

# Credit Expo 2017

*Generatie Z onderzoek: de resultaten!*



Janssen & Janssen

*Voor een  
schuldenvrije  
maatschappij*



Janssen & Janssen



# Agenda Credit Expo 2017

*Resultaten onderzoek generatie Z*

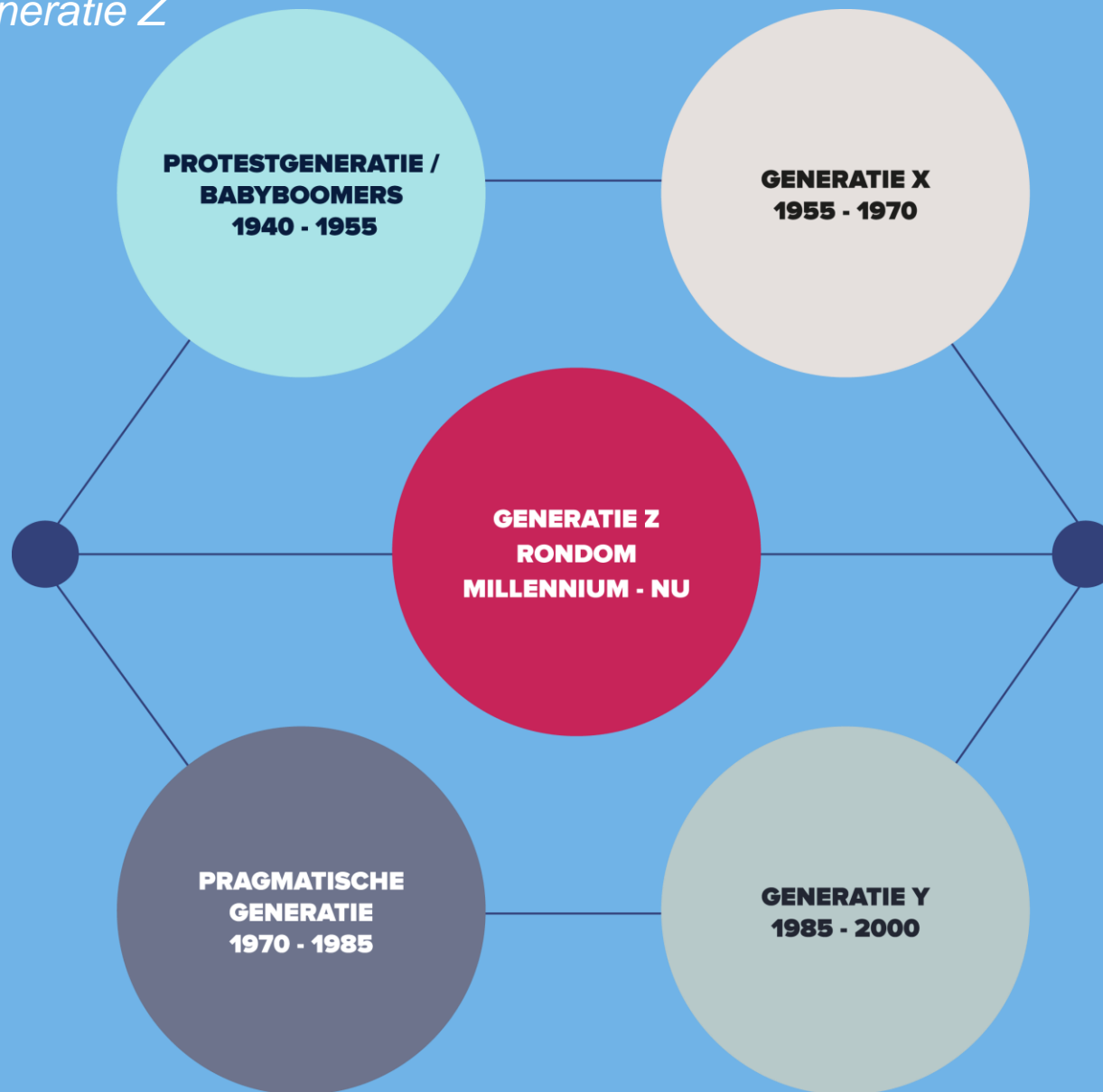
1. Wie is generatie Z?
2. Waarom dit onderzoek?
3. Wat hebben we onderzocht?
4. Resultaten: belangrijke insights
5. Advies



*Voor een  
schuldenvrije  
maatschappij*

# 1. Wie is generatie Z?

*Resultaten onderzoek generatie Z*



*Voor een  
schuldenvrije  
maatschappij*

# 1. Wie is generatie Z?

*Resultaten onderzoek generatie Z*

- Zijn geboren tussen 1992 en 2010 , max 25 jaar oud
- 80% van de 12/14 jarigen heeft mobiele telefoon
- Vormen 22,49% van onze bevolking!
- Voelen zich over het algemeen meer Europeaan dan Nederlander
- 76% denkt het beter te krijgen dan hun ouders
- Werk en privé mengt zich, kan overal en altijd.
- Voor hen is internet net zo normaal als zuurstof en elektriciteit
- Geld moet rollen!



*Voor een  
schuldenvrije  
maatschappij*

GENERATIE Z  
RONDOM  
MILLENNIUM - NU

## 2. Waarom dit onderzoek?

*Resultaten onderzoek generatie Z*

3 redenen:

1. Resultaten van het onderzoek in 2016 :

- 25% heeft al eens schulden gehad, 5% deurwaarder ervaring
- Inkomsten beperkt, lenen naast studie 22%
- Vaste lasten in combinatie met uitgavenpatroon: andere Maslow



*Voor een  
schuldenvrije  
maatschappij*

7. Auto  
6. Wonen  
5. Studie  
4. Overig  
3. Sporten  
2. Zorg  
1. Telefoon

## 2. Waarom dit onderzoek?

Resultaten onderzoek generatie Z

2. Nibud cijfers:

Kans op financiële schulden voor 1

(2016)

	18-35	35-45	45-54	55-64	65 jaar of ouder
	%	%	%	%	%
Geen betalingsproblemen	70	75	82	83	93
Lichte betalingsproblemen	13	11	12	12	3
Ernstige betalingsproblemen	17	13	6	5	4

...anartig met hun geld  
...administratie hebben, verkleinen  
...men te krijgen. In het  
...het Nibud op een rij wat de oorzaken  
...problemen en waarom iemand te maken  
...se problemen in plaats van lichte.

...dat kampt met risicov...  
...zat nog zo'n 17 procent van de...  
...ongeveer 18 procent.

Van alle Nederlandse huishoudens wordt maar 2,5 procent...  
...professionele schuldhulpverlening. "Er is dus nog een relatief gro...  
...van potentiële cliënten", concludeert het rapport. In 2012 was het percen...  
...2,3.



Voor een  
schuldenvrije  
maatschappij

## 2. Waarom dit onderzoek?

Resultaten onderzoek generatie Z

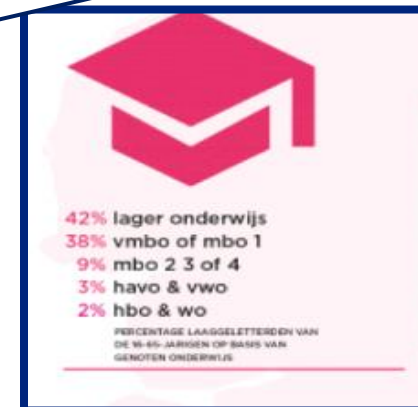
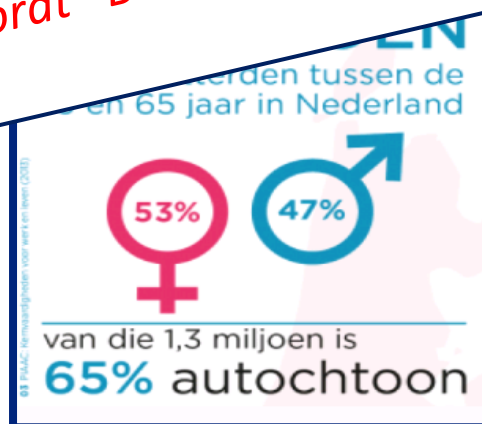
### 3. Communicatie van belang

“Ongeveer 1 op de 9 Nederlanders  
zijn laaggeletterd. Ze hebben  
communicatieproblemen.”

**“Schulden worden hoger doordat mensen die problemen hebben met taal de inhoud van brieven niet begrijpen, waardoor situatie nog problematischer wordt”** Bron: Stichting lezen en schrijven ( April 2016)



Voor een  
schuldenvrije  
maatschappij



Bron: [www.lezenenschrijven.nl/](http://www.lezenenschrijven.nl/) [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

# 3. Wat hebben we onderzocht?

*Resultaten onderzoek generatie Z*

Doel van het onderzoek: Inzicht krijgen in percepties en behoeften van jongeren t.a.v. communicatie

Onderzoek onder jongeren met schulden tussen 18 en 25 jaar:

- Wat zijn de percepties en motivaties van jongeren ten aanzien van betaalachterstanden?
- Wat zijn behoeften van jongeren tav communicatie over betaalachterstanden?



*Voor een  
schuldenvrije  
maatschappij*



# 4. Resultaten: belangrijke insights

Resultaten onderzoek generatie Z

## 1. Jongeren raken snel in de financiële problemen



Voor een  
schuldenvrije  
maatschappij

# 4. Resultaten: belangrijke insights

*Resultaten onderzoek generatie Z*

2. Start eerder (en preventief) met communiceren richting jongeren



*Voor een  
schuldenvrije  
maatschappij*

# 4. Resultaten: belangrijke insights

*Resultaten onderzoek generatie Z*

3. Huidige communicatie van incassanten bereikt en activeert (deel) jongeren onvoldoende

**Bereiken**: de communicatie bereikt jongeren niet om allerlei praktische redenen.

**Verwerken**: hoewel de betaalherinneringen en aanmaningen veel jongeren wel bereiken, verwerken of begrijpen ze de boodschap niet goed.

**Motiveren**: een deel van de jongeren is gemotiveerd om de betaalachterstand aan te pakken. Een ander deel is niet gemotiveerd om eraan te werken en denkt dat het wel goed komt op termijn

**Activeren**: deel van de jongeren onderneemt vervolgens geen actie op de betaalherinneringen.

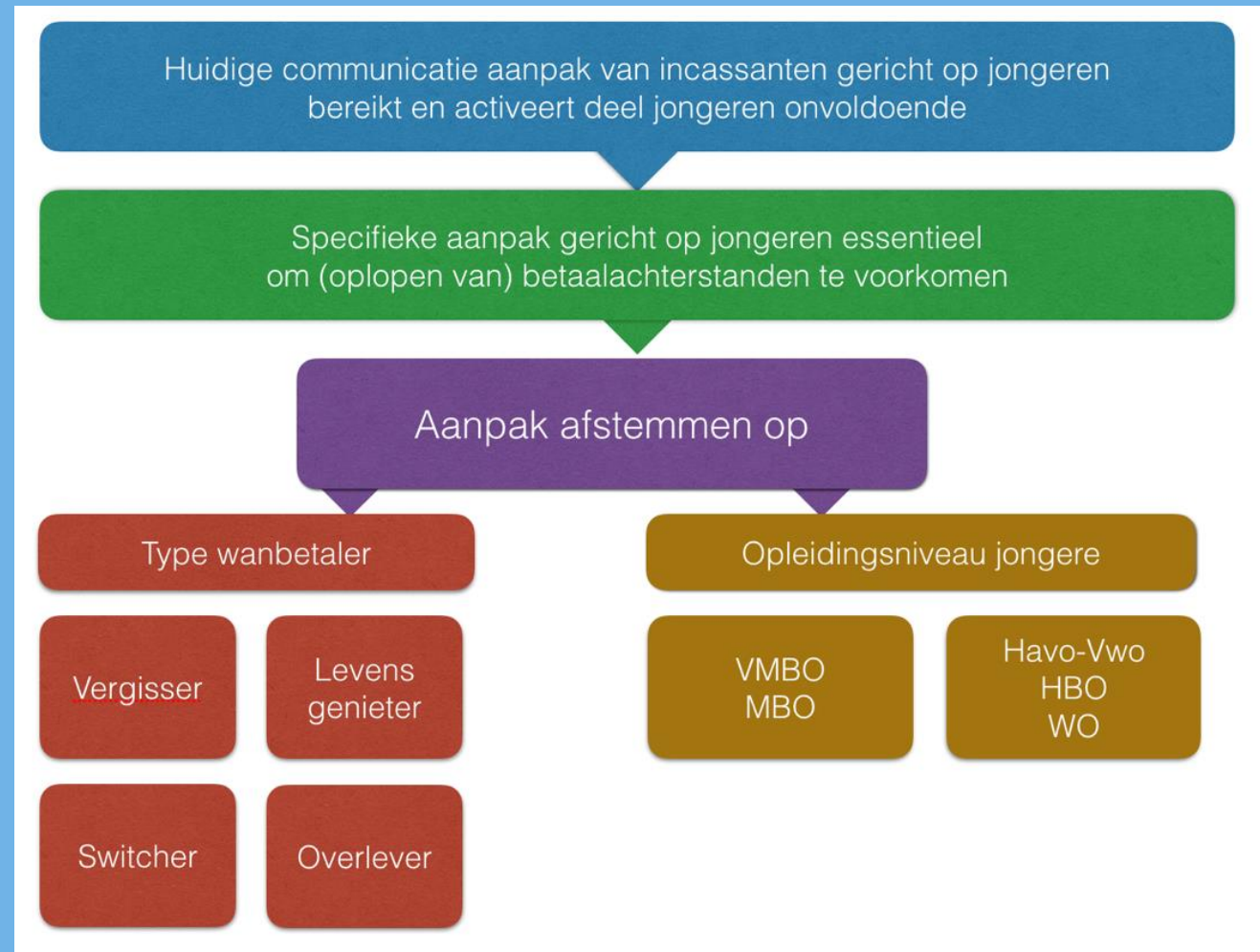


*Voor een  
schuldenvrije  
maatschappij*

# 4. Resultaten: belangrijke insights

*Resultaten onderzoek generatie Z*

4. Specifieke aanpak is nodig om jongeren met betaalachterstanden te bereiken en activeren

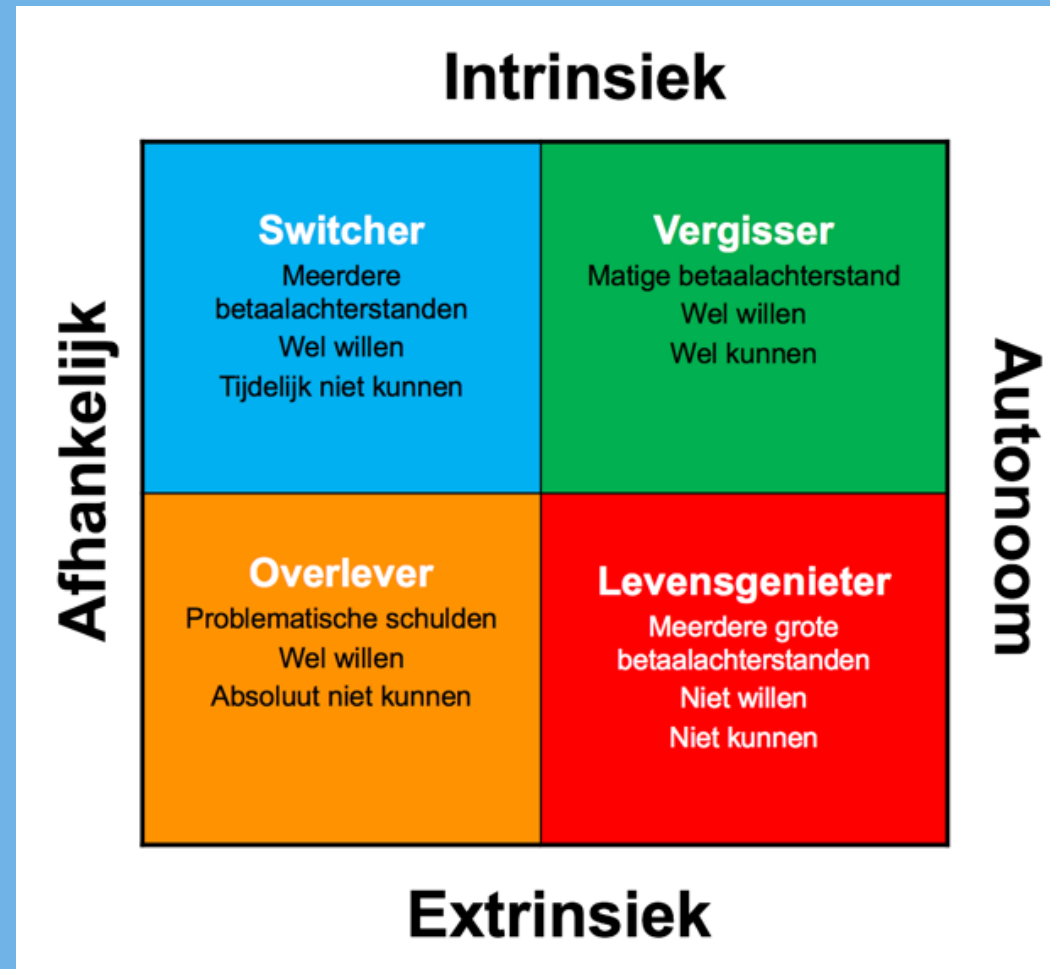


*Voor een  
schuldenvrije  
maatschappij*

# 4. Resultaten: belangrijke insights

Resultaten onderzoek generatie Z

5. Stem de aanpak af op het type wanbetaler



*Voor een  
schuldenvrije  
maatschappij*

# 4. Resultaten: belangrijke insights

*Resultaten onderzoek generatie Z*

6. Houd goed rekening met het opleidingsniveau van jongeren

## **Lage opleiding: vmbo en mbo niveau**

To do: Pedagogische benadering > vertrouwen en houvast bieden, meenemen in het proces.

## **Hoge(re) opleiding: havo, vwo, hbo en wo**

To do: Faciliterende benadering > concrete, makkelijke oplossingen aanreiken om achterstand weg te werken.



*Voor een  
schuldenvrije  
maatschappij*

# 4. Resultaten: belangrijke insights

*Resultaten onderzoek generatie Z*

7. Communicatie gericht op jongeren bereikt, prikkelt en motiveert jongeren

Kanaal

Vorm

Inhoud

Social media: *“Dat zou ik nooit doen, dan kunnen ze ook al je foto’s zien, moet er niet aan denken”*



*Voor een  
schuldenvrije  
maatschappij*



# 5. Advies

## *Resultaten onderzoek generatie Z*

Communiceer op maat:

- ✓ Leg data vast over opleidingsniveau
- ✓ Leg data vast over het type wanbetaler
- ✓ Pas processen aan met juiste kanalen
- ✓ Pas Tone of voice aan in de communicatie middelen
- ✓ Pas de vorm van de communicatie uitingen aan

Hoe meer je (je) aanpast, hoe hoger de kans op resultaat!



*Voor een  
schuldenvrije  
maatschappij*



# Vragen en vervolg

*Resultaten onderzoek generatie Z*

Neem een kijkje in de wereld van generatie Z en bezoek ons in stand 36 of 38

Meer inzichten gewenst?

We helpen je graag in je optimale communicatie.

Maak een afspraak, we helpen graag!



Saskia van de Schoot  
Saskia.vandeSchoot@janssen-janssen.nl  
06-51172756

Michelle Filbri  
Michelle.Filbri@10forit.com  
06-38599022



*Voor een  
schuldenvrije  
maatschappij*