

Onderzoek

Hoe wil Nederland aangesproken worden? Met 'u' of met 'je'?

Markteffect

Veldwerk door het onderzoekspanel
van DirectResearch, inmiddels
onderdeel van Markteffect

Voorkeuren van Nederlanders voor 'u' of 'je' in
schriftelijke overheids- en bedrijfscommunicatie.

2023

Samenvatting

- 1 **59 procent** van de Nederlanders wil liever met 'u' worden aangesproken dan met 'je'.
- 2 Leeftijd heeft een sterke invloed. Van de 18- tot 30-jarigen wil **55 procent** met 'je' worden aangesproken. Vanaf 66 jaar is dat nog **28 procent**.
- 3 De keuze hangt sterk af van de afzender. Bij de Belastingdienst wil **67 procent** van de 18- tot 30-jarigen liever met 'u' worden aangesproken.
- 4 Voor **ruim een derde** van de Nederlanders bestaat er geen vaste voorkeur. Zij kiezen bij de ene afzender 'u' en bij de andere 'je'.

Samenvatting, vervolg

- 1 Mensen met een lagere opleiding kiezen vaker voor 'u' (**67 procent**) dan mensen met een hogere opleiding (**55 procent**).
- 2 Zelfs bij de Belastingdienst wil **16 procent** van de 66-plussers met 'je' worden aangesproken.
- 3 Omgekeerd wil **25 procent** van de 18- tot 30-jarigen bij een webshop toch liever met 'u' worden aangesproken.
- 4 **40 procent** van de mensen kiest in een echte zin minstens een keer anders dan wat zij zelf net als voorkeur hadden opgegeven.

Aanleiding en doel

Aanleiding

Op social media als LinkedIn komt de discussie regelmatig voorbij of Nederlanders in zakelijke of overheidscommunicatie met 'u' of met 'je' aangesproken moeten worden. In die discussies heeft iedereen een mening, maar feitelijke onderzoeksinformatie ontbreekt. Die informatie wilde ik leveren.

Doel

Met dit onderzoek wilde ik achterhalen of Nederlanders liever met 'u' of met 'je' aangesproken willen worden in schriftelijke communicatie. Ook wilde ik weten of leeftijd en afzender daarbij een rol spelen, en zo ja, hoe groot die rol is.

De vraag in het kort

Wie bepaalt de aanspreekvorm: de lezer, de afzender, of allebei?

Hypotheses

Voor het onderzoek zijn vier hypotheses opgesteld. Op de conclusiepagina's staat welke daarvan het onderzoek bevestigt.

- 1 De meerderheid van de Nederlanders geeft de voorkeur aan 'je'.
- 2 Hoe hoger de leeftijd, hoe groter de voorkeur voor 'u'.
- 3 Bij formele of corporate afzenders, zoals een bank of de Belastingdienst, is de voorkeur voor 'u' groter dan bij informele afzenders zoals een webshop of een online supermarkt.
- 4 Er is verschil tussen de vraag hoe iemand aangesproken wil worden en de keuze tussen twee vergelijkbare zinnen waarin alleen 'u' en 'je' verschillen.

Methode

Onafhankelijk onderzoek

Om de onafhankelijkheid te waarborgen is het onderzoek uitgevoerd met het onderzoekspanel van DirectResearch, inmiddels onderdeel van Markteffect.

Respondenten

De vragen zijn online gesteld aan 524 respondenten van 18 jaar en ouder. De resultaten zijn gewogen naar geslacht, leeftijd en opleiding en daarmee representatief voor de Nederlandse bevolking.

Vragen

De deelnemers kregen vijftien vragen: twaalf inhoudelijke vragen over 'u' en 'je', en drie vragen over geslacht, leeftijd en opleiding.

Veldwerk

April 2023. Netto steekproef $n = 524$.

Methode, vervolg

- 1 Deelnemers kregen zes directe vragen: hoe moet deze organisatie jou aanspreken in een e-mail, met 'je' of met 'u'?
- 2 Daarnaast kregen zij zes zinnenvragen. Daarin kozen zij welke van twee zinnen zij het aantrekkelijkst vonden. De zinnen waren inhoudelijk gelijk en verschilden alleen in 'u' en 'je'.
- 3 De vragen zijn gesteld met zes afzenders: gemeente, Belastingdienst, bank, telefoonmaatschappij, online supermarkt en webshop. Die zes vallen in drie categorieën: overheid, corporate en online retail.
- 4 De directe vraag en de bijbehorende zin stonden niet naast elkaar in de vragenlijst. Daardoor kon het antwoord op de ene vraag het antwoord op de andere niet sturen.

Voorbeeld van de vragen

Twee van de twaalf vragen, precies zoals de deelnemers ze kregen voorgelegd.

Hoe moet de Belastingdienst jou aanspreken in een e-mail?

- ☐ Met 'je'
- ☐ Met 'u'

Welke zinsvorm is voor jou het meest aantrekkelijk?

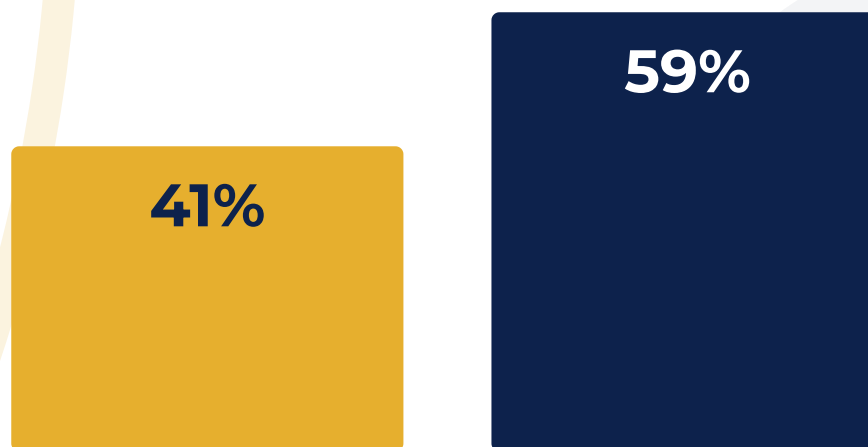
- ☐ Je boodschappen komen eraan. Over 10 minuten staat de bezorger voor je deur.
- ☐ Uw boodschappen komen eraan. Over 10 minuten staat de bezorger voor uw deur.

De vraagstelling zelf wisselde mee: de helft van de deelnemers kreeg de vraag met 'je', de andere helft met 'u'.

Het totaalbeeld

Een meerderheid van 59 procent wil met 'u' worden aangesproken. Een minderheid van 41 procent kiest voor 'je'. Dat is het gemiddelde over de zes afzenders.

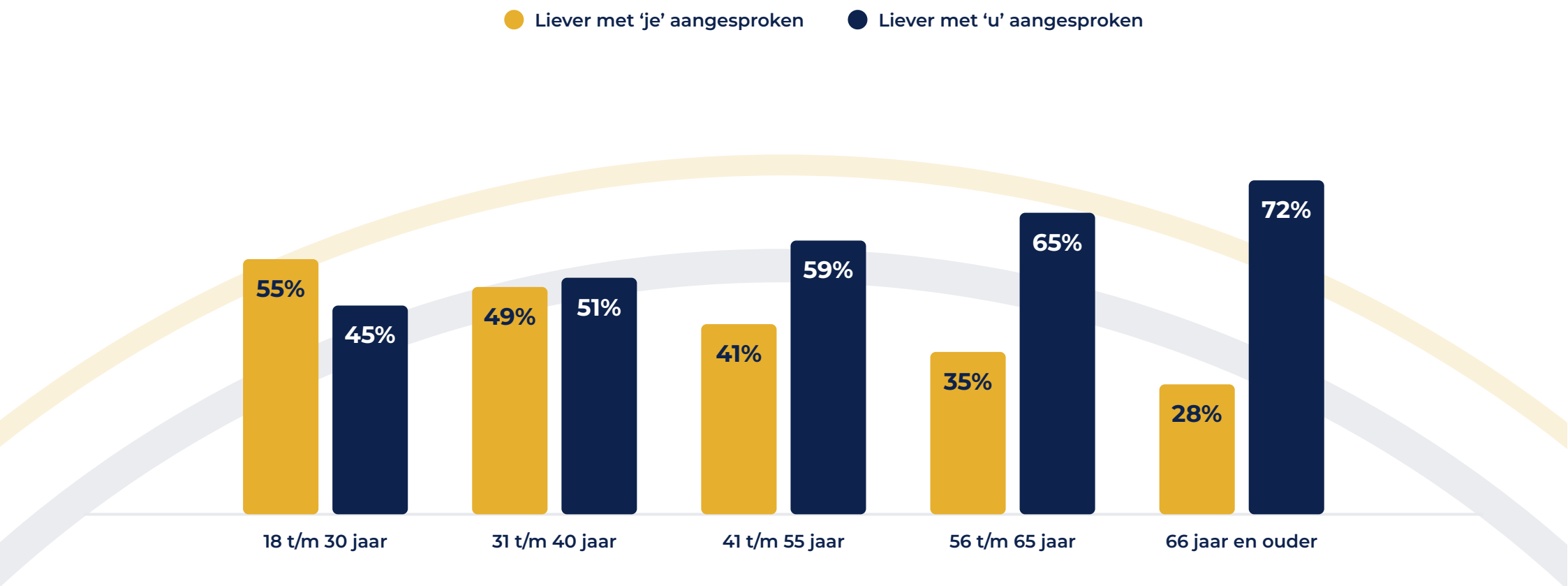
● Liever met 'je' aangesproken ● Liever met 'u' aangesproken



Alle zes de afzenders samen

Naar leeftijd

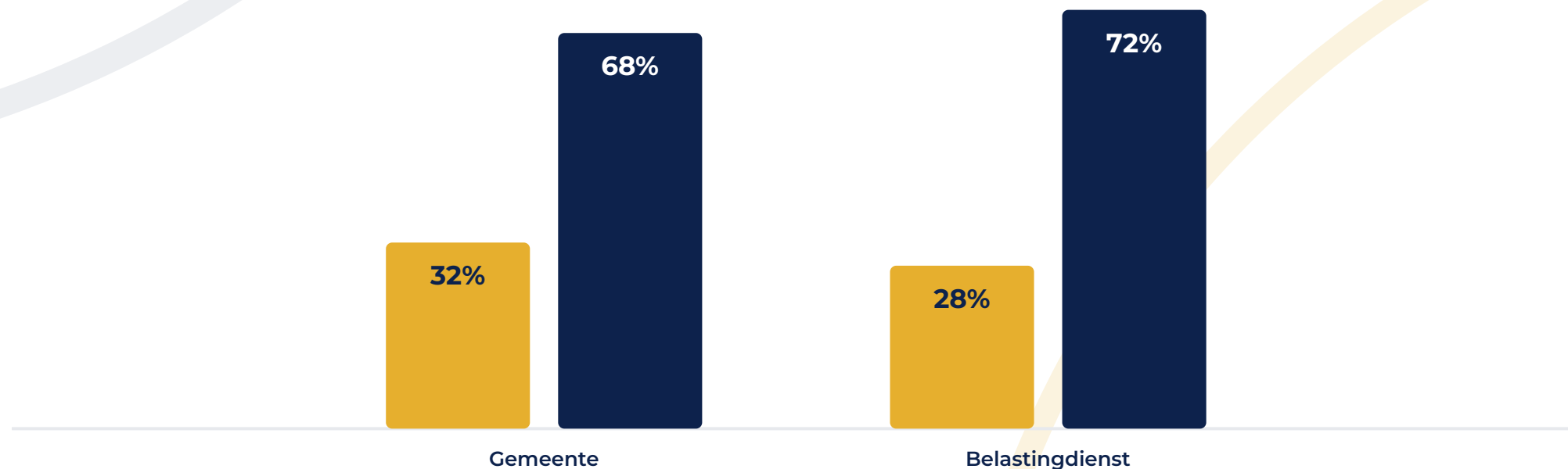
Hoe hoger de leeftijd, hoe groter de voorkeur voor 'u'. Van de 18- tot 30-jarigen kiest 55 procent voor 'je', vanaf 66 jaar nog 28 procent.



Gemeente en Belastingdienst

Is de afzender de overheid, dan wil een ruime meerderheid met 'u' worden aangesproken: 68 procent bij de gemeente en 72 procent bij de Belastingdienst.

● Liever met 'je' aangesproken ● Liever met 'u' aangesproken

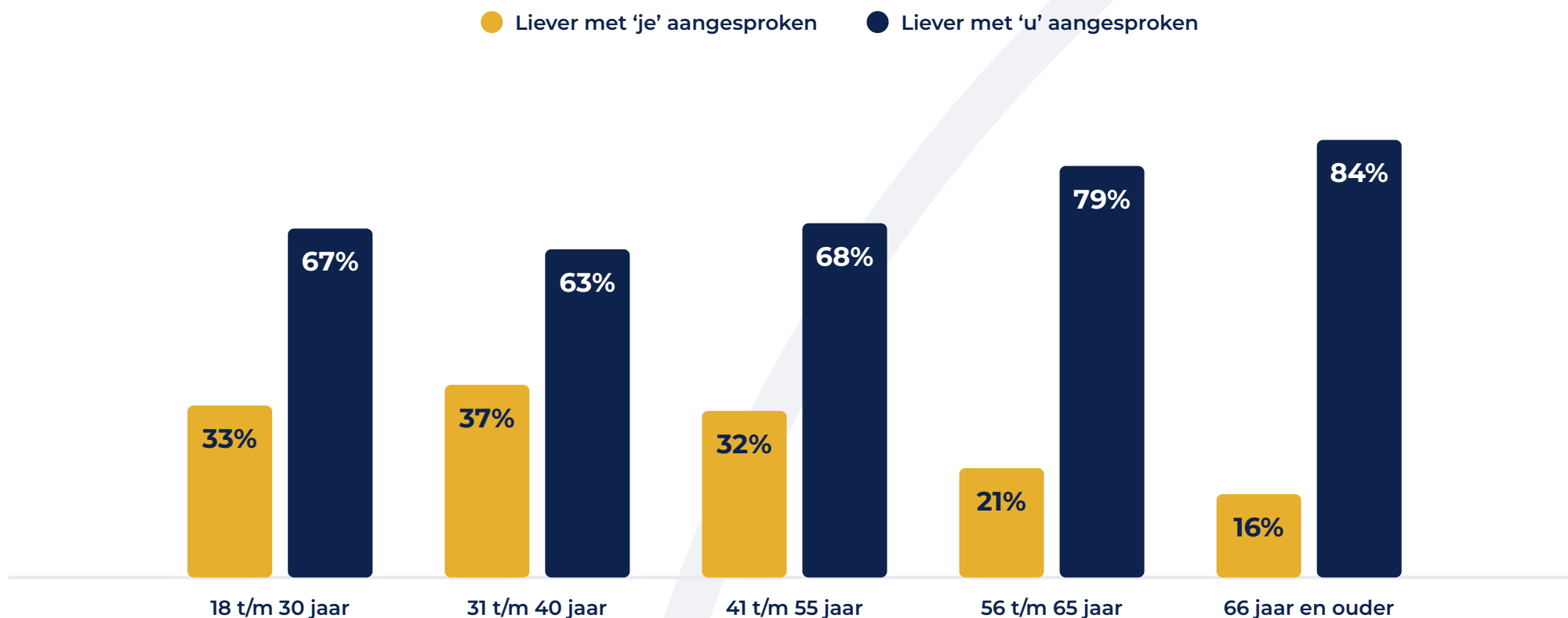


Bron: eigen onderzoek onder 524 Nederlanders, april 2023, gewogen naar geslacht, leeftijd en opleiding. Alle percentages komen uit de directe vraag.



De Belastingdienst per leeftijd

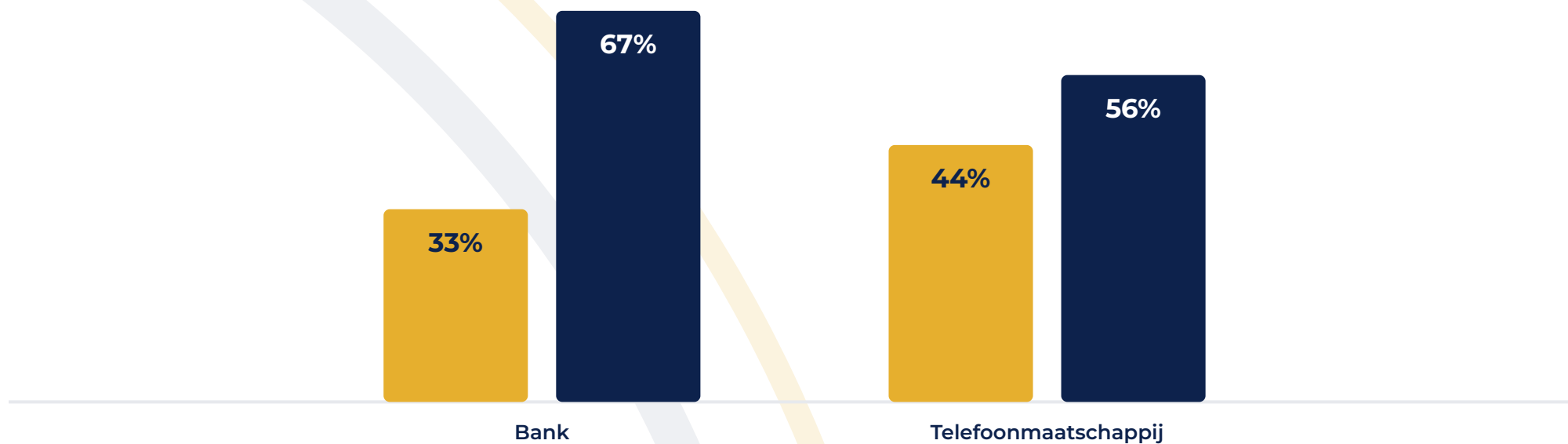
Ook de jongste groep wil bij de Belastingdienst liever met 'u' worden aangesproken. In geen enkele leeftijdsgroep haalt 'je' hier een meerderheid.



Bank en telefoonmaatschappij

Een bank en een telefoonmaatschappij lijken als organisatie op elkaar, maar de Nederlander kijkt er anders naar: 33 procent kiest 'je' bij een bank tegenover 44 procent bij een telefoonmaatschappij.

● Liever met 'je' aangesproken ● Liever met 'u' aangesproken



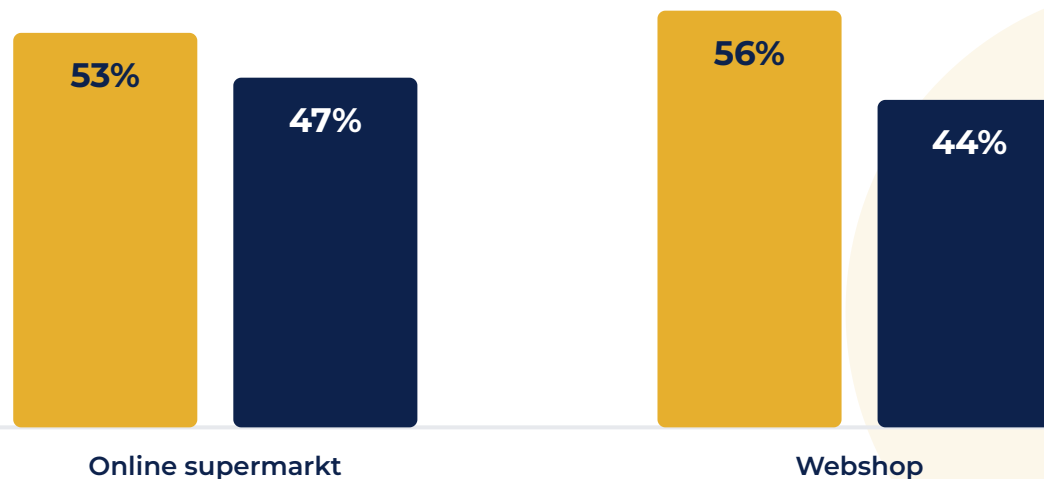
Bron: eigen onderzoek onder 524 Nederlanders, april 2023, gewogen naar geslacht, leeftijd en opleiding. Alle percentages komen uit de directe vraag.



Online supermarkt en webshop

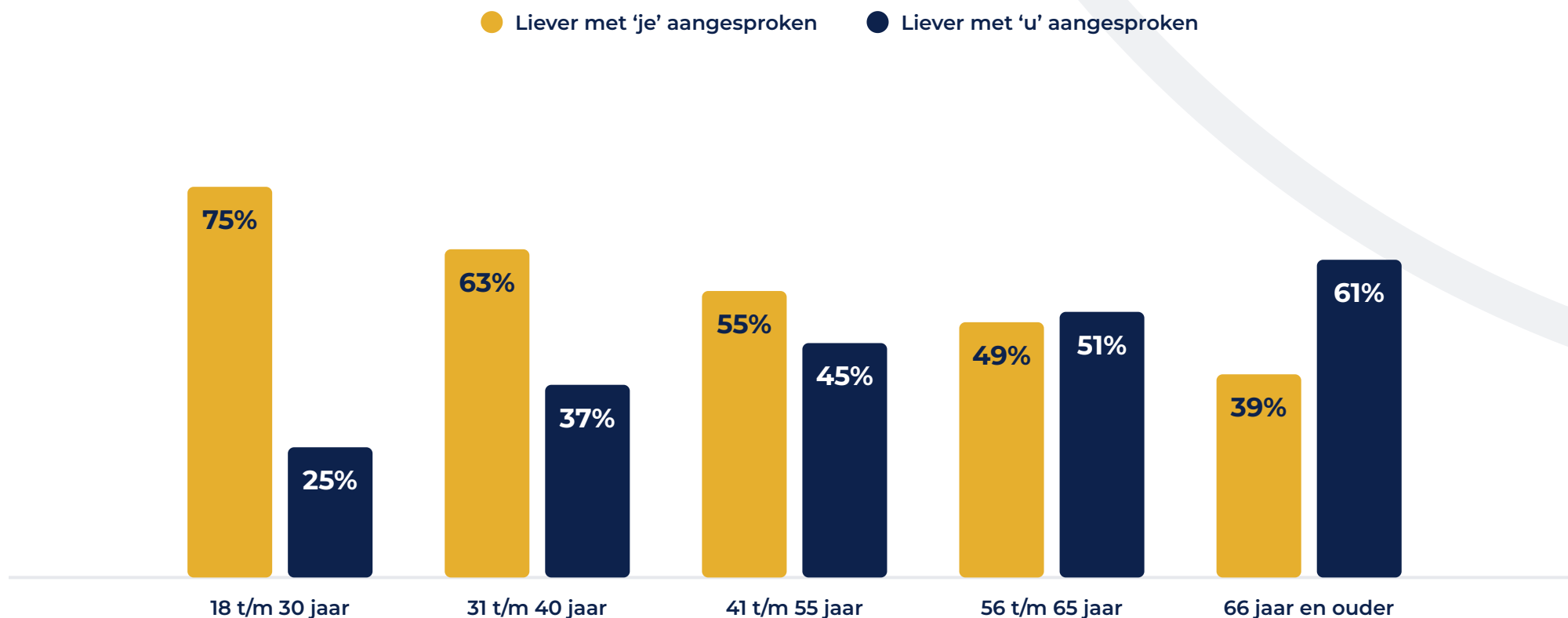
Bij online retail wint 'je' nipt: 53 procent bij een online supermarkt en 56 procent bij een webshop. Binnen de leeftijdsgroepen zijn de verschillen veel groter, zoals de volgende pagina laat zien.

● Liever met 'je' aangesproken ● Liever met 'u' aangesproken



De webshop per leeftijd

Bij een webshop wil 75 procent van de 18- tot 30-jarigen met 'je' worden aangesproken. Vanaf 66 jaar is dat 39 procent, een verschil van 36 procentpunt tussen de jongste en de oudste groep.



De vraag tegenover de zin

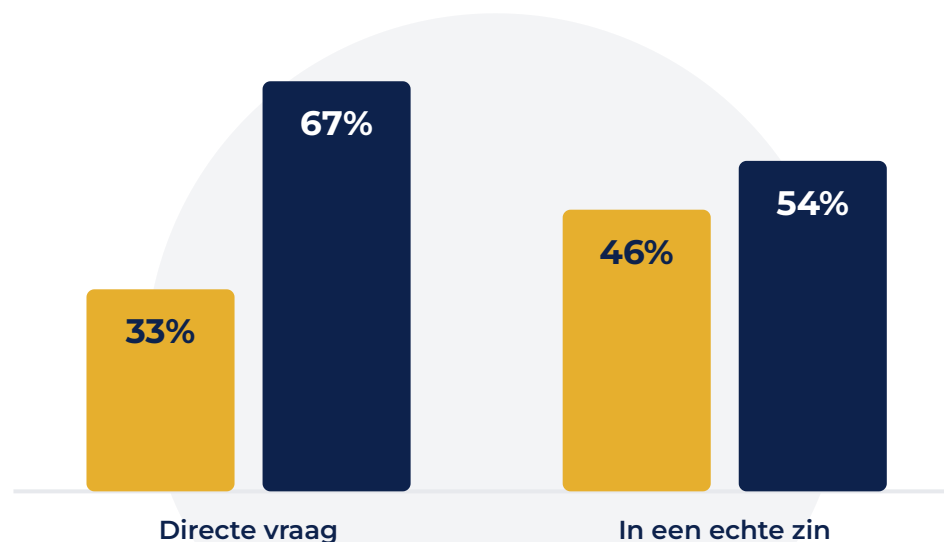
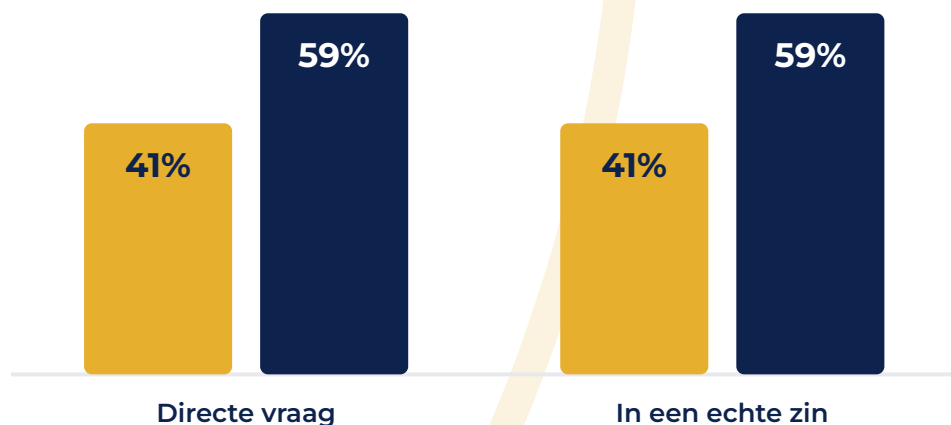
Over alle zes de afzenders samen levert de directe vraag hetzelfde beeld op als de zinnentoets: 41 procent kiest 'je'. Per afzender lopen ze wel uiteen. Bij de Belastingdienst kiezen mensen in een echte zin vaker 'je' dan zij zelf zeggen te willen.

● Liever met 'je' aangesproken

● Liever met 'u' aangesproken

Alle zes de afzenders samen

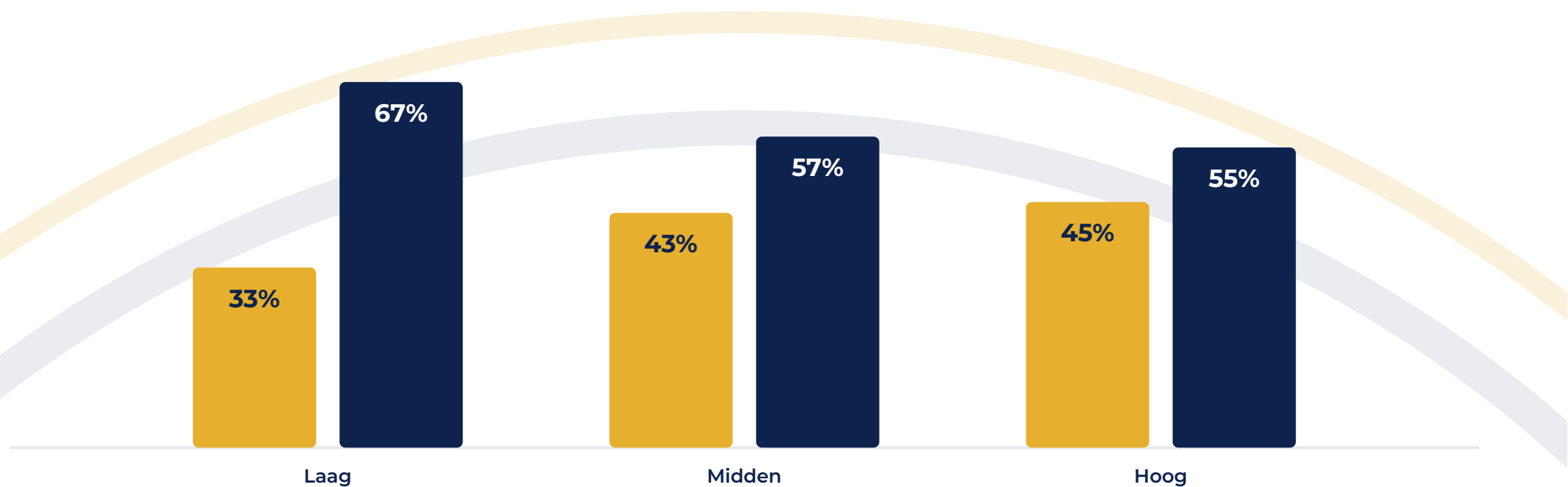
Belastingdienst, 18 t/m 30 jaar



Naar opleiding

Nederlanders met een lagere afgeronde opleiding hebben een grotere voorkeur voor 'u' dan Nederlanders met een hogere afgeronde opleiding.

● Liever met 'je' aangesproken ● Liever met 'u' aangesproken

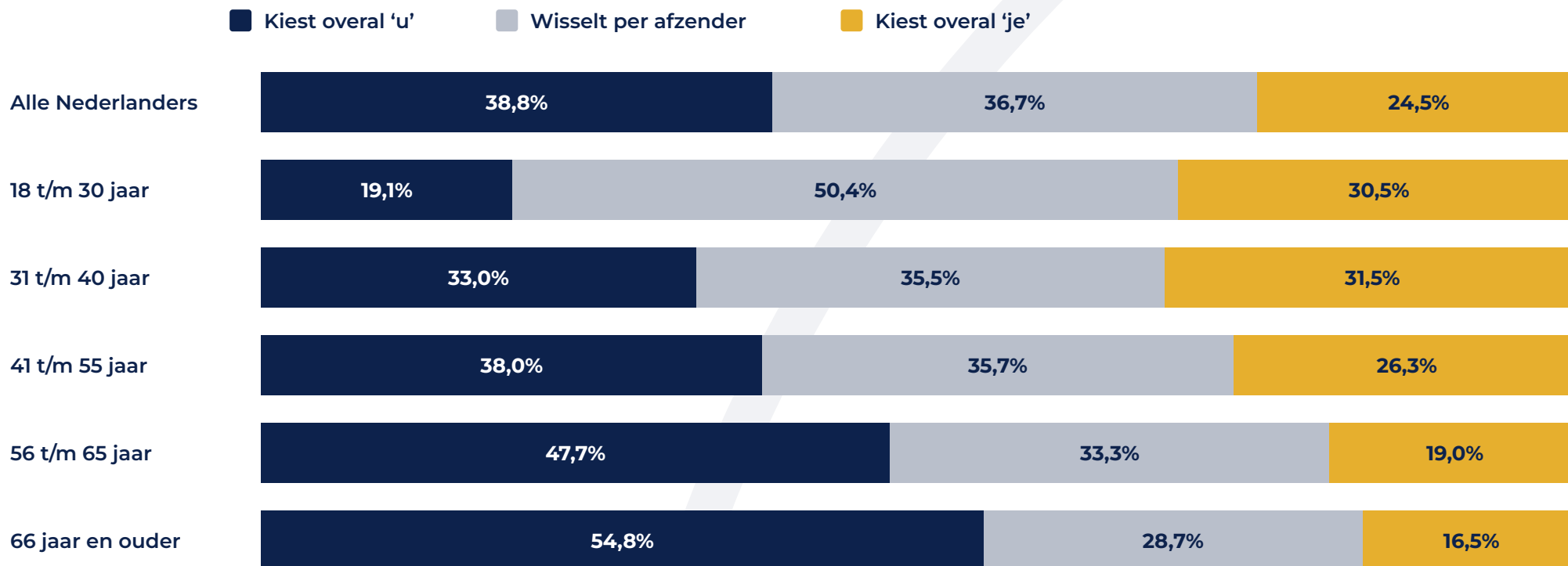


Bron: eigen onderzoek onder 524 Nederlanders, april 2023, gewogen naar geslacht, leeftijd en opleiding. Alle percentages komen uit de directe vraag.



Wie heeft een vaste voorkeur?

Kijk je naar alle zes de afzenders per persoon, dan kiest 38,8 procent overall 'u' en 24,5 procent overall 'je'. De overige 36,7 procent wisselt. Voor die groep is de aanspreekvorm geen eigenschap van henzelf, maar van de situatie. Dat wisselen neemt af met de leeftijd.



Overige opvallende uitkomsten

- 1 **40 procent** van de mensen kiest bij minstens een van de zes afzenders in een echte zin anders dan het antwoord dat zij net zelf hadden gegeven. Wie zijn klanten vraagt of zij getutoyeerd willen worden, krijgt dus een ander antwoord dan diezelfde klanten in de praktijk aanwijzen.
- 2 Zelfs bij de Belastingdienst wil **16 procent** van de 66-plussers met 'je' worden aangesproken.
- 3 Omgekeerd wil **25 procent** van de 18- tot 30-jarigen bij een webshop toch liever met 'u' worden aangesproken.
- 4 Tussen mannen (42 procent kiest 'je') en vrouwen (40 procent) is nauwelijks verschil. Geslacht speelt in dit onderzoek geen rol.

Conclusies

Hypothese 1 is niet bevestigd

Anders dan verwacht geeft een ruime meerderheid van 59 procent van de Nederlanders de voorkeur aan 'u' in schriftelijke communicatie.

Hypothese 2 is bevestigd

Hoe jonger de leeftijdsgroep, hoe groter de voorkeur om met 'je' te worden aangesproken. Het verschil tussen de jongste en de oudste groep is 27 procentpunt.

Hypothese 3 is bevestigd

De voorkeur hangt sterk af van de afzender. Bij de Belastingdienst wil 72 procent met 'u' worden aangesproken, bij een webshop 44 procent. Dat is een verschil van 28 procentpunt tussen twee afzenders bij dezelfde mensen.

Kortom

Er bestaat geen landelijk antwoord op de vraag of Nederland 'u' of 'je' wil. Het antwoord verschuift met de afzender en met de leeftijd van de lezer.

Conclusies, vervolg

Hypothese 4 is deels bevestigd

Over alle zes de afzenders samen is er geen verschil tussen de directe vraag en de keuze tussen twee zinnen. Beide komen uit op 41 procent voor 'je'.

Per afzender is dat verschil er wel. Bij de Belastingdienst kiest 28 procent 'je' op de directe vraag en 35 procent in een echte zin. Bij een webshop is het omgekeerd: 56 procent tegenover 49 procent. De zin trekt in beide richtingen naar het midden.

Mensen kennen hun eigen voorkeur niet precies

Bij de 18- tot 30-jarigen en de Belastingdienst is het verschil het duidelijkst. Op de directe vraag wil 67 procent 'u'. Moeten zij kiezen tussen twee echte zinnen, dan is dat 54 procent.

Gevolg voor de praktijk

Een enquête onder je eigen klanten met de vraag of zij getutoyeerd willen worden, levert een ander antwoord op dan wat diezelfde klanten in een echte tekst aanwijzen.

Aanbevelingen

- 1 Wees je bij de keuze voor 'u' of 'je' bewust van twee dingen: wie je zelf bent als afzender, en hoe oud je lezer is. Er is geen keuze die overal past.
- 2 Overheidsinstellingen en private organisaties met een formeel karakter kiezen bij voorkeur voor 'u', ook bij lezers jonger dan 30 jaar. Bij een bank kiest zelfs in de jongste groep 56 procent voor 'u'.
- 3 Vanaf 56 jaar wint 'u' bij alle zes de gemeten afzenders. Onder de 56 jaar wint 'je' alleen bij een online supermarkt en een webshop, en in de jongste groep ook bij een telefoonmaatschappij.

Aanbevelingen, vervolg

- 1 Het onderzoek laat zien hoe belangrijk segmentatie op leeftijd is. Wie de leeftijd van zijn ontvangers goed registreert, kan iedereen aanspreken op de manier die bij hem past.
- 2 Vraag je lezers niet hoe zij aangesproken willen worden. Leg ze twee echte zinnen voor. Vier op de tien mensen kiezen dan iets anders dan zij zelf hadden opgegeven.
- 3 Herhaal dit onderzoek periodiek, bijvoorbeeld elke vijf jaar. Zo worden verschuivingen in de aanspreekvorm op tijd zichtbaar. Het is ook zinvol om meer typen organisaties op te nemen voor een genuanceerder beeld.

Over het onderzoek

Opzet	Olaf Geysendorpher en DirectResearch
Veldwerk	April 2023
Analyse en rapportage	2023
Netto steekproef	n = 524
Respondenten	18 jaar en ouder
Panel	DirectResearch, inmiddels onderdeel van Markteffect
Weging	Naar geslacht, leeftijd en opleiding
Vragen	12 inhoudelijk, 3 achtergrond
Afzenders	6

Verantwoording van de cijfers

Alle percentages in dit rapport komen uit de directe vraag en zijn opnieuw berekend uit de ruwe data, met de weging van het panel. De zinnentoets is een aparte uitkomst en wordt nergens met de directe vraag gemiddeld.

Meer informatie

Olaf Geysendorpher

06 42 08 29 50

info@olafgeysendorpher.nl

olafgeysendorpher.nl

Stefan Klomp

Onderzoeksadviseur DirectResearch, inmiddels
onderdeel van Markteffect

06 46 22 48 92

stefan.klomp@directresearch.nl