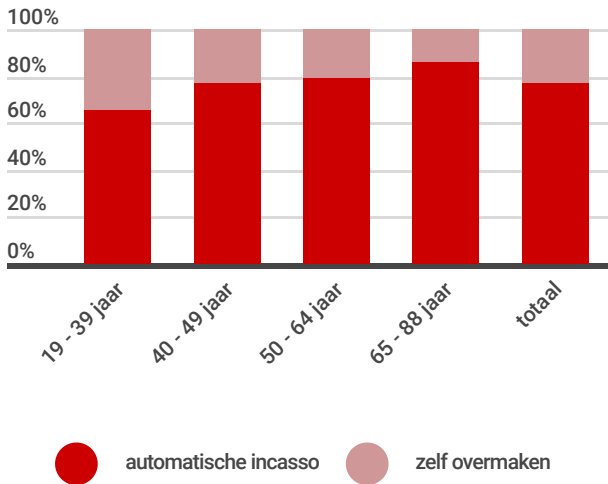


Automatische incasso: door de ogen van de inwoners



mei 2019 - informatie van IVA.Analyse en Intelligence

Hoe ouder men is hoe vaker men via automatische incasso betaalt.

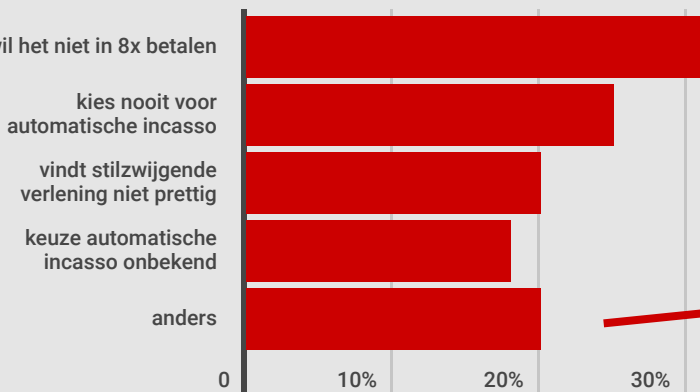


Achtergrond

De gemeente wil bij de communicatie over en het verder vorm geven van het innen van de gemeentelijke belastingen rekening houden met de wensen van de klant. De focus ligt daarbij op de automatische incasso aangezien dit ook voor de gemeente een efficiënte wijze van inning is.

Om de voorkeuren en motivaties van de Helmondse inwoners in beeld te krijgen is het Stadspanel naar hun mening gevraagd. 759 van de 1909 hebben aan het onderzoek meegedaan (40%).

Reden om niet via automatische incasso te betalen:



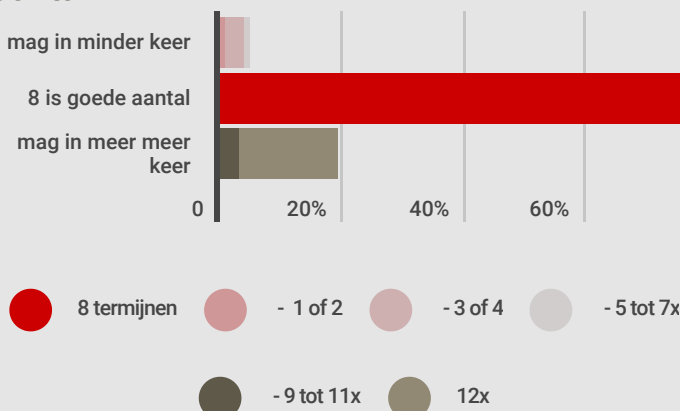
Reden om wel via automatische incasso te betalen:

- 57% niet in 1x hoeven betalen
- 43% gemak hoeft ik er niet aan te denken

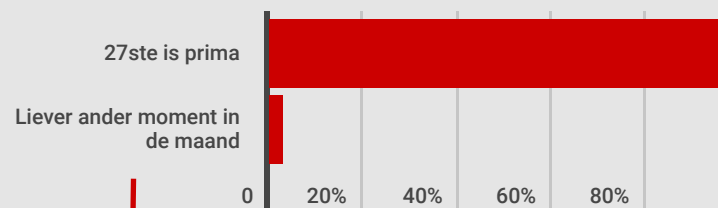
zicht op betalingen
controle
 lukt niet eigen hand
 gewoonte
 omslachtig regelen

99% is (zeer) tevreden over de automatische incassoregeling

Meerderheid van de mensen die via automatische incasso betaalt, vindt 8 termijnen het goede aantal

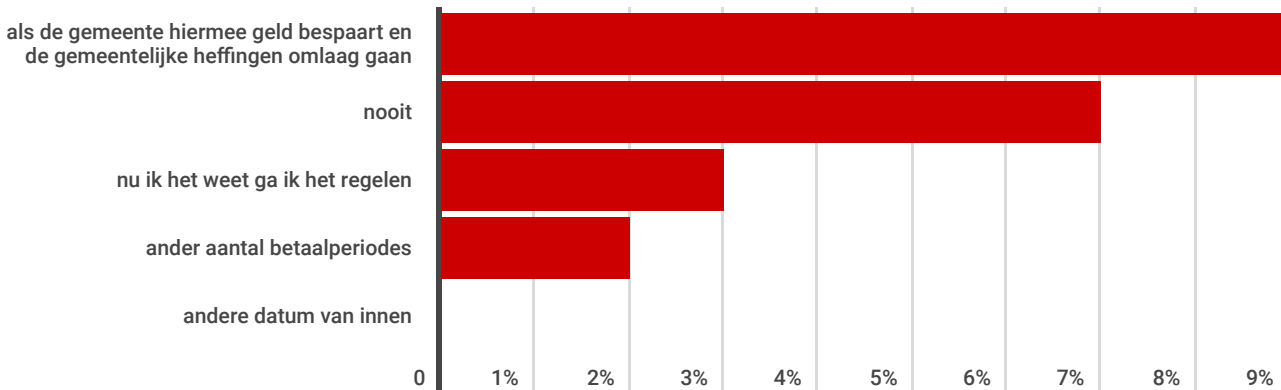


Bijna alle mensen die via automatische incasso betalen, vinden de 27ste v.d maand prima



Reden ander moment:
 Moment van salaris betaling of uitkering ligt na de 27ste van de maand

1 op de 14 huishoudens zal nooit de gemeentelijke belasting via automatisch incasso betalen. De anderen die het nu nog niet via automatische incasso laten innen, zijn (deels onder voorwaarden) hier wel toe bereid.



Typerende tips voor het incassoproces

geef bijv. korting als in 1x betaald. Alternatief, laat heffing voor 2019 al in 2018 betalen, doen wij ook met ziektenkostenverzekering, in ruil voor korting (1 of 2 %)

Bij mijn zorgverzekering kun je kiezen uit 4 data nu komt de 27e mij goed uit maar kan me voorstellen dat er mensen zijn die het prettig vinden als dat gebeurt net na de daa dat hun salaris aestort wordt..

Digitale keuze bieden om jaarlijks of maandelijks of eenmalig betalen

Er zijn mensen die niet digitaal meekunnen en de deur niet uit kunnen vanwege gezondheid. Laat a.u.b. altijd ook een mogelijkheid om anders te betalen

Geef mensen de mogelijkheid tot gespreid betalen via ideal?

Ik wil de aanslag graag per post ontvangen zonder extra kosten daarvoor in rekening gebracht te krijgen.

Laat de inwoners weer in twee termijnen betalen!