

Nazorg voor Duurzame Gedragsverandering

Mijn Sofie B.V. – Jesse Koenders

Mijn Sofie B.V. – Astrid Bruinsma-Eggink

Florius – Jeroen de Vries



Sofie

florius hypotheek die meebewegen

Initiatief in het kort

Klanten met betalingsproblemen bij hypothecair krediet vallen bovengemiddeld veel terug in het eerste jaar ná betalingsproblemen. De terugvalpercentages liggen tussen de 40 en 60%. Dit is een kostbaar proces voor Florius, en een stressvolle situatie voor de klant. Door een gedragsgerichte nazorgpropositie op te stellen willen Sofie en Florius de terugval verminderen. In deze gedragsgerichte aanpak worden meerdere nudges toegepast, mental accounting in het voordeel van de klant gebruikt en zijn systemen ingericht om intertemporal choice te verbeteren.

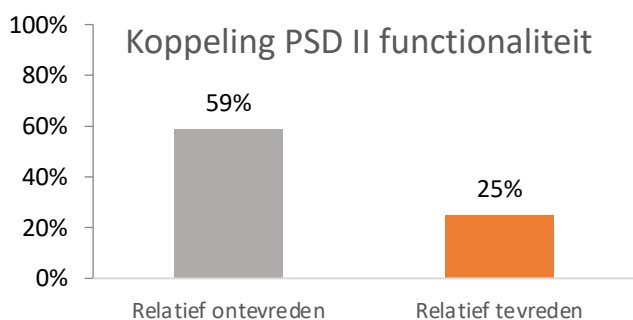
Onderzoek

Het onderzoek wordt uitgevoerd onder 650 klanten met betalingsproblemen, waarnaast een controlegroep van 200 klanten is ingericht. De treatment group ontvangt een jaar lang ondersteuning van Sofie, middels een app en door workshops. De controlegroep krijgt de bestaande behandeling zonder de Sofie-ondersteuning. Gemeten wordt 1) in hoeverre de terugvalcijfers tussen de twee groepen verschillen en 2) in hoeverre de beoordeling van de eigen financiën op een schaal van 1-5 tussen de twee groepen verschillen.

*"Klanten die **minder** tevreden zijn over hun eigen financiën, zijn **eerder** bereid om hun bankrekening te koppelen"*

Resultaten

De pilot is afgelopen voorjaar opgestart, de halfjaarlijkse meetmethodiek zorgt ervoor dat er op het moment van schrijven nog geen data bekend is over het effect van de pilot op de financiële redzaamheid van klanten. Wel zijn er inzichten over de koppeling van de PSD II functionaliteit door de verschillende groepen. Daarnaast is gebleken dat voor verhogen van de deelnamegraad aan de pilot twee zaken van groot belang zijn: **1)** het eerst enthousiasmeren van interne medewerkers vóór dat klanten uitgenodigd worden, en **2)** het sturen van reminders aan klanten die na eerste toezegging hun ondersteuning nog niet hebben opgestart.



Opvallend genoeg koppelt maar liefst 59% van de klanten die minder tevreden zijn over hun financiële situatie (score 1-2) haar bankrekening, tegenover dan 25% van de klanten die meer tevreden zijn (score 4-5).

De assumptie dat ontevredenheid leidt tot wantrouwen en daarmee een blokkade om te koppelen vervalft daarmee.

Wat zijn vervolgstappen ten behoeve van de consument

Komend jaar wordt de financiële situatie van de twee groepen gemonitord, bij succes wordt de behandeling mogelijk breder uitgerold binnen Florius.

Meer weten?

www.mijnsofie.nl