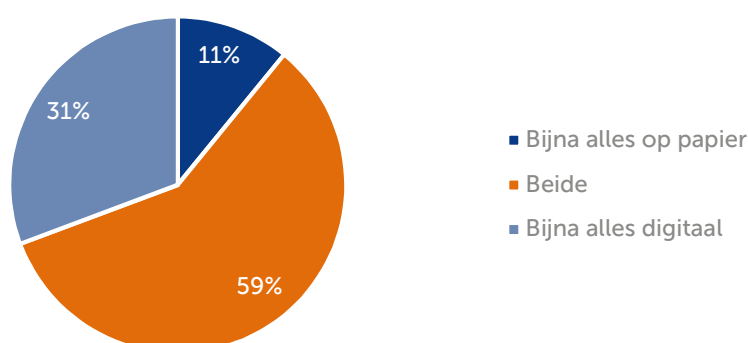
Van degenen die dagelijks hun (digitale) post openen, ziet 26 procent regelmatig of soms rekeningen per e-mail over het hoofd. Dit gebeurt 45 procent van degenen die niet dagelijks hun post openen.

## 2. Rekeningen

- 65 procent van de respondenten handelt een rekening direct af wanneer deze binnenkomt. 22 procent betaalt die op een vast moment.
- Rekeningen komen steeds meer digitaal binnen. 1 op de 10 respondenten ontvangt bijna alle rekeningen op papier en 3 op de 10 krijgt bijna alle rekeningen digitaal.
- De groep die als gevolg van de digitalisering vaker rekeningen te laat betaalt, is ongeveer even groot als de groep die juist minder vaak te laat betaalt. Het geldt in totaal voor 28 procent van de respondenten. Voor 72 procent maakt de digitalisering geen verschil voor het betaalgedrag.
- Een kwart van de respondenten vindt het onoverzichtelijk en onhandig dat alle post digitaal komt. Een meerderheid van circa 55 procent vindt dat niet.
- 44 procent geeft aan vaak (16 procent) of soms (28 procent) lopende abonnementen te vergeten doordat ze automatisch worden geïncasseerd.
- Bij bijna 3 op de 10 respondenten komt het af en toe voor dat zij bepaalde rekeningen niet kunnen betalen door de automatische incasso's.

### 2.1 Papier versus digitaal

31 procent van de respondenten krijgt vrijwel al zijn rekeningen digitaal. 1 op de 10 krijgt vrijwel alles nog op papier. En voor 59 procent geldt dat rekeningen zowel digitaal komen als op papier.



Figuur 2: In hoeverre men rekeningen digitaal of op papier ontvangt (n=1.156)

### 2.2 Betalen van de rekening

65 procent van de respondenten onderneemt direct actie wanneer zij een rekening krijgen. Zij betalen de rekening direct of plannen de betaling in online bankieren. 22 procent betaalt op een vast moment en 10 procent wacht met betalen tot zij weer geld hebben of een herinnering krijgen.

Bij 'anders, namelijk' vulden respondenten vaak in dat alle rekeningen via automatische incasso's lopen, dat een bewindvoerder de rekeningen betaalt of dat hun partner de rekeningen betaalt.

Tabel 9: Moment waarop men rekeningen betaalt (n=1.156)

	%
Ik betaal direct	37
Ik plan de rekening direct in, in online bankieren	29
Ik bewaar de rekening en betaal ze op een vast moment	22
Ik bewaar de rekening en betaal ze als ik weer geld heb	8
Ik bewaar de rekening en betaal ze als ik een herinnering krijg	2
Ik doe er niets mee	<1
Anders	3

De volgende respondenten geven aan dat zij vaker direct betalen of de betaling direct inplannen:

- respondenten die hun administratie geordend bewaren: 70 procent van hen betaalt rekeningen direct, tegen 54 procent van de respondenten zonder geordende administratie;
- respondenten die veel rekeningen digitaal toegestuurd krijgen: 71 procent van hen betaalt direct, tegen 56 procent van de respondenten die zowel digitaal als per post rekeningen krijgen toegestuurd en 59 procent van de respondenten die vooral papieren rekeningen krijgen;
- respondenten zonder betalingsachterstanden of roodstand: 70 procent betaalt direct, tegen 41 procent van de respondenten met een achterstand.

### Rekeningen per e-mail over het hoofd zien

9 procent van de respondenten geeft aan dat zij rekeningen per e-mail altijd of vaak over het hoofd zien. 20 procent ziet soms een rekening over het hoofd. 72 procent ziet zelden of nooit een rekening per e-mail over het hoofd. Dit is dezelfde groep respondenten als die documenten per e-mail weleens over het hoofd zien (zie hoofdstuk 1.2).

Tabel 10: Frequentie waarmee men rekeningen per e-mail over het hoofd ziet (n=1.556)

	%
Altijd	3
Vaak	6
Soms	20
Zelden	31
Nooit	41

## 2.3 Digitalisering rekeningen en betaalgedrag

Meer dan de helft van de respondenten vindt het handig en overzichtelijk dat bedrijven rekeningen per e-mail versturen. Ongeveer een kwart vindt dat onhandig en onoverzichtelijk.

Tabel 11: Mate waarin men rekeningen per e-mail handig vindt (n=1.156)

	%
Heel handig	30
Handig	27
Niet handig, niet onhandig	18
Onhandig	12
Heel onhandig	12

Tabel 12: Mate waarin men rekeningen per e-mail overzichtelijk vindt (n=1.156)

	%
Heel overzichtelijk	29
Overzichtelijk	25
Niet overzichtelijk, niet onoverzichtelijk	21
Onoverzichtelijk	15
Heel onoverzichtelijk	11

“Samen met de klant is het mogelijk snel zaken op te zoeken en te wijzigen als je toegang tot internet hebt.”  
- Vrijwilliger thuisadministratie

8 procent van de vrijwilligers thuisadministratie geeft aan dat door de digitalisering van het berichtenverkeer het overzicht is verbeterd bij klanten. Een derde geeft aan dat klanten hierdoor een minder goed overzicht hebben dan voorheen, en een derde geeft aan dat zij toch al geen overzicht hadden.

Tabel 13: Invloed van digitalisering op de mate waarin men overzicht heeft (n=324)

	%
Ze hebben nu minder overzicht dan voorheen	36
Ze hebben nu meer overzicht dan voorheen	8
Ze hadden al geen overzicht, nu nog niet	35
Ze hebben overzicht en dat hadden ze over het algemeen ook al	3
Weet ik niet	9
Anders	9

Slechts 12 procent vindt dat klanten de documenten beter kunnen vinden door de digitalisering. 37 procent vindt dat de vindbaarheid van documenten voor hun klanten verslechterd is. En 27 procent vindt dat die hetzelfde is gebleven.

Tabel 14: Invloed van digitalisering op vindbaarheid van documenten (n=324)

	%
Ze kunnen het makkelijker terugvinden	12
Ze kunnen het minder makkelijk terugvinden	37
Ze kunnen het even slecht terugvinden	24
Ze kunnen het even goed terugvinden	3
Weet ik niet	10
Anders	14

### Betaalgedrag digitale rekeningen

13 procent van de respondenten geeft aan dat doordat rekeningen digitaal worden gestuurd, zij vaker te laat betalen. Daarentegen geeft 15 procent aan dat doordat rekeningen digitaal worden gestuurd, zij minder vaak te laat betalen. Voor 72 procent is er geen verschil in betaalgedrag geweest sinds digitale rekeningen frequenter digitaal worden verstuurd.

Tabel 15: Effect van overgang papieren rekening naar digitale rekeningen op het betaalgedrag (n=1.156)

	%
Het komt vaker voor dat ik te laat betaal	13
Het komt minder vaak voor dat ik te laat betaal	15
Het komt even vaak voor dat ik te laat betaal	14
Ik betaalde nooit te laat, nu ook niet	58
Ik heb nog nooit papieren rekeningen gekregen	1

De volgende respondenten betalen vaker te laat, omdat steeds meer rekeningen digitaal worden verstuurd:

- 18- tot 50-jarigen: 15 procent van hen, tegen 9 procent van de respondenten van de 50- tot 65-jarigen;
- respondenten die de digitalisering ingewikkeld vinden: 36 procent, tegen 6 procent van de respondenten die de digitalisering niet ingewikkeld vinden;
- respondenten die vaker rood staan en/of betalingsachterstanden hebben: 30 procent, tegen 10 procent van de respondenten die niet vaak rood staan en geen betalingsachterstanden hebben.

De volgende respondenten betalen minder vaak te laat, omdat steeds meer rekeningen digitaal worden gestuurd.

- 18- tot 35-jarigen: 23 procent van hen, tegen 13 procent van de 35- tot 50-jarigen en 9 procent van de 50- tot 65-jarigen;
- respondenten die de digitalisering van het berichtenverkeer heel gemakkelijk vinden: 15 procent, tegen 4 procent van de respondenten die dat heel ingewikkeld vinden;
- respondenten die (bijna) alle administratie digitaal bewaren: 21 procent, tegen 9 procent van de respondenten die (bijna) alles op papier bewaren.

63 procent van de vrijwilligers geeft aan dat rekeningen per post eerder worden betaald. Slechts 4 procent geeft aan dat digitale rekeningen eerder betaald worden. Een derde zegt dat het niet uitmaakt. Dit resultaat verschilt van de antwoorden van de respondenten uit het onderzoek. Respondenten die veel digitale rekeningen ontvangen, betalen die vaker direct (zie paragraaf 2.2).

Tabel 16: Welke rekeningen klanten eerder betalen volgens vrijwilligers (n=324)

	%
Die per post	63
Digitaal	4
Geen verschil	33

### 2.4 Automatische incasso's

44 procent van de respondenten geeft aan dat zij door automatische incasso's weleens vergeten dat een abonnement nog loopt. 16 procent van hen geeft aan dat dit vaak of altijd zo is, 28 procent geeft aan dat dit soms voorkomt.

Dat een automatische incasso niet goed uitkomt, overkomt 45 procent van de respondenten weleens. 14 procent van hen geeft aan dat dit vaak of altijd zo is.

28 procent van de respondenten heeft weleens problemen met het betalen van andere rekeningen vanwege een automatische incasso. 72 procent geeft aan dat dit zelden of nooit voorkomt.

Tabel 17: Stellingen over automatische incasso's (n=1.156)

	Vaak/altijd %	Soms %	(Bijna) nooit %
Door automatische incasso's vergeet ik dat een abonnement nog steeds loopt	16	28	56
Het komt voor dat een automatische incasso niet goed uitkomt	14	31	55
Door een automatische incasso kan ik andere rekeningen niet betalen	10	18	72

De volgende respondenten geven vaker aan dat zij door automatische incasso's vergeten dat een abonnement nog steeds loopt:

- 18- tot 35-jarigen: 53 procent van hen tegen 42 procent van de 35- tot 50-jarigen en 37 procent van de 50- tot 65-jarigen;
- respondenten met kinderen in het huishouden: 48 procent, tegen 41 procent van de respondenten zonder kinderen in het huishouden;
- respondenten waar belangrijke documenten onvindbaar zijn: 64 procent, tegen 50 procent van de respondenten waar belangrijke documenten vindbaar zijn en 40 procent van de respondenten met een geordende administratie;
- respondenten die de digitalisering (heel) ingewikkeld vinden: 52 procent, tegen 38 procent van de respondenten die de digitalisering niet ingewikkeld vinden;
- respondenten die bijna alle administratie digitaal bewaren: 56 procent, tegen 41 procent van de respondenten die bijna alle administratie op papier bewaren;
- respondenten die vaker roodstaan en/of betalingsachterstanden hebben: 62 procent, tegen 41 procent van de respondenten die niet zelden roodstaan en/of betalingsachterstanden hebben.



### 3. Digitale omgevingen

- 80 procent van de respondenten bezoekt mijn-omgevingen zoals mijn-overheid, de online omgeving van de zorgverzekeraar, telefoonprovider en energiemaatschappij. 94 procent maakt gebruik van internetbankieren.
- 5 op de 6 gebruikers van de mijn-omgevingen ontvangt een notificatie per e-mail of op de telefoon als er een nieuw bericht staat in de mijn-omgeving.
- Bijna 1 op de 5 vindt het lastig dat het berichtenverkeer (alle post) steeds meer digitaliseert.
- Een meerderheid van 54 procent geeft aan dat zij post sneller bekijken dan dat ze een mijn-omgeving raadplegen.
- 1 op de 5 ervaart dat zij belangrijke berichten mislopen als gevolg van de mijn-omgevingen. 46 procent ervaart dit niet zo.
- Ruim 2 op de 5 is door de mijn-omgevingen beter op de hoogte van hun gegevens bij een organisatie. Voor 36 procent maakt het geen verschil met de situatie voordat ze mijn-omgevingen hadden.

#### 3.1 Digitalisering van het berichtenverkeer

Bijna 1 op de 5 heeft moeite met de digitalisering van het berichtenverkeer. 65 procent van de respondenten vindt het makkelijk.

Tabel 18: Mate waarin men de digitalisering van het berichtenverkeer ingewikkeld vindt (n=1.156)

	18-35-jarigen	35-50-jarigen	50-65-jarigen	Totaal
	%	%	%	%
Heel ingewikkeld	<u>5</u>	6	<u>11</u>	7
Ingewikkeld	11	10	11	11
Niet ingewikkeld, niet makkelijk	15	18	19	17
Makkelijk	<u>43</u>	<u>28</u>	<u>26</u>	33
Heel makkelijk	<u>26</u>	<u>39</u>	33	32

\* Onderstreept wijkt significant af van het groepsgemiddelde.

Respondenten die het heel ingewikkeld vinden dat berichtenverkeer steeds meer digitaliseert, zijn vaker:

- 50- tot 65-jarigen: 11 procent van hen, tegen 5 procent van de 18- tot 35-jarigen;
- respondenten met een beneden modaal inkomen: 11 procent, tegen 3 procent van de respondenten met een inkomen boven modaal;
- alleenstaanden: 10 procent, tegen 6 procent van de stellen.

“Het enige wat verwarrend is, is dat een deel van de bedrijven online communiceert en een ander deel via papier. Ik heb er geen problemen mee, maar het wordt semi-onoverzichtelijk wie op welke manier rekeningen stuurt.”

- Respondent onderzoek

Aan de respondenten die aangeven dat zij het ingewikkeld vinden dat steeds meer berichtenverkeer digitaal gaat, is gevraagd wat zij zouden doen als de digitalisering verder doorgaat. Respondenten die het heel ingewikkeld vinden, geven aan dat zij bedrijven zouden vragen voor hen een uitzondering te maken. Respondenten die het iets minder ingewikkeld vinden, geven vaker aan dat zij digitaalvaardiger willen worden.

Tabel 19: Wat men zou doen als de digitalisering van het berichtenverkeer doorgaat (n=209)

	Heel ingewikkeld	Ingewikkeld
	%	%
Men gaat bedrijven en organisaties vragen om voor hen een uitzondering te maken	<u>32</u>	16
Men zou vragen om te helpen met digitale berichten	8	9
Men zou digitaalvaardiger willen worden	<u>17</u>	<u>35</u>
Anders	11	4
Weet ik niet	31	30

\* Onderstreept wijkt significant af van het gemiddelde.

“Klanten hebben meer moeite met het terugvinden van documenten, nu er veel digitaal gaat. Hulpverleners kunnen het juist makkelijker vinden door de digitalisering.”  
- Vrijwilliger thuisadministratie

“Je krijgt geen brieven meer, dus kun je berichten makkelijker negeren of over het hoofd zien. Het is een probleem dat je nu documenten op verschillende websites moet vinden in plaats van in één ordner met tabbladen ertussen. Maar juist mensen die in de schulden zitten, missen computervaardigheden of overzien de dingen niet meer, omdat ze erg op de korte termijn denken. Naar mijn mening wordt de schuldenproblematiek vergroot door digitalisering.”  
- Vrijwilliger thuisadministratie

De ondervraagde vrijwilligers schetsen een heel ander beeld, bijna het spiegelbeeld van de onderzoeksresultaten. Minder dan 1 procent geeft aan dat klanten heel digitaalvaardig zijn. Driekwart van de vrijwilligers geeft aan dat klanten (helemaal) niet digitaalvaardig zijn.

Tabel 20: Digitale vaardigheden van klanten (n=324)

	%
Helemaal niet digitaalvaardig	19
Niet digitaalvaardig	56
Wel digitaalvaardig	25
Heel erg digitaalvaardig	<1

### 3.2 Mijn-omgevingen

Het online-bankieren is verreweg het populairst, 79 procent komt daar regelmatig en 16 procent soms. Slechts 4 procent komt er nooit. Dit komt overeen met het onderzoek van Trustly, dat beschrijft dat 97 procent van de Nederlanders de meeste financiële zaken via online bankieren beheert<sup>2</sup>.

De overige mijn-omgevingen wordt door zo'n 80 procent van de respondenten weleens of regelmatig bezocht. Mijn-overheid wordt het vaakst regelmatig bezocht. 20 procent komt nooit op mijn-overheid; dit

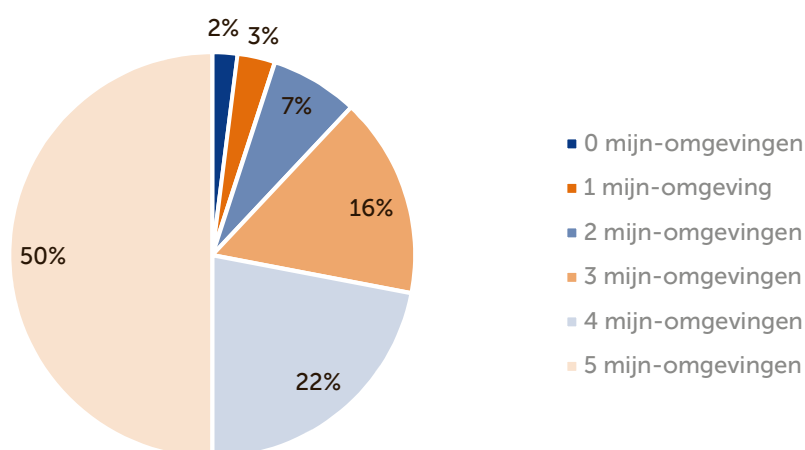
<sup>2</sup> Trustly (2017). *Online banking*. Geraadpleegd op: <http://thestateofonlinebanking.com>.

komt overeen met de resultaten uit het onderzoek van de Nationale Ombudsman<sup>3</sup>. Daaruit blijkt dat een op de vijf mensen minstens een jaar lang niet inlogt op mijn-overheid.

Tabel 21: Frequentie van bezoeken aan verschillende mijn-omgevingen (n=1.156)

	Regelmatig %	Soms %	Nooit %	N.v.t. %
Mijnoverheid.nl	35	44	20	2
Zorgverzekeraar	22	59	17	1
Telefoonprovider	21	56	20	3
Energiemaatschappij	19	52	25	5
Online bankieren	79	16	4	2

De helft van de respondenten komt regelmatig of soms naar alle vijf genoemde mijn-omgevingen. 12 procent van de respondenten geeft aan regelmatig of soms naar nul tot twee van de mijn-omgevingen te komen.



Figuur 3: Aantal bekeken mijn-omgevingen (n=1.156)

De volgende respondenten komen vaker op vier of meer van de genoemde mijn-omgevingen (gemiddeld 72 procent):

- respondenten die ouder dan 35 jaar zijn: 75 procent, tegen 64 procent van 18- tot 35-jarigen;
- respondenten met een partner: 77 procent, tegen 62 procent van de alleenstaanden;
- respondenten die belangrijke documenten geordend opruimen: 74 procent, tegen 65 procent van de respondenten waarbij documenten vindbaar zijn en 66 procent van de respondenten waarbij documenten onvindbaar zijn;
- respondenten die het niet ingewikkeld vinden dat steeds meer berichtenverkeer digitaal gaat: 79 procent, tegen 42 procent van de respondenten die dat ingewikkeld vinden;
- respondenten die bijna hun volledige administratie digitaal bewaren: 76 procent, tegen 62 procent van de respondenten die bijna alles op papier bewaren en 74 procent van de respondenten die hun administratie op papier en digitaal bewaren.

<sup>3</sup> Nationale Ombudsman (2017). *Hoezo Mijn-Overheid?* Geraadpleegd op: <https://www.nationaleombudsman.nl>.

“De toename van de digitalisering is voor veel ouderen, ongeletterden en lager geschoolden vaak een probleem. Bovendien heeft niet iedereen van hen een computer en wil er zelfs geen. Men raakt in paniek omdat banken overstappen op digitaal bankieren zonder dat er een mogelijkheid overblijft om gewoon met papier te werken. Ik raad mijn klanten dan aan over te stappen naar een andere bank of het bespreekbaar te maken bij hun huidige bank. Mijn-overheid is voor de meesten een compleet raadsel en ze beginnen er dus ook niet aan. Websites zijn voor deze mensen veel te moeilijk, ingewikkeld en onbegrijpelijk. Ik ben er voorstander van om mensen de KEUZE te geven of men digitaal wil werken of met papier op de ouderwetse manier. Dit gebeurt vaak niet.”

- Vrijwilliger thuisadministratie

Ook vrijwilligers beamen dat klanten vaak zelf gebruikmaken van mijn-omgevingen. Ondanks dat zij aangeven dat klanten niet-digitaalvaardig zijn (zie paragraaf 3.1), komen ze wel zelf op de mijn-omgevingen van verschillende organisaties. Wel zijn de percentages veel lager dan in het onderzoek. Waar 80 procent van de respondenten weleens in mijn-overheid komt, geeft slechts 20 procent van de vrijwilligers aan dat klanten weleens in mijn-overheid komen.

Tabel 22: Welke mijn-omgevingen klanten zelf bekijken (n=324)

	%
Online bankieren	56
Mailbox	49
Toeslagen	29
Zorgverzekeraar	28
Uitkeringsinstantie	27
Belastingdienst	25
Telefoon	21
Mijnoverheid.nl	20
Energie	20
Gemeentelijke heffingen	15
Werkgever	15
Mijnpensioenoverzicht.nl	8
Anders	2
Geen	11

### 3.2.1 Notificatie

Respondenten die weleens in de mijn-omgeving van de organisaties komen, is gevraagd of zij een melding krijgen als er een bericht is verschenen op de betreffende mijn-omgevingen. De meeste respondenten krijgen een melding. 1 op de 6 krijgt geen melding. Dit is voor alle organisaties gelijk.

Tabel 23: Percentage dat notificatie ontvangt van een bericht in een mijn-omgeving, per mijn-omgeving

	Ja, via de e-mail	Ja, op andere manier	Geen melding
	%	%	%
Mijnoverheid.nl (n = 907)	80	8	12
Zorgverzekeraar (n = 943)	72	11	18
Telefoonprovider (n = 891)	54	31	15
Energiemaatschappij (n = 817)	74	11	15
Online bankieren (n = 1.096)	42	24	35

De volgende respondenten krijgen vaker geen melding in de mijnoverheid.nl:

- alleenstaanden: 18 procent, tegen 9 procent van de stellen;
- respondenten waarbij belangrijke documenten onvindbaar zijn: 21 procent, tegen 16 procent van respondenten waarbij belangrijke documenten vindbaar zijn en 10 procent van de respondenten die belangrijke documenten geordend opruimen;
- respondenten die bijna alle rekeningen op papier krijgen: 24 procent, tegen 9 procent van de respondenten die bijna alle rekeningen digitaal ontvangen.

“Klanten zijn er nog niet goed van op de hoogte dat er meldingen via mijn-overheid binnenkomen. Ook gaan zij ervan uit dat de belangrijke zaken per post komen. Hierdoor is de noodzaak niet hoog om verschillende sites te bezoeken.”

- Vrijwilliger thuisadministratie

De vrijwilligers geven aan dat slechts 11 procent van de klanten zelf al heeft ingesteld dat er een notificatie wordt gestuurd.

Tabel 24: Notificatie voor mijnoverheid.nl (n=324)

	%
Ja, dat hebben ze meestal al zelf gedaan	11
Nee, maar dat raad ik ze wel aan om te doen	29
Nee, dat stel ik meestal samen met hen in	25
Nee, en dat raad ik ook niet aan	12
Weet ik niet, daar komen wij nooit	23

### 3.2.2 Mijn-omgevingen en overzicht financiële administratie

Bijna de helft van de respondenten zegt geen belangrijke berichten of informatie mis te lopen door de mijn-omgeving. 20 procent denkt wel belangrijke informatie en berichten mis te lopen. 54 procent van de respondenten geeft aan post sneller te bekijken dan dat hij naar een mijn-omgevingen gaat. Een derde vergeet regelmatig wachtwoorden van mijn-omgevingen, bij 46 procent gebeurt dat niet.

Het totaaloverzicht wordt door de mijn-omgevingen voor een minder groot percentage verbeterd dan dat het overzicht over de gegevens bij een betreffende organisatie wordt verbeterd. 43 procent vindt dat zij door de mijn-omgevingen beter op de hoogte zijn van de eigen gegevens bij de betreffende organisatie. 31 procent vindt dat zij een beter totaaloverzicht hebben over de financiën. Daarnaast weet een groot deel van de

respondenten nog niet of de mijn-omgeving voordelig is of niet voor het totaaloverzicht of het overzicht bij de betreffende organisatie; zo'n 2 op de 5 respondenten is het niet eens maar ook niet oneens met de stellingen.

Tabel 25: Stellingen over mijn-omgevingen (n=1.156)

	Helemaal eens %	Eens %	Niet eens, niet oneens %	Oneens %	Helemaal oneens %	Niet van toepassing %
Door de mijn-omgeving loop ik belangrijke berichten/informatie mis	6	15	28	27	19	5
Ik bekijk sneller post dan dat ik naar een mijn-omgeving toe ga	21	33	26	13	5	3
Ik vergeet regelmatig de wachtwoorden van mijn-omgevingen	9	20	21	26	20	4
Door de mijn-omgevingen ben ik beter op de hoogte van mijn gegevens bij een betreffende organisatie	10	33	36	12	6	4
Door de mijn-omgevingen is het totaaloverzicht over mijn financiën verbeterd	9	22	38	19	8	5

Respondenten die vaak in de mijn-omgevingen komen en/of geen moeite hebben met de digitalisering van het berichtenverkeer, geven vaker aan dat zij door de mijn-omgevingen een beter totaaloverzicht over hun financiën hebben en beter op de hoogte zijn van hun gegevens bij de betreffende organisatie.

## 4. Partner en administratie

- Bij twee op de drie stellen houdt een van de partners zich het meest met de geldzaken bezig. Wel bespreken partners de geldzaken regelmatig; 80 procent doet dit maandelijks of vaker.
- 54 procent is op de hoogte van de inloggegevens en wachtwoorden van contracten en abonnementen die de partner heeft. 39 procent weet ze niet, maar kan er wel gemakkelijk achter komen.
- 45 procent van de (echt)paren ontvangt contracten die voor het gezamenlijke huishouden zijn (zoals schadeverzekeringen, energiemaatschappij, internetprovider), op verschillende e-mailadressen. Stellen die dergelijke gegevens op een en hetzelfde e-mailadres ontvangen, hebben vaker een geordende administratie en zien minder vaak een rekening over het hoofd.
- 38 procent heeft een gezamenlijk e-mailadres waarop belangrijke documenten en rekeningen binnenkomen.

### 4.1 Taken verdelen en bespreken van geldzaken

In 33 procent van de gevallen houden beide partners zich bezig met geldzaken van het huishouden. 49 procent van de respondenten doet zelf het meest. Bij 18 procent doet de partner het meest.

Tabel 26: Wie zich binnen het huishouden het meeste bezighoudt met geldzaken (n=739)

	%
Mijn partner doet het meest	18
Mijn partner en ik doen ongeveer evenveel	31
Ik doe het meest	49
Er zijn geen vaste regels, net hoe het uitkomt	3
Geen van beiden	<1

### Bespreken geldzaken

De meeste partners bespreken de geldzaken direct wanneer er iets binnenkomt wat het bespreken waard is. 15 procent van de respondenten met een partner bespreekt jaarlijks of nooit de geldzaken met zijn of haar partner.

85 procent van de stellen is op de hoogte van alle contracten en abonnementen die er zijn. 2 procent is niet op de hoogte van alle contracten en abonnementen.

54 procent is op de hoogte van inloggegevens en wachtwoorden van alle contracten en abonnementen. 39 procent is daar niet van op de hoogte, maar kan er wel achter komen.

Tabel 27: In hoeverre partners op de hoogte zijn van belangrijke documenten, wachtwoorden en inloggegevens (n=739)

	Van alle gezamenlijke contracten en abonnementen	Van alle wachtwoorden en inloggegevens
	%	%
Wel	85	54
Niet, maar men kan er makkelijk achter komen	13	39
Niet	2	6

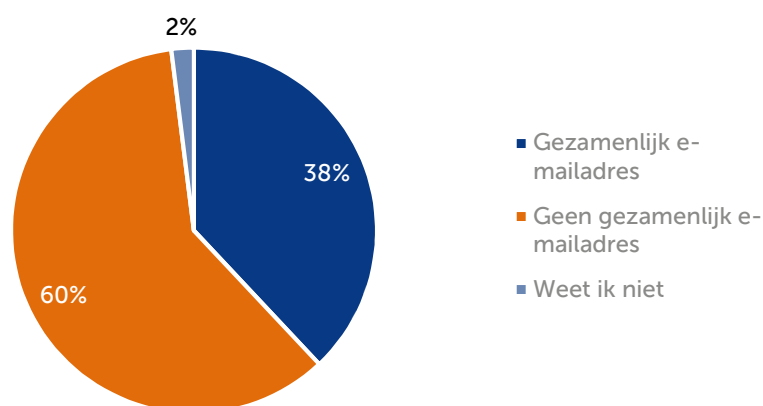
Respondenten die zelf de administratie doen, zijn het best op de hoogte van alle abonnementen en contracten die er lopen. Zij zijn ook beter op de hoogte van wachtwoorden en inloggegevens.



## 4.2 Ontvangst van gezamenlijke digitale documenten op één of meerdere e-mailadressen

### Gezamenlijk e-mailadres

2 op de 5 stellen heeft een gezamenlijk e-mailadres voor belangrijke documenten en de administratie. 60 procent heeft dit niet.



Figuur 4: Percentage met een gezamenlijk e-mailadres voor de ontvangst van belangrijke documenten (n=739)

Een kwart van de vrijwilligers geeft aan dat zij stellen een gezamenlijk e-mailadres adviseren. Driekwart van de vrijwilligers adviseert dit niet, een derde is van plan dit wel te gaan doen.

Tabel 28: Percentage vrijwilligers dat klanten adviseert om één e-mailadres voor administratie aan te maken (n=324)

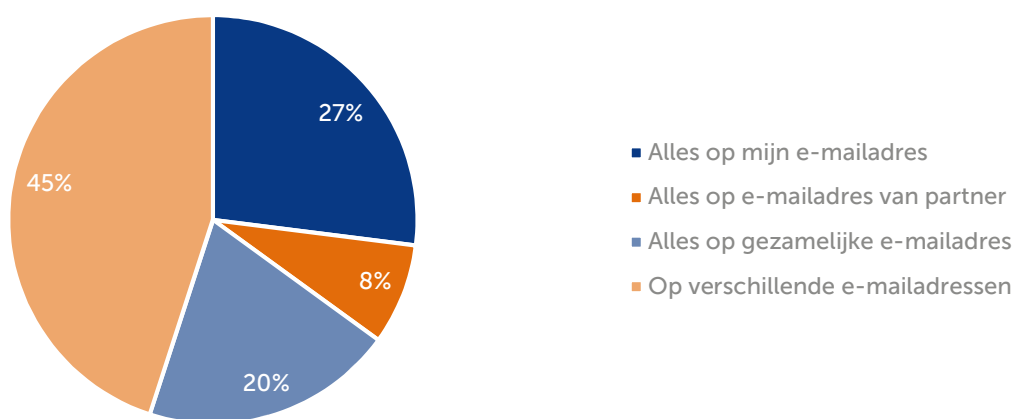
	%
Ja	27
Nee	23
Nog nooit over nagedacht, maar goed idee	31
Nog nooit over nagedacht, maar ga ik ook niet adviseren	19

### E-mails van organisaties

45 procent van de stellen ontvangt berichten van partijen waar zij contracten hebben afgesloten, op verschillende e-mailadressen. Bij 20 procent komt alles binnen op het gezamenlijke e-mailadres, bij 35 procent komt alles binnen bij een van de partners.

Tabel 29: Plek waar berichten van diverse organisaties binnenkomen, per organisatie (n=739)

	Mijn e-mailadres %	Partner e-mailadres %	Gezamenlijk e-mailadres %	Per post %	N.v.t. %
De verzekeringsmaatschappij (schadeverzekeringen)	47	18	25	8	3
De energiemaatschappij	44	22	26	6	2
De internetprovider	43	24	29	3	2
Gezamenlijke abonnementen (bijv. ANWB, krant, Netflix)	41	17	25	6	10



Figuur 5: Plek waar berichten van organisaties binnenkomen (n=739)

#### Alles op één e-mailadres

Partners die documenten van organisaties op één e-mailadres binnenkrijgen, hebben het vaakst een geordende administratie. Ook zien ze minder vaak rekeningen per e-mail over het hoofd en hebben ze vaker een (heel) goed overzicht over alle belangrijke documenten die binnenkomen.

Tabel 30: Samenhang tussen plek waar berichten van organisaties binnenkomen en de mate waarin de administratie is geordend (n=739)

	Geordend %	Niet geordend, maar kan het wel terugvinden %	Niet geordend en kan het ook niet terugvinden %
Verskillende e-mailadressen	<u>73</u>	<u>16</u>	11
Alles op hetzelfde e-mailadres	80	10	10

\* Onderstreept wijkt significant af van het groepsgemiddelde.

Tabel 31: Samenhang tussen plek waar berichten van organisaties binnenkomen en frequentie waarmee het huishouden documenten over het hoofd ziet (n=739)

	Altijd of vaak %	Soms %	(Bijna) nooit %
Verschillende e-mailadressen	<u>16</u>	<u>25</u>	<u>59</u>
Alles hetzelfde e-mailadres	<u>5</u>	<u>14</u>	<u>81</u>

\* Onderstreept wijkt significant af van het groepsgemiddelde.

Tabel 32: Samenhang tussen plek waar berichten van organisaties binnenkomen en de mate waarin men overzicht heeft over de belangrijke documenten (n=739)

	(Heel) goed overzicht %	Geen goed, geen slecht overzicht %	(Heel) slecht overzicht %
Verschillende e-mailadressen	<u>81</u>	<u>17</u>	<u>2</u>
Alles hetzelfde e-mailadres	<u>88</u>	<u>11</u>	<u>1</u>

\* Onderstreept wijkt significant af van het groepsgemiddelde.

## 5. Gewenst gedrag voor een geordende financiële administratie

Het Nibud heeft geformuleerd welk gedrag gewenst is voor een geordende financiële administratie. Dit geeft aan wat consumenten zouden moeten kennen, kunnen én doen om de financiële administratie op orde te hebben en te houden.

Het gewenste gedrag is:

- Bewaar belangrijke documenten op een geordende manier.
- Bekijk dagelijks of er (digitale) post is binnengekomen.
- Werk de administratie wekelijks bij en betaal binnengekomen rekeningen op tijd.
- Bekijk mijn-omgevingen zodra er een melding komt.
- Bespreek de gezamenlijke financiën maandelijks met de partner (als er een partner is).

Meer dan de helft (58 procent) van de respondenten brengt het hierboven geformuleerde gewenste gedrag in de praktijk. Deze respondenten staan minder vaak rood en hebben minder vaak betalingsachterstanden. Ook zien zij minder vaak rekeningen over het hoofd.

### 5.1 De verschillende aspecten van het gewenste gedrag

Tabel 33 geeft weer welk percentage van de respondenten de verschillende aspecten van het gewenste gedrag vertonen.

#### Bewaren belangrijke documenten

74 procent van de respondenten bewaart belangrijke documenten op een geordende manier. 14 procent kan belangrijke documenten wel terugvinden. Voor 13 procent zijn belangrijke documenten onvindbaar.

#### (Digitale) post dagelijks checken

59 procent van de respondenten checkt zowel de digitale als de papieren post iedere dag. Slechts 6 procent checkt minder dan wekelijks de digitale post en/of de papieren post.

#### De administratie wekelijks bijwerken en rekeningen op tijd betalen

89 procent werkt wekelijks de rekeningen af. Tweederde betaalt binnengekomen rekeningen direct of plant ze direct in binnen de online bankierenomgeving. 22 procent betaalt de rekeningen op een vast moment in de week.

#### Online omgevingen bekijken

87 procent van de respondenten bekijkt soms of regelmatig 3 of meer van de genoemde mijn-omgevingen (mijn-overheid, mijn-energie, mijn-zorgverzekering, mijn-telefoonmaatschappij, mijn-onlinebankieren). 12 procent bekijkt minder dan 3 van de genoemde mijn-omgevingen.

#### Gezamenlijke financiën bespreken

Voor 72 procent van de respondenten met een partner geldt dat zij én de gezamenlijke financiële administratie eens per maand of vaker met elkaar bespreken én op de hoogte zijn van inloggegevens en wachtwoorden voor gezamenlijke abonnementen. Slechts 3 procent van de respondenten met een partner bespreekt de gezamenlijke administratie nooit met elkaar en is ook niet op de hoogte van inloggegevens en wachtwoorden.

Tabel 33: De verschillende aspecten van het gewenste gedrag, naar leeftijdscategorie (n=1.156)

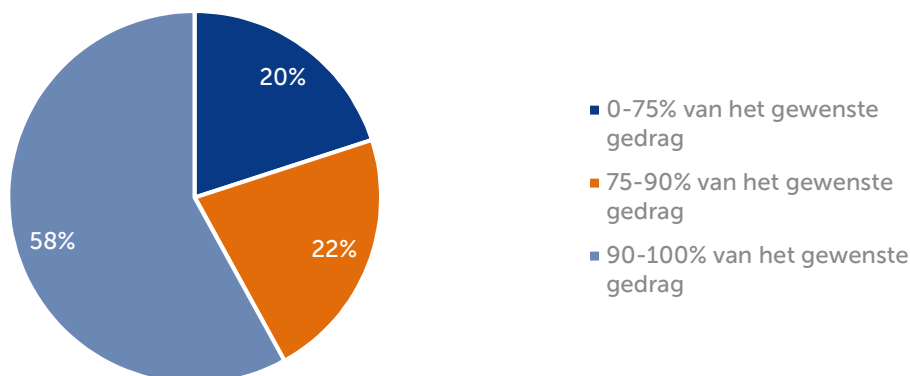
	18-35- jarigen %	35-50- jarigen %	50-65- jarigen %	Totaal %
Bewaart belangrijke documenten geordend	<u>69</u>	76	76	74
Checkt zowel de digitale als papieren post iedere dag	<u>42</u>	<u>63</u>	<u>72</u>	59
Betaalt rekeningen direct of op een vast moment in de week	<u>86</u>	90	<u>92</u>	89
Bekijkt meer dan 2 van de genoemde mijn-omgevingen	<u>84</u>	90	90	88
Neemt zowel de administratie regelmatig* door én weet de wachtwoorden en inlogcodes of weet deze te achterhalen (n=739)	<u>77</u>	74	<u>64</u>	72

\*Eens per maand of vaker.

\*Onderstreept wijkt significant af van het groepsgemiddelde.

## 5.2 Het gewenste gedrag

Als we alle aspecten samennemen, vertoont 58 procent (genoeg) al het gewenste gedrag zoals het Nibud dat hierboven heeft geformuleerd.



Figuur 6: Percentage dat het gewenste gedrag voor een financieel geordende administratie uitvoert (n=1.156)

Respondenten van 18 tot 35 jaar voeren minder vaak het gewenste gedrag uit dan 35-tot 65-jarigen: 49 procent tegen 63 procent. Respondenten die de digitalisering heel ingewikkeld vinden voeren het minst het gewenste gedrag uit: 42 procent van hen.

Tabel 34: Gewenst gedrag, naar leeftijd (n=1.156)

	18-35 jarigen %	35-50 jarigen %	50-65 jarigen %
0-75% van het gewenste gedrag	<u>28</u>	<u>14</u>	<u>16</u>
75-90% van het gewenste gedrag	24	24	20
90-100% van het gewenste gedrag	<u>49</u>	62	<u>64</u>

\*Onderstreept wijkt significant af van het groepsgemiddelde.

Tabel 35: Gewenst gedrag, naar digitale vaardigheden (n=1.156)

	Digitalisering (heel) ingewikkeld	Digitalisering niet ingewikkeld, niet gemakkelijk	Digitalisering (heel) makkelijk
	%	%	%
0-75% van het gewenste gedrag	<u>30</u>	20	<u>17</u>
75-90% van het gewenste gedrag	28	23	21
90-100% van het gewenste gedrag	<u>42</u>	56	<u>62</u>

\*Onderstreept wijkt significant af van het groepsgemiddelde.

### 5.3 Consequenties van het niet uitvoeren van het gewenste gedrag

Respondenten die het gewenste gedrag uitvoeren (90 tot 100 procent), staan minder vaak rood en hebben minder vaak betalingsachterstanden. Daarnaast hebben ze een minder chaotische administratie en zien zij minder vaak rekeningen over het hoofd.

#### 5.3.1 Betalingsachterstanden en roodstand

Respondenten die het gewenste gedrag uitvoeren, hebben minder vaak betalingsachterstanden en staan minder vaak rood.

Tabel 36: Samenhang tussen het gewenste gedrag en betalingsachterstanden/roodstand (n=1.125)

	0-75% van het gewenste gedrag	75-90% van het gewenste gedrag	90-100% van het gewenste gedrag
	%	%	%
Geen betalingsachterstanden/roodstand	<u>76</u>	84	<u>87</u>
Betalingsachterstanden/roodstand	<u>24</u>	16	<u>13</u>

\* Onderstreept wijkt significant af van het gemiddelde.

#### 5.3.2 Chaotische administratie

Respondenten die het gewenste gedrag uitvoeren, hebben minder vaak een chaotische administratie.

Tabel 37: Samenhang tussen het gewenste gedrag en de administratie (n=1.125)

	0-75% van het gewenste gedrag	75-90% van het gewenste gedrag	90-100% van het gewenste gedrag
	%	%	%
Chaotische administratie	<u>28</u>	13	<u>7</u>
Neutraal	<u>30</u>	<u>23</u>	<u>10</u>
Geen chaotische administratie	<u>41</u>	<u>63</u>	<u>84</u>

\* Onderstreept wijkt significant af van het gemiddelde.

### 5.3.3 Rekeningen over het hoofd zien

Respondenten die het gewenste gedrag uitvoeren, zien minder vaak rekeningen per e-mail over het hoofd.

Tabel 38: Samenhang tussen het gewenste gedrag en het over het hoofd zien van rekeningen per e-mail (n=1.125)

	0-75% van het gewenste gedrag %	75-90% van het gewenste gedrag %	90-100% van het gewenste gedrag %
Altijd/vaak rekeningen over het hoofd zien	<u>12</u>	9	7
Soms rekeningen over het hoofd zien	30	<u>25</u>	<u>14</u>
(Bijna) nooit rekeningen over het hoofd zien	<u>59</u>	<u>67</u>	<u>79</u>

\* Onderstreept wijkt significant af van het gemiddelde.

### 5.3.4 Vergeten van het doorlopen van automatische incasso's

Respondenten die het gewenste gedrag uitvoeren, vergeten minder vaak dat abonnementen nog doorlopen doordat ze via een automatische incasso worden betaald.

Tabel 39: Samenhang tussen het gewenste gedrag en het vergeten van doorlopende automatische incasso's (n=1.125)

	0-75% van het gewenste gedrag %	75-90% van het gewenste gedrag %	90-100% van het gewenste gedrag %
Altijd/vaak vergeten van doorlopende abonnementen	<u>25</u>	15	14
Soms vergeten van doorlopende abonnementen	36	28	<u>25</u>
(Bijna) nooit vergeten van doorlopende abonnementen	<u>39</u>	57	<u>62</u>

\* Onderstreept wijkt significant af van het gemiddelde.



## Bijlage 1 – Onderzoeksverantwoording

### Nederlandse bevolking tussen 18 en 65 jaar

#### Doelgroep

- Nederlanders in de leeftijd van 18 tot en met 65 jaar.
- Het gaat om zowel werkenden (in loondienst of als zzp'er) als uitkeringsgerechtigden, gepensioneerden en andere niet-werkenden.
- Alleen zelfstandig wonende huishoudens zijn meegenomen.

#### Netto steekproef

- 1.156 respondenten
- De netto steekproef is representatief voor Nederlanders in de leeftijd van 18 tot en met 65 jaar. Het onderzoek is representatief qua leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en Nielsen regio.

#### Werving respondenten

- Online vragenlijst via het panel van Research Now SSI ([www.surveysampling.com](http://www.surveysampling.com)).

#### Veldwerkperiode

25 september 2017 tot en met 6 oktober 2017

### Vrijwilligers thuisadministratie

#### Doelgroep

- Vrijwilligers thuisadministratie.
- Het gaat om vrijwilligers die dagelijks in contact staan met mensen met financiële moeilijkheden of die hun administratie zelf niet op orde krijgen.
- Zij schetsen het beeld van onder andere ouderen, laaggeletterden, statushouders en mensen met een niet-westerse migratieachtergrond.

#### Netto steekproef

- 324 respondenten

#### Werving respondenten

- Via eigen netwerk Nibud

#### Veldwerkperiode

9 oktober 2017 tot en met 23 oktober 2017

## Bijlage 2 – Achtergrondkenmerken respondenten

Tabel 40: Achtergrondvariabelen (n=1.156)

		Ongewogen steekproef %	Gewogen steekproef %	In Nederland %
Geslacht	Man	48	48	50
	Vrouw	52	52	50
Leeftijd	18-24 jaar	17	16	14
	25-34 jaar	19	19	20
	35-44 jaar	20	20	20
	45-54 jaar	23	24	24
	55-64 jaar	22	21	21
Inkomen eenpersoonshuishouden	<10.000	23	13	13
	10.000-20.000	34	49	49
	20.000-30.000	32	27	27
	>30.000	11	11	11
Inkomen meerpersoonshuishouden	<30.000	33	31	31
	30.000-40.000	35	23	23
	40.000-50.000	13	19	18
	>50.000	18	28	27

Tabel 41: Frequentie waarmee men roodstaat (n=1.156)

	%
Regelmatig	12
Soms	26
Nooit	60
Wil ik niet zeggen	3

Tabel 42: In hoeverre men in de afgelopen 12 maanden weleens een rekening te laat heeft betaald (n=1.156)

	%
Regelmatig	8
Soms	29
Nooit	62

Tabel 43: Om wat voor rekening(en) ging het? (n=435)

	%
Een digitale rekening	34
Een automatische incasso die geweigerd werd	25
Een rekening per post	28
Weet ik niet	13

Tabel 44: Percentage respondentent dat de verschillende gewenste gedragingen vertoont

	%
<b>Belangrijke documenten bewaren</b>	
<u>Geordend bewaren</u>	74
Niet geordend, maar wel direct terug kunnen vinden	14
Belangrijke documenten ongeordend bewaren of niet bewaren	13
<b>Bekijken online omgevingen</b>	
<u>Bekijkt meer dan 2 van de genoemde mijn-omgevingen weleens</u>	88
Bekijkt minder dan 3 van de genoemde mijn-omgevingen weleens	12
<b>Checken (digitale) post</b>	
<u>Checkt zowel de digitale als papieren post iedere dag</u>	59
Checkt de digitale of papieren post iedere dag en de ander iedere week	22
Checkt beide wekelijks	14
Checkt minder dan wekelijks de digitale en/of papieren post	6
<b>Wekelijks de administratie bijwerken en rekeningen op tijd betalen</b>	
<u>Betaalt direct een rekening of plant direct in online bankieren</u>	67
<u>Betaalt op een vast moment in de week de rekeningen</u>	22
Betaalt pas als er geld is, een herinnering is gestuurd of er niets mee doet	11
<b>Administratie doornemen met partner</b>	
<u>Neemt zowel de administratie regelmatig* door met zijn of haar partner én weet de wachtwoorden en inlogcodes of weet deze te achterhalen</u>	72
Neemt zowel de administratie eens per kwartaal of jaarlijks door met zijn of haar partner én weet de wachtwoorden en inlogcodes of weet deze te achterhalen	7
Neemt zowel de administratie regelmatig* door met zijn of haar partner of weet de wachtwoorden en inlogcodes of weet deze te achterhalen	19
Neemt zowel de administratie eens per jaar of nooit door met zijn of haar partner en weet de wachtwoorden en inlogcodes niet weet en ook niet te achterhalen	3

\* Eens per maand of vaker.

\*\* Onderstreept is door Nibud geformuleerd gewenste gedrag.