

Flitspeiling over betalen



Samenvatting

Achtergrond

In deze flitspeiling staat 'betalen' centraal. Hoe betalen bibliotheekleden het liefst hun abonnement, activiteiten en tetaatgelden? En wat vinden ze van de communicatie van de bibliotheek over dit onderwerp? Deze samenvatting geeft de belangrijkste resultaten op totaal BiebPanel niveau weer. In de grafieken zijn ook de resultaten op bibliotheekniveau of clusterniveau terug te vinden. In de tabellen staan daarnaast uitsplitsingen naar subgroepen voor uw bibliotheek/cluster.

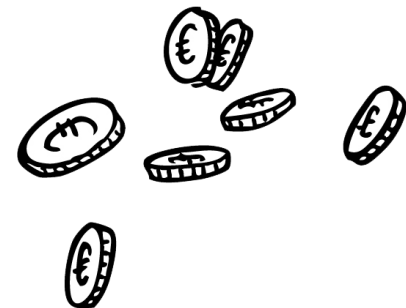
Communicatie over betalen

Iets meer dan tweederde van de panelleden is positief over de communicatie over aspecten die met betalen te maken hebben. De overige panelleden zijn veelal neutraal in hun mening. Mannen zijn meer te spreken over de communicatie dan vrouwen en 55-plussers zijn positiever dan panelleden jonger dan 55. Ook zien we dat lager opgeleiden iets positiever zijn dan middelbaar en hoger opgeleide panelleden.

Panelleden die positief zijn, geven vooral aan dat ze blij zijn dat de communicatie duidelijk en tijdig is en dat ze tevreden zijn over de manier van betalen (veelal automatische incasso, soms op eigen verzoek via acceptgiro). De inleverattentie zorgt ervoor dat de boetes op tijd en zonder problemen worden betaald en wordt gewaardeerd.

Panelleden die ontevreden zijn over de communicatie, geven aan dat ze graag een bericht ontvangen voordat de automatische incasso wordt afgeschreven, dat ze het niet fijn vinden dat het abonnement automatisch wordt verlengd, dat ze niet van tevoren weten dat ze een boete hebben en dat ze op de hoogte willen worden gebracht als de tarieven van de bibliotheek veranderen. Ook hier komt de inleverattentie terug: bibliotheekleden die deze nog niet ontvangen, zouden dit wel erg waarderen.

Zowel over het betalen van het abonnement als over het betalen van openstaande tetaatgelden, ontvangen panelleden het liefst informatie via de mail. 8% van de panelleden geeft aan dat ze over het betalen van het abonnementsgeld het liefst een brief ontvangen. Ongeveer 7% ontvangt berichten over het abonnement of de tetaatgelden het liefst via Mijn bibliotheek. We zien nauwelijks verschillen in voorkeur qua geslacht, leeftijd, regio en opleidingsniveau. Alleen het informeren over de openstaande tetaatgelden via de Bibliotheek App spreekt panelleden tot 55 jaar iets meer aan dan de oudere panelleden.



Samenvatting



Manier van betalen

Abonnementsgeld

55% van de panelleden wil het abonnementsgeld het liefst betalen via automatische incasso. Dit geldt nog meer voor de panelleden vanaf 35 jaar dan voor jongere panelleden.

Ongeveer drie op de tien geven de voorkeur aan het betalen van het abonnementsgeld via iDEAL. Dit zijn dan met name de panelleden tot 35 jaar en vaker middelbaar en hoger opgeleiden dan lager opgeleiden.

Betalen van het abonnementsgeld via de betaalzuil, contant of op een andere manier wordt nauwelijks genoemd.

Vier van de vijf panelleden geven er de voorkeur aan het abonnementsgeld te betalen als een vast bedrag per jaar. 65-plussers noemen dit nog vaker dan jongere panelleden en hoger opgeleiden vaker dan middelbaar of lager opgeleiden.

Boetes / tetaatgelden

Bij het betalen van boetes/ tetaatgelden zien we een minder eenduidig beeld naar voren komen. Zo geven drie op de tien de voorkeur aan betaling via iDEAL en eenzelfde percentage aan betalen via een betaalzuil in de bibliotheek. 15% geeft aan boetes het liefst contant in de bibliotheek te willen afrekenen.

Vrouwen geven vaker dan mannen aan de boetes te willen betalen via een betaalzuil, mannen geven juist vaker de voorkeur aan automatische incasso. Daarnaast geven panelleden jonger dan 65 vaker aan via de betaalzuil te willen betalen dan 65-plussers.

Het betalen van boetes via iDEAL spreekt panelleden tot 55 jaar meer aan dan de oudere panelleden, zij hebben vaker dan panelleden tot 55 jaar een voorkeur voor het contant betalen van boetes in de bibliotheek. Middelbaar en hoger opgeleiden gebruiken liever dan lager opgeleiden iDEAL om boetes te betalen.

Deelname aan een activiteit

Panelleden die een mening hebben over de manier van betalen van activiteiten (77% van het totaal), geven vooral de voorkeur aan een betaling via iDEAL (35%). Gevolgd door betaling in de bibliotheek zelf, contant (13%) of via een betaalzuil (11%). Ook hier zien we dat iDEAL wat populairder is onder panelleden tot 55 jaar en onder hoger opgeleiden.

Ook geven panelleden van 65 jaar of ouder relatief vaak aan dat het niet van toepassing is (zij maken geen gebruik van activiteiten).