

Het betaalmoment sleutel tot financiële rust en betere dienstverlening



**Visiedocument
2025**

**Slimmer innen
met innovaties
en menselijkheid**

De publieke opgave verandert, het betalingsproces moet mee

Financiële stress, problematische schulden en armoede blijven hardnekkige uitdagingen in onze samenleving. Ondanks vele initiatieven ervaren veel mensen geen financiële rust. Vooral jongeren zien hun uitdagingen rondom financiën toenemen. Dit vraagt om een nieuwe aanpak waarin financiële gezondheid het uitgangspunt is.

Gemeenten en publieke organisaties werken tegelijkertijd aan armoedebestrijding, digitalisering en kostenverlaging, terwijl klanten en inwoners snellere, duidelijkere en persoonlijker communicatie verwachten. Het betaalmoment, het moment waarop iemand een rekening ontvangt of betaalt, is vaak nog traditioneel ingericht en onvoldoende afgestemd op iemands situatie.

Juist dat betaalmoment kan méér zijn dan een administratieve stap: het is een kans om klanten en inwoners op het juiste moment persoonlijk en toegankelijk te benaderen. Moderne technologie maakt dit haalbaar én betaalbaar.

POM, Twikey en FinBuddy delen de missie van een samenleving waarin financiële gezondheid de norm is. Dat vraagt om samenwerking tussen publieke en private partijen.

Dit visiedocument is een uitnodiging om samen met deze partijen te ontdekken, kennis te bundelen en niet opnieuw het wiel uit te vinden, maar vooral te bouwen op wat werkt.

Juli 2025

Mark de Roode (POM)
Benjamin Alkemade (Twikey)
Jeffrey van Dam (FinBuddy)

***“Juist dat betaalmoment kan meer zijn dan
een administratieve handeling”***

De uitdaging

Van losse systemen naar samenwerken en vertrouwen

Veel organisaties gebruiken meerdere, niet-gekoppelde systemen voor inning. Betaalverzoeken zijn vaak generiek, informatie is versnipperd en signalen van betalingsproblemen komen laat in beeld. Dit kost tijd, verhoogt kosten en beperkt de mogelijkheid om preventief te handelen.

Door systemen te koppelen, communicatie persoonlijker te maken en signalering eerder in te zetten, kunnen processen versnellen, kosten dalen én klanten en inwoners tijdig worden ondersteund.

Veelvoorkomende knelpunten en bewezen oplossingen:

- ➔ **Aansluiten op betaalmomenten** | Facturen en incasso's beter laten aansluiten op inkomens- of factuurdata, eventueel met gespreid betalen.
- ➔ **Directe opvolging bij mislukte incasso's** | Automatisch reageren op storneringen met gerichte en persoonlijke opvolging.
- ➔ **Eenvoudig machtigen** | Digitale, rechtsgeldige machtigingen in plaats van papieren processen of niet rechtsgeldige webformulieren
- ➔ **Consistente communicatie** | Gepersonaliseerde betaalverzoeken via het voorkeurskanaal en op een passend taalniveau.
- ➔ **Inzicht in betaalgedrag** | Realtime dashboards en automatische signalen voor snelle opvolging.
- ➔ **Vroegsignalering** | Proactief betalingsgedrag analyseren en preventief ondersteuning aanbieden.
- ➔ **Koppeling met begeleiding** | Directe integratie van hulpverlening in het betaalproces.
- ➔ **Centrale regie op invordering** | Eén ketenaanpak van uitnodiging tot opvolging.
- ➔ **Voorkomen van escalatie** | Alternatieve betaalroutes, herinneringen en betaalpauzes in plaats van boetes.
- ➔ **Mensgerichte communicatie** | Toegankelijke, vriendelijke en oplossingsgerichte toon.

Een uitgebreide uitwerking met praktijkvoorbeelden staat in Bijlage IV.

Maatschappelijke urgentie

Veel Nederlanders, en vooral jongeren, hebben moeite om grip te houden op hun geldzaken. Abonnementen, marketingprikkel, 'buy now pay later'-opties en sociale druk leiden tot overbesteding, terwijl sparen niet lukt. Ondertussen versterken sociale media het gevoel van tekortschieten, wat de onzekerheid vergroot en financiële keuzes negatief beïnvloedt.

Problematische schulden treffen zo'n **730.000 huishoudens** in Nederland. Dat aantal verandert al jaren nauwelijks. Schulden zijn niet alleen persoonlijk ingrijpend, maar kosten de samenleving jaarlijks minstens **8,5 miljard euro** door hogere zorgkosten, minder arbeidsparticipatie en druk op het sociaal domein.

Een onverwachte gebeurtenis, zoals baanverlies, ziekte of scheiding, kan voldoende zijn om in de schulden te belanden. Wat begint met een gemiste betaling, kan leiden tot stress, maatschappelijke uitsluiting en langdurige hulpverlening.

Gemeenten hebben een unieke rol als schuldeiser én hulpverlener. Door het betaalmoment, bijvoorbeeld bij gemeentelijke belastingen, te benutten voor preventie, kan escalatie worden voorkomen en kunnen maatschappelijke kosten dalen.

730.000

Nederlanders hebben
problematische schulden

8,5 miljard euro

bedraagt jaarlijks de maatschappelijke
rekening van schuldenproblematiek

De visie: slimmer innen is beter helpen

Het betaalmoment is geen administratief sluitstuk, maar de kans op een strategisch contactmoment. Door technologie, inzicht en menselijkheid te combineren, ontstaat grip op financiële stromen én ruimte om klanten en inwoners perspectief te bieden.

Vijf belangrijke pijlers voor toekomstbestendig betalingsverkeer:

- 1 **Inzicht** | Realtime zicht op betaalgedrag, uitval en risico's.
- 2 **Relevante communicatie** | De juiste boodschap, juiste moment en het juiste kanaal.
- 3 **Samenwerking** | Vroegsignalering, kennis en datadeling tussen afdelingen en sectoren. Ook tussen het financieel en sociaal domein.
- 4 **Keuzevrijheid** | Flexibiliteit en duidelijkheid voor inwoners.
- 5 **Maatschappelijke meerwaarde** | Oog voor kwetsbaren, stressreductie en preventie.

Met deze aanpak wordt inning een middel om vertrouwen te bouwen, financiële rust te bevorderen en maatschappelijke kosten te verlagen

“Het betaalmoment is geen administratief sluitstuk, maar de kans op een strategisch contactmoment”

De rol van technologie en innovatie

POM, Twikey en FinBuddy geloven in het maximaal inzetten van innovatie en technologie in dienst van menselijkheid.

- ✓ **Flexibel digitaal incasseren** met automatische opvolging.
- ✓ **Persoonlijke aandacht op het juiste moment** een dialoog in plaats van boete.
- ✓ **Betalen via WhatsApp, sms of e-mail** met één klik.
- ✓ **Realtime waarschuwingen** bij risico's en financiële stress om problemen te voorkomen.

Deze aanpak past binnen bestaande gemeentelijke ICT-landschappen en sluit aan bij landelijke adviezen (IBO) voor het voorkomen van schulden.

Via deze praktische ketenaanpak helpt moderne technologie Nederland financieel gezonder te maken. Door inwoners meer flexibiliteit en eigenaarschap te bieden waar en wanneer dat kan, en passende begeleiding wanneer dat nodig is. Dit sluit aan bij de beleidsopgaven rondom bestaanszekerheid, brede welvaart en het voorkomen van escalatie richting zware schuldhelpverlening.

Tot slot: van inning naar vertrouwen

De druk op publieke dienstverlening neemt toe, terwijl schuldenproblematiek hardnekkig blijft. Het is tijd om betalingen te benutten als kans voor inzicht, dialoog en vertrouwen.

FinBuddy, Twikey en POM kiezen voor een integrale aanpak door samen te werken met zoveel mogelijk partijen, geen losse pleisters. De middelen zijn er, de urgentie is hoog en de basis voor samenwerking ligt klaar.

Oproep: denk met ons mee!

We nodigen beleidsmakers, uitvoerders, vaste lasten leveranciers en maatschappelijke organisaties uit om samen te werken aan een systeem waarin de inwoner centraal staat. Dat kan via het delen van ideeën, kennissessies of het starten van pilots.

Heb je ideeën, wil je meedoen of wil je meer informatie? Mail naar ikdoemee@pom.eu

“Van inning naar inzicht. Van druk naar dialoog. Van systeem naar vertrouwen.”

BIJLAGE I

Hoe POM gemeenten versterkt

Gemeenten die de transitie naar een toekomstbestendig betalingsproces willen maken, hebben behoefte aan softwarepartners die niet alleen innovatieve oplossingen bieden, maar ook diepgaand inzicht hebben in de publieke sector en haar unieke uitdagingen.

POM vervult deze rol met een flexibel en schaalbaar platform dat het volledige betalings- en invorderingstraject naadloos integreert binnen de bestaande keten.

Met POM kunnen gemeenten:

- ✓ **Het betaalproces volledig personaliseren en afstemmen** op de voorkeuren en situaties van de inwoner, waardoor communicatie effectiever en doeltreffender wordt.
- ✓ **Betaaldata centraal samenbrengen en integreren** met andere gemeentelijke processen en ketenpartners, voor een eenduidig en datagedreven overzicht.
- ✓ **Automatische opvolgingen en interventies inrichten** die niet alleen sturen op inning, maar ook vroegtijdige ondersteuning bieden.
- ✓ **Realtime inzicht verkrijgen** in betaalgedrag, uitvalrisico's en maatschappelijke effecten, waarmee beleids- en uitvoeringsbeslissingen beter worden onderbouwd.

Innovatieve oplossingen zijn voor POM geen doel op zich, maar een middel om publieke dienstverlening efficiënter, transparanter en mensgerichter te maken. Daarmee ondersteunt POM gemeenten bij het vervullen van hun maatschappelijke taak, met oog voor zowel financiële stabiliteit als sociale cohesie.

BIJLAGE 2

Hoe Twikey gemeenten versterkt

Digitaal en rechtsgeldig machtigen

Gemeenten kunnen burgers eenvoudig een digitale machtiging laten afgeven voor automatische incasso. Dit verlaagt drempels en verhoogt het betaalgemak, vooral voor mensen met beperkte digitale vaardigheden.

Gespreid en voorspelbaar betalen via incasso

Inwoners kunnen kiezen voor gespreid betalen via automatische incasso, afgestemd op hun inkomstenpatroon. Dit voorkomt dat vaste lasten en inkomen elkaar kruisen – een veelvoorkomende oorzaak van betalingsproblemen.

Volledig geautomatiseerd incassoproces

Het gehele incassotraject – van machtiging tot betaling – wordt automatisch beheerd. Gemeenten houden realtime inzicht in de status van betalingen en kunnen zonder handmatige handelingen opvolgingen laten uitvoeren.

Slim failuremanagement bij mislukte incasso's

Twikey's geautomatiseerde failuremanagement voorkomt kostbare en belastende vervolgstappen. Bij een mislukte incasso wordt automatisch een aangepast plan voorgesteld.

Integratie met schuldhulp en vroegsignalering

Door koppelingen met gemeentelijke systemen kan betaalgedrag een vroeg signaal zijn voor bredere problematiek. Twikey stelt gemeenten in staat om proactief hulp te bieden, voordat schulden problematisch worden.

Van inning naar inzicht: maatschappelijke winst

De inzet van Twikey helpt gemeenten niet alleen om hun financiële processen te verbeteren, maar vooral om maatschappelijke waarde te creëren:

- ✓ Minder incassokosten
- ✓ Snellere betaling van vorderingen
- ✓ Minder instroom in schuldhulptrajecten
- ✓ Meer ruimte voor persoonlijke dienstverlening

BIJLAGE 3

Hoe FinBuddy gemeenten & vaste lasten leveranciers versterkt

FinBuddy voorkomt financiële stress door vaste lasten één dag na ontvangst van inkomen automatisch te incasseren. Dit geeft klanten en inwoners direct overzicht en structuur: dit komt binnen, dit gaat eruit, dit blijft over. Steeds meer organisaties, waaronder Essent, Gemeente Tilburg en diverse woningcorporaties, sluiten zich aan. Hoe meer partners, hoe groter de maatschappelijke impact.

FinBuddy biedt:

- ✓ **Slim en persoonlijk incasseren** | Automatische afschrijving kort na het inkomensmoment, afgestemd op persoonlijke situatie.
- ✓ **Naadloze integratie** | Koppeling met bestaande IT-partners in veel sectoren, klantreizen op maat en volledige geautomatiseerde klantcommunicatie.
- ✓ **Overzicht en inzicht** | Eén duidelijk overzicht in de FinBuddy-app en realtime dashboards met statistieken, evaluaties en trends.

Resultaten bij gebruikers (500+ onafhankelijke enquêtes)

95 %

Betaalt makkelijker op tijd

9,3

Gemiddelde waardering

74 %

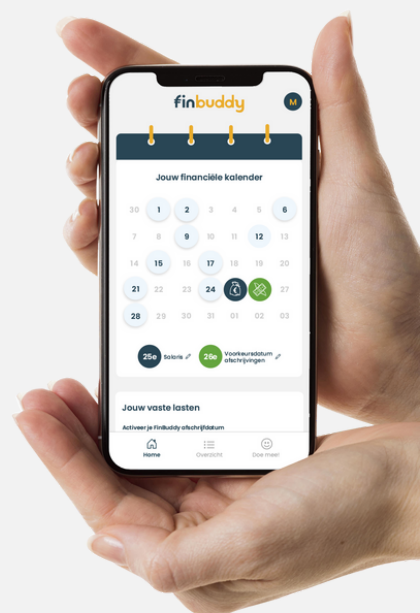
Kan makkelijker sparen

63%

Ervart meer controle over geldzaken

Impact voor gemeenten en vaste lastenleveranciers:

- Financieel gezondere klanten en inwoners.
- Minder storeringen, herinneringen, betalingsregelingen, kwijscheldingen en klantcontact.
- Verbeterde klantrelaties door heldere, structurele communicatie.



BIJLAGE 4

Veelvoorkomende knelpunten en bewezen oplossingen:

Probleem	Omschrijving	Oplossing
Betaalmoment sluit niet aan op inkomensmomenten.	Inwoners kunnen soms niet op een geschikt moment betalen. Er is geen flexibiliteit in betaalmoment	Flexibel of gespreid betalen via automatische incasso op een moment passend bij de inkomensdatum.
Mislukte incasso's (storneringen) zonder directe opvolging.	Een gemiste incasso leidt snel tot aanmaningen of een incassotraject. Omdat er geen automatische en persoonlijke opvolging is.	Automatische opvolging op basis van stornocodes, zodat snel en gericht contact mogelijk is.
Automatisch machtigen kost onnodig veel stappen.	Papieren machtigingen zijn traag, foutgevoelig of ontbreken.	Digitaal rechtsgeldig machtigen via mobiele en toegankelijke oplossingen.
Communicatie en betaalervaring zijn versnipperd.	Brieven, portalen en links zijn niet op elkaar afgestemd. Communicatie is hierdoor niet persoonlijk en niet oplossingsgericht.	Gepersonaliseerde betaalverzoeken via het voorkeurskanaal en taalniveau van de inwoner.
Geen integraal overzicht van betalingen en betaalgedrag.	Betaalstatus, uitval, opvolging en signalering staan verspreid over meerdere systemen.	Realtime dashboards met automatische triggers en signalen.
Signalen van betalingsproblemen komen laat.	Actie wordt reactief ondernomen bij een aanmaning of incasso.	Vroegsignalering op betaalgedrag en gedragsondersteuning.
Schuldhelpverlening is los van het betaalproces.	Geen automatische koppeling tussen financieel gedrag en hulpverlening.	Integratie van begeleiding via app of coach direct vanuit het betaalproces.
Geen centrale regie op het invorderingsproces.	Afdelingen werken met eigen processen en systemen.	Geïntegreerde ketenoplossing: van betalingsuitnodiging tot opvolging.
Traditionele invordering leidt tot escalatie en maatschappelijke kosten.	Boetes en kosten kunnen betalingsproblemen verergeren.	Alternatieve betaalroutes, automatische herinneringen en betaalpauzes.
Gebrek aan vertrouwen in de overheid bij burgers.	Communicatie voelt soms formeel en afstandelijk.	Mensgerichte communicatie en proactieve ondersteuning.