



# Wanbetaling op het speelplein

In dit document lees je een neerslag van de uitwisseling op onze studiedag 'in- en uitschrijven' van 12 oktober 2023. In de uitwisseling werd gefocust op 3 onderdelen: 'Wanbetaling voorkomen', 'wanbetaling genezen' en 'wat als het echt niet lukt?'.

## Wanbetaling voorkomen

We lijstten enkele tips op hoe je binnen jouw inschrijfprocedure ervoor kunt zorgen dat zo weinig mogelijk mensen de factuur niet betalen:

1. Wees beschikbaar en toegankelijk
2. Zorg ervoor dat mensen ook fysiek kunnen langskomen om de betaling te regelen
3. Voorzie een permanentie of onthaal voor ouders
4. Zorg ervoor dat ze ook ter plaatse kunnen betalen
5. Informeer de ouders op voorhand duidelijk over de kosten verbonden aan deelname aan het speelplein
6. Geef dagen die ingericht worden door het speelplein nog eens mee
7. Waarschuw ouders over oplopende rekeningen. Stel een bedrag in vanaf wanneer je een waarschuwing stuurt over oplopende facturen
8. Communiceer transparant en volledig over de totale kostprijs. Leg de procedure uit wanneer de rekening niet betaald wordt
9. Geef aan ouders mee waar ze terecht kunnen voor hulp bij de betaling van facturen.
10. Werk samen met partners
11. Voorzie de mogelijkheid om op voorhand te betalen
12. Communiceer op maat van de ouders. Voorzie indien nodig vertaling.

## Wanbetaling genezen

1. Neem de telefoon vast, zorg ervoor dat je een antwoord gehoord hebt van de ouders die nog moeten betalen
2. Koppel de betaling van de factuur aan een volgende deelname
3. Maak ouder duidelijk dat ze een fiscaal attest pas kunnen krijgen als de factuur betaald is
4. Voorzie afbetalingsplannen voor ouders die het moeilijk hebben
5. Overhandig de facturen fysiek, zodat je er zeker van bent dat de factuur bezorgd is
6. Maak het speelplein gratis, op die manier moet niemand nog een factuur betalen
7. Pas automatisch de kortingen waar ouders recht op hebben toe en ga proactief ouders bevragen of ze recht hebben op een verlaagd tarief
8. Wees je ervan bewust dat september voor ouders een dure maand is. Geef de nodige uitstel zodat ze die maand kunnen overbruggen.
9. Wees op voorhand zeer duidelijk over eventuele extra kosten die aangerekend worden voor bijvoorbeeld uitstappen, maar ook voor het te laat betalen van facturen
10. Hou eventuele aanmaningskosten redelijk en binnen het wettelijke kader/

## Wat als het echt niet lukt?

Wees je ervan bewust dat de kosten voor het opvorderen van een betaling hoog zijn. Je zal er in de meeste gevallen meer voor betalen dan de uiteindelijk kost van de factuur. Niet alle inningskosten kunnen doorgerekend worden en zullen door de werking gedragen moeten worden.

Het inschakelen van incassobureaus is een grote stap: Het gaat om commerciële bedrijven die hun hand er niet voor omdraaien om kostelijke procedures op te starten, zowel voor de wanbetaler als voor het speelplein. Het kan zeer traumatiserend zijn voor ouders om ineens een incassobureau aan de deur te krijgen. Van het laagdrempelig karakter waar onze sector voor staat schiet dan niet veel meer over.

#### **WAAROM GA JE ER DAN ACHTERAAN?**

Mogelijke redenen die opgegeven werden liggen op de lijn 'opvoeding': We willen ouders niet het signaal geven dat dit zomaar kan, dat levert inde toekomst problemen op.

Anderen geven aan dat het gaat om 'gelijkheid': Als de andere ouders betalen, dan moet die ene ouder dat ook doen.

#### **BEHOUD CONTROLE**

We hoorden van veel verantwoordelijken dat onbetaalde facturen na een bepaalde termijn doorgestuurd worden naar een financiële dienst die zich met de inning zal bezighouden.

Maak afspraken met deze dienst over hoe ze tewerk zullen gaan. De manier waarop zij werken heeft een impact op de uitstraling van het speelplein. Vraag om tenminste op de hoogte gehouden te worden.

### **Besluit**

Ieder speelplein dat werkt met een systeem van 'achteraf betalen' kan geconfronteerd worden met ouders die het nalaten om die rekening te betalen. Dat betekent niet dat zo'n systeem meteen afgevoerd moet worden.

Over het algemeen betalen de meeste ouders vlot. Je moet maar een aantal keren betalingen verwerken, je hoeft geen grote sommen op het speelplein te bewaren en je hoeft niet weken op voorhand te weten of je op een bepaalde dag naar het speelplein zal komen.

Een systeem van achteraf betalen kan zo bijdragen aan de laagdrempeligheid van de werking en aan een vlotte administratieve afhandeling.

De tips die je hier las komen zeer vaak op hetzelfde neer:

- Besef dat de meeste facturen probleemloos in orde komen, en dat de meeste mensen hun facturen echt wel willen betalen
- Bereikbaar zijn om over de facturen te kunnen spreken
- Veel transparantie, zodat ouders niet voor onverwachte (bijkomende) kosten komen te staan.
- Een menselijke aanpak waarin ruimte is om ouder op hun eigen tempo de factuur in orde te laten maken