

Vinden en bereiken
Doelgroepenprofielen NSR
Versie juni 2021

Vooraf

- In ruim **1 op de 5 huishoudens** in Nederland maken mensen zich zorgen over geld en is er risico op schulden.
- Deze mensen willen we graag **vinden en bereiken**, om hen zo via de Nederlandse Schuldhulproute uit te laten komen bij passende hulp.
- Om inzicht te krijgen in de doelgroep hebben we de **ervaring** van Fikks, Schuldhulpmaatje en het landelijke telefoonnummer 0800-8115 voor hulp bij geldzorgen gecombineerd met **data** van het bedrijf DataFuture.
- Op basis daarvan zijn **negen profielen van huishoudens** gedefinieerd, die we we kunnen koppelen aan de postcodes in Nederland: de postcode preventie aanpak (PPA).
- Bij ieder profiel werkt een andere mix aan toon, (beeld)taal en communicatiekanalen om mensen effectief naar de kanalen van de NSR te wijzen. Op basis hiervan ontwikkelt de NSR haar **communicatiecampagnes**.
- Continu doen we nieuwe ervaring op en verrijken we de data. Dit document is hierdoor continu in ontwikkeling.

Over profielen en postcodes

- Geen huishouden in Nederland is hetzelfde. **Toch zegt de postcode waar je woont veel over de bewoners**. Een villawijk trekt andere bewoners dan de sociale huurwoning of de seniorenflat.
- Er worden in Nederland vele onderzoeken gedaan, onder andere door het CBS. Door alle resultaten van dergelijke onderzoeken over elkaar heen te leggen, kun je **op postcodeniveau** iets zeggen over de situatie in huishoudens.
- Op basis hiervan zijn **negen profielen** gedefinieerd door bureau DataFuture. Dit uiteraard binnen de grenzen van de **AVG**.
- Niet in ieder profiel is het risico op geldzorgen of schulden even groot. Er is onderscheid tussen **laag, midden en hoog risico op schulden**.

De profielen

Hoog risico op schulden (38,5%)

- Doorzetters: sociale huurders in de grote stad. (8,3%)
- Modalen: éénoudergezinnen van buiten de stad. (17,4%)
- Starters: young professionals tussen 25 en 35 jaar in de grote stad. (12,8%)

Gemiddeld risico op schulden (25,5%)

- Senioren: de 65+-er in de stad (7,5%)
- Normalisten: tweeverdieners buiten de stad (18,0%)

Weinig risico op schulden (36%)

- Tweeverdieners: mooie baan met bovengemiddeld inkomen (8,8%)
- Rijken: mooie baan en hoog inkomen (10,4%)
- Platteland: wonen in een boerderij (10,1%)
- Elite: van grachtengordel tot villa (6,7%)

% van Nederlandse huishoudens in februari 2021.

Bereik van de kanalen

Top 4: Geldfit.nl*

- Modalen (19,8%)
- Starters (16,6%)
- Normalisten (16,0%)
- Doorzetters (11,5%)

Top 4: 0800-8115**

- Modalen (22,8%)
- Starters (18,5%)
- Doorzetters (17,2%)
- Normalisten (13,4%)

NSR focust haar campagnes op de doelgroepen met hoog of gemiddeld risico op schulden op zowel Geldfit.nl als 0800-8115. Voor senioren mag een aanpak ontwikkelt worden.

** % van bereik via Geldfit.nl tussen 6 juli 2020 en 18 juni 2021*
*** % van bereik via 0800-8115 tussen 15 september 2020 en 31 mei 2021*









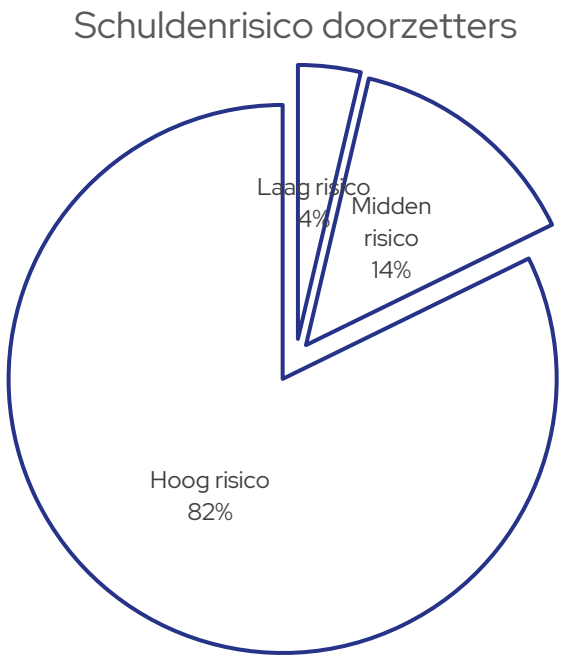
Doorzetters

- Wonen in sociale huurwoning, vooral in de randstad
- Leeftijd tussen 25 – 44 jaar
- Vaak alleenstaand, veel migranten
- Laag inkomen of uitkering
  (WW, AOW, bijstand)
- Laagopgeleid
- Veel criminaliteit in de buurt
  (inbraken, fietsendiefstal)
- 598.030 huishoudens, 8,3% van Nederland

Doorzetters en hun financiën

“Doordat ik ben gaan gokken heb ik veel geld verloren. Hierdoor loop ik nu 3 maanden achter met het betalen van mijn huur en kan ik de zorgverzekering niet meer betalen. Ik ben doorverwezen naar het sociale wijkteam in mijn buurt voor hulp bij deze problemen.”

“Doordat ik slecht Nederlands spreek is het lastig voor mij zelf te bellen, mijn nicht neemt het gesprek voor mij waar. Post vind ik moeilijk te begrijpen. Via Eneco hebben we de test gedaan en toen verscheen dit nummer (0800-8115). We hebben het telefoonnummer van de gemeente gekregen.”











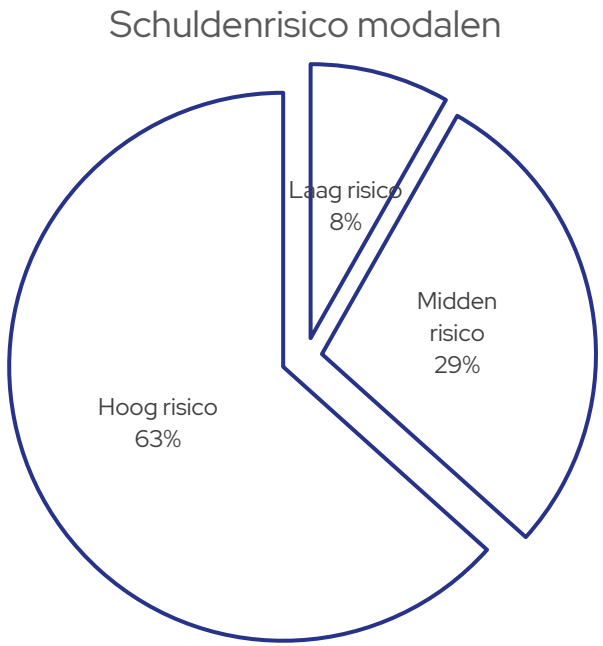
Modalen

- Wonen aan rand van de stad of buiten de stad
- Goedkope woning of sociale huur
- Eenoudergezinnen – vooral vrouwen
- Kinderen groeien op in armoede
- Laag inkomen of uitkering (WW, AOW, bijstand)
- Hoge arbeidsongeschiktheid
- 1.250.575 huishoudens, 17,4% van Nederland

Modalen & hun financiën

“Ik ben moeder en een klein jaar geleden gescheiden. Sindsdien heb ik moeite met het organiseren of überhaupt het omgaan met geld. Ik heb niet meer de kracht om rekeningen te openen of in te zien, alle brieven halen mij terug naar de negatieve periode in mijn leven. Samen met de telefoniste heb ik vastgesteld dat ik behoefte heb aan overzicht en een plan! Dit kan doormiddel van me aan te melden bij Humanitas thuisadministratie. ”

“Ik ben een alleenstaande moeder en mijn dochter is 18 geworden. Hierdoor heb ik minder recht op toeslagen en weet ik niet of ik al mijn rekeningen nog kan betalen. Via de Geldfit-test ben ik uitgekomen bij SchuldHulpMaatje. Zij gaan mij helpen met het maken van een budgetplan.”











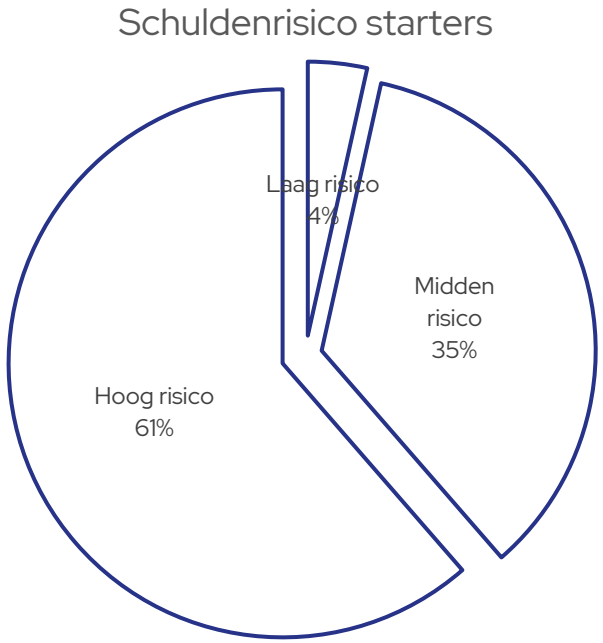
Starters

- Kleine huishoudens in stedelijke centra
- 25 – 35 jaar
- Bovengemiddeld inkomen met tijdelijk contract
- Hoog opgeleid, begin van carrière
- 920.690 huishoudens, 12,8% van Nederland

Starters & hun financiën

“Ik heb genoeg inkomsten, maar vind het moeilijk om niet al mijn geld op te maken. Ik zou graag leren hoe ik verstandiger met mijn geld om kan gaan zodat ik geen achterstanden meer oploop met het betalen van mijn verzekering en telefoonabonnement. Door de fikks app op mijn telefoon te installeren, heb ik nu beter inzicht en weet ik dat ik online om hulp kan vragen als ik er zelf niet uitkom.”

“Ik heb veel te veel online geshopt, omdat ik me depressief voel door corona. Ik lig wakker door alle rekeningen die ik nog moet betalen. Via Moneyfit ben ik gekoppeld aan een Maatje die me gaat helpen met mijn financiën.”











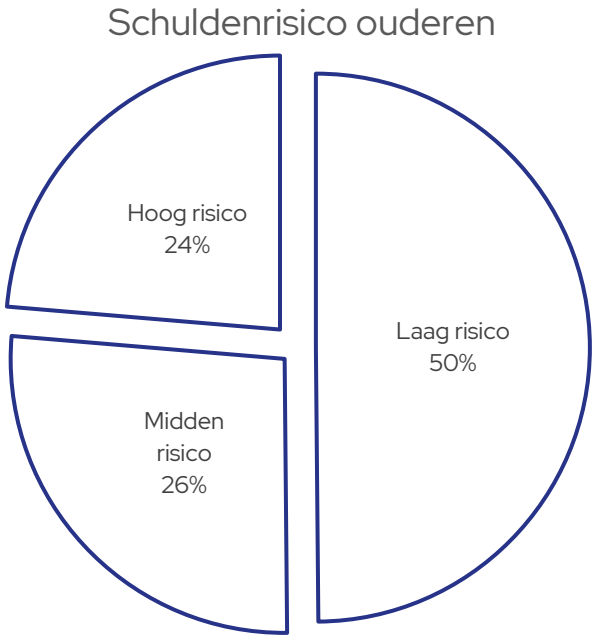
Senioren

- Woont (vaak alleen) in de stad
- 65 – 75 jaar en ouder
- Laag inkomen – meer armoede dan schulden
- Meer vrouwen dan mannen
- Relatief veel criminaliteit (inbraken)
- 539.800 huishoudens, 7,5% van Nederland

Senioren & hun financiën

“Mijn broer krijgt een AOW, maar heeft een nieuwe bril, gehoorapparaat en gebit nodig. Dit kan hij niet betalen van zijn minimum inkomen. Dankzij 0800-8115 ben ik in contact gekomen met zijn gemeente en wordt er bijzonder bijstand voor hem aangevraagd om in deze kosten te voorzien.”

“Mijn vader gaat naar een verpleegtehuis en mijn moeder blijft alleen in hun flatje wonen. Hierdoor veranderd hun financiële situatie. Ik weet niet goed wat ik kan doen en wie me duidelijkheid kan geven over wat wijsheid is qua toeslagen, AOW en belastingdienst. Ik heb het telefoonnummer van de Sociale Raadslieden gekregen om hulp te krijgen hierbij.”











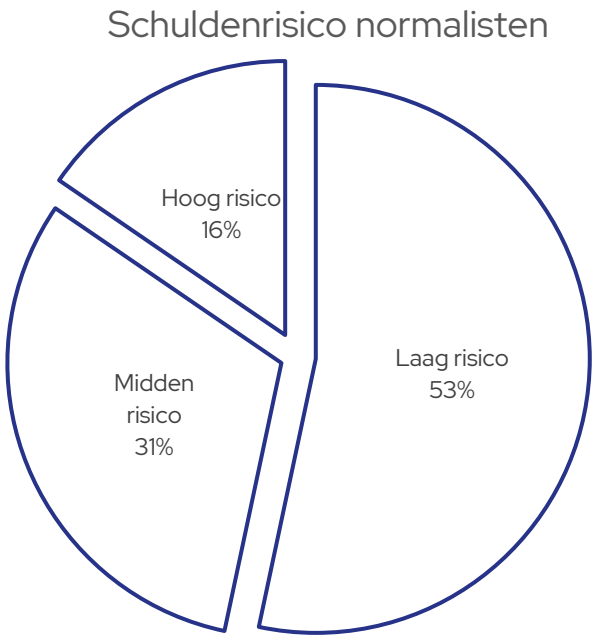
Normalisten

- Wonen in het dorp of platteland in eengezinswoning
- Stellen met kinderen buiten de randstad
- Weinig migranten
- Vooral beroepsbevolking met gemiddeld inkomen
- 1.291.375 huishoudens, 18,0% van Nederland

Normalisten & hun financiën

“Mijn taxibedrijf is door corona failliet. Al mijn spaargeld en pensioengeld heb ik moeten gebruiken om mijn rekeningen te betalen. Nu weet ik niet meer hoe ik verder moet. 0800-8115 heeft voor morgen een telefonische afspraak voor me ingepland met een medewerker van de gemeente.”

“Mijn vrouw is al ruim een jaar werkeloos en de bestaande schulden afbetalen lukt niet meer. Ze is erg depressief door deze situatie en ik zoek hulp voor meer dan financiële problemen. Ik heb de gegevens gekregen van een welzijnsorganisatie en ben doorverbonden met de gemeente voor hulp bij onze financiële situatie.”











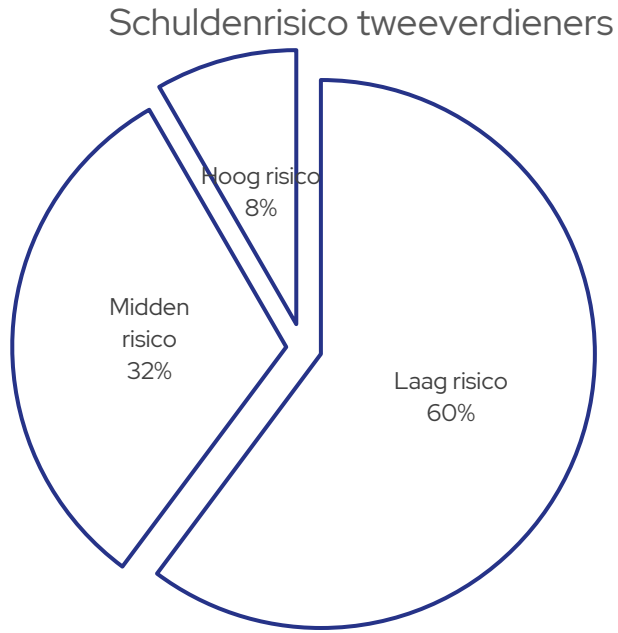
Tweeverdieners

- Wonen in kleine en middelgrote steden
- Tweeverdieners met bovengemiddeld inkomen
- Hoogopgeleid en vaak goede baan
- Gezinnen met thuiswonende kinderen
- Relatief weinig migranten
- Mooie huizen en nieuwe auto’s
- 633.765 huishoudens, 8,8% van Nederland

Tweeverdieners & hun financiën

“Ik ga scheiden van mijn vrouw. Hierdoor verandert mijn inkomen. Ik wil graag weten wat mijn rechten en plichten zijn inzake het betalen van alimentatie. Ook maak ik me zorgen of ik de hypotheek kan blijven betalen. Ik ben hiervoor doorverwezen naar het Juridisch Loket en de site van het Nibud.”

“Als ondernemer in de evenementbranche heb ik een heel zwaar jaar. Ik maak gebruik van diverse regelingen voor ondernemers, maar ik kom nog steeds geld tekort om mijn autoverzekering te betalen. Ik heb gebeld en kwam erachter dat er in mijn gemeente een ondernemers loket is waar ik hulp kan zoeken. Zo weet ik zeker dat ik geen regelingen misloop.”











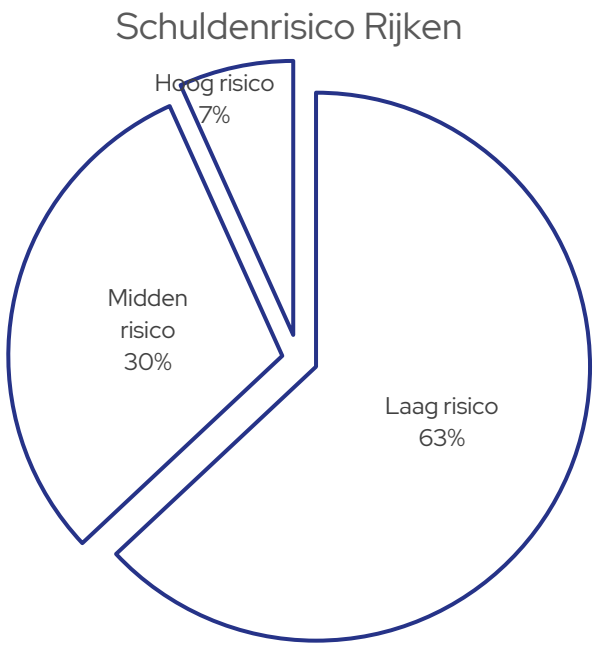
Rijken

- Stellen 45 – 65+
- Goede baan of eigen onderneming
- Rand van de stad of erbuiten
- Kinderen volgen hoger onderwijs
- 749.095 huishoudens, 10,4% van Nederland

Rijken & hun financiën

“Ik bel voor mijn zoon en schoondochter, er moet nu iets gebeuren. Ik heb jullie in de uitzending gezien en daar werd een schuld besproken van 40.000 euro. Zover is het nog niet, het gaat om 10.000 euro. Mijn man en ik hebben al meerdere keren geprobeerd te helpen maar nu zien wij het ook niet meer.”

“Begin van het tweede kwartaal is mijn horecazaak failliet gegaan, ik had 15 man personeel. Ik heb besloten een doorstart te maken met een eenmanszaakje. Het is goed gelukt afgelopen 8 maanden om het hoofd boven water te houden, tot dat de tweede golf van corona aanklopt. Ik heb een koopwoning met een hypotheek en heb al een betaalstop aangevraagd. Eén van de adviseurs van 0800-8115 belt terug om nog eens alle opties af te gaan.”











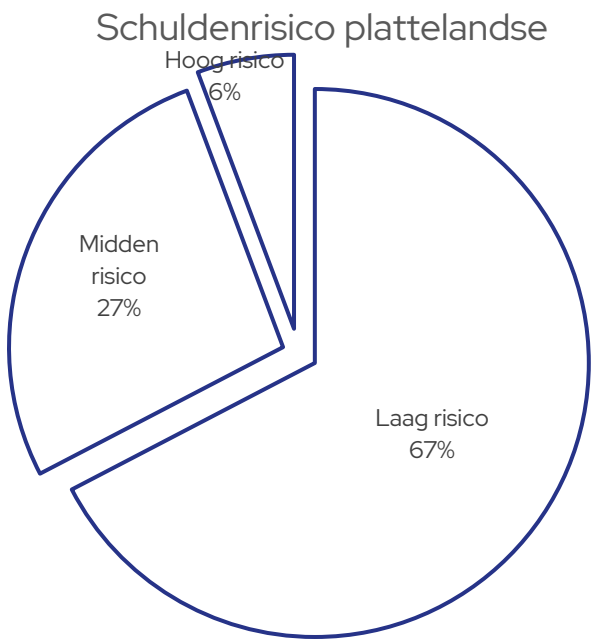
Platteland

- Stellen 45 – 75+
- Gemiddeld of bovengemiddeld inkomen
- Veel eigen (boeren)bedrijven of werk in industrie
- Grote woningen, veel ruimte
- Grote reisafstand naar faciliteiten
- Weinig migranten
- 724.515 huishoudens, 10,1% van Nederland

Platteland & hun financiën

”Mijn vrouw is bij mij weggegaan en om me goed te voelen ben ik veel onnodige dingen gaan kopen. Ik heb iemand nodig die met me meekijkt naar mijn administratie en mijn inkomen en uitgaven in kaart kan brengen. Hiervoor ben ik in contact gebracht met een vrijwilligersorganisatie en hoop ik mijn financiën snel weer onder controle te hebben.”

“Mijn buurman heeft het financieel heel zwaar. Ik maak me zorgen en heb 0800-8115 gebeld. Zij verbonden mij door met het sociaal wijkteam van mijn gemeente.”











Elite

- Stellen 45 – 65+
- Goede baan of eigen onderneming
- Rand van de stad of erbuiten
- 482.620 huishoudens, 8,3% van Nederland

Eliten & hun financiën

Geen verhalen beschikbaar.

