

Nazorg voor Duurzame Gedragsverandering

Mijn Sofie B.V. – Astrid Bruinsma-Eggink
Florius – Jeroen de Vries



Sofie

florius hypotheek die meebewegen

Initiatief in het kort

Klanten met betalingsproblemen bij hypotheek 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. Daarnaast vragen van de NPE guidelines van de ECB om een first-time-right voor klanten met een achterstand. 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. Bovenal wordt de boodschap op meerdere kanalen (video, workshop, 1-op-1, mail, app, website) herhaald om zo de klant te activeren aan de slag te gaan met hun geldzaken.

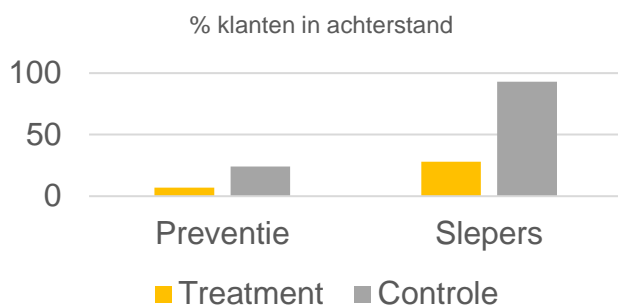
Onderzoek

Het onderzoek wordt uitgevoerd onder 160 klanten met betalingsproblemen, waarnaast een controlegroep van 268 klanten is ingericht. De treatment group ontvangt een jaar lang ondersteuning van Sofie, middels een app, mails, video's en door workshops. De controlegroep krijgt de bestaande dienstverlening zonder de Sofie-ondersteuning. Gemeten wordt in hoeverre de klanten in de twee groepen alsnog in achterstand komen.

"81,3 % van de controlegroep had op enig moment een achterstand. De treatmentgroep deed het met ondersteuning van Sofie een stuk beter: 24,6% had op enig moment een achterstand."

Tussentijdse resultaten

De pilot heeft een sterk positief effect op de financiële zelfredzaamheid van klanten. Gebleken is dat klanten bij beide doelgroepen in de treatment group minder vaak terugvallen in betalingsproblemen ten opzichte van de controlegroep. Beiden groepen zijn in dezelfde macro-economische omstandigheden behandeld, wat externe factoren voor een groot deel uitsluit. Met de aanname dat er tussen de groepen géén verschillende stimulans is om benaderd te worden voor deelname aan de pilot is de pilot succesvol.



24 % van de klanten in de nazorgpilot die zich preventief gemeld hebben komen alsnog in achterstand, versus 7 % van de klanten in de treatmentgroep

93 % van de klanten die slepen met hun incasso in de nazorgpilot blijven dat doen, versus 28 % van de klanten in de treatment groep

Wat zijn vervolgstappen ten behoeve van de consument

De hele pilot wordt uitgevoerd onder vier groepen: klanten die zich melden bij preventie, klanten die slepen met hun incasso, klanten waarvan de hypotheek is geherstructureerd na achterstanden en klanten met een hoog risico bij hun aflossingsvrije hypotheek. Vanuit deze bevindingen verbetert Sofie haar platform om klanten nog beter te helpen en te activeren. Dat gaat onder andere om het automatisch opzijzetten van buffers en het onder de aandacht brengen van tips rondom geldzaken.

Meer weten?

www.mijnsofie.nl