

# De vraag naar financieel advies

## Consumentenonderzoek in opdracht van het ministerie van Financiën

### Eindrapport



<b>Datum</b>	4 augustus 2023
<b>Auteurs</b>	dr. Millie Elsen dr. Karolien van den Akker dr. Lieke Heil dr. Lianne Sanders dr. Maartje Elshout
<b>Versie</b>	1.0
<b>Classificatie</b>	standaard

## **Uitgave**

Centerdata  
[info@centerdata.nl](mailto:info@centerdata.nl)  
[www.centerdata.nl](http://www.centerdata.nl)

## **Contact**

dr. Millie Elsen  
[millie.elsen@centerdata.nl](mailto:millie.elsen@centerdata.nl)

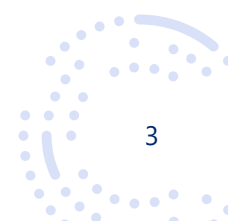
## **© Centerdata, Tilburg, 2023**

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.



# Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	8
1.1 Onderzoeksvragen	8
1.2 Onderzoeksmethode	11
1.3 Leeswijzer	11
2 Voorspellers van de neiging om advies in te winnen	12
2.1 Inzichten uit het vooronderzoek	12
2.2 Opzet survey	16
2.3 Steekproef	17
2.4 Resultaten	19
2.4.1 Financiële kennis en percepties t.a.v. financieel advies en financieel adviseurs	19
2.4.2 Raadplegen van informatie- en/of adviesbronnen	23
2.5 Conclusie	34
3 Interventies om de drempel om advies in te winnen te verlagen	38
3.1 Kansrijke interventierichtingen op basis van het vooronderzoek	38
3.2 Opzet experiment	40
3.3 Steekproef	41
3.4 Resultaten	42
3.4.1 Overschatting van eigen kennis over AOV	42
3.4.2 De effectiviteit van feedback na de kennistoets	43
3.5 Conclusie	45
Bibliografie	47
Bijlagen	49
A Vragenlijst	50
3.6 Deel 1a: neiging om een financieel adviseur te raadplegen (uitkomstmaat)	50
3.7 Deel 1b: voorspellers van de neiging om een financieel adviseur te raadplegen	52
3.8 Deel 2: interventie	60
3.9 Deel 3: achtergrondinformatie	62
B Schaalconstructie en samenhang tussen voorspellers	64





# Samenvatting

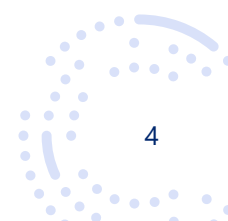
## Achtergrond en doel van het onderzoek

Veel consumenten nemen op verschillende momenten in hun leven belangrijke financiële beslissingen die gevolgen hebben voor de lange termijn, zoals het afsluiten van een hypotheek of levensverzekering. Suboptimale financiële beslissingen kunnen een grote impact hebben op het financiële en mentale welzijn van consumenten. Financieel adviseurs helpen consumenten bij het maken van deze keuzes. In dit onderzoek onderzochten we **welke kenmerken bepalen of consumenten al dan niet geneigd zijn een financieel adviseur te raadplegen bij belangrijke financiële beslissingen (onderzoeksvraag 1)**.

Een belangrijke vraag daarbij is of de **consumenten die het meest geneigd zijn een financieel adviseur te raadplegen ook de consumenten zijn die advies het hardst nodig hebben (onderzoeksvraag 2)**. Professioneel financieel advies lijkt vooral waardevol voor lager financieel geletterden, die financiële kennis missen. Verschillende eerdere studies onderzochten de relatie tussen financiële geletterdheid (kennis) en de geneigdheid van consumenten om een financieel adviseur te raadplegen. De resultaten zijn echter gemengd; sommige studies suggereren dat consumenten met beperktere financiële kennis inderdaad meer geneigd zijn om financieel advies in te winnen, terwijl andere studies laten zien dat juist consumenten met uitgebreidere financiële kennis meer geneigd zijn om advies in te winnen.

Wanneer iemand die weinig verstand heeft van financiële zaken niet geneigd is om een professioneel adviseur te raadplegen bij belangrijke financiële beslissingen is dat echter niet per se problematisch. Het kan zijn dat die consument zich niet in een situatie bevindt waarin financieel advies relevant is, omdat zijn of haar financiële behoeften eenvoudig zijn. Ook kan het zijn dat iemand anders binnen het huishouden, die meer verstand heeft van financiële zaken, vooral de financiële zaken regelt. Met deze factoren, waarmee in eerder onderzoek niet altijd rekening is gehouden, is in het huidige onderzoek wel rekening gehouden.

Tot slot geeft onderzoek naar voorspellers van de vraag naar financieel advies ook aanknopingspunten voor interventies om consumenten (die gebaat zijn bij financieel advies) te stimuleren om advies in te winnen. Uit vooronderzoek bleek bijvoorbeeld dat mensen die denken dat ze veel financiële kennis hebben, ongeacht of dat daadwerkelijk zo is, minder geneigd zijn om financieel advies in te winnen. Een tweede, kleiner doel van dit onderzoek was om te onderzoeken **of zelfoverschatting kan worden tegengegaan door consumenten feedback te geven op een financiële kennistoets, en of dit zelfoverschatters dan ook stimuleert om een financieel adviseur te raadplegen (onderzoeksvraag 3)**. Dit is relevant omdat consumenten in veel gevallen een (wettelijk verplichte) kennis- en ervaringstoets moeten doen wanneer zij een complex en/of impactvol financieel product zonder advies willen afsluiten.





## Onderzoeksmethode

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is een **online surveyonderzoek** uitgevoerd in het LISS panel. Omdat al vrij veel onderzoek gedaan is naar de vraag van consumenten naar financieel advies, is eerst een vooronderzoek gedaan dat bestond uit een **literatuurstudie** en **kwantitatieve analyse** van data van de DNB Household survey 2022 en de AFM Consumentenmonitor 2022 (onderdeel hypotheek). De resultaten hiervan vormden belangrijke input voor het surveyonderzoek.

De online survey bestond uit twee onderdelen: (1) een **vragenlijst** waarin de algemene geneigdheid om een financieel adviseur te raadplegen bij belangrijke financiële beslissingen en daar mogelijk mee samenhangende consumentenkenmerken werden gemeten (onderzoeksvragen 1 en 2) en (2) een klein **experiment** om de effectiviteit van het geven van feedback na een kennistoets te onderzoeken (onderzoeksvraag 3).

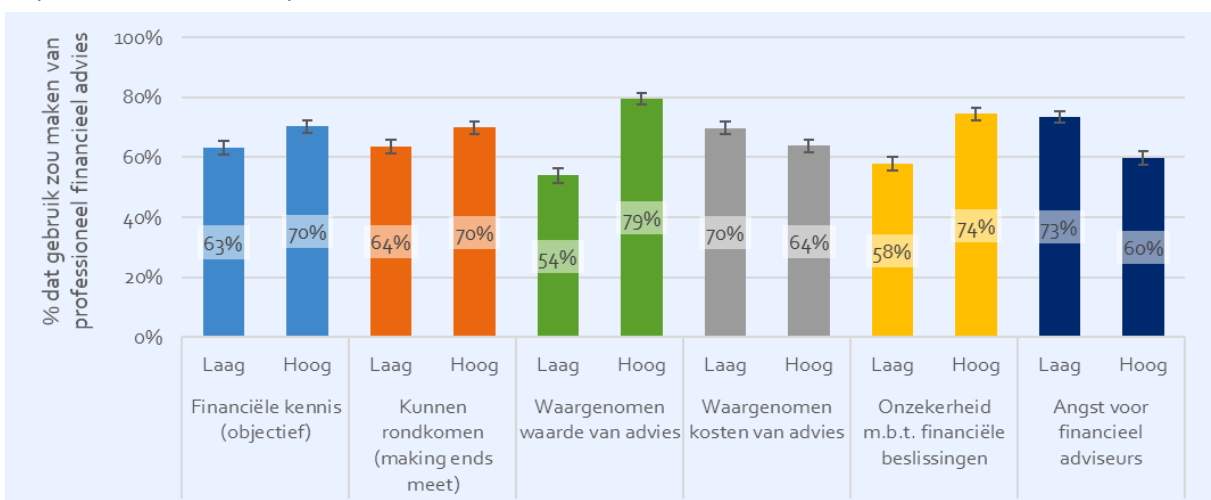
## Resultaten

De resultaten zijn samen te vatten in vijf kernbevindingen.

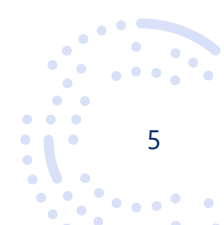
**Kernbevinding 1:** Lager financieel geletterden, die advies het hardst nodig hebben, zijn niet meer geneigd om een financieel adviseur te raadplegen dan hoger financieel geletterden: financieel advies lijkt dus **geen substituu**t voor financiële geletterdheid. Tegelijkertijd zijn lager financieel geletterden zijn **ook niet duidelijk minder geneigd** om financieel advies in te winnen dan hoger financieel geletterden.

**Kernbevinding 2:** De geneigdheid om financieel advies in te winnen bij belangrijke financiële beslissingen **hangt sterker samen met andere factoren dan met financiële geletterdheid**. Figuur 1 geeft alle significante en marginaal significante verbanden weer.

Figuur 1. Voorspellers van de kans dat men een professioneel financieel adviseur zou raadplegen. Basis = respondenten die min. een product bezitten (n = 951)



De hoge en lage scores representeren respectievelijk één standaarddeviatie boven en onder de gemiddelde score op het kenmerk binnen de groep die minstens een van de producten bezit (door deze standaardisatie zijn de effecten van verschillende kenmerken met elkaar te vergelijken).





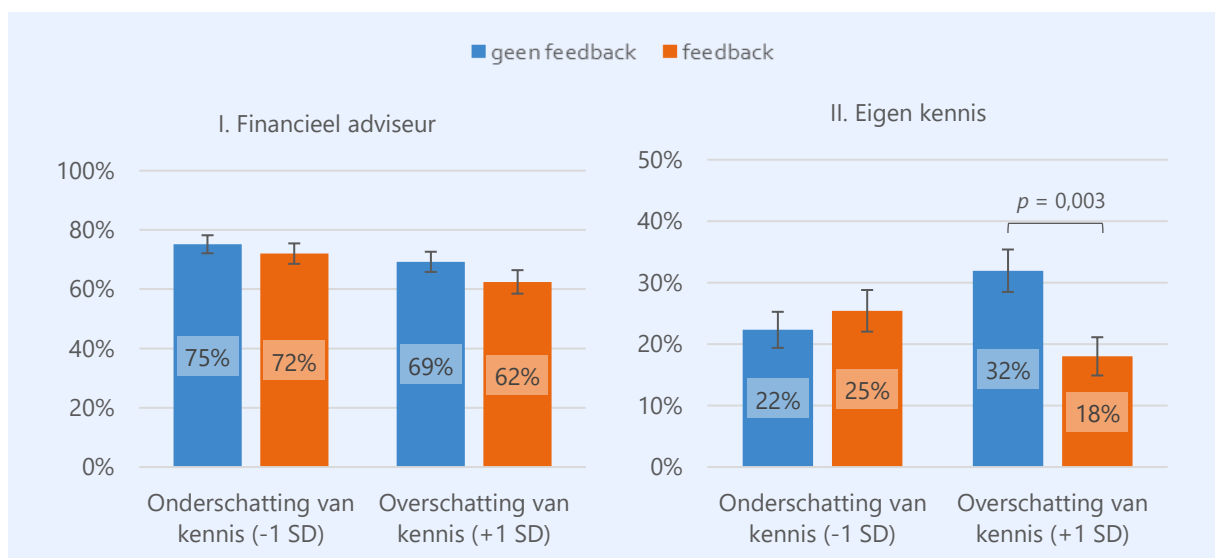
Met name de waargenomen waarde van financieel advies, de angst voor financieel adviseurs (financial adviser anxiety) en de mate waarin consumenten onzekerheid ervaren bij het nemen van financiële beslissingen lijken een belangrijke rol te spelen in beslissingen van consumenten om al dan niet een financieel adviseur in de arm te nemen.

**Kernbevinding 3:** Vooral de relatief sterke negatieve samenhang tussen de geneigdheid om advies in te winnen en de **angst voor financieel adviseurs** (*financial adviser anxiety*) is opvallend. Consumenten die hier hoog op scoren vinden het lastig om persoonlijke informatie met een adviseur te delen (*disclosure anxiety*) en/of zijn bang om dom gevonden te worden (*evaluation anxiety*). Deze angst lijkt dus een relatief belangrijke drempel te vormen om naar een financieel adviseur te gaan.

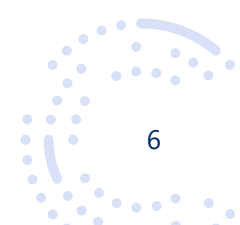
**Kernbevinding 4:** Het positieve effect van de waargenomen waarde van advies is aanzienlijk sterker dan het negatieve effect van de waargenomen kosten. Het idee **dat financieel advies waardevol is** (omdat men verwacht dat het advies goed is en de adviseur in het belang van de klant handelt) **weegt dus op tegen het idee dat advies duur is**.

Deze bevindingen hebben belangrijke implicaties voor de financiële sector. Om consumenten de weg naar de adviseur te laten vinden is het belangrijk dat consumenten de waarde van advies begrijpen en geen angst ervaren om persoonlijke informatie te delen en vragen te stellen wanneer zij iets niet snappen. Ook de functie van advies als *bevestiging* van wat de consument misschien zelf al dacht (meer zekerheid, gedeelde verantwoordelijkheid) zou kunnen benadrukt worden om consumenten te stimuleren een professioneel adviseur te raadplegen.

Figuur 2. Effecten van feedback op de mate waarin (i) financieel adviseurs en (ii) eigen financiële kennis als bron van informatie en/of advies gezien worden, voor consumenten die hun eigen kennis over- versus onderschatten. Basis = alle werkenden ( $n = 751$ )

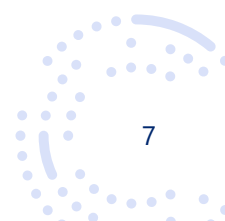


**Kernbevinding 5:** Het geven van feedback op antwoorden op een kennistoets was **effectief in het tegengaan van zelfoverschatting**. Wanneer zij feedback kregen, zagen respondenten die hun eigen financiële kennis overschatten **hun eigen kennis significant minder vaak als belangrijke bron van informatie en/of advies** bij een beslissing over een financieel product (zie Figuur 2, rechts). Dit was ook precies het doel van de interventie. Echter, de (terechte) lagere geneigdheid van zelfoverschatters





om de eigen kennis als belangrijke informatiebron te zien **ging niet gepaard met een hogere geneigdheid om een professioneel financieel adviseur te raadplegen** (zie Figuur 2, links). Deze resultaten suggereren dus dat het geven van feedback op een kennistoets er wel voor kan zorgen dat mensen hun eigen kennisniveau beter inschatten, maar dit lijkt mensen met beperkte financiële kennis nog geen extra duwtje richting de financieel adviseur te geven.





# 1 Inleiding

Veel consumenten nemen op verschillende momenten in hun leven belangrijke financiële beslissingen die gevolgen hebben voor de lange termijn. Suboptimale financiële beslissingen kunnen een grote impact hebben op het financiële en mentale welzijn van consumenten.<sup>1</sup> Tegelijkertijd laat veel onderzoek zien dat veel consumenten weinig kennis hebben van financiële (basis)concepten en producten, en dat zij vaak denkfouten maken bij het maken van financiële beslissingen.<sup>2</sup> Wanneer consumenten zelf weinig verstand hebben van financiële producten en concepten is het belangrijk dat zij gebruik kunnen maken van professioneel financieel advies, met name in situaties waarin de gevolgen van verkeerde keuzes groot zijn (bv. bij het afsluiten van impactvolle financiële producten zoals hypotheek, levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen). Dit advies kan immers compenseren voor de ontbrekende kennis.<sup>3</sup> Het is dan belangrijk dat zij geen drempels ervaren om naar een financieel adviseur te gaan.

## 1.1 Onderzoeksvragen

Het huidige onderzoek richt zich op de **voorspellers van de vraag naar professioneel financieel advies**. Specifieker onderzoeken we welke factoren bepalen of consumenten al dan niet geneigd zijn een financieel adviseur te raadplegen bij belangrijke financiële beslissingen, zoals het afsluiten van een hypotheek of een arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV). We proberen te achterhalen welke factoren de algemene geneigdheid van Nederlandse consumenten om advies in te winnen (het meest) beïnvloeden.

Wanneer iemand geneigd is om een financieel adviseur te raadplegen bij belangrijke financiële beslissingen wil dat echter nog niet zeggen dat diegene dat in een concrete situatie – bijvoorbeeld wanneer men een hypotheek wil afsluiten om een woning te kopen – ook daadwerkelijk doet: gedragsintenties zijn immers geen gedrag.<sup>4</sup> Eerder onderzoek laat zien dat intenties vaak wel de beste voorspellers zijn van gedrag, zeker bij beredeneerde keuzes als deze.<sup>5</sup> We nemen dus aan dat de algemene geneigdheid om advies in te winnen (of juist niet) een belangrijke voorspeller is van daadwerkelijke keuzes ten aanzien van financieel advies in specifieke situaties. De inzichten in de determinanten van de geneigdheid om financieel advies in te winnen zouden gebruikt kunnen worden voor de ontwikkeling van doelgerichte interventies die ingezet kunnen worden om algemene drempels om financieel advies in te winnen te verlagen.

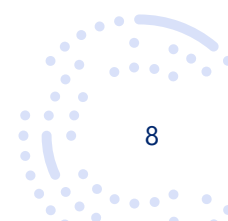
<sup>1</sup> Bialowolski, P., Weziak-Bialowolska, D., Lee, M. T., Chen, Y., VanderWeele, T. J., & McNeely, E. (2021). The role of financial conditions for physical and mental health. Evidence from a longitudinal survey and insurance claims data. *Social Science & Medicine*, 281, 114041; Greenberg, A. E., & Hershfield, H. E. (2019). Financial decision making. *Consumer Psychology Review*, 2(1), 17-29.

<sup>2</sup> Bluethgen, R., Gintschel, A., Hackethal, A., & Mueller, A. (2008). Financial advice and individual investors' portfolios; Lusardi, A., & Tufano, P. (2015). Debt literacy, financial experiences, and overindebtedness. *Journal of Pension Economics & Finance*, 14(4), 332-368; Van Rooij, M. C., Lusardi, A., & Alessie, R. J. (2011). Financial literacy and retirement planning in the Netherlands. *Journal of Economic Psychology*, 32(4), 593-608; Van Rooij, M., Lusardi, A., & Alessie, R. (2011). Financial literacy and stock market participation. *Journal of Financial Economics*, 101(2), 449-472.

<sup>3</sup> Collins, J. M. (2012). Financial advice: A substitute for financial literacy? *Financial Services Review*, 21(4), 307.

<sup>4</sup> Sheeran, P., & Webb, T. L. (2016). The intention-behavior gap. *Social and Personality Psychology Compass*, 10(9), 503-518.

<sup>5</sup> Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211; Armitage, C. J., & Conner, M. (2001). Efficacy of the theory of planned behaviour: A meta-analytic review. *British Journal of Social Psychology*, 40, 471-499.







**Vraag 1:** Welke factoren bepalen of consumenten een financieel adviseur om advies vragen bij belangrijke financiële beslissingen? Welke bewuste redenen hebben consumenten om advies in te winnen (of juist niet)? En welke andere factoren spelen een rol?

Een belangrijke vraag in dit onderzoek is of de consumenten die het meest geneigd zijn een financieel adviseur te raadplegen ook de consumenten zijn die advies het hardst nodig hebben. Eerder onderzoek suggereert dat professioneel financieel advies vooral waardevol is voor **lager financieel geletterden**.<sup>6</sup> In verschillende eerdere onderzoeken naar voorspellers van de vraag naar financieel advies wordt de relatie tussen financiële geletterdheid (kennis) en de geneigdheid van consumenten om advies in te winnen belicht. De resultaten zijn echter niet eenduidig. Sommige studies vinden een negatief verband en stellen dat consumenten met beperkte financiële kennis het meest geneigd zijn advies in te winnen.<sup>7</sup> Andere studies vinden een positief verband en stellen dat juist consumenten met relatief uitgebreide financiële kennis het meest geneigd zijn een adviseur te raadplegen.<sup>8</sup>

Eerder onderzoek naar voorspellers van de vraag van consumenten naar financieel advies biedt al veel interessante inzichten, maar de bevindingen zijn soms lastig te interpreteren. Vaak wordt gebruik gemaakt van een survey waarin aan een brede groep consumenten gevraagd wordt of zij wel eens gebruik hebben gemaakt of gebruik zouden maken van het advies van een financieel adviseur.<sup>9</sup> Vervolgens wordt onderzocht welke (sociaal-demografische en psychologische) kenmerken van consumenten samenhangen met het gebruik van financieel advies. Echter, niet iedere consument bevindt zich in een situatie waarin het *nodig* is om een professioneel adviseur te raadplegen: iemands financiële behoeften kunnen heel eenvoudig zijn. De neiging om een professioneel adviseur in te schakelen zal dus samenhangen met de kans dat men zich in een situatie bevindt waarin professioneel financieel advies waardevol kan zijn. Hier wordt echter niet altijd rekening mee gehouden. De gevonden verbanden tussen consumentenkenmerken (bv. inkomen, opleidingsniveau, financiële geletterdheid) en de neiging om advies in te winnen zouden daardoor soms (deels) verklaard kunnen worden door verschillen tussen consumenten in hoe eenvoudig of complex hun financiële behoeften zijn.

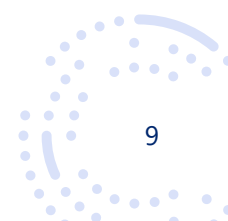
Het doel van het huidige onderzoek is om te achterhalen welke kenmerken de vraag naar financieel advies voorspellen en of consumenten die het meest geneigd zijn een financieel adviseur te raadplegen ook de consumenten zijn die het meest gebaat zijn bij financieel advies, waarbij rekening wordt gehouden met de complexiteit van de financiële behoeften van huishoudens. Hiervoor zoomen

<sup>6</sup> Financieel advies als substituuat voor financieel geletterdheid; zie Stolper, O., A., & Walter, A. (2017). Financial literacy, financial advice, and financial behavior. *Journal of Business Economics*, 87, 581-643, voor een review over dit argument.

<sup>7</sup> Finke, M. S., Huston, S. J., & Winchester, D. D. (2011). Financial advice: Who pays? *Journal of Financial Counseling and Planning*, 22, 18-26; Kramer, M. M. (2016). Financial literacy, confidence and financial advice seeking. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 131, 198-217.

<sup>8</sup> Calcagno, R., & Monticone, C. (2015). Financial literacy and the demand for financial advice. *Journal of Banking & Finance*, 50, 363-380; Robb, C. A., Babiarz, P., & Woodyard, A. (2012). The demand for financial professionals' advice: The role of financial knowledge, satisfaction, and confidence. *Financial Services Review*, 21(4), 291-306; Van Rooij, M., Lusardi, A., & Alessie, R. (2011). Financial literacy and stock market participation. *Journal of Financial Economics*, 101, 449-472.

<sup>9</sup> Zie bijvoorbeeld: Alyousif, M. H., & Kalenkoski, C. M. (2017). Who seeks financial advice? *Financial Services Review*, 26, 405-432; Chang, M. L. (2005). With a little help from my friends (and my financial planner). *Social Forces*, 83(4), 1469-1497; Gerrans, P., & Hershey, D. A. (2016). Financial adviser anxiety, financial literacy, and financial advice seeking. *Journal of Consumer Affairs*, 51, 54-90; Van Rooij, M., Lusardi, A., & Alessie, R. (2011). Financial literacy and stock market participation. *Journal of Financial Economics*, 101(2), 449-472





we in op een aantal financiële producten waarvoor veel consumenten gebaat zijn bij advies, zoals een hypotheek, levensverzekering of arbeidsongeschiktheidsverzekering. We onderzoeken, binnen groepen die deze producten bezitten, welke kenmerken samenhangen met de neiging om een financieel adviseur te raadplegen. Daarbij is er speciale aandacht voor het verband tussen financiële geletterdheid en de geneigdheid om professioneel advies in te winnen.

**Vraag 2:** Zijn de consumenten die het meest geneigd zijn een financieel adviseur te raadplegen ook de consumenten die het meest gebaat zijn bij advies?

Door inzicht te geven in de voorspellers van de vraag naar financieel advies geeft eerder onderzoek ook aanknopingspunten voor interventies om consumenten (die gebaat zijn bij financieel advies) te stimuleren om advies in te winnen. Een tweede doel van het onderzoek is om inzicht te geven in de effectiviteit van een interventie: wat zou, in het algemeen, kunnen helpen om de drempel om advies in te winnen te verlagen?

De interventie die wordt onderzocht is het geven van feedback na een kennistoets. Wanneer consumenten een complex en/of impactvol financieel product willen afsluiten zonder advies, moeten zij in veel gevallen een (wettelijk verplichte) kennis- en ervaringstoets doen. Deze toets dient als poortwachter die consumenten beschermt tegen verkeerde keuzes die grote financiële gevolgen kunnen hebben. Financiële dienstverleners mogen de toets zelf vormgeven. Op basis van de antwoorden op de toets beoordelen zij of de dienst of het product aansluit bij de kennis en ervaring van de consument. Als dat niet het geval is, moet de financiële dienstverlener de klant waarschuwen en erop wijzen dat het inwinnen van financieel advies raadzaam is.

Onderzoek van Kramer (2016) suggereert dat beslissingen om al dan niet een financieel adviseur te raadplegen sterker gedreven worden door de kennis die consumenten *denken* te hebben, dan de kennis die zij daadwerkelijk hebben.<sup>10</sup> Dit onderzoek laat zien dat consumenten die hun eigen financiële kennis overschatten meer geneigd zijn om de adviseur links te laten linken, en stelt dat interventies die consumenten hun eigen financiële kennis accurater laten inschatten een kansrijke manier zijn om ervoor te zorgen dat degenen die advies nodig hebben ook daadwerkelijk advies inwinnen. Voortbouwend op de aanbevelingen van Kramer (2016) toetsen we in dit onderzoek de effectiviteit van het geven van **feedback op een kennistoets**, die consumenten maken voordat ze beslissen of ze financieel advies inwinnen. Dit doen we door in een experiment (willekeurig) de helft van de deelnemers na het maken van een kennistoets over verzekeringen feedback te geven over het aantal juiste antwoorden (en de andere helft niet), en ze vervolgens te vragen welke bronnen zij zouden raadplegen om de dekking van een verzekering te bepalen (professioneel financieel adviseurs, mensen in de sociale kring, eigen kennis, etc.). Specifiek toetsen we of de feedback ervoor zorgt dat zelfoverschatters met beperkte financiële kennis hun eigen kennis accurater inschatten, en of dit hen dan stimuleert om professioneel advies in te winnen.

<sup>10</sup> Kramer, M. M. (2016). Financial literacy, confidence and financial advice seeking. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 131, 198-217.





**Vraag 3:** Zorgt het geven van feedback na een kennistoets ervoor dat consumenten die hun daadwerkelijke financiële kennis overschatten (terecht) minder gaan vertrouwen op hun eigen kennis en meer op het advies van een financieel adviseur?

## 1.2 Onderzoeksmethode

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is een **online surveyonderzoek** uitgevoerd in het LISS panel dat beheerd wordt door Centerdata. Omdat al vrij veel onderzoek gedaan is naar de vraag van consumenten naar financieel advies, is eerst een vooronderzoek gedaan dat bestond uit een **literatuurstudie** en **kwantitatieve analyse** van data van de DNB Household survey 2022 en de AFM Consumentenmonitor 2022 (onderdeel hypotheek). De resultaten hiervan vormden belangrijke input voor het surveyonderzoek.

De online survey bestaat uit twee onderdelen: (1) een **vragenlijst** waarin de algemene geneigdheid om een financieel adviseur te raadplegen bij belangrijke financiële beslissingen en daar mogelijk mee samenhangende consumentenkenmerken werden gemeten (onderzoeksvragen 1 en 2) en (2) een klein **experiment** om de effectiviteit van het geven van feedback na een kennistoets te onderzoeken (onderzoeksvraag 3).

Figuur 1.1 geeft een overzicht van de onderzoeksvragen en de gebruikte onderzoeksmethoden.

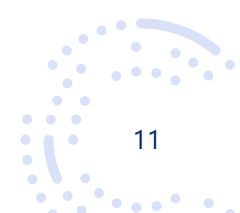
Figuur 1.1. Onderzoeksvragen en -methodologie



## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 beschrijven we de opzet en de resultaten van het onderzoek naar de voorspellers van de geneigdheid van consumenten om professioneel financieel advies in te winnen bij belangrijke financiële beslissingen. Hoofdstuk 3 beschrijft de opzet en resultaten van het online experiment waarin de effectiviteit van een feedbackinterventie getoetst is. Beide hoofdstukken sluiten af met een samenvatting en discussie van de belangrijkste onderzoeksbevindingen.

---





## 2 Voorspellers van de neiging om advies in te winnen

Welke factoren bepalen of consumenten een financieel adviseur om advies vragen bij belangrijke financiële beslissingen? En zijn de consumenten die het meest geneigd zijn een financieel adviseur te raadplegen ook de consumenten die het advies het hardst nodig hebben? In dit hoofdstuk beschrijven we eerst de relevante inzichten uit het vooronderzoek, en vervolgens de opzet en resultaten van het vragenlijstonderzoek waarmee we antwoord proberen te geven op deze vragen.

### 2.1 Inzichten uit het vooronderzoek

Omdat er al verschillende studies gedaan zijn naar voorspellers van de vraag naar financieel advies is eerst de bestaande literatuur over dit onderwerp in kaart gebracht. Deze paragraaf geeft een overzicht van belangrijke inzichten uit de literatuur en aanvullende analyses van reeds verzamelde data (DNB Household Survey 2022 en AFM Consumentenmonitor 2022, onderdeel hypotheek).

#### Welke (groepen) consumenten zijn het meest gebaat bij financieel advies?

Eerder onderzoek suggereert dat professioneel financieel advies vooral waardevol is voor **lager financieel geletterden**.<sup>11</sup> Financiële geletterdheid wordt vaak gemeten door middel van een kennisquiz met vragen over financiële concepten (bv. inflatie, rente, risicospreiding), financiële producten (bv. aandelen, obligaties, hypotheek) en/of vragen om rekenvaardigheid te toetsen.<sup>12</sup> In andere studies wordt een bredere definitie van financiële geletterdheid gehanteerd, waarbij financiële geletterdheid niet alleen financiële kennis omvat maar ook de vaardigheden om deze kennis toe te passen. Het OECD Internationaal Netwerk voor Financiële Educatie (OECD-INFE) definieert financiële geletterdheid bijvoorbeeld als “een combinatie van financieel bewustzijn, kennis, vaardigheden, attitudes en gedragingen die nodig zijn om gezonde financiële beslissingen te nemen en uiteindelijk individueel financieel welzijn te bereiken”.<sup>13</sup> Dit bredere begrip van financiële geletterdheid – ook wel financiële bekwaamheid (*financial capability*)<sup>14</sup> – omvat naast financiële kennis ook financieel bewustzijn (*staying informed*), het in staat zijn je geld goed te beheren (*managing money*) en vooruit te kijken (*planning ahead*). Goed geldbeheer omvat op haar beurt het in staat zijn om rond te kunnen komen met de middelen die je hebt (*making ends meet*) en het overzicht houden over je inkomsten en uitgaven (*keeping track*). Financieel laag geletterden scoren laag op deze aspecten en worden als financieel kwetsbaar gezien.<sup>15</sup>

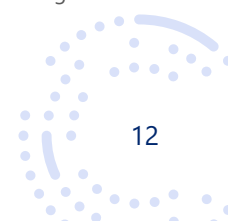
<sup>11</sup> Financieel advies als substituuut voor financieel geletterdheid; zie Stolper, O., A., & Walter, A. (2017). Financial literacy, financial advice, and financial behavior. *Journal of Business Economics*, 87, 581-643, voor een review over dit argument.

<sup>12</sup> Stolper, O., A., & Walter, A. (2017). Financial literacy, financial advice, and financial behavior. *Journal of Business Economics*, 87, 581-643.

<sup>13</sup> OECD-INFE (2022). *OECD/INFE Toolkit for Measuring Financial Literacy and Financial Inclusion 2022*.

<sup>14</sup> Atkinson, A., McKay, S., Collard, S., & Kempson, E. (2007). Levels of financial capability in the UK. *Public Money and Management*, 27(1), 29-36; Sherraden, M. S. (2013). Building blocks of financial capability. In J. M. Birkenmaier, M. S. Sherraden, & J. C. Curley, J. (Eds.) *Financial Capability and Asset Building: Research, Education, Policy, and Practice* (pp. 1-43). New York & Oxford: Oxford University Press.

<sup>15</sup> Seldal, M. N., & Nyhus, E. K. (2022). Financial vulnerability, financial literacy, and the use of digital payment technologies. *Journal of Consumer Policy*, 45(2), 281-306.





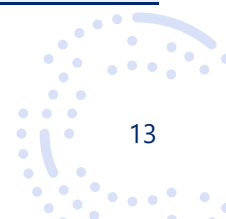
In dit onderzoek naar de voorspellers van de vraag naar financieel advies hebben we dus speciale aandacht voor de rol van financiële geletterdheid. Zijn lager financieel geletterden, die meer gebaat zijn bij financieel advies, meer of minder geneigd om een financieel adviseur te raadplegen bij belangrijke financiële beslissingen? We kijken daarbij zowel naar groepen die verschillen in financiële kennis als naar verschillen in financiële geletterdheid in bredere zin.

## Welke kenmerken voorspellen de geneigdheid om een financieel adviseur te raadplegen?

Tabel 2.1 geeft een overzicht van kenmerken die in eerder onderzoek blijken samen te hangen met het al dan niet inwinnen van financieel advies. Bij elk kenmerk wordt beschreven hoe het kenmerk samenhangt met de geneigdheid om advies in te winnen (bv. of er een positief of negatief verband is) en worden mogelijke verklaringen voor de samenhang gegeven die te vinden zijn in de literatuur (de verklaringen zijn meestal niet empirisch getoetst).

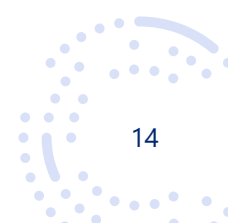
Tabel 2.1. Overzicht van kenmerken die samenhangen met het inwinnen van advies (vooronderzoek)

Categorie	Voorspeller	Toelichting	Referenties
Persoons-kenmerken: sociaal-demografisch	Leeftijd	Oudere consumenten zijn meer geneigd een financieel adviseur in de arm te nemen dan jongere consumenten. Dit is wellicht een signaal dat advies wordt gebruikt om voor zwakkere of afnemende financiële vaardigheden te compenseren.	[6, 7, 9, 13, 15]
	Geslacht	Vrouwen zijn over het algemeen meer geneigd om een financieel adviseur te raadplegen dan mannen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat mannen meer vertrouwen hebben in hun eigen financiële kennis dan vrouwen.	[6, 9, 13, 15, 17]
	Opleidingsniveau	Hoger opgeleide consumenten zijn meer geneigd een financieel adviseur te raadplegen dan lager opgeleide consumenten. Hoger opgeleiden zijn zich mogelijk meer bewust van de complexiteit van financiële producten, waardoor ze eerder geneigd zijn advies te vragen.	[6, 13]
	Vermogen	Consumenten met een hoger (vs. lager) vermogen zijn meer geneigd om een financieel adviseur te raadplegen. Dit positieve verband wordt mogelijk verklaard doordat de verwachte voordelen van financieel advies voor meer vermogende huishoudens groter zijn (er is immers meer geld om te sparen of te investeren), en zij meer te verliezen hebben bij slechte financiële beslissingen (al kunnen ze financiële tegenslagen ook beter opvangen). Huishoudens met relatief weinig vermogen hebben vaker eenvoudigere financiële behoeften, waardoor ze minder vaak in de situatie komen dat zij een financieel adviseur nodig hebben. Huishoudens met hogere (vs. lagere) vermogens kunnen de kosten van advies bovendien makkelijker dragen.	[6, 9, 18]
	Inkomen	Sommige studies laten zien dat consumenten met een hoger (vs. lager) inkomen zijn meer geneigd om een financieel adviseur te raadplegen. Voor consumenten met een hoger (vs. lager) inkomen is tijd meer geld waard (hogere opportuniteitskosten van geld) waardoor zij mogelijk eerder advies vragen. Huishoudens met hogere (vs. lagere) inkomens kunnen de kosten van advies bovendien makkelijker dragen. Consumenten met lagere (vs. hogere) inkomens zijn wel meer geneigd schuldhulp te vragen. Andere studies vinden geen verband tussen inkomen en de vraag naar financieel advies.	[1, 6, 15, 18, 22]
Persoons-kenmerken: psychologisch	Financiële geletterdheid (kennis, objectief)	De literatuur laat geen eenduidige relatie zien tussen objectieve (feitelijke) financiële geletterdheid en de vraag naar financieel advies. Sommige studies vinden een positief verband. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat mensen met beperkte financiële kennis zich vaak niet goed realiseren dat ze beperkte kennis hebben (immers, hoe	[1, 3, 4, 10, 15, 18, 19, 22, 23, 25]





Categorie	Voorspeller	Toelichting	Referenties
		<p>meer je van iets weet, des te beter je je realiseert wat je nog <i>niet</i> weet), waardoor ze zichzelf overschatten en minder geneigd zijn om advies te vragen. Financieel geletterde mensen begrijpen bovendien de voordelen van goed financieel advies wellicht beter. In sommige studies wordt benadrukt dat de causaliteit ook de andere richting kan uitgaan: consumenten die advies inwinnen krijgen hierdoor wellicht meer kennis over financiële zaken.</p> <p>Andere studies vinden een even sterke neiging onder lager geletterden om advies in te winnen dan onder hoger geletterden (geen verband), of een positief verband. Doordat zij beperktere kennis hebben van financiële zaken zijn lager financieel geletterden meer gebaat bij financieel advies. Ook kost het consumenten met weinig financiële kennis meer moeite om informatie te verzamelen en te verwerken, waardoor zij meer besparen op "zoek- en verwerkingskosten" wanneer zij zich tot een financieel adviseur wenden. Daarnaast hebben lager financieel geletterden mogelijk meer vertrouwen in adviseurs, omdat ze zich minder bewust zijn van eventuele belangenconflicten.</p>	
	Financiële geletterdheid (kennis, subjectief)	De meeste studies vinden een negatief verband tussen zelf ingeschatte (subjectieve) financiële geletterdheid en de vraag naar advies. Subjectieve financiële geletterdheid blijkt bovendien een sterkere voorspeller dan objectieve geletterdheid: als je moet beslissen of je een financieel adviseur inschakelt kun je immers alleen uitgaan van de kennis die je <i>denkt</i> te hebben.	[9, 10, 18, 22]
	Zelfoverschatting	Van zelfoverschatting ( <i>overconfidence</i> ) is sprake als iemand denkt meer kennis te hebben van financiële zaken dan hij of zij daadwerkelijk heeft. Onderzoek toont een negatief verband aan tussen zelfoverschatting en het inwinnen van financieel advies: hoe sterker de zelfoverschatting, des te kleiner de kans dat men advies inwint. Echter, in ander onderzoek wordt geen sterk bewijs gevonden voor een dergelijk verband.	[15, 18]
	Waargenomen waarde van advies	Consumenten die professioneel advies als waardevol zien zijn meer geneigd om een financieel adviseur te raadplegen.	[5]
	Waargenomen kosten van advies	Consumenten die professioneel advies duur vinden zijn minder geneigd om een financieel adviseur te raadplegen.	[5, 20]
	Vertrouwen in adviseurs	Consumenten die er meer vertrouwen in hebben dat adviseurs te vertrouwen zijn en in het belang van de klant handelen zijn meer geneigd om een financieel adviseur te raadplegen.	[5, 20]
	Angst voor financieel adviseurs ( <i>financial adviser anxiety</i> )	Consumenten die hoog scoren op angst voor financieel adviseurs ( <i>financial adviser anxiety</i> ) zijn minder geneigd om een financieel adviseur te raadplegen. Zij vinden het lastig om persoonlijke informatie met een adviseur te delen ( <i>disclosure anxiety</i> ) en/of zijn bang om dom gevonden te worden ( <i>evaluation anxiety</i> ).	[10]
	Zelfvertrouwen/onzekerheid	Consumenten die weinig zelfvertrouwen hebben en/of onzeker zijn als zij financiële beslissingen moeten nemen zijn meer geneigd om een financieel adviseur te raadplegen (de financieel adviseur als <i>hand-holder</i> ).	[8, 10]
	Attitude t.a.v. financiële zaken	Consumenten die het leuk vinden om zich bezig te houden met financiële zaken zijn minder geneigd een financieel adviseur te raadplegen.	[5]
	Sociale hulp	Consumenten die gebruik kunnen maken van financieel advies binnen hun sociale kring zijn minder geneigd professioneel advies van een financieel adviseur in te winnen.	[5]
	Optimisme	Optimistische consumenten zijn geneigd te denken dat iets negatiefs hen minder snel zal overkomen dan anderen, waardoor ze wellicht minder geïnteresseerd zijn in (advies over) verzekeringen.	[24]



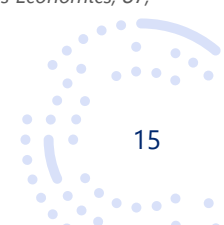


Categorie	Voorspeller	Toelichting	Referenties
	<i>Economic locus of control (self-protection bias)</i>	Consumenten met een externe (vs. interne) economische <i>locus of control</i> denken dat zij zelf weinig invloed hebben op hun financiële situatie in de toekomst. Daaraan gerelateerd zijn consumenten met een <i>self-protection bias</i> geneigd (financiële) tegenvallers toe te schrijven aan pech of invloeden buiten henzelf. Consumenten die deze bias vertonen wenden zich sneller tot een financieel adviseur omdat ze de adviseur dan de schuld kunnen geven van eventuele mislukkingen.	[15]
	Mental accounting ("potjes")	Consumenten die geneigd zijn mentale potjes met geld te beheren zijn meer geneigd om financieel advies in te winnen. Eerder onderzoek suggereert bijvoorbeeld dat beleggers die geneigd zijn dit te doen in hun hoofd onderscheid maken tussen een potje met "speelgeld" voor de kortere termijn en een potje met geld voor meer financiële zekerheid voor de langere termijn. Uit dat laatste potje betalen zij makkelijker een financieel adviseur.	[15]
	Risicobereidheid	Uit verschillende onderzoeken blijkt een positieve relatie tussen de risicobereidheid van consumenten en de vraag naar financieel advies. In één onderzoek wordt als mogelijke verklaring genoemd dat hulp zoeken in het algemeen, en professionele hulp zoeken in het bijzonder, ook een psychologisch risico representeert. Ander onderzoek laat juist geen of een negatief verband zien. De richting van het verband tussen risicobereidheid en de vraag naar advies hangt mogelijk af van het type advies: negatief met advies over producten om risico's te verminderen en positief met advies over investeren.	[1, 6, 9, 10, 14, 15, 18]
Product-kenmerken	Producttype	De geneigdheid om een financieel adviseur te raadplegen blijkt sterk productafhankelijk. De kans dat een financieel adviseur in de arm genomen wordt is bijvoorbeeld groter bij het afsluiten van een hypotheek dan bij het afsluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering.	[5]
Situatie-kenmerken	Complexiteit beslissing	De geneigdheid om een financieel adviseur te raadplegen is groter bij complexere financiële beslissingen (bv. vanwege een complexere situatie). Dit geldt bijvoorbeeld voor mensen met hogere (vs. lagere) vermogens of zelfstandigen (vs. mensen in loondienst).	[6, 9]
	Financiële stressoren	Plotselinge negatieve levensgebeurtenissen, zoals het overlijden van een partner, een echtscheiding of het verlies van baan zijn belangrijke determinanten van de vraag naar hulp bij financiële zaken.	[11, 12, 16]

De kenmerken in Tabel 2.1 hangen niet alleen samen met de geneigdheid om advies in te winnen, maar ook met elkaar (en met andere factoren), wat het lastiger maakt om uitspraken te doen over de *unieke* effecten van de verschillende kenmerken op de kans dat men een adviseur raadpleegt. Robuuste bevindingen in de literatuur zijn bijvoorbeeld dat financiële geletterdheid (kennis) het laagst is onder jongeren en ouderen (en hoger in de middengroep), dat mannen gemiddeld hoger scoren op financiële kennistoetsen dan vrouwen (vrouwen zijn onzekerder over hun financiële kennis en geven vaker "weet niet" antwoorden) en dat financiële geletterdheid positief samenhangt met het opleidingsniveau, inkomen en vermogen.<sup>16</sup> Verschillen tussen sociaal-demografische groepen in de geneigdheid om advies in te winnen worden dus mogelijk verklaard door verschillen in financiële geletterdheid.

We nemen aan dat advies belangrijker is voor lager (vs. hoger) financieel geletterden, die financiële kennis missen. Echter, wanneer iemand die weinig verstand heeft van financiële zaken niet geneigd is om een professioneel adviseur te raadplegen bij belangrijke financiële beslissingen is dat niet per se

<sup>16</sup> Stolper, O., A., & Walter, A. (2017). Financial literacy, financial advice, and financial behavior. *Journal of Business Economics*, 87, 581-643.





problematisch. Het kan zijn dat die consument zich niet in een situatie bevindt waarin financieel advies relevant is, omdat zijn of haar financiële behoeften eenvoudig zijn (bv. iemand die in loondienst werkt, in een huurhuis woont, geen schulden heeft, etc.). Ook kan het zijn dat iemand anders binnen het huishouden, die meer verstand heeft van financiële zaken, vooral de financiële zaken regelt. Met deze factoren werd in eerder onderzoek niet altijd rekening gehouden.

Net als in eerder onderzoek naar voorspellers van de vraag naar financieel advies, proberen we in dit onderzoek te achterhalen welke kenmerken samenhangen met de neiging van consumenten om al dan niet een financieel adviseur te raadplegen bij belangrijke financiële beslissingen. Echter, om een relevantere vergelijking te maken tussen consumentengroepen die meer versus minder geneigd zijn advies in te winnen, kijken we naar de verbanden binnen (representatieve) groepen consumenten (1) die (het meest) verantwoordelijk zijn voor de financiële zaken binnen hun huishouden en (2) die financiële producten bezitten waarvoor professioneel financieel advies waardevol zou kunnen zijn (m.a.w. van wie we weten dat ze zich in een voor advies relevante situatie bevinden of bevonden). We onderzoeken dit door middel van een vragenlijstonderzoek waarin zowel de (algemene en productspecifieke) geneigdheid om professioneel financieel advies in te winnen als de mogelijk relevante persoonskenmerken (uit Tabel 2.1) zijn gemeten.<sup>17</sup>

## 2.2 Opzet survey

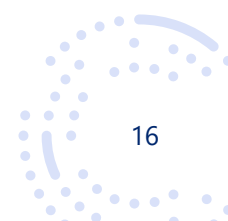
De online survey bestond uit een **vragenlijst** om belangrijke determinanten van de vraag naar financieel advies te achterhalen en een **experiment** om de effectiviteit van een feedbackinterventie te toetsen (het experiment wordt uitgelegd in hoofdstuk 3).

De vragenlijst bestond uit twee delen. In het eerste deel werd de geneigdheid om een professioneel financieel adviseur te raadplegen gemeten (de uitkomstmaat) en in het tweede deel de persoonskenmerken die deze geneigdheid mogelijk voorspellen.

### Uitkomstmaat: de geneigdheid om een financieel adviseur te raadplegen

Voor het meten van de geneigdheid om een financieel adviseur te raadplegen gebruikten we (min of meer) dezelfde vraag als in eerder onderzoek: "Van welke bron(nen) maakt u gebruik of zou u gebruik maken bij belangrijke financiële beslissingen binnen uw huishouden?". Om interpretatieverschillen te voorkomen gaven we aan dat respondenten hierbij moeten denken "bijvoorbeeld aan het afsluiten van een hypotheek, levensverzekering (bv. overlijdensrisicoverzekering), arbeidsongeschiktheidsverzekering of het beleggen van geld". Respondenten konden kiezen uit onderstaande antwoordopties – waaronder "advies van een professioneel adviseur op financieel gebied" – en/of zelf een antwoord invullen. Vervolgens gaven zij aan welke van de geselecteerde bronnen voor hen de *belangrijkste* bron van informatie en/of advies is.

<sup>17</sup> Hoewel eerder onderzoek laat zien dat de vraag naar financieel advies ook afhankelijk is van de situatie (bv. een complexe situatie of bepaalde levensgebeurtenis), richt dit onderzoek zich niet op de invloed van situatiekenmerken, omdat dit een ander soort onderzoek vraagt. Het huidige onderzoek richt zich op de *algemene* intenties van consumenten om een financieel adviseur in te schakelen bij belangrijke financiële beslissingen (dus los van de specifieke situatie) en manieren om deze intenties te versterken binnen groepen lager financieel geletterden.







Van welke bron(nen) maakt u gebruik of zou u gebruik maken bij belangrijke financiële beslissingen binnen uw huishouden? Denk hierbij bijvoorbeeld aan het afsluiten van een hypotheek, levensverzekering (bv. overlijdensrisicoverzekering), arbeidsongeschiktheidsverzekering, of het beleggen van geld.

*Het advies van een familielid, vriend of kennis die professioneel financieel adviseur is valt onder "advies van een professioneel adviseur op financieel gebied".*

*Meerdere antwoorden mogelijk.*

- 1 Financiële informatie op websites of in kranten, boeken of tijdschriften
- 2 Financiële informatie op sociale media
- 3 Eigen financiële kennis
- 4 Advies van een professioneel adviseur op financieel gebied
- 5 Advies van familie, vrienden of kennissen
- 6 Andere bron(nen), namelijk...

Als consument betaal je voor het advies over producten zoals hypotheek, levensverzekeringen, beleggingen en individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Respondenten moesten voor elk van deze financiële producten aangeven of ze het product bezitten (of mogelijk binnen vijf jaar af zullen sluiten). Vervolgens werd, wanneer men aangaf een bepaald product te hebben, gevraagd wat de belangrijkste bron van informatie en/of advies is bij belangrijke beslissingen over dat product. De antwoordopties waren hetzelfde als bij de algemenere vraag (in de box hierboven).

## Voorspellers

Het tweede deel van de vragenlijst bevatte vragen om de mogelijke voorspellers, de psychologische en sociaal-demografische kenmerken uit het overzicht in Tabel 2.1, te meten. Voor de psychologische kenmerken is gebruik gemaakt van bestaande schalen. De gebruikte schalen (met literatuurverwijzingen) zijn te vinden in de volledige vragenlijst in Bijlage A.

## 2.3 Steekproef

De vragenlijst is afgenomen in het LISS panel van Centerdata, een online huishoudpanel dat gebaseerd is op een kanssteekproef uit het Nederlandse bevolkingsregister (zelfaanmelding is bij het LISS panel niet mogelijk). Het panel is representatief voor de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder.

Voor dit onderzoek is een gestratificeerde<sup>18</sup> willekeurige steekproef getrokken van LISS panelleden die (het meest) verantwoordelijk zijn voor de financiële administratie van hun huishouden. De steekproef is dus representatief voor deze (relevantere) doelgroep. In vergelijking met de totale bevolking is deze doelgroep gemiddeld iets ouder en iets hoger opgeleid (zie Tabel 2.2).

De vragenlijst is (volledig) ingevuld door 1253 respondenten.

<sup>18</sup> In de steekproeftrekking is gecorrigeerd voor (voorspelde) non-response bias (bv. ouderen hebben gemiddeld een hogere responskans dan jongeren), zodat de netto steekproef een goede weerspiegeling is van de doelgroep.





Tabel 2.2. Representativiteit steekproef (leeftijd, geslacht, opleidingsniveau)

	Nederlandse bevolking (CBS, 2022)	Doelgroep in LISS panel (n = 4162, gewogen)	Steekproef LISS panel (n = 1253, ongewogen)
<u>Geslacht</u>			
Man	49,4%	50,8%	52,3%
Vrouw	50,6%	49,1%	47,6%
Anders	-	<0,1%	0,2%
<u>Leeftijd</u>			
18-24	11,0%	3,3%	2,5%
25-34	16,0%	15,3%	15,0%
35-44	14,8%	16,6%	15,8%
45-54	16,6%	18,0%	18,7%
55-65	17,0%	18,2%	18,9%
65+	24,7%	28,5%	29,1%
<u>Opleidingsniveau<sup>19</sup></u>			
Hbo/wo	36,0%	40,2%	47,4%
Rest	64,0%	59,8%	52,6%

Merk op: door afronding tellen percentages niet altijd op tot 100%.

Tabel 2.3. Overige steekproefkenmerken

	Steekproef LISS panel (n = 1253)
<u>Opleidingsniveau</u>	
Lager onderwijs	2,2%
Vorbereidend middelbaar beroepsonderwijs	13,3%
havo/vwo	8,0%
Middelbaar beroepsonderwijs	27,4%
Hoger beroepsonderwijs	28,9%
Wetenschappelijk onderwijs	18,4%
(Nog) geen onderwijs afgerond	1,4%
Anders	0,2%
<u>Werkstatus</u>	
Werkt meer dan 30u per week in loondienst	43,5%
Werkt minder dan 30 uur per week in loondienst	11,0%
Werkt meer dan 30 per week als zelfstandige	3,1%
Werkt minder dan 30 uur per week als zelfstandige	2,3%
Verzorgt de huishouding	1,6%
Studeert	2,2%
Kan niet werken vanwege ziekte of arbeidsongeschiktheid	4,2%
Is op zoek naar werk	1,2%
Is met pensioen	26,3%
Werkt niet en is ook niet op zoek naar werk	1,9%

<sup>19</sup> Centerdata en CBS hanteren niet exact dezelfde categorisatie van opleidingsniveaus, waardoor alleen de vergelijking tussen hbo/wo en overige opleidingsniveaus gemaakt kan worden.



Steekproef LISS panel (n = 1253)	
Anders	1,2%
Weet ik niet	1,4%
<u>Financieel beroep (n = 751, werkzame respondenten)</u>	
Heeft geen financieel beroep	86,2%
Werkt als financieel adviseur	1,6%
Heeft een financieel beroep, maar is geen adviseur	12,3%

Merk op: door afronding tellen percentages niet altijd op tot 100%.

## 2.4 Resultaten

In deze paragraaf beschrijven we de onderzoeksresultaten. In paragraaf 2.4.1 kijken we eerst naar het niveau van financiële kennis en percepties ten aanzien van financieel advies binnen de steekproef. In paragraaf 2.4.2 onderzoeken we welke bronnen van informatie en/of advies consumenten het meest belangrijk vinden en bekijken hoe deze voorkeuren samenhangen met sociaal-demografische factoren. Tot slot worden in paragraaf 2.4.3 de resultaten van statistische modellen beschreven die inzicht geven in de individuele effecten van de sociaal-demografische en psychologische factoren op de neiging van consumenten een financieel adviseur te raadplegen bij belangrijke financiële beslissingen binnen het huishouden.

### 2.4.1 Financiële kennis en percepties t.a.v. financieel advies en financieel adviseurs

#### Financiële kennis

Om financiële kennis te meten kregen respondenten in de vragenlijst vijf quizvragen voorgelegd (zie Box 2.1). Bij elke quizvraag konden respondenten kiezen uit meerdere antwoorden, waarvan er telkens slechts één antwoord juist was. De vragen zijn ontleend aan Van Rooij, Lusardi en Alessie (2007) en meten financiële basiskennis (bv. begrip van rente, rente-op-rente en inflatie). Het totaal aantal juiste antwoorden geeft een indicatie van de feitelijke (basis)kennis van de respondent van financiële concepten.

##### Box 2.1. Basisvragen financiële kennis

1. Stel u hebt €100 op een spaarrekening en de rente is 2% per jaar. Hoeveel geld denkt u dan dat u na vijf jaar op deze spaarrekening hebt, als u tussentijds geen geld opneemt?
  - 1 Meer dan €102 (C)
  - 2 Precies €102
  - 3 Minder dan €102
  - 4 Ik weet het (echt) niet
2. Stel u hebt €100 op een spaarrekening en de rente is 20% per jaar. U haalt tussentijds geen geld van deze rekening. Hoeveel geld zou u dan na vijf jaar in totaal op deze rekening hebben?
  - 1 Meer dan €200 (C)
  - 2 Precies €200
  - 3 Minder dan €200
  - 4 Ik weet het (echt) niet
3. Stel dat de rente op uw spaarrekening 1% per jaar is. De inflatie is gelijk aan 2% per jaar. Zou u dan na één jaar meer, precies hetzelfde, of minder kunnen kopen dan vandaag met het geld op de rekening?



- 1 Meer dan vandaag
- 2 Precies evenveel als vandaag
- 3 Minder dan vandaag (C)
- 4 Ik weet het (echt) niet

4. Stel dat Erik dit jaar (in 2023) €10.000 erft. Anne erft in 2026 €10.000. Wie van de twee is rijker vanwege de erfenis?

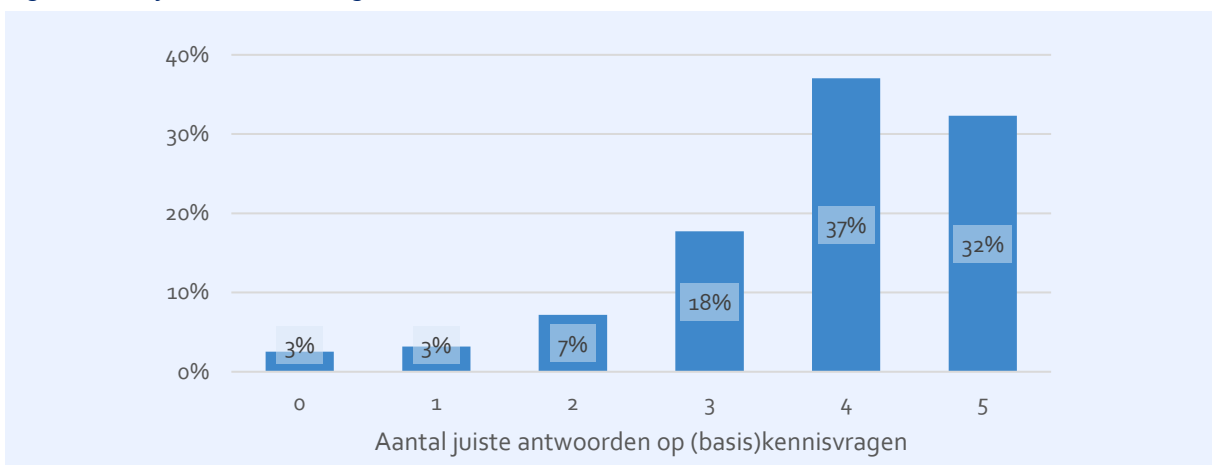
- 1 Erik (C)
- 2 Anne
- 3 Ze zijn even rijk
- 4 Ik weet het (echt) niet

5. Stel dat uw inkomen in het jaar 2025 is verdubbeld en dat ook de prijzen van alle goederen zijn verdubbeld. Bent u dan in 2025 in staat om meer, hetzelfde of minder dan vandaag te kopen van uw inkomen?

- 1 Meer
- 2 Hetzelfde (C)
- 3 Minder
- 4 Ik weet het (echt) niet

De percentages juiste antwoorden per kennisvraag zijn weergegeven in Tabel 2.4. Gemiddeld beantwoordden respondenten 4 van de 5 vragen goed. Drie op de 10 respondenten (31%) beantwoordde hooguit drie vragen goed, en 13% hooguit twee (zie Figuur 3.1).<sup>20</sup>

Figuur 2.1. Objectieve financiële geletterdheid



Tabel 2.4. Financiële kennisquiz

Kennisvraag	% juist	% onjuist	% weet niet
1	90%	7%	3%
2	75%	22%	3%
3	86%	6%	8%
4	55%	35%	10%
5	74%	21%	5%

<sup>20</sup> Het niveau van financiële kennis hangt positief samen met het opleidingsniveau. Hoger opgeleiden (hbo/wo) beantwoorden meer vragen juist (gemiddeld 4,1) dan middelhoog opgeleiden (havo/vwo/mbo; 3,7), die op hun beurt significant meer vragen juist beantwoordden dan lager opgeleiden (lager onderwijs/vmbo; 3,1). Echter, niet alle hoger opgeleiden zijn ook financieel geletterd: Binnen de hoogst opgeleide groep had 20% hooguit drie kennisvragen goed (tegenover 56% binnen de groep lager opgeleiden).

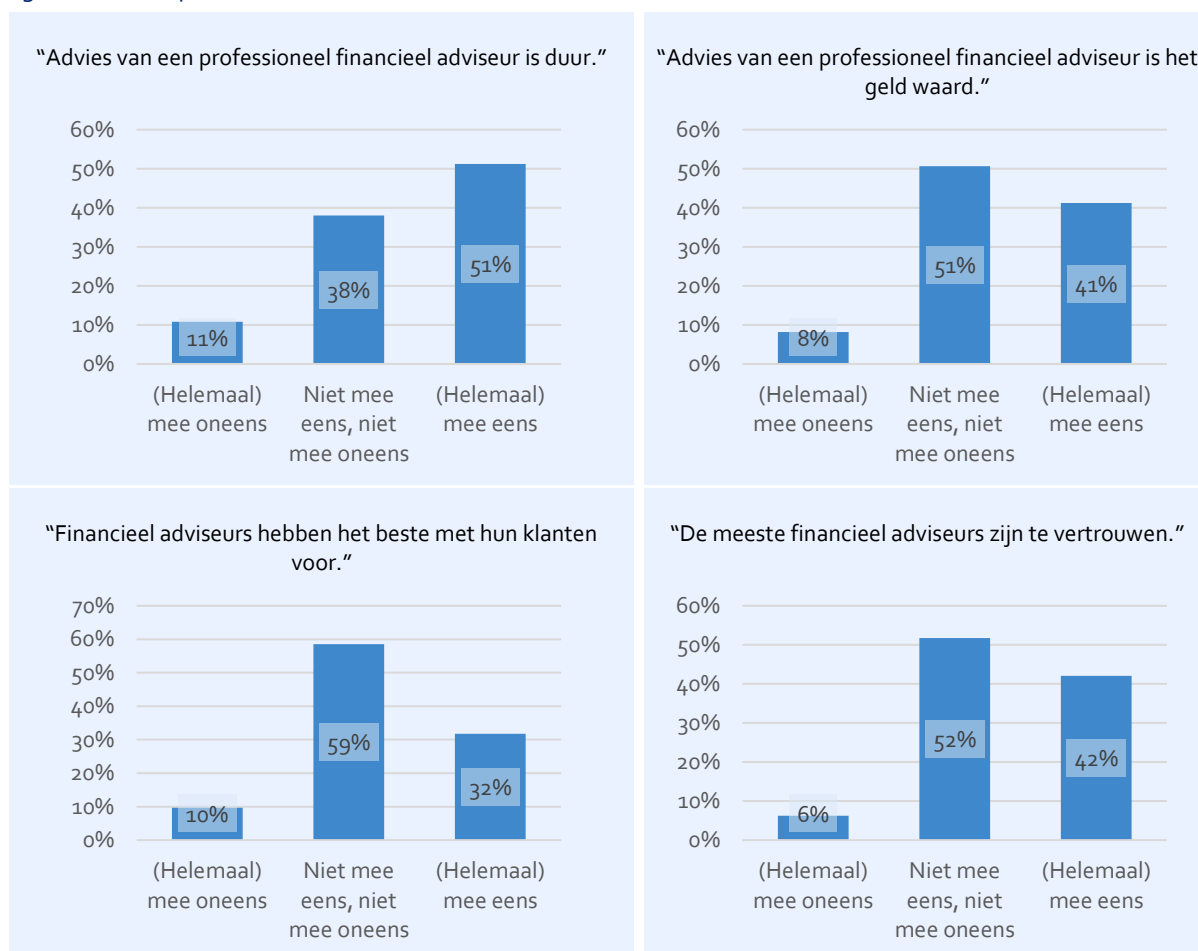


Vier op de 10 respondenten (40%) schatten precies goed in hoeveel van de vijf kennisvragen zij goed hadden. Hoeveel juiste antwoorden men gegeven had werd vaker onderschat (38% van de respondenten) dan overschat (22%). Vrouwen onderschatten significant vaker hun eigen financiële kennis (46%; tegenover 30% van de mannen), terwijl mannen hun kennis vaker overschatten (25%; tegenover 20% van de vrouwen). De kans dat iemand zijn of haar eigen financiële kennis over- (of onder)schat is niet afhankelijk van het opleidingsniveau.

### Percepties t.a.v. financieel advies en financieel adviseurs

Figuur 2.4 laat zien hoe consumenten denken over financieel advies en financieel adviseurs. De helft van de respondenten vindt advies van een financieel adviseur duur (51%), maar de meesten vinden advies wel het geld waard (of geven een neutraal antwoord). Iets minder dan 1 op de 10 respondenten (8%) geeft aan advies van een professioneel adviseur *niet* het geld waard te vinden.

Figuur 2.4. Percepties t.a.v. financieel advies



Respectievelijk 3 en 4 op de 10 respondenten zijn het eens met de beweringen dat financieel adviseurs het beste met hun klanten voor hebben en dat adviseurs te vertrouwen zijn. Een kleine groep respondenten denkt dat financieel adviseurs niet het beste met hun klanten voor hebben (10%) en niet te vertrouwen zijn (6%). De meeste respondenten hebben hier echter geen duidelijke mening over (zie Figuur 2.4, onderaan).



Tabel 2.5. Samenhang tussen angst voor financieel adviseurs (*financial adviser anxiety*) en sociaal-demografische en (andere) psychologische kenmerken. Basis = alle respondenten (n = 1253).

			Angst voor financieel adviseurs		
			n	Gemiddelde score (1 = geen angst, 5 = veel angst)	% dat angst ervaart (score > 3)
Sociaal- demografische kenmerken	Geslacht	Man	655	2,14 <sup>a</sup>	8% <sup>a</sup>
		Vrouw	596	2,36 <sup>b</sup>	14% <sup>b</sup>
	Leeftijd	18-34	219	2,21 <sup>ab</sup>	16% <sup>b</sup>
		35-44	198	2,20 <sup>ab</sup>	11% <sup>ab</sup>
		45-54	234	2,20 <sup>ab</sup>	8% <sup>ab</sup>
		55-64	237	2,18 <sup>a</sup>	6% <sup>a</sup>
		65+	365	2,37 <sup>b</sup>	13% <sup>b</sup>
		Opleiding	Basisonderwijs/vmbo	215	2,52 <sup>c</sup>
	havo/vwo/mbo		443	2,30 <sup>b</sup>	11% <sup>a</sup>
	hbo/wo		593	2,11 <sup>a</sup>	8% <sup>a</sup>
	Maandelijks netto persoonlijk inkomen	€1.500 of minder	301	2,54 <sup>c</sup>	19% <sup>b</sup>
		Tussen €1.500 en €2.500	439	2,24 <sup>b</sup>	9% <sup>a</sup>
		Tussen €2.500 en €3.500	313	2,06 <sup>a</sup>	6% <sup>a</sup>
		Meer dan €3.500	140	1,95 <sup>a</sup>	5% <sup>a</sup>
Onbekend		54	2,57 <sup>c</sup>	17% <sup>ab</sup>	
(Andere) psychologische kenmerken	Financiële kennis (subjectief)	Laag <sup>21</sup>	537	2,41 <sup>b</sup>	15% <sup>b</sup>
		Hoog	716	2,13 <sup>a</sup>	8% <sup>a</sup>
	Financiële kennis (objectief)	Laag	384	2,44 <sup>b</sup>	16% <sup>b</sup>
		Hoog	869	2,16 <sup>a</sup>	8% <sup>a</sup>
	Economic locus of control (extern)	Laag <sup>22</sup>	-	2,08 <sup>a</sup>	7% <sup>a</sup>
		Hoog	-	2,42 <sup>b</sup>	14% <sup>b</sup>
Onzekerheid m.b.t. financiële beslissingen	Laag	-	1,94 <sup>a</sup>	4% <sup>a</sup>	
	Hoog	-	2,55 <sup>b</sup>	18% <sup>b</sup>	

Per kenmerk (geslacht, leeftijd, opleiding, etc.) geven de letters a, b, c etc. in superscript aan welke verschillen tussen de scores in de kolom statistisch significant zijn. Scores met verschillende letters in superscript (bv. 2,36<sup>b</sup> vs. 2,14<sup>a</sup>) zijn significant verschillend van elkaar. Scores met dezelfde letter in superscript (bv. 2,06<sup>a</sup> vs. 1,95<sup>a</sup>) zijn *niet* significant verschillend van elkaar.<sup>23</sup>

In de vragenlijst kregen respondenten ook stellingen voorgelegd om te meten in hoeverre zij "angst" (*anxiety*) voor financieel adviseurs ervaren. De stellingen gingen zowel over het delen van persoonlijke informatie ("Ik heb moeite met het delen van mijn persoonlijke financiële gegevens met een financieel adviseur" en "Ik vind het vervelend om over persoonlijke financiële zaken te praten met anderen"; *disclosure anxiety*) als over de angst om een negatieve indruk te maken op de adviseur ("Ik zou het moeilijk vinden om een professioneel financieel adviseur te vragen iets opnieuw uit te leggen als ik het niet begrijp", "Ik ben bang dat een professioneel financieel adviseur me dom vindt als ik een simpele financiële vraag stel" en "Ik zou me ongemakkelijk voelen als een financieel adviseur me vertelt dat ik

<sup>21</sup> Voor subjectieve en objectieve financiële kennis: laag = maximaal 3 van de 5 kennisvragen goed; hoog = 4 of 5 van de 5 kennisvragen goed.

<sup>22</sup> Laag = één standaarddeviatie onder het gemiddelde (economic locus of control = 1,95; onzekerheid = 1,94); hoog = één standaarddeviatie boven het gemiddelde (economic locus of control = 3,91; onzekerheid = 2,55).

<sup>23</sup> Sommige scores hebben twee letters in superscript (bv. 2,21<sup>ab</sup>). Dit betekent dat het percentage niet significant verschilt van andere scores met een "a", maar ook niet van andere scores met een "b".



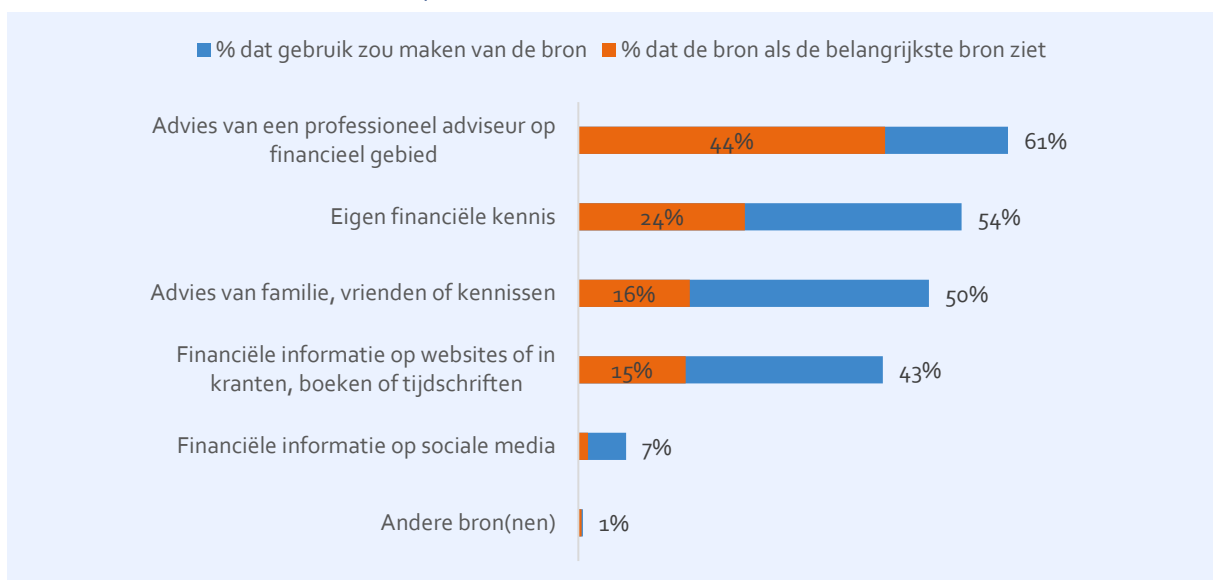


onverstandige financiële keuzes heb gemaakt”; *evaluation anxiety*).<sup>24</sup> 11% van de respondenten heeft een score boven het (neutrale) middelpunt van de schaal, en ervaart dus een bepaalde mate van angst voor financieel adviseurs. Uit verdere analyse blijkt de angst voor financieel adviseurs significant samen te hangen met geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en inkomen (zie Tabel 2.5, bovenaan). De angst komt relatief vaak voor onder lager opgeleiden en consumenten met een relatief laag inkomen, of die hun inkomen niet willen zeggen (wat logisch samenhangt met de angst om persoonlijke financiële informatie te delen: *disclosure anxiety*). Verder lijkt de angst iets vaker voor te komen bij jongere én oudere consumenten (en iets minder vaak in de middengroep), en vaker bij vrouwen dan bij mannen. Ook hangt de angst voor financieel adviseurs samen met andere psychologische kenmerken (zie ook Bijlage B, Tabel B.2). De sterkste verbanden zijn weergegeven in Tabel 2.5 (onderaan). Consumenten die onzekerheid ervaren bij het nemen van belangrijke financiële beslissingen ervaren gemiddeld bijvoorbeeld ook vaker angst voor financieel adviseurs. En ook consumenten met weinig financiële kennis – of die denken dat ze weinig financiële kennis hebben – ervaren gemiddeld meer angst voor financieel adviseurs. Deze angst lijkt dus juist onder consumenten die advies het hardst nodig hebben het sterkst.

## 2.4.2 Raadplegen van informatie- en/of adviesbronnen

In de vragenlijst werd aan respondenten gevraagd van welke bron(nen) zij gebruik zouden maken bij belangrijke financiële beslissingen binnen het huishouden. Figuur 2.5 geeft allereerst de resultaten voor de hele steekproef.

Figuur 2.5. Van welke bron(nen) maakt u gebruik of zou u gebruik maken bij belangrijke financiële beslissingen binnen uw huishouden? Basis = alle respondenten (n = 1253)



Van alle respondenten zouden ongeveer 6 op de 10 gebruik maken van advies een professioneel financieel adviseur. Ruim 4 op de 10 respondenten ziet de financieel adviseur als de *belangrijkste* bron

<sup>24</sup> Deze stellingen komen uit de *financial adviser anxiety* schaal van Gerrans & Hershey (2017). De interne consistentie is hoog (Cronbach's alpha = 0,81) en uit een factoranalyse blijkt dat alle items op één factor laden. De antwoorden op de vijf stellingen zijn daarom gecombineerd tot één score op een schaal van 1 = *geen angst* tot 5 = *veel angst* voor financieel adviseurs. Zie ook: Gerrans, P., & Hershey, D. A. (2017). Financial adviser anxiety, financial literacy, and financial advice seeking. *Journal of Consumer Affairs*, 51(1), 54-90.





van informatie en/of advies. Gemiddeld maakt men van 2,2 verschillende bronnen gebruik. Naast advies van een professioneel financieel adviseur worden ook de eigen financiële kennis (54%) en advies van familie, vrienden of kennissen (50%) door minimaal de helft van de respondenten genoemd. Deze bronnen worden wel veel minder vaak dan professioneel financieel advies als de *belangrijkste* gezien (24% en 16%). Van financiële informatie op sociale media zouden relatief weinig mensen gebruik maken (7%) en deze bron wordt bijna nooit als de belangrijkste gezien (1%).

Ruim de helft van de respondenten heeft een hypotheek (55%). Iets minder dan de helft geeft aan een levensverzekering te hebben (45%), ongeveer 1 op de 5 een arbeidsongeschiktheidsverzekering (19%) en ongeveer een kwart beleggingen (26%). Van de respondenten die minimaal een van deze financiële producten bezitten – dit is ongeveer *drie kwart* van de steekproef (76%) – geeft twee derde aan gebruik te maken van advies van een financieel adviseur bij belangrijke financiële beslissingen (67%) en geeft ongeveer de helft aan advies van een professioneel adviseur als belangrijkste bron te zien (48%; zie Tabel 2.6). In de groep die geen van deze financiële producten bezit is de geneigdheid om professioneel advies in te winnen bij belangrijke financiële beslissingen significant lager: 43% van deze groep zou gebruik maken van financieel advies van een professioneel adviseur en 29% ziet deze bron van advies als de belangrijkste. Verder valt op dat, vergeleken met consumenten die geen van de financiële producten bezitten, consumenten die minimaal één product bezitten vaker gebruik zouden maken van financiële informatie op websites of in kranten, boeken of tijdschriften (45% vs. 36%), maar dit niet significant vaker als belangrijkste informatiebron zien (16% vs. 13%), terwijl zij juist minder vaak vertrouwen op advies van familie, vrienden of kennissen (26% vs. 13%).

Tabel 2.6. Van welke bron(nen) maakt u gebruik of zou u gebruik maken bij belangrijke financiële beslissingen binnen uw huishouden? *Basis = alle respondenten (n = 1253)*

	% dat gebruik zou maken van de bron		% dat de bron als belangrijkste bron ziet	
	I.	II.	I.	II.
<b>Advies van een professioneel adviseur op financieel gebied</b>	<b>43%<sup>a</sup></b>	<b>67%<sup>b</sup></b>	<b>29%<sup>b</sup></b>	<b>48%<sup>b</sup></b>
Financiële informatie op websites of in kranten, boeken of tijdschriften	36% <sup>a</sup>	45% <sup>b</sup>	13% <sup>a</sup>	16% <sup>a</sup>
Financiële informatie op sociale media	7% <sup>a</sup>	7% <sup>a</sup>	2% <sup>a</sup>	1% <sup>a</sup>
Eigen financiële kennis	54% <sup>a</sup>	54% <sup>a</sup>	29% <sup>b</sup>	22% <sup>a</sup>
Advies van familie, vrienden of kennissen	43% <sup>b</sup>	48% <sup>a</sup>	26% <sup>b</sup>	13% <sup>a</sup>
Andere bron(nen)	1% <sup>a</sup>	<1% <sup>a</sup>	1% <sup>a</sup>	<1% <sup>a</sup>

I = Heeft geen hypotheek, levensverzekering, AOV of beleggingen (n = 302)

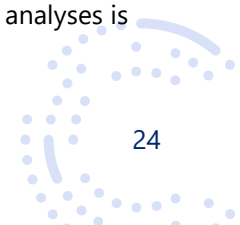
II = Heeft een hypotheek, levensverzekering, AOV en/of beleggingen (n = 951)

De letters a en b in superscript geven aan welke verschillen tussen de twee groepen statistisch significant zijn.

Percentages met verschillende letters in superscript (bv. 43%<sup>a</sup> vs. 67%<sup>b</sup>) zijn significant verschillend van elkaar.

Percentages met dezelfde letter in superscript (bv. 29%<sup>b</sup> vs. 48%<sup>b</sup>) zijn niet significant verschillend van elkaar.

Tabel 2.7 laat zien hoe het brongebruik samenhangt met sociaal-demografische kenmerken, binnen de groep die minstens een van de producten (hypotheek, levensverzekering, AOV en/of beleggingen) bezit. Specifiek laat de tabel zien welk percentage (1) gebruik zou maken van professioneel financieel advies, (2) zou vertrouwen op hun eigen financiële kennis, (3) financiële informatie zou opzoeken (bv. op internet) en (4) advies zou vragen binnen hun sociale kring (dit zijn de meest gekozen bronnen), uitgesplitst naar leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en inkomen. Respondenten konden hier meerdere antwoorden kiezen en kunnen dus tot meerdere groepen behoren. In deze beschrijvende analyses is







niet gecontroleerd voor de effecten van de andere kenmerken (jongere groepen hebben bijvoorbeeld vaker een hbo of wo opleiding dan oudere groepen, dus verschillen tussen leeftijdsgroepen kunnen ook (deels) verklaard worden door verschillen in opleidingsniveau (en vice versa), etc.).

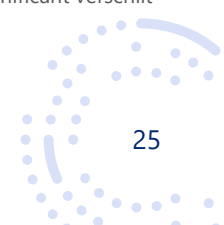
Tabel 2.7. Sociaal-demografische kenmerken van mensen die bij voorkeur (a) een professioneel financieel adviseur, (b) financiële informatie, (c) eigen financiële kennis, of (d) mensen in hun sociale kring raadplegen. Basis = respondenten die een hypotheek, levensverzekering, AOV en/of beleggingen bezitten (n = 951)

		n	% dat gebruik zou maken van de betreffende bron van informatie/advies			
			I. Financieel adviseur	II. Eigen kennis	III. Financiële informatie	IV. Sociale kring
Geslacht	Man	531	65% <sup>a</sup>	63% <sup>b</sup>	52% <sup>b</sup>	45% <sup>a</sup>
	Vrouw	420	69% <sup>a</sup>	44% <sup>a</sup>	37% <sup>a</sup>	52% <sup>b</sup>
Leeftijd	18-34	149	58% <sup>a</sup>	62% <sup>b</sup>	56% <sup>c</sup>	80% <sup>c</sup>
	35-44	152	70% <sup>bc</sup>	61% <sup>b</sup>	51% <sup>bc</sup>	57% <sup>b</sup>
	45-54	196	74% <sup>c</sup>	51% <sup>ab</sup>	48% <sup>bc</sup>	48% <sup>b</sup>
	55-64	195	72% <sup>c</sup>	50% <sup>a</sup>	44% <sup>ab</sup>	32% <sup>a</sup>
	65+	259	61% <sup>ab</sup>	53% <sup>ab</sup>	36% <sup>a</sup>	36% <sup>a</sup>
Opleiding	Basisonderwijs/vmbo	138	60% <sup>a</sup>	42% <sup>a</sup>	17% <sup>a</sup>	37% <sup>a</sup>
	havo/vwo/mbo	321	65% <sup>ab</sup>	49% <sup>a</sup>	38% <sup>b</sup>	42% <sup>a</sup>
	hbo/wo	490	70% <sup>b</sup>	62% <sup>b</sup>	58% <sup>c</sup>	55% <sup>b</sup>
	Onbekend	2	-	-	-	-
Maandelijks netto inkomen van het huishouden	Minder dan €2.100	138	56% <sup>a</sup>	41% <sup>a</sup>	43% <sup>a</sup>	50% <sup>ab</sup>
	Tussen €2.100 en €3.200	218	64% <sup>ab</sup>	56% <sup>bc</sup>	40% <sup>a</sup>	56% <sup>b</sup>
	Tussen €3.200 en €4.600	257	72% <sup>b</sup>	52% <sup>b</sup>	45% <sup>ab</sup>	46% <sup>a</sup>
	€4.600 of meer	277	70% <sup>b</sup>	64% <sup>c</sup>	53% <sup>b</sup>	45% <sup>a</sup>
	Onbekend	61	64% <sup>ab</sup>	46% <sup>ab</sup>	38% <sup>a</sup>	38% <sup>a</sup>

Per kenmerk (geslacht, leeftijd, opleiding, etc.) geven de letters a, b, c etc. in superscript aan welke verschillen tussen de percentages in de kolom statistisch significant zijn. Percentages met verschillende letters in superscript (bv. 63%<sup>b</sup> vs. 44%<sup>a</sup>) zijn significant verschillend van elkaar. Percentages met dezelfde letter in superscript (bv. 65%<sup>a</sup> vs. 69%<sup>a</sup>) zijn *niet* significant verschillend van elkaar.<sup>25</sup>

Mannen en vrouwen geven even vaak aan dat zij professioneel financieel advies in zouden winnen (65% vs. 69%). Mannen geven wel vaker aan dan vrouwen dat zij (ook) zouden vertrouwen op hun eigen financiële kennis (63% vs. 44%) en/of zelf informatie op zouden zoeken (bv. op internet; 52% vs. 37%), terwijl vrouwen juist iets vaker aangeven (ook) advies te vragen aan mensen in hun sociale omgeving (52% vs. 45%). De neiging om professioneel financieel advies is lager onder jongeren (18-34; 58%) en ouderen (65+; 61%) dan onder consumenten tussen 35 en 65 jaar (70-74%). De neiging om advies te vragen binnen de sociale kring daalt sterk naarmate leeftijd stijgt, van 80% in de groep 18-34 jarigen tot 36% in de groep 65+-ers. Daarnaast zijn jongere consumenten meer geneigd zelf financiële informatie op te zoeken (bv. op internet) dan oudere consumenten. Welke bron(nen) men zou raadplegen bij belangrijke financiële beslissingen hangt ook af van het opleidingsniveau van de consument. Hoger opgeleiden (hbo/wo) zijn van *alle* bronnen meer geneigd gebruik te maken dan lager opgeleiden (basisonderwijs/vmbo). Terwijl de meeste hoger opgeleiden van twee of drie bronnen gebruik zouden maken, koos de meerderheid van de lager opgeleiden slechts één bron (de lager opgeleiden die één bron kozen, kozen meestal voor professioneel advies; 37%, gevolgd door eigen

<sup>25</sup> Sommige percentages hebben twee letters in superscript (bv. 70%<sup>ab</sup>). Dit betekent dat het percentage niet significant verschilt van andere percentages met een "a", maar ook niet van andere percentages met een "b".





financiële kennis; 34%, en advies van familie, vrienden of kennissen; 22%). Tot slot ligt het percentage dat gebruik zou maken van professioneel financieel advies iets lager onder consumenten met lagere (vs. hogere) inkomens. Ook de kans dat men zou vertrouwen op de eigen financiële kennis en/of zelf financiële informatie op zou zoeken neemt iets toe naarmate het inkomen stijgt, terwijl juist consumenten met lagere (vs. hogere) inkomens iets vaker aangeven dat zij (ook) advies zouden vragen aan mensen in hun sociale omgeving. Deze bevindingen komen overeen met onderzoek van Chang (2005), dat laat zien dat consumenten met een hogere sociaal-economische status meer geneigd zijn om een *combinatie* van informatiebronnen te gebruiken (waaronder professioneel financieel advies), maar juist *niet* hun sociale netwerk.<sup>26</sup>

In de vorige analyse hebben we groepskenmerken vergeleken zonder rekening te houden met andere kenmerken. Om te achterhalen wat de *unieke* effecten zijn van de verschillende kenmerken – zowel psychologische als sociaal-demografische kenmerken – zijn logitmodellen geschat met de kans dat een bepaalde informatiebron de belangrijkste bron is als afhankelijke variabele en alle kenmerken als voorspellers.<sup>27</sup> Een belangrijke vraag daarbij is of lager financieel geletterde consumenten, die waarschijnlijk het meest gebaat zijn bij financieel advies, ook degenen zijn die het meest geneigd zijn om financieel advies in te winnen.

De modellen schatten de effecten van de kenmerken op twee verschillende uitkomstmaten: (1) de kans dat men gebruik maakt van het advies van een professioneel adviseur, en (2) de kans dat professioneel financieel advies als de *belangrijkste* bron gezien wordt. Per uitkomstvariabele zijn twee modellen geschat: een model met alleen de psychologische kenmerken als voorspellers ("Model 1") en een model met zowel psychologische kenmerken als sociaal-demografische kenmerken als voorspellers ("Model 2"). Model 2 geeft inzicht in de (unieke) effecten van de psychologische kenmerken als we de sociaal-demografische factoren constant houden (bijvoorbeeld het verschil in de geneigdheid om een financieel adviseur te raadplegen tussen hoger en lager financieel geletterden bij een *gelijk* opleidings- en inkomensniveau). Bij de interpretatie van de resultaten ligt de focus op Model 1; we willen immers achterhalen of lager financieel geletterden meer of minder geneigd zijn om advies in te winnen dan hoger financieel geletterden, waarbij deze groepen kunnen verschillen in sociaal-demografische kenmerken. Meer informatie over de schaalconstructie en correlaties tussen voorspellers is te vinden in Bijlage B. Eerst zijn modellen geschat op de data van alle respondenten. Vervolgens zijn dezelfde modellen geschat op de data van respondenten die aangaven minimaal een van de vier financiële producten (hypotheek, levensverzekering, AOV, beleggingen) te bezitten.

### **Voorspellers van de kans dat men een financieel adviseur zou raadplegen**

Tabel 2.8 geeft de resultaten van de modellen met de geneigdheid om gebruik te maken van professioneel financieel advies, ongeacht of het als de belangrijkste bron van informatie en/of advies gezien wordt, als uitkomstmaat.

<sup>26</sup> Chang, M. L. (2005). With a little help from my friends (and my financial planner). *Social Forces*, 83(4), 1469-1497.

<sup>27</sup> Wanneer de kenmerken (te) sterk met elkaar gecorreleerd zijn kunnen de individuele effecten van de kenmerken niet goed geschat worden (er is dan sprake van multicollineariteit). Dit was in de huidige analyse niet het geval: VIF-waarden < 1,6 (Model 1) en < 2,9 (Model 2).





Om te achterhalen of consumenten die het meest gebaat zijn bij financieel advies ook het meest geneigd zijn financieel advies in te winnen kijken we eerst naar het verband tussen (aspecten van) financiële geletterdheid en de kans dat men gebruik zou maken van professioneel financieel advies. Voor de gehele steekproef (Tabel 2.8, kolom I) zien we een positief verband tussen **objectieve financiële kennis** en de geneigdheid om gebruik te maken van professioneel financieel advies: consumenten met een hogere score op financiële (basis)kennis zijn meer geneigd om een financieel adviseur te raadplegen dan consumenten met een lagere score. Dit effect wordt zwakker maar blijft bestaan wanneer we inzoomen op de groep die minimaal een van de financiële producten (hypotheek, levensverzekering, AOV en/of beleggingen) bezit (Tabel 2.8, kolom III). Ook is er een positief verband tussen de mate waarin mensen **kunnen rondkomen** en de geneigdheid om professioneel advies in te winnen: consumenten die aangeven makkelijk te kunnen rondkomen zijn gemiddeld meer geneigd om professioneel advies in te winnen bij belangrijke financiële beslissingen dan consumenten die moeilijker kunnen rondkomen (kolom I). Dit geldt ook binnen de groep die minimaal een van de producten bezit (kolom III). De neiging om een financieel adviseur te raadplegen hangt niet significant samen met de andere aspecten van financiële geletterdheid (bijhouden van inkomsten en uitgaven en vooruitkijken).

Van de overige psychologische kenmerken zijn de **waargenomen waarde van financieel advies, onzekerheid m.b.t. financiële beslissingen** en **angst voor financieel adviseurs** (*financial adviser anxiety*) voorspellers van de geneigdheid om een financieel adviseur in de arm te nemen. Consumenten die erop vertrouwen dat zij goed advies krijgen zijn meer geneigd om financieel advies in te winnen dan consumenten die twijfelen aan de waarde van advies, en consumenten die het moeilijk vinden om financiële beslissingen te nemen – ongeacht hun financiële kennis – zijn meer geneigd om advies in te winnen dan consumenten die hier minder moeite mee hebben. Consumenten die hogere scores op *financial adviser anxiety* – die het lastig vinden om persoonlijke informatie met een adviseur te delen en/of bang zijn om dom gevonden te worden (ook hier, ongeacht hun daadwerkelijke kennis- en opleidingsniveau, kolom II en IV) – zijn juist minder geneigd om een financieel adviseur te raadplegen. Ook is er een marginaal significant negatief verband tussen de **waargenomen kosten van advies** (“Advies van een professioneel financieel adviseur is duur”) en de neiging om professioneel financieel advies in te winnen (kolom III).

#### Box 2.1. Toelichting bij Tabel 2.8 en Tabel 2.9

**Odds ratio (OR):** “Odds” “ representeren de kans dat een bepaalde gebeurtenis – in dit geval het zien van een bepaalde bron als (de belangrijkste) bron van informatie en/of advies – voorkomt ten opzichte van de kans dat dit niet gebeurt. Als de OR precies 1 is, betekent dit dat er geen verband is tussen het kenmerk en de kans dat de bron als (belangrijkste) bron van informatie en/of advies gezien wordt. Bij een OR groter dan 1 is er sprake van een positief verband (een grotere kans dat men de bron als (belangrijkste) bron van informatie en/of advies ziet). Bij een OR kleiner dan 1 is er sprake van een negatief verband (een kleinere kans dat men de bron als (belangrijkste) bron van informatie en/of advies ziet).

**Significantie:** De statistische significantie van odds ratio's wordt weergegeven met een of meer asterisken (\*). Een gevonden verband is statistisch significant als de kans dat het puur op toeval berust (zeer) klein is. Hoe meer asterisken, des te kleiner de kans dat het verband een toevallig verband is. Een dakje (^) impliceert een marginaal significant (indicatief) verband.





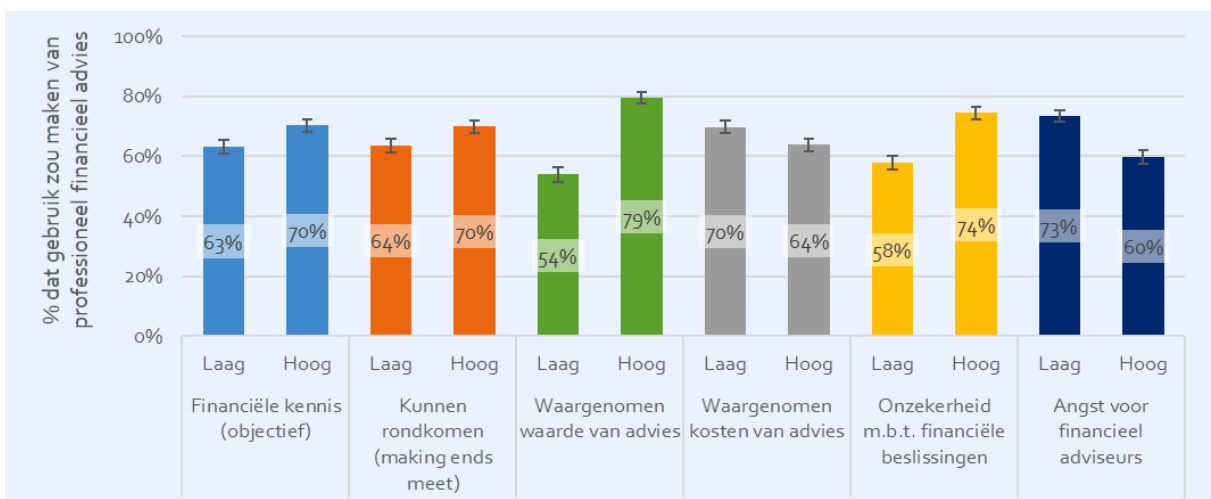
Tabel 2.8. Resultaten logitmodellen: Professioneel financieel adviseur als bron van informatie/advies

	Alle respondenten (n = 1253)				Respondenten met min. één product (n = 951)			
	I.		II.		III.		IV.	
	Model 1: psychologische kenmerken		Model 2: psychologische en sociaal- demografische kenmerken		Model 1: psychologische kenmerken		Model 2: psychologische en sociaal- demografische kenmerken	
	Odds ratio	Sig.	Odds ratio	Sig.	Odds ratio	Sig.	Odds ratio	Sig.
<u>Psychologische kenmerken:</u>								
Aspecten van financiële geletterdheid:								
Financiële kennis (subjectief)	0,99		0,94		1,03		1,00	
Financiële kennis (objectief)	1,26	***	1,22	**	1,18	*	1,15	^
Kunnen rondkomen ( <i>making ends meet</i> )	1,21	*	1,07		1,23	*	1,15	
Inkomsten/uitgaven bijhouden ( <i>keeping track</i> )	1,01		1,03		0,96		0,98	
Vooruitkijken ( <i>planning ahead</i> )	1,06		1,05		0,97		0,94	
Andere kenmerken:								
Mental accounting ( <i>potjes</i> )	0,97		0,97		1,03		1,02	
Optimisme (over financiële situatie in de toekomst)	0,78	**	0,85	^	0,85		0,92	
Economic locus of control (extern)	0,88	^	0,89		0,87		0,88	
Risicotolerantie	0,96		0,97		0,94		0,95	
Attitude t.a.v. financiële zaken	0,92		0,90		0,86		0,86	
Onzekerheid m.b.t. financiële beslissingen	1,58	***	1,65	***	1,71	***	1,78	***
Waargenomen (financiële) kosten van advies	0,86	^	0,89		0,83	^	0,88	
Waargenomen waarde van financieel advies	2,90	***	3,16	***	3,20	***	3,67	***
Angst voor financieel adviseurs ( <i>financial adviser anxiety</i> )	0,59	***	0,61	***	0,61	***	0,62	***
<u>Sociaal-demografische kenmerken:</u>								
Geslacht:								
Man			1,00				1,00	
Vrouw			1,08				1,11	
Leeftijd:								
18-34			1,00				1,00	
35-44			2,21	**			2,03	*
45-54			2,46	***			3,00	***
55-64			2,74	***			2,79	***
65+			1,72	*			1,65	^
Opleiding:								
Basisonderwijs/vmbo			1,00				1,00	
havo/vwo/mbo			1,20				1,06	
hbo/wo			1,71	**			1,42	
Maandelijks netto inkomen van het huishouden:								
Minder dan €2.100			1,00				1,00	
Tussen €2.100 en €3.200			1,38				1,26	
Tussen €3.200 en €4.600			1,86	**			1,71	*
€4.600 of meer			1,56	*			1,26	



Om een beter beeld te krijgen van wat deze verbanden betekenen, laat Figuur 2.6 zien welk percentage gebruik zou maken van professioneel financieel advies bij relatief lage versus hoge scores op de desbetreffende kenmerken. De figuur laat zien dat de geneigdheid om een adviseur te raadplegen sterker samenhangt met waargenomen waarde van advies, de onzekerheid m.b.t. financiële beslissingen en angst voor financieel adviseurs dan met de waargenomen kosten van advies, financiële kennis en het gemak (vs. moeite) waarmee men kan rondkomen.

Figuur 2.6. Voorspellers van de kans dat men een professioneel financieel adviseur zou raadplegen (op basis van Model 1, kolom III). Basis = respondenten die min. een product bezitten (n = 951)



De hoge en lage scores representeren respectievelijk één standaarddeviatie boven en onder de gemiddelde score op het kenmerk binnen de groep die minstens een van de producten bezit (door deze standaardisatie zijn de effecten van verschillende kenmerken met elkaar te vergelijken). Financiële kennis (0-5): laag = 2,8; hoog = 5,0; kunnen rondkomen (1-5): laag = 3,0; hoog = 4,6; waargenomen waarde van advies (1-5): laag = 2,8; hoog = 3,9; waargenomen kosten van advies (1-5): laag = 2,6; hoog = 4,3; onzekerheid (1-5): laag = 1,7; hoog = 3,3; angst voor financieel adviseurs (1-5): laag = 1,5; hoog = 2,9.

### Voorspellers van de kans dat men professioneel financieel advies als belangrijkste bron ziet

Tabel 2.9 geeft de resultaten van de modellen met de kans dat men professioneel financieel advies als belangrijkste bron van informatie en/of advies ziet als uitkomstmaat.

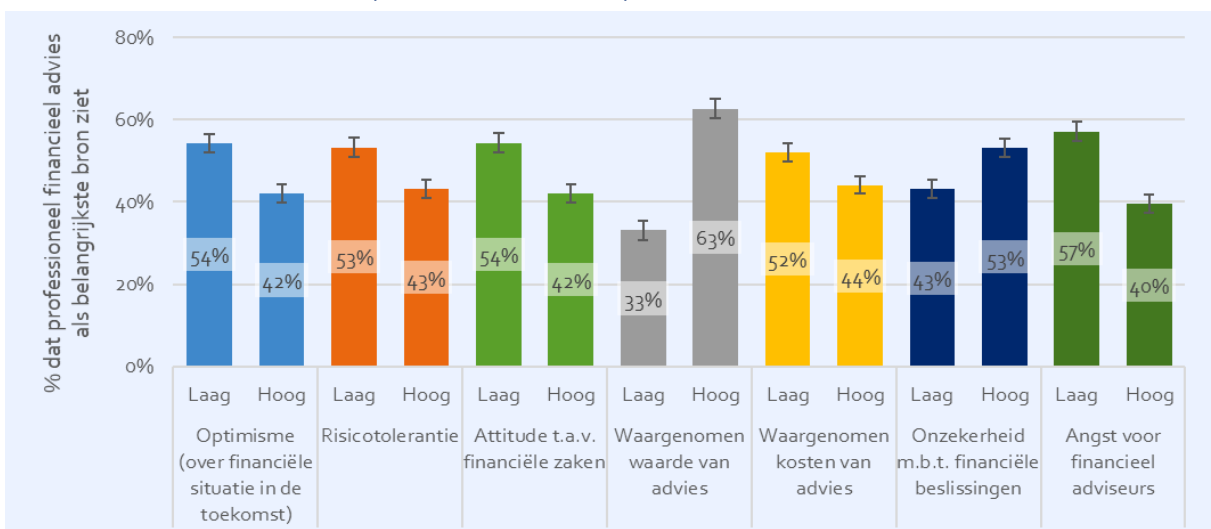
Als we kijken naar de hele steekproef (Tabel 2.9, kolom I) zien we marginaal significante verbanden tussen objectieve en subjectieve financiële kennis en de geneigdheid om professioneel financieel advies als belangrijkste adviesbron te zien. De samenhang met objectieve kennis is positief: binnen de gehele steekproef beschouwen mensen met een hogere score op de financiële kennisvragen professioneel financieel advies (iets) vaker als belangrijkste bron dan consumenten met een lagere score. De samenhang met subjectieve kennis is negatief: consumenten die *denken* dat ze de kennisvragen goed beantwoord hebben, ongeacht of dat daadwerkelijk het geval is, zien professioneel financieel advies (iets) minder vaak als belangrijkste bron van informatie en/of advies. Deze verbanden verdwijnen echter wanneer we kijken naar de groep consumenten die minstens een van de financiële producten (hypotheek, levensverzekering, AOV en/of beleggingen) bezit (Tabel 2.9, kolom III). Binnen deze groep zien consumenten die lager scores (of denken te scoren) op financiële kennis professioneel financieel advies dus even vaak als belangrijkste bron van informatie en/of advies dan consumenten die hoger scores (of denken te scoren). Of consumenten professioneel financieel advies als





belangrijkste adviesbron zien hangt niet af van andere aspecten van financiële geletterdheid (kunnen rondkomen, bijhouden van inkomsten en uitgaven, voortuitkijken).

Figuur 2.7. Voorspellers van de kans dat men professioneel financieel advies als belangrijkste bron ziet (op basis van Model 1, kolom III). Basis = respondenten die min. een product bezitten (n = 951)



De hoge en lage scores representeren respectievelijk één standaarddeviatie boven en onder de gemiddelde score op het kenmerk binnen de groep die minstens een van de producten bezit (door deze standaardisatie zijn de effecten van verschillende kenmerken met elkaar te vergelijken). Optimisme (1-5): laag = 2,5; hoog = 4,1; risicotolerantie (1-10): laag = 2,4; hoog = 6,7; attitude t.a.v. financiële zaken (1-5): laag = 2,2; hoog = 4,2; waargenomen waarde van advies (1-5): laag = 2,8; hoog = 3,9; waargenomen kosten van advies (1-5): laag = 2,6; hoog = 4,3; onzekerheid (1-5): laag = 1,7; hoog = 3,3; angst voor financieel adviseurs (1-5): laag = 1,5; hoog = 2,9.

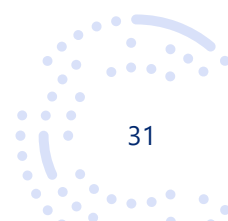
De kans dat men professioneel financieel advies als belangrijkste bron van informatie en/of advies ziet hangt wel significant af van andere kenmerken. De significante en marginaal significante verbanden zijn grafisch weergegeven in Figuur 2.7. Ook in deze analyse zien we de sterkste samenhang met de **waargenomen waarde van advies**, gevolgd door de **angst voor financieel adviseurs**. Consumenten die erop vertrouwen dat advies goed is zien het advies van een financieel adviseur vaker als belangrijkste bron dan consumenten die dit betwijfelen. Consumenten die moeite hebben met het delen van persoonlijke informatie met adviseurs en/of bang zijn om dom gevonden te worden zien professioneel financieel advies juist minder vaak als belangrijkste adviesbron. Ook de mate waarin consumenten **onzeker zijn over financiële beslissingen** en de **waargenomen kosten van financieel advies** hangen samen met de kans dat men financieel advies als belangrijkste bron beschouwt. Deze verbanden zijn iets minder sterk dan de verbanden met de waargenomen waarde van advies: angst voor financieel adviseurs (zie Figuur 2.7).

Daarnaast komen uit deze analyse een aantal kenmerken naar voren die niet de kans voorspelden dat men gebruik zou maken van professioneel advies van een financieel adviseur, maar wel de neiging om financieel advies als *belangrijkste* bron van informatie en/of advies te zien (versus niet). Mensen die relatief **pessimistisch** zijn over hun financiële situatie in de toekomst en **risicoaverse** mensen zien professioneel financieel advies vaker als belangrijkste bron dan mensen die relatief optimistisch zijn en mensen met een hogere risicobereidheid. Mensen met een **positieve attitude ten aanzien van financiële zaken**, die het leuk vinden om zich hiermee bezig te houden, zien professioneel financieel advies juist minder vaak als belangrijkste bron van informatie en/of advies (ongeacht hun financiële kennis). Deze effecten zijn van dezelfde orde van grootte als de effecten van onzekerheid over





financiële beslissingen en de waargenomen kosten van advies (zie Figuur 2.7), en worden veelal sterker wanneer we inzoomen op de groep die minstens één van de vier financiële producten bezit (zie Tabel 2.9).





Tabel 2.9. Resultaten logitmodellen: Professioneel financieel adviseur als belangrijkste bron van informatie/advies

	Alle respondenten (n = 1253)				Respondenten met min. één product (n = 951)			
	I.		II.		III.		IV.	
	Model 1: psychologische kenmerken		Model 2: psychologische en sociaal- demografische kenmerken		Model 1: psychologische kenmerken		Model 2: psychologische en sociaal- demografische kenmerken	
	Odds ratio	Sig.	Odds ratio	Sig.	Odds ratio	Sig.	Odds ratio	Sig.
<u>Psychologische kenmerken:</u>								
Aspecten van financiële geletterdheid:								
Financiële kennis (subjectief)	0,89	^	0,86	*	0,90		0,87	
Financiële kennis (objectief)	1,12	^	1,10		1,05		1,03	
Kunnen rondkomen ( <i>making ends meet</i> )	1,08		0,95		1,03		0,94	
Inkomsten/uitgaven bijhouden ( <i>keeping track</i> )	1,01		1,03		1,08		1,13	
Vooruitkijken ( <i>planning ahead</i> )	1,08		1,08		1,04		1,00	
Andere kenmerken:								
Mental accounting ( <i>potjes</i> )	0,98		0,96		0,99		0,97	
Optimisme (over financiële situatie in de toekomst)	0,71	***	0,82	*	0,69	***	0,77	*
Economic locus of control (extern)	0,90		0,91		0,92		0,92	
Risicotolerantie	0,90	**	0,91	**	0,89	**	0,90	*
Attitude t.a.v. financiële zaken	0,83	*	0,81	**	0,75	**	0,74	**
Onzekerheid m.b.t. financiële beslissingen	1,24	*	1,32	**	1,35	**	1,42	**
Waargenomen (financiële) kosten van advies	0,84	*	0,89		0,80	*	0,85	^
Waargenomen waarde van financieel advies	3,00	***	3,20	***	3,42	***	3,95	***
Angst voor financieel adviseurs ( <i>financial adviser anxiety</i> )	0,57	***	0,57	***	0,56	***	0,55	***
<u>Sociaal-demografische kenmerken:</u>								
Geslacht:								
Man			1,00				1,00	
Vrouw			1,11				1,12	
Leeftijd:								
18-34			1,00				1,00	
35-44			2,63	***			2,36	**
45-54			3,25	***			3,54	***
55-64			3,65	***			3,60	***
65+			2,49	***			1,99	*
Opleiding:								
Basisonderwijs/vmbo			1,00				1,00	
havo/vwo/mbo			1,19				1,14	
hbo/wo			1,29				1,21	
Maandelijks netto inkomen van het huishouden:								
Minder dan €2.100			1,00				1,00	
Tussen €2.100 en €3.200			1,34				1,33	
Tussen €3.200 en €4.600			1,75	**			1,75	*
€4.600 of meer			1,74	*			1,68	*



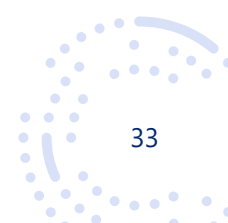


## Voorspellers van de kans dat men professioneel financieel advies als belangrijkste bron ziet, per product

Naast de vraag welke bronnen van informatie en/of advies consumenten (zouden) gebruiken bij belangrijke financiële beslissingen is aan consumenten die een hypotheek, levensverzekering, AOV en/of beleggingen bezitten ook, per type product, gevraagd wat voor hen de belangrijkste bron van informatie en/of advies is bij belangrijke financiële beslissingen over dat product. In deze laatste analyses onderzoeken we de verbanden tussen de psychologische voorspellers en de geneigdheid om een financieel adviseur te raadplegen (Model 1), per producttype. Daarbij moet wel opgemerkt worden dat de statistische power in deze analyses lager is vanwege de kleinere groepen, met name de groepen met een AOV (n = 238) en beleggingen (n = 329). Tabel 2.10 geeft de modelresultaten weer.

Consistent met de algemene resultaten in Tabel 2.9 (kolom III) zien we binnen groepen consumenten die een hypotheek, levensverzekering en/of beleggingen bezitten geen significant verband tussen (aspecten van) financiële geletterdheid en de kans dat men professioneel financieel advies als de belangrijkste bron van informatie en/of advies ziet. Binnen deze groepen beschouwen lager financieel geletterden professioneel financieel advies dus even vaak als belangrijkste bron van informatie en/of advies als hoger financieel geletterden. Binnen de groep met een AOV is er wel een significant negatief verband tussen *subjectieve* financiële kennis en de geneigdheid om professioneel financieel advies als belangrijkste bron te zien: AOV-bezitters die denken dat ze veel weten van financiële zaken, ongeacht of dat daadwerkelijk zo is, zijn minder geneigd professioneel financieel advies als belangrijkste bron van informatie of advies te zien bij beslissingen over deze verzekering. De samenhang met objectieve financiële kennis is positief binnen deze groep, maar niet significant.

Van de andere kenmerken zien we voor alle productsoorten een sterk verband tussen de waargenomen waarde van advies en de kans dat men professioneel advies als belangrijkste bron ziet. Onzekerheid speelt juist vooral een rol bij beslissingen over hypotheek en levensverzekeringen. Binnen groepen die deze producten bezitten zijn consumenten die het moeilijk vinden om financiële beslissingen te nemen – ongeacht hun financiële kennis – meer geneigd om advies in te winnen dan consumenten die hier minder moeite mee hebben. Binnen de groepen met een AOV of beleggingen zien we dit verband niet. Verder lijkt de angst die mensen kunnen hebben voor een bezoek aan financieel adviseurs, vanwege het feit dat zij persoonlijke informatie moeten delen of uit angst om dom gevonden te worden, vooral een drempel te zijn om advies in te winnen bij beslissingen over hypotheek en levensverzekeringen (en minder bij AOV en beleggingen), terwijl de waargenomen kosten van advies juist vooral een drempel lijken te zijn om advies in te winnen bij beslissingen over beleggingen. Tot slot zien hypotheekbezitters die het leuk vinden om zich bezig te houden met financiële zaken en hypotheekbezitters met een meer externe economische locus of control (die geloven dat hun financiële situatie in de toekomst vooral bepaald wordt door invloeden buiten henzelf) professioneel advies minder vaak als belangrijkste adviesbron bij beslissingen over hun hypotheek dan hypotheekbezitters die zich minder graag bezighouden met financiële zaken en hypotheekbezitters met een meer interne locus of control. Deze verbanden zijn niet significant aanwezig binnen de andere groepen.





Tabel 2.10. Resultaten logitmodellen

	Financieel adviseur als <u>belangrijkste</u> bron van informatie/advies bij financiële beslissingen over...							
	I. Hypotheek (n = 690)		II. Levens- verzekering (n = 565)		III. AOV (n = 238)		IV. Beleggingen (n = 329)	
	Odds ratio	Sig.	Odds ratio	Sig.	Odds ratio	Sig.	Odds ratio	Sig.
<u>Psychologische kenmerken:</u>								
Aspecten van financiële geletterdheid:								
Financiële kennis (subjectief)	0,86		0,93		0,68	*	0,82	
Financiële kennis (objectief)	1,05		1,02		1,24		0,83	
Kunnen rondkomen ( <i>making ends meet</i> )	0,85		1,04		1,07		1,29	
Inkomsten/uitgaven bijhouden ( <i>keeping track</i> )	1,14		0,81		0,93		1,03	
Vooruitkijken ( <i>planning ahead</i> )	0,88		0,87		0,74		1,25	
Andere kenmerken:								
Mental accounting ( <i>potjes</i> )	1,20		1,18		1,28		0,77	
Optimisme (over financiële situatie in de toekomst)	1,01		0,88		1,12		0,77	
Economic locus of control (extern)	0,78	*	0,83		0,84		1,05	
Risicotolerantie	0,93		0,95		0,90		0,90	
Attitude t.a.v. financiële zaken	0,67	**	1,10		0,96		0,75	
Onzekerheid m.b.t. financiële beslissingen	1,94	***	1,66	***	0,92		1,13	
Waargenomen (financiële) kosten van advies	0,89		0,83		1,22		0,69	*
Waargenomen waarde van financieel advies	3,51	***	2,13	***	2,93	***	2,09	**
Angst voor financieel adviseurs ( <i>financial adviser anxiety</i> )	0,52	***	0,70	*	0,82		0,82	

## 2.5 Conclusie

Het vragenlijstonderzoek geeft inzicht in de kenmerken die bepalend zijn voor de algemene geneigdheid van consumenten om een financieel adviseur te raadplegen bij belangrijke financiële beslissingen. In deze paragraaf geven we antwoord op de onderzoeksvragen: Zijn de consumenten die het meest gebaat zijn bij financieel advies ook het meest geneigd om een financieel adviseur te raadplegen? En welke (andere) kenmerken voorspellen de geneigdheid om financieel advies in te winnen?

### Zijn consumenten die het meest gebaat zijn bij financieel advies ook het meest geneigd om advies in te winnen?

De resultaten in Tabel 2.8 en Tabel 2.9 laten een wat gemengd beeld zien. Aan de ene kant geven – ook binnen de groep met een hypotheek, levensverzekering, AOV en/of beleggingen – **lager financieel geletterden iets vaker aan dat zij gebruik zouden maken van professioneel financieel advies bij belangrijke financiële beslissingen dan hoger financieel geletterden**. Mensen met een hogere score op financiële kennis geven iets vaker aan gebruik te (zullen) maken van professioneel financieel advies dan mensen met een lagere kennisscore, en mensen die makkelijker zeggen rond te

---

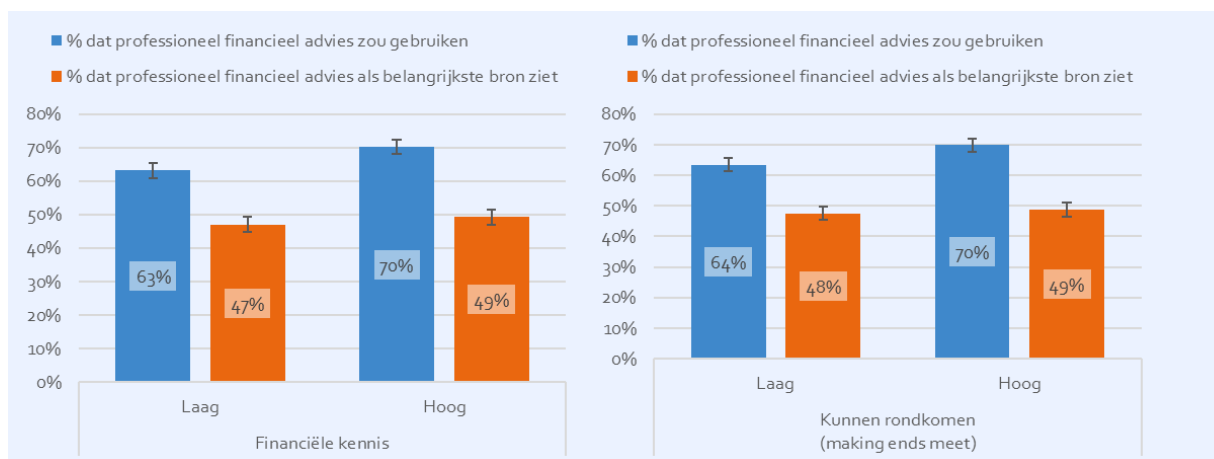
De vraag naar financieel advies





komen geven iets vaker aan gebruik te (zullen) maken van professioneel financieel advies dan mensen die moeilijker zeggen rond te komen (zie ook Figuur 2.8; blauwe staven). Aan de andere kant zagen we dat, binnen de groep met een hypotheek, levensverzekering, AOV en/of beleggingen, **hoger en lager financieel geletterden – zowel in enge zin (financiële kennis) als in bredere zin – professioneel financieel advies even vaak als belangrijkste bron van informatie en/of advies bestempelen** (zie ook Figuur 2.8; oranje staven).

Figuur 2.8. Verband tussen financiële geletterdheid en de geneigdheid om professioneel financieel advies in te winnen. Basis = respondenten die min. een product bezitten (n = 951)



Vergeleken met mensen met een relatief lage score op financiële kennis, zijn mensen met een hogere kennisscore over het algemeen geneigd iets meer verschillende bronnen te raadplegen (2,4 vs. 2,1) en gebruiken zij het advies van een financieel adviseur dan ook iets vaker als een tweede of derde bron van informatie en/of advies (naast bijvoorbeeld de eigen kennis, zelf opgezochte financiële informatie, of advies uit de sociale kring).

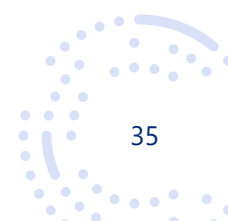
Over het algemeen lijken lager financieel geletterden dus iets minder dan of hooguit ongeveer even geneigd als hoger financieel geletterden om professioneel financieel advies in te winnen bij belangrijke financiële beslissingen. De huidige bevindingen geven in ieder geval geen bewijs dat het vooral *lager* financieel geletterden zijn die geneigd zijn een financieel adviseur te raadplegen: **financieel advies lijkt dus geen substituuat voor financiële geletterdheid. Tegelijkertijd is het ook niet zo dat lager financieel geletterden duidelijk *minder* geneigd zijn om financieel advies in te winnen.**

### (Andere) voorspellers van de algemene geneigdheid om een financieel adviseur te raadplegen

De geneigdheid om financieel advies in te winnen bij belangrijke financiële beslissingen, zoals het afsluiten van een hypotheek of AOV, **hangt sterker samen met andere factoren dan met financiële geletterdheid.**

Zo hangt de geneigdheid om professioneel financieel advies in te winnen bijvoorbeeld sterk positief samen met de **waargenomen waarde van financieel advies**. We zagen dit verband zowel voor de hele steekproef als binnen alle specifieke groepen (bezitters van hypotheek, levensverzekeringen, AOV en/of beleggingen). Consumenten zijn meer geneigd advies in te winnen als ze de indruk hebben dat het advies goed is en de adviseur in hun belang handelt.

---





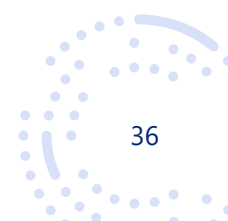
Ook **de angst voor financieel adviseurs** (*financial adviser anxiety*) en **onzekerheid** lijken een substantiële rol te spelen in beslissingen van consumenten om al dan niet een financieel adviseur in de arm te nemen. Consumenten die niet graag persoonlijke informatie met een adviseur delen (*disclosure anxiety*) en/of bang zijn om dom gevonden te worden door de adviseur (*evaluation anxiety*), ongeacht hun daadwerkelijke financiële kennis, zijn minder geneigd een financieel adviseur te raadplegen. Consumenten die bang zijn om verkeerde beslissingen te nemen, ongeacht hoeveel kennis zij hebben van financiële zaken, schakelen juist sneller een financieel adviseur in. Deze angsten en onzekerheden lijken vooral een rol te spelen bij beslissingen over hypotheek en levensverzekeringen (en niet bij arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en beleggingen). Deze producten worden misschien als ingewikkeldere producten gezien, waardoor consumenten wellicht banger zijn om verkeerde beslissingen te nemen of domme vragen te stellen.

Consumenten **die advies duur vinden** lijken iets minder geneigd om professioneel financieel advies in te winnen (marginaal significant verband) en zien dit minder vaak als belangrijkste bron van informatie en/of advies (uit verdere analyse bleek dit echter alleen binnen de groep beleggers het geval). Dat de waargenomen waarde en kosten van advies de neiging om advies in te winnen voorspellen is op zich niet verrassend. Wel is het interessant dat het positieve effect van de waargenomen waarde van advies aanzienlijk sterker is dan het negatieve effect van de waargenomen kosten. Het gevoel dat financieel advies waardevol is weegt dus op tegen het idee dat advies duur is.

Deze bevindingen hebben belangrijke implicaties voor de financiële sector. Om consumenten de weg naar de adviseur te laten vinden is het belangrijk dat consumenten de waarde van advies begrijpen en geen angst ervaren om persoonlijke informatie te delen en vragen te stellen wanneer zij iets niet snappen. Ook de functie van advies als *bevestiging* van wat de consument misschien zelf al dacht (meer zekerheid, gedeelde verantwoordelijkheid) zou kunnen benadrukt worden om consumenten te stimuleren een professioneel adviseur te raadplegen.

Tot slot zijn er ook kenmerken die niet beïnvloeden of men al dan niet een financieel adviseur zou raadplegen, maar wel hoe *belangrijk* professioneel financieel advies gevonden worden ten opzichte van andere mogelijke bronnen (zoals eigen kennis of de sociale kring). Consumenten die **pessimistisch zijn over hun financiële toekomst** en **risicoaverse** consumenten zijn bijvoorbeeld even geneigd als meer optimistische en risicotolerante consumenten om een professioneel financieel adviseur in te schakelen bij belangrijke financiële beslissingen, maar zij zien professioneel adviseurs vaker als *belangrijkste* adviesbron. Het lijkt logisch dat consumenten die denken dat hun financiële situatie in de toekomst zal verslechteren en/of risico's willen vermijden meer waarde hechten aan professioneel financieel advies.

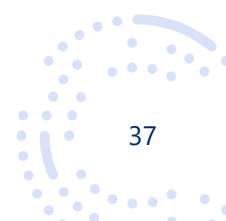
Consumenten – en hypotheekbezitters in het bijzonder – die het **leuk vinden om zich bezig te houden met financiële zaken** zijn even geneigd om zich te laten adviseren door een financieel adviseur dan mensen die dit minder of niet leuk vinden, maar zien financieel adviseurs wel minder vaak als *belangrijkste* adviesbron. Omdat zij het leuk vinden om zelf informatie te zoeken en kennis op te doen zullen zij waarschijnlijk ook sneller op deze kennis vertrouwen. Hypotheekbezitters met een **externe economische locus of control** zijn minder geneigd professioneel advies van financieel adviseurs als belangrijkste bron van informatie en/of advies te zien. Deze bevinding is inconsistent met





eerder onderzoek, dat juist suggereert dat consumenten die geneigd zijn financiële tegenvallers toe te schrijven aan pech of invloeden buiten henzelf zich sneller tot een financieel adviseur zullen wenden, omdat ze de adviseur dan de schuld kunnen geven van slechte beslissingen.<sup>28</sup> Een mogelijke verklaring voor het gevonden verband is dat consumenten die het idee hebben dat zij hun (financiële) toekomst in eigen hand hebben juist pro-actiever en gemotiveerder zijn om goede financiële beslissingen te nemen, waardoor zij het advies van een financieel adviseur belangrijker vinden.

<sup>28</sup> Hsu, Y. L. (2021). Financial advice seeking and behavioral bias. *Finance Research Letters*, 46, 1-9.





### 3 Interventies om de drempel om advies in te winnen te verlagen

Een tweede, kleiner onderdeel van het onderzoek was om inzicht te geven in de effectiviteit van een interventie: Wat zou, in het algemeen, kunnen helpen om de drempel om advies in te winnen te verlagen. Op basis van het vooronderzoek kwam een aantal mogelijke interventierichtingen naar voren (zie paragraaf 3.1). Vervolgens is een online experiment uitgevoerd gericht op één van de interventies: het tegengaan van zelfoverschattingsbias door middel van feedback op kennisvragen. Paragraaf 3.2 beschrijft de opzet van het experiment. De resultaten worden beschreven in paragraaf 3.3.

#### 3.1 Kansrijke interventierichtingen op basis van het vooronderzoek<sup>29</sup>

De keuze om al dan niet financieel advies in te winnen kan het resultaat zijn van een bewuste kosten-batenanalyse.<sup>30</sup> De kosten omvatten de financiële kosten, maar bijvoorbeeld ook de tijd en moeite die het de consument kost om het advies te krijgen en op te volgen. De opbrengsten zijn de verwachte verbetering in de financiële situatie, maar ook bijvoorbeeld gemoedsrust (mentaal welzijn). Factoren die de waargenomen kosten en opbrengsten beïnvloeden hebben effect op de keuze om al dan niet een financieel adviseur in te schakelen.<sup>31</sup> Eerder onderzoek van Centerdata (2017) geeft inzicht in (bewuste) redenen die mensen hebben om wel of geen adviseur in te schakelen bij het afsluiten van een hypotheek of impactvolle verzekering (overlijdensrisicoverzekering of AOV).<sup>32</sup> De meeste consumenten die deze producten zonder advies afsloten gaven hiervoor als reden dat zij **zelf de benodigde kennis hadden** (65%) en/of waren **geholpen door iemand uit hun sociale omgeving** met verstand van financiële zaken (27%). Een kleinere groep (16%) won geen advies in omdat zij advies **te duur** vonden (voor 5% van de consumenten die geen advies inwonen waren de advieskosten de enige reden om van advies af te zien). Het zelf kunnen vinden van de benodigde informatie en advies te duur vinden kwamen ook in onderzoek van Nibud (2017) naar voren als redenen om geen advies in te winnen.<sup>33</sup> Daarnaast werden er diverse redenen genoemd die samen lijken te hangen met het **vertrouwen in adviseurs en in de waarde van advies** (bv. je afvragen of de adviseur wel primair in het belang van de klant werkt).

Denken dat je zelf voldoende kennis hebt (ongeacht of dat echt zo is), hoge waargenomen kosten van advies, en een laag vertrouwen in adviseurs en de waarde van advies lijken een belangrijke rol te spelen in keuzes van consumenten om de adviseur links te laten liggen. Om de drempel om advies in te winnen te verlagen (voor consumenten die gebaat zijn bij financieel advies) zouden interventies bedacht kunnen worden die inspelen op deze factoren. Uit het vooronderzoek (literatuuronderzoek en

<sup>29</sup> Merk op dat de interventierichtingen niet perfect aansluiten bij de bevindingen van het vragenlijstonderzoek (beschreven in hoofdstuk 2). Deze interventierichtingen zijn geïdentificeerd op basis van het vooronderzoek (literatuuronderzoek en analyse van bestaande data). Het experiment is gelijktijdig met het vragenlijstonderzoek uitgevoerd.

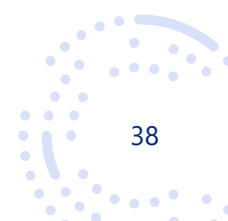
<sup>30</sup> Finke, M. (2013). Financial Advice: Does it make a difference? *The market for retirement financial advice*, 229-248; Gerrans, P., & Hershey, D. A. (2017). Financial adviser anxiety, financial literacy, and financial advice seeking. *Journal of Consumer Affairs*, 51(1), 54-90.

<sup>31</sup> Finke, M. S., Huston, S. J., & Winchester, D. D. (2011). Financial advice: Who pays? *Journal of Financial Counseling and Planning*, 22, 18-26.

<sup>32</sup> Centerdata (2017). Consumenten en financieel advies. Rapport in opdracht van het ministerie van Financiën.

[https://www.eerstekamer.nl/overig/20180123/consumenten\\_en\\_financieel\\_advies/document](https://www.eerstekamer.nl/overig/20180123/consumenten_en_financieel_advies/document)

<sup>33</sup> Nibud (2017). Keuzeprocess bij financieel advies.





analyse van bestaande data) kwamen drie mogelijke interventierichtingen naar voren, die we hieronder kort beschrijven.

#### Interventierichting 1: Overschatting van eigen financiële kennis tegengaan door middel van feedback

Uit het vooronderzoek bleek dat mensen die zichzelf overschatten minder geneigd zijn advies in te winnen of financieel adviseurs als belangrijkste bron van advies te zien. Zelfoverschatting neemt af als je mensen feedback geeft op hun antwoorden op vragen die makkelijk lijken maar dat eigenlijk niet zijn<sup>34</sup> of wanneer je mensen simpelweg moeilijke vragen stelt<sup>35</sup>. **Feedback** zou kunnen helpen om zelfoverschatting te verminderen en zo het inwinnen van financieel advies te bevorderen. Dit idee bouwt voort op onderzoek van Kramer (2016), die stelt dat “*interventions aimed at steering people to more accurate self- assessments seems a [more] promising route*”.<sup>36</sup>

#### Interventierichting 2: Waargenomen kosten van advies verlagen

Mogelijk kunnen de waargenomen kosten van advies verlaagd worden met behulp van **gain framing**, waarbij advies gepresenteerd wordt als een investering in je financieel welzijn. Uit onderzoek blijkt dat dit type framing goed werkt om gezond gedrag te stimuleren.<sup>37</sup> In de context van financiële keuzes werd gevonden dat gain framing vooral goed werkt als gefocust wordt op de uitkomst van bepaald gedrag.<sup>38</sup> In dit geval zou financieel welzijn de uitkomst zijn.

#### Interventierichting 3: Vertrouwen in adviseur verhogen (gedeelde verantwoordelijkheid)

Een van de redenen om een adviseur in te schakelen bij belangrijke beslissingen is om de verantwoordelijkheid te kunnen delen.<sup>39</sup> Dit hangt samen met de **self-protection bias**.<sup>40</sup> Mensen die meer geneigd zijn zichzelf te beschermen, zijn ook meer geneigd een adviseur in te schakelen, zodat eventuele problemen ook aan die adviseur toegeschreven kunnen worden. Hierbij is het waarschijnlijk wel nodig dat mensen erop vertrouwen dat de adviseur advies uitbrengt in hun belang. Dit zou benadrukt kunnen worden door te benoemen dat adviseurs verplicht zijn de situatie van de klant te beoordelen en een advies uit te brengen dat daarbij past (zorgplicht).

Het huidige experiment richt zich op het tegengaan van zelfoverschatting door het geven van feedback op antwoorden van consumenten op een financiële kennistoets. Deze interventie lijkt relatief eenvoudig te implementeren, omdat consumenten in veel gevallen een (wettelijk verplichte) kennis- en ervaringstoets moeten doen als zij zonder advies een complex en/of impactvol financieel product willen afsluiten (zoals een hypotheek of een AOV). Op basis van de antwoorden op de toets beoordelen financiële dienstverleners of de dienst of het product aansluit bij de kennis en ervaring van de klant. Als dat niet het geval is, moet de financiële dienstverlener de klant waarschuwen en erop wijzen dat het inwinnen van financieel advies raadzaam is.

Door middel van een experiment toetsen we of **feedback op een kennistoets** negatieve effecten van zelfoverschatting kan tegengaan. Specifiek onderzoeken we of de feedback ervoor zorgt dat

<sup>34</sup> Arkes, H. R., Christensen, C., Lai, C., & Blumer, C. (1987). Two methods of reducing overconfidence. *Organizational Behavior and Human Performance*, 39(1), 133–144.

<sup>35</sup> Pulford, B. D., & Colman, A. M. (1997). Overconfidence: Feedback and item difficulty effects. *Personality and Individual Differences*, 23(1), 125–133.

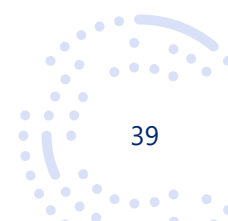
<sup>36</sup> Kramer, M. M. (2016). Financial literacy, confidence and financial advice seeking. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 131, 198–217.

<sup>37</sup> Bartels, R. D., Kelly, K. M., & Rothman, A. J. (2010). Moving beyond the function of the health behaviour: The effect of message frame on behavioural decision-making. *Psychology and Health*, 25(7), 821–838.

<sup>38</sup> Kim, K., & McKinnon, L. M. (2020). Framing financial advertising: message effectiveness in intertemporal choice. *Journal of Marketing Communications*, 26(3), 328–342.

<sup>39</sup> Chang, T. Y., Solomon, D. H., & Westerfield, M. M. (2016). Looking for someone to blame: Delegation, cognitive dissonance, and the disposition effect. *The Journal of Finance*, 71(1), 267–302; Harvey, N., & Fischer, I. (1997). Taking advice: Accepting help, improving judgment, and sharing responsibility. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 70(2), 117–133.

<sup>40</sup> Hsu, Y. L. (2021). Financial advice seeking and behavioral bias. *Finance Research Letters*, 46, 1–9.





zelfoverschatters met beperkte financiële kennis (die gebaat zijn bij financieel advies) hun eigen kennis accurater inschatten, waardoor zij minder gaan vertrouwen op hun eigen kennis en meer op het advies van een professioneel adviseur. Het experiment richt zich op het afsluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering.

### 3.2 Opzet experiment

In het experiment moesten deelnemers zich voorstellen dat zij kort geleden begonnen waren als zzp'er en dat zij een verzekering voor arbeidsongeschiktheid wilden afsluiten.

U hebt een gezin, woont in een koophuis en bent kort geleden begonnen als zzp'er<sup>41</sup>. Omdat u als zzp'er niet automatisch verzekerd bent voor arbeidsongeschiktheid, wilt u hiervoor een verzekering afsluiten. U krijgt dan maandelijks een uitkering wanneer u niet kan werken door ziekte of een ongeval. Voor een arbeidsongeschiktheidsverzekering betaalt u iedere maand ongeveer €150 tot €300 premie.

Vervolgens werd uitgelegd dat het precieze premiebedrag afhankelijk is van de dekking van de verzekering en werden voorbeelden gegeven van keuzes die men zou moeten maken:

Het precieze premiebedrag is afhankelijk van de dekking van de verzekering. Die dekking bepaalt u zelf. Dat betekent dat u bijvoorbeeld moet bepalen:

- Welke risico's u wilt verzekeren, zoals het risico van arbeidsongeschiktheid door ongevallen, lichamelijke ziekte en/of psychische ziekte.
- Hoe hoog het *verzekerde bedrag* is: bij een lager verzekerd bedrag krijgt u maandelijks een lager bedrag uitgekeerd wanneer u arbeidsongeschikt raakt.
- Welke *eindleeftijd* van de verzekering u wilt vastleggen. Als u bijvoorbeeld een eindleeftijd hebt van 60 jaar, krijgt u geen uitkering meer als u arbeidsongeschiktheid wordt als u ouder bent dan 60 jaar.
- Hoe lang de *eigen risicotermin* is. Bij een langere eigen risicotermin moet u een langere periode wachten (bijvoorbeeld een aantal maanden, of een jaar) voordat u een uitkering krijgt.

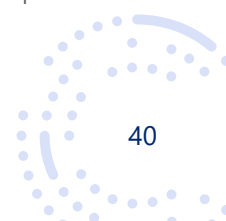
Welke dekking voor u de beste keuze is hangt af van uw persoonlijke situatie, zoals van de duur en hoogte van uw hypotheek, de inkomsten van u en uw partner, de leeftijd van uw kinderen en hoeveel spaargeld u hebt.

Wanneer iemand zonder advies een arbeidsongeschiktheidsverzekering af wil sluiten moet diegene eerst een (wettelijk verplichte) kennis- en ervaringstoets doen. Om dit na te bootsen kregen deelnemers aan het experiment na de uitleg over de situatie en de keuzes die zij zouden moeten maken een korte kennistoets over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. De toets bevatte drie vragen die ook daadwerkelijk gebruikt worden in kennis- en ervaringentoetsen voor arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.

U sluit een arbeidsongeschiktheidsverzekering af met een eigen risicotermin van 3 maanden. U breekt uw arm en kunt daardoor 4 maanden niet werken. Voor hoeveel maanden ontvangt u een uitkering?

- 1 1 maand (C)
- 2 3 maanden
- 3 4 maanden
- 4 Weet ik niet

<sup>41</sup> Deze term werd toegelicht in de vragenlijst: "Zzp'er is een afkorting voor "zelfstandige zonder personeel". Een zzp'er is een zelfstandige ondernemer die niet in loondienst werkt."







U hebt een arbeidsongeschiktheidsverzekering met een ondergrens van 25%. Wat krijgt u als u 20% arbeidsongeschikt wordt?

- 1 Géén maandelijkse uitkering (C)
- 2 Een maandelijkse uitkering van 20% van het verzekerde inkomen
- 3 Een maandelijkse uitkering van 25% van het verzekerde inkomen
- 4 Een maandelijkse uitkering van 75% van het verzekerde inkomen
- 5 Weet ik niet

Welke van de volgende beweringen is/zijn juist?

- A. Een arbeidsongeschiktheidsverzekering kun je altijd tussentijds opzeggen.
- B. Een arbeidsongeschiktheidsverzekering keert altijd het verzekerde bedrag uit.

- 1 Alleen A is juist
- 2 Alleen B is juist
- 3 A en B zijn beide juist
- 4 A en B zijn beide onjuist (C)
- 5 Weet ik niet

Om te kunnen bepalen of er sprake is van zelfoverschatting gaven deelnemers na de kennistoets aan hoeveel van de kennisvragen ze dachten goed te hebben.

Vervolgens kreeg de helft van de deelnemers (willekeurig gekozen) de feedbackinterventie. Zij kregen informatie over het aantal juist beantwoorde vragen: *“U hebt zojuist drie vragen over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen beantwoord. Van deze drie vragen hebt u [X vraag/vragen] goed beantwoord”*. De andere helft van de deelnemers kreeg deze interventie niet.

De geneigdheid om een financieel adviseur te raadplegen werd op een soortgelijke manier gemeten als in het vragenlijstdeel. In dit geval werd aan deelnemers gevraagd welke bron(nen) zij zouden raadplegen om de dekking van de arbeidsongeschiktheidsverzekering te bepalen. Een van de antwoordopties was *“advies van een professioneel adviseur op financieel gebied”*.

Welke bron(nen) zou u raadplegen om de dekking van uw arbeidsongeschiktheidsverzekering te bepalen?

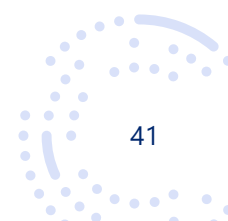
*Meerdere antwoorden mogelijk.*

- 1 Financiële informatie op websites of in kranten, boeken of tijdschriften
- 2 Financiële informatie op sociale media
- 3 Eigen financiële kennis
- 4 Advies van een professioneel adviseur op financieel gebied
- 5 Advies van familie, vrienden of kennissen
- 6 Andere bron(nen), namelijk...

### 3.3 Steekproef

Het interventie-experiment was onderdeel van de online survey beschreven in hoofdstuk 2 en dus afgenomen binnen dezelfde steekproef (zie paragraaf 2.3). Na de vragenlijst konden deelnemers opmerkingen maken over de vragenlijst. Uit de opmerkingen van een aantal deelnemers, met name gepensioneerden, bleek dat zij moeite hadden om zich in de situatie te verplaatsen (bv. *“Ik ben al meer dan 20 jaar gepensioneerd, geen bron nodig”*). Daarom zijn alleen de data van werkenden<sup>42</sup> geanalyseerd (N = 751).

<sup>42</sup> LISS panelleden die fulltime of parttime in loondienst of zelfstandig werken.





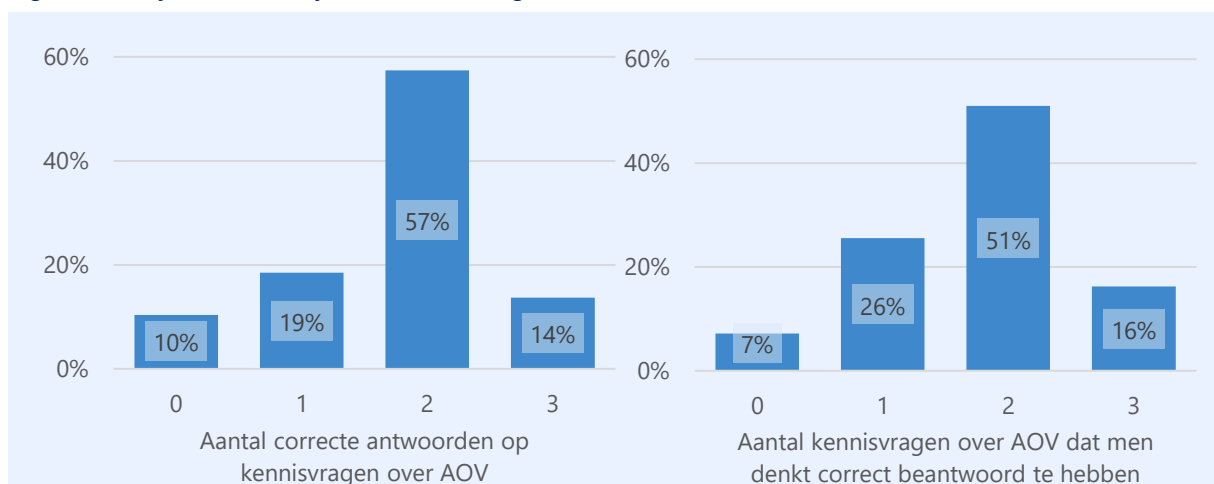
## 3.4 Resultaten

In deze paragraaf beschrijven we de onderzoeksresultaten. We verwachtten dat zelfoverschatters zich door de feedback zouden realiseren dat ze hun eigen kennis overschatten, waardoor de vraag naar advies van een financieel adviseur binnen deze groep zou toenemen. In paragraaf 3.4.1 kijken we eerst naar de mate waarin deelnemers hun kennis over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen overschatten. Vervolgens onderzoeken we in paragraaf 3.4.2 de effecten van de feedbackinterventie op de geneigdheid om een professioneel financieel adviseur te raadplegen voor consumenten die hun kennis over- versus onderschatten.

### 3.4.1 Overschatting van eigen kennis over AOV

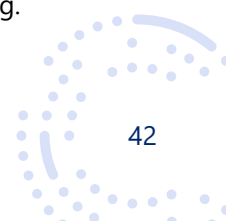
Figuur 3.1 laat zien hoeveel (van de drie) kennisvragen over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen respondenten goed hadden en hoeveel kennisvragen zij *dachten* goed te hebben. De meeste respondenten (57%) beantwoordden 2 van de 3 vragen goed. Een op de 10 respondenten beantwoordde alle drie de vragen fout.

Figuur 3.1. Objectieve en subjectieve financiële geletterdheid (AOV). Basis = alle werkenden (n = 751)



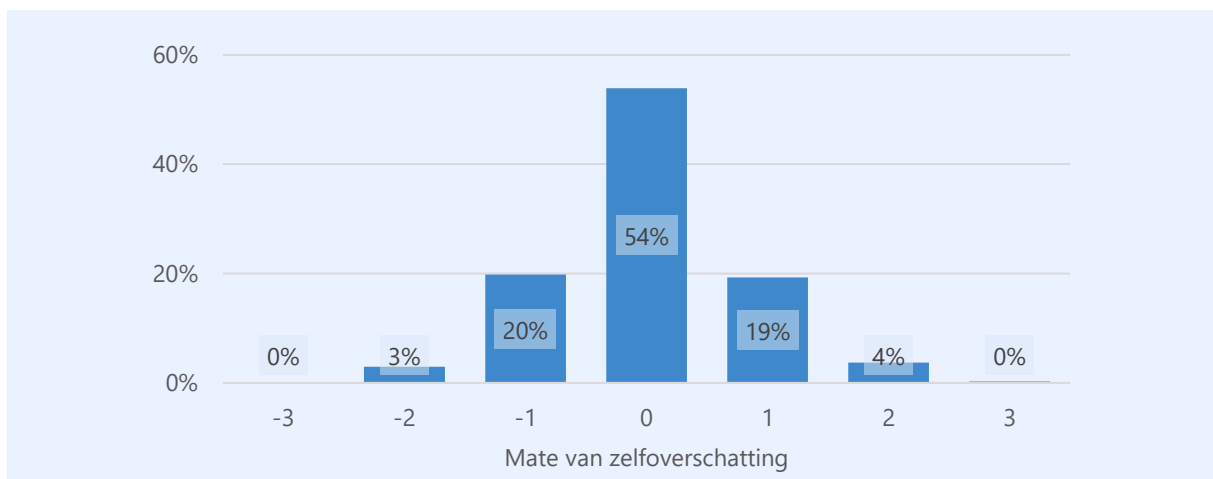
Figuur 3.2 geeft de resultaten van een vergelijking tussen het aantal correcte antwoorden op de kennisvragen (objectieve kennis) en het aantal kennisvragen dat men dacht correct beantwoord te hebben (subjectieve kennis). De score loopt van -3 (maximale onderschatting) tot +3 (maximale overschatting). Voor ruim de helft van de respondenten (54%) kwamen objectieve en subjectieve kennis overeen: zij schatten het aantal correcte antwoorden precies goed in. Iets minder dan een kwart van de respondenten (23%) had minder vragen goed dan zij dachten (overschatting), en een even grote groep (23%) had meer vragen goed dan zij dachten (onderschatting). De mate waarin respondenten hun kennis over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen overschatten hangt significant af van het opleidingsniveau. Lager opgeleiden (lager onderwijs/vmbo) waren meer geneigd hun kennis te overschatten (35%) dan middelhoog (havo/vwo/mbo; 25%) en hoger opgeleiden (hbo/wo; 20%).

De helft van de respondenten (willekeurig gekozen) kreeg feedback na de kennisvragen over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Ongeveer een kwart daarvan kreeg positieve feedback (meer vragen goed dan gedacht), en ongeveer een kwart kreeg negatieve feedback (minder vragen goed dan gedacht). Voor de rest van de groep kwam de feedback overeen met hun eigen inschatting.





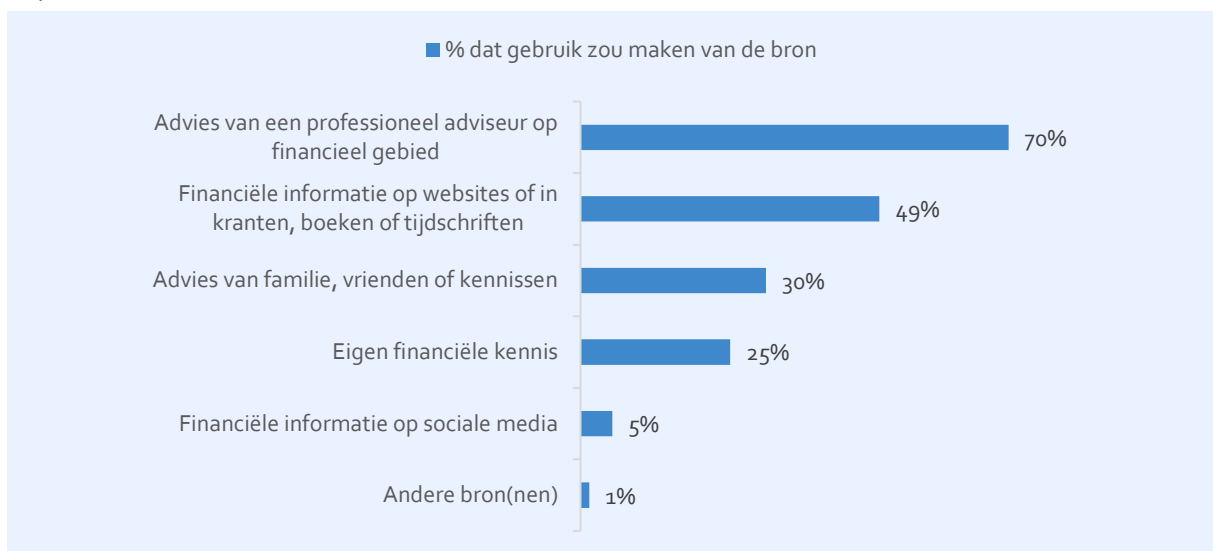
Figuur 3.2. Mate van zelfoverschatting. Basis = alle werkenden (n = 751)



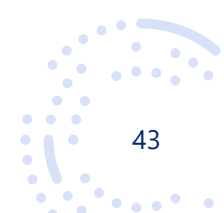
### 3.4.2 De effectiviteit van feedback na de kennistoets

Gemiddeld kozen de respondenten 1,8 informatie- en/of adviesbronnen. Los van of zij wel of geen feedback kregen zou de meerderheid van de respondenten – 70% – gebruik maken van het advies van een professioneel financieel adviseur om de dekking van de AOV te bepalen (zie Figuur 3.3). Ongeveer de helft zou zelf financiële informatie opzoeken (bv. op internet) en 3 op de 10 zou familie, vrienden of kennissen om advies vragen. Een kwart van de respondenten zou (ook) vertrouwen op hun eigen financiële kennis, en 1 op 20 zou (ook) gebruik maken van financiële informatie op sociale media.

Figuur 3.3. Welke bron(nen) zou u raadplegen om de dekking van uw arbeidsongeschiktheidsverzekering te bepalen? Basis = alle werkenden (n = 751)



De verwachting was dat consumenten die hun eigen financiële kennis overschatten minder geneigd zijn om een financieel adviseur te raadplegen dan consumenten die hun eigen financiële kennis onderschatten. Echter, het geven van feedback na de kennisvragen zou ervoor moeten zorgen dat zelfoverschatters zich bewust worden van het feit dat zij hun eigen kennis overschatten, en we verwachtten dat dit een positief effect zou hebben op de neiging om financieel advies van een adviseur in te winnen ten opzichte van de situatie waarin geen feedback wordt gegeven (het verschil





met consumenten die hun kennis onderschatten zou in dit geval moeten verdwijnen, of in ieder geval kleiner moeten worden).

Om deze hypothesen te toetsen zijn logistische regressieanalyses uitgevoerd met de geneigdheid (ja/nee) om gebruik te maken van (i) een professioneel financieel adviseur, (ii) de eigen kennis, (iii) financiële informatie (bv. op websites) en (iv) mensen in de sociale kring als bron van informatie en/of advies als uitkomstmaten, en (a) of men feedback kreeg na de kennistoets (ja/nee), (b) de mate van zelfoverschatting (score tussen -3 en 3) en de interactie als voorspellers. De statistische resultaten zijn weergegeven in Tabel 3.1.

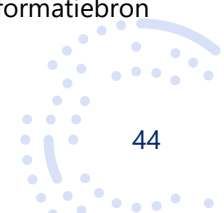
Tabel 3.1. Resultaten van de logistische regressieanalyses

	Kans dat men gebruik zou maken van de betreffende bron van informatie/advies							
	I. Financieel adviseur		II. Eigen kennis		III. Financiële informatie		IV. Sociale kring	
	OR	p	OR	p	OR	p	OR	p
Feedback na kennistoets (ja vs. nee)	0,79	0,145	0,76	0,109	0,89	0,422	0,77	0,099 <sup>^</sup>
Mate van zelfoverschatting	0,81	0,035 *	1,07	0,502	0,86	0,080 <sup>^</sup>	1,02	0,869
Feedback na kennistoets x zelfoverschatting	0,92	0,684	0,59	0,013 *	1,13	0,499	1,15	0,475

Uit de analyse blijkt allereerst een negatief effect van zelfoverschatting op de geneigdheid om een financieel adviseur te raadplegen. Ook zien we een (marginaal significant) negatief effect van zelfoverschatting op de geneigdheid om zelf financiële informatie op te zoeken (bv. op internet). Respondenten die hun kennis overschatten waren minder geneigd om een financieel adviseur te raadplegen (64%) of zelf informatie te zoeken (44%) dan respondenten die hun kennis goed inschatten of onderschatten (resp. 72% en 49%).

Uit de resultaten blijkt echter niet het voorspelde interactie-effect tussen de feedback en de mate van zelfoverschatting op de neiging om een financieel adviseur te raadplegen (zie Tabel 3.1). Het geven van feedback na de kennistoets leidde gemiddeld niet tot een hogere geneigdheid om een financieel adviseur te raadplegen – ook niet onder respondenten die hun kennis overschatten (zie Figuur 3.4, linksboven). Wel is er een significant interactie-effect op de neiging om de eigen kennis als belangrijke bron te zien (zie Tabel 3.3). Figuur 3.4 (rechtsboven) geeft de resultaten grafisch weer. Wanneer er geen feedback werd gegeven, zagen zelfoverschatters hun eigen financiële kennis vaker als belangrijke bron (32%) dan onderschatters (22%). Dit verschil tussen over- en onderschatters verdween wanneer respondenten feedback kregen op de kennistoets: in dat geval vertrouwden overschatters even vaak op hun eigen kennis (18%) als onderschatters (25%; onderschatters lijken dan zelfs iets vaker te vertrouwen op hun eigen kennis, maar het verschil is niet significant).

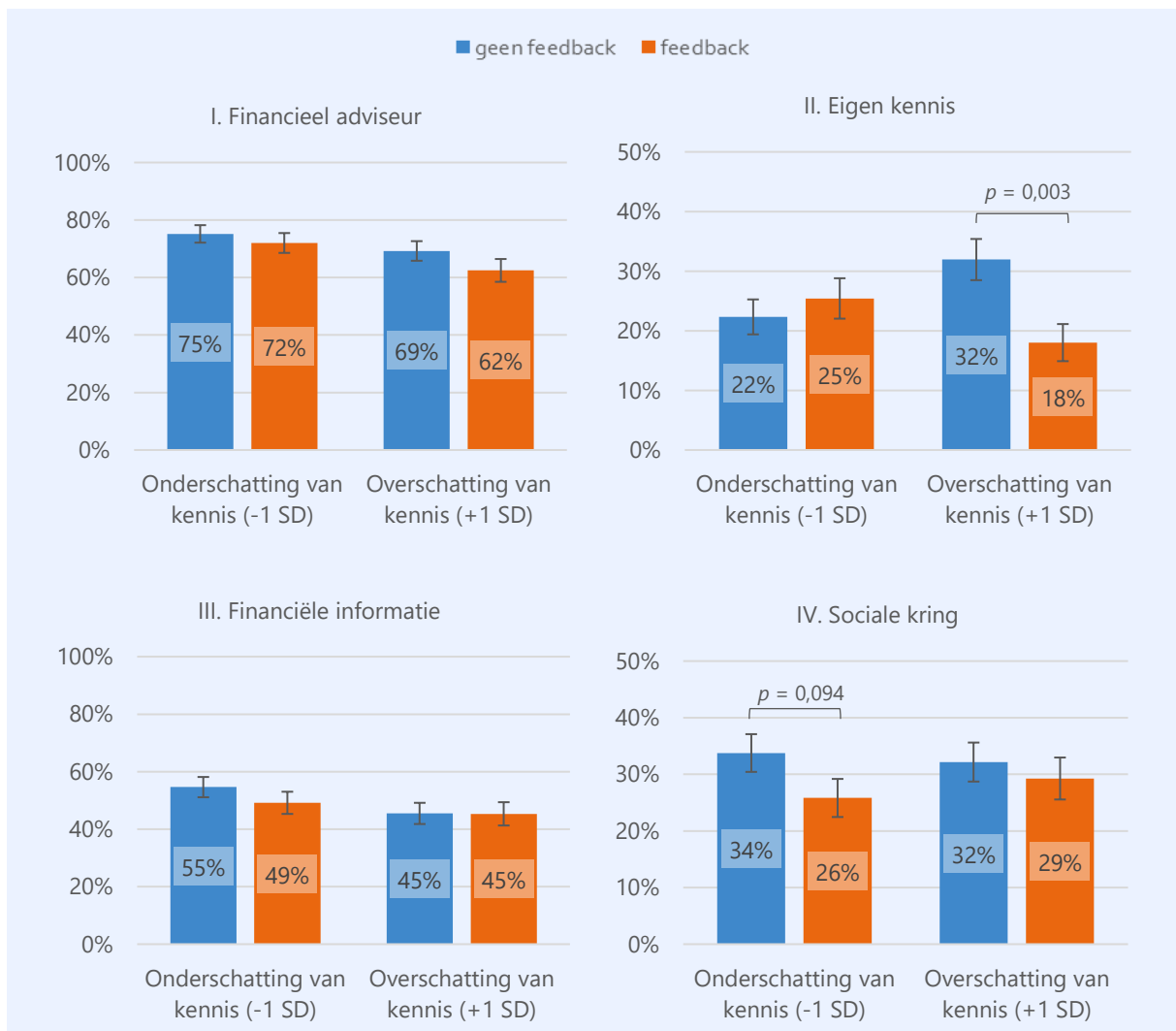
**Respondenten die hun eigen kennis overschatten gingen dus minder vertrouwen op hun eigen kennis bij het nemen van beslissingen over een arbeidsongeschiktheidsverzekering wanneer zij feedback kregen na de kennistoets.** Dit was ook precies het doel van de interventie. Echter, de (terechte) lagere geneigdheid van zelfoverschatters om de eigen kennis als belangrijke informatiebron





te zien **ging niet gepaard met een hogere geneigdheid om een professioneel financieel adviseur te raadplegen.**

Figuur 3.4. Effecten van feedback op de mate waarin (i) financieel adviseurs, (ii) eigen financiële kennis, (iii) financiële informatie en/of (iv) mensen in de sociale kring als bron van informatie en/of advies gezien worden, voor consumenten die hun eigen kennis over- versus onderschatten. *Basis = alle werkenden (n = 751)*

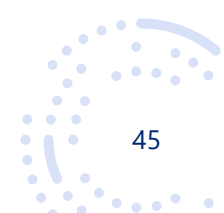


Tot slot blijkt uit de analyse een (marginaal significant) effect van het geven van feedback op het raadplegen van mensen in de sociale kring. Respondenten die feedback hadden gekregen na de kennistoets waren iets minder geneigd om mensen uit hun sociale kring te raadplegen (27%) dan respondenten die geen feedback hadden gekregen (33%). Figuur 3.3 (rechtsonder) laat zien dat dit vooral geldt voor consumenten die hun kennis onderschatten.

### 3.5 Conclusie

De resultaten van het experiment laten dus zien **dat de feedbackinterventie effectief was in het tegengaan van zelfoverschatting**: zelfoverschatters vertrouwden na de feedback minder op hun eigen kennis bij het maken van financiële beslissingen over een AOV. Dit **leidde er echter niet toe dat men meer geneigd was een financieel adviseur te raadplegen.**

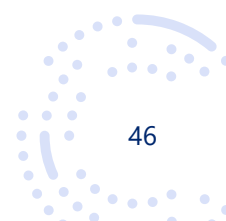
---





We zagen niet alleen geen toename in keuzes voor professioneel financieel advies, maar ook niet in keuzes voor de andere bronnen van informatie en/of advies (zie Figuur 3.4). Zelfoverschatters selecteerden gemiddeld ongeveer twee bronnen van informatie en/of advies ( $M = 1,8$ ). Wanneer zij feedback kregen op de kennistoets gaven zij minder vaak aan hun eigen kennis als belangrijke informatiebron te zien, maar zij compenseerden dit dus niet met een andere bron.

Al met al suggereren deze resultaten dat het geven van feedback op een kennistoets er wel voor kan zorgen dat mensen hun eigen kennisniveau beter inschatten, maar dit lijkt mensen met beperkte financiële kennis nog geen extra duwtje richting de financieel adviseur te geven.





## Bibliografie

[1] Alyousif, M. H., & Kalenkoski, C. M. (2017). Who seeks financial advice? *Financial Services Review*, 26, 405-432.

[2] Bhattacharya, U., A. Hackethal, S. Kaesler, B. Loos, and S. Meyer (2012). Is Unbiased Financial Advice to Retail Investors Sufficient? Answers from a Large Field Study, *Review of Financial Studies*, 25, 975–1032.

[3] Bucher-Koenen, T., & Koenen, J. (2015). *Do seemingly smarter consumers get better advice?* Munich Center for the Economics of Aging.

[4] Calcagno, R., & Monticone, C. (2015). Financial literacy and the demand for financial advice. *Journal of Banking & Finance*, 50, 363–380.

[5] Centerdata. (2017). *Consumenten en financieel advies*. Rapport in opdracht van het ministerie van Financiën. [https://www.eerstekamer.nl/overig/20180123/consumenten\\_en\\_financieel\\_advies/document](https://www.eerstekamer.nl/overig/20180123/consumenten_en_financieel_advies/document)

[6] Chang, M. L. (2005). With a little help from my friends (and my financial planner). *Social Forces*, 83(4), 1469-1497.

[7] Collins, J. M. (2012). Financial advice: A substitute for financial literacy? *Financial Services Review*, 21(4), 307.

[8] Finke, M. S. (2013). Financial advice: Does it make a difference? In: Mitchell, Smetters (eds). *The market for retirement financial advice*. Oxford University Press, Oxford.

[9] Finke, M. S., Huston, S. J., & Winchester, D. D. (2011). Financial advice: Who pays? *Journal of Financial Counseling and Planning*, 22, 18-26.

[10] Gerrans, P., & Hershey, D. A. (2016). Financial adviser anxiety, financial literacy, and financial advice seeking. *Journal of Consumer Affairs*, 51, 54-90.

[11] Grable, J. E., & Joo, S. H. (1999). Financial help-seeking behavior: Theory and implications. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 10(1), 14.

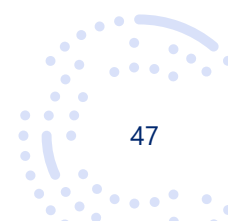
[12] Grable, J. E., & Joo, S. H. (2001). A further examination of financial help-seeking behavior. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 12(1), 55.

[13] Hackethal, A., Haliassos, M., & Jappelli, T. (2012). Financial advisors: A case of babysitters? *Journal of Banking & Finance*, 36(2), 509-524.

[14] Hanna, S. D. (2011). The demand for financial planning services. *Journal of Personal Finance*, 10(1), 36-62

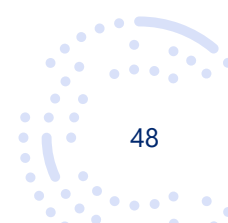
---

De vraag naar financieel advies





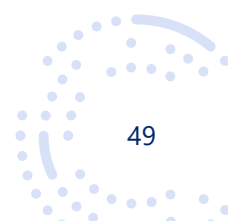
- [15] Hsu, Y. L. (2021). Financial advice seeking and behavioral bias. *Finance Research Letters*, 46, 1-9.
- [16] Investment Company Institute (2007). Why do mutual fund investors use professional financial advisers? *Research Fundamentals*, 16, 1-8.
- [17] Joo, S. & Grable, J.E. (2001). Factors Associated With Seeking and Using Professional Retirement-Planning Help. *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 30(1).
- [18] Kramer, M. M. (2016). Financial literacy, confidence and financial advice seeking. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 131, 198-217.
- [19] Kruger, J., & Dunning, D. (1999). Unskilled and unaware of it: how difficulties in recognizing one's own incompetence lead to inflated self-assessments. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77(6), 1121.
- [20] Nibud (2017). *Keuzeprocess bij financieel advies*.  
<https://www.nibud.nl/onderzoeksrapporten/keuzeprocess-bij-financieel-advies-2017/>
- [21] Ooijen, R., van & van Rooij, M. C. (2016). Mortgage risks, debt literacy and financial advice. *Journal of Banking & Finance*, 72, 201-217.
- [22] Robb, C. A., Babiarz, P., & Woodyard, A. (2012). The demand for financial professionals' advice: The role of financial knowledge, satisfaction, and confidence. *Financial Services Review*, 21(4), 291-306
- [23] Rooij, van, M., Lusardi, A., & Alessie, R. (2011) Financial literacy and stock market participation. *Journal of Financial Economics*, 101, 449-472.
- [24] Sharot, T. (2012). *The Optimism Bias: Why we're wired to look on the bright side*. Hachette UK.
- [25] Stolper, O., A., & Walter, A. (2017). Financial literacy, financial advice, and financial behavior. *Journal of Business Economics*, 87, 581-643.
- [26] Von Gaudecker, H. M. (2015). How does household portfolio diversification vary with financial sophistication and advice? *The Journal of Finance*, 70, 489-507.







## Bijlagen





## A Vragenlijst

*[Scherm 1: introductie vragenlijst]*

Deze vragenlijst gaat over geldzaken. We stellen u een aantal vragen over wat u van financiële zaken weet, hoe uw huishouden met geld omgaat, hoe u financiële beslissingen neemt, en hoe u over financiële zaken denkt.

*In deze vragenlijst zijn sommige woorden blauw gekleurd. Als u met uw muis op een blauw woord klikt, dan krijgt u in een pop-upschermd de uitleg te zien. Druk op het kruisje in dit pop-upschermd of op de "Esc" knop op uw toetsenbord om het scherm weer te sluiten.*

*[Scherm 2: financiële beslisser (screening)]*

Volgens onze gegevens bent u binnen uw huishouden degene die het meest betrokken is bij de financiële administratie van uw huishouden. Klopt dat?

- 1 Ja, dat ben ik
- 2 Ja, dat ben is samen met iemand anders (we doen evenveel)
- 3 Nee, dat ben ik niet → *outro*

*Outro:* U hoort helaas niet bij de doelgroep van dit onderzoek. Bedankt voor uw tijd.

### 3.6 Deel 1a: neiging om een financieel adviseur te raadplegen (uitkomstmaat)

*[Scherm 3a: adviesbron (algemeen)]*

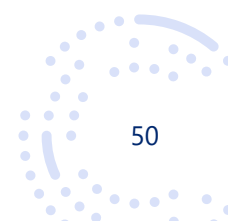
Eerst krijgt u een aantal vragen over hoe u belangrijke financiële beslissingen binnen uw huishouden neemt, zoals het afsluiten van een hypotheek, levensverzekering, arbeidsongeschiktheidsverzekering, of het beleggen van geld. Zoekt u zelf informatie op internet? Vraagt u advies van een professioneel financieel adviseur? Of van familie, vrienden of kennissen? Of vertrouwt u op uw eigen kennis van financiële zaken bij het nemen van een financiële beslissing?

Het kan zijn dat u dit soort financiële beslissingen (bijna) nooit hoeft te nemen. Probeer u zich dan toch voor te stellen dat u zo'n beslissing moet nemen en bedenk wat u dan zou doen.

Ook kan het per situatie verschillen welke bron(nen) u raadpleegt. Geef dan aan welke bron(nen) u *meestal* gebruikt of zou gebruiken bij een belangrijke financiële beslissing. Later in de vragenlijst wordt nog ingegaan op bepaalde situaties.

*[Scherm 3b: adviesbron (algemeen)]*

**V1.** Van welke bron(nen) maakt u gebruik of zou u gebruik maken bij belangrijke financiële beslissingen binnen uw huishouden? Denk hierbij bijvoorbeeld aan het afsluiten van een hypotheek, levensverzekering (bv. overlijdensrisicoverzekering), arbeidsongeschiktheidsverzekering, of het beleggen van geld.





Het advies van een familielid, vriend of kennis die professioneel financieel adviseur is valt onder "advies van een professioneel adviseur op financieel gebied".

Meerdere antwoorden mogelijk.

- 1 Financiële informatie op websites of in kranten, boeken of tijdschriften
- 2 Financiële informatie op sociale media
- 3 Eigen financiële kennis
- 4 Advies van een professioneel adviseur op financieel gebied
- 5 Advies van familie, vrienden of kennissen
- 6 Andere bron(nen), namelijk...

@Programmeur: antwoordopties randomiseren behalve "6"

[Scherm 4: belangrijkste adviesbron (algemeen)]

Als V1 = meer dan één bron aangevinkt:

**V2.** Wat is uw belangrijkste bron van informatie en/of advies bij belangrijke financiële beslissingen binnen uw huishouden? Denk hierbij bijvoorbeeld aan het afsluiten van een hypotheek, levensverzekering (bv. overlijdensrisicoverzekering), arbeidsongeschiktheidsverzekering, of het beleggen van geld.

@Programmeur: hier alleen de bij VX aangevinkte bronnen laten zien.

- 1 Financiële informatie op websites of in kranten, boeken of tijdschriften
- 2 Financiële informatie op sociale media
- 3 Eigen financiële kennis
- 4 Advies van een professioneel adviseur op financieel gebied
- 5 Advies van familie, vrienden of kennissen
- 6 Andere bron(nen), namelijk...

@Programmeur: antwoordopties randomiseren behalve "6"

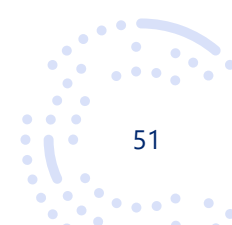
[Scherm 5: productrelevantie]

**V3.** Hier ziet u een aantal financiële producten. Geef voor elk van de producten aan wat voor u geldt.

Meerdere antwoorden mogelijk.

- V3\_1: Hypotheek<sup>i</sup> Dit is een lening die je afsluit om een woning (of ander pand) te kopen
- V3\_2: Levensverzekering (bv. overlijdensrisicoverzekering)<sup>i</sup> Dit is een verzamelnaam voor verzekeringen die een vast bedrag uitkeren bij overlijden of in leven zijn op een bepaald moment. Een voorbeeld hiervan is een overlijdensrisicoverzekering, waarbij een vooraf afgesproken bedrag wordt uitbetaald aan de nabestaande(n) (zoals de partner) wanneer de verzekerde overlijdt.
- V3\_3: Arbeidsongeschiktheidsverzekering<sup>i\*</sup> Dit is een verzekering die je afsluit om inkomsten te hebben wanneer je niet kan werken door ziekte of een ongeval.
- V3\_4: Beleggingen<sup>i</sup> Dit is een investering in iets met als doel om winst te maken. Je kunt bijvoorbeeld beleggen in aandelen, waarmee een stukje van een bedrijf wordt gekocht. Als het goed gaat met het bedrijf stijgt het aandeel in waarde en kun je het tegen een hogere prijs verkopen.

\*Het gaat hier niet om een arbeidsongeschiktheidsverzekering die u via uw werkgever hebt als u in loondienst werkt.





@Programmeur: 1 en 3, en 2 en 3 kunnen samengaan, de rest niet (dan melding inconsistente antwoorden tonen).

1 Ik heb dit product

2 Ik heb dit product gehad, maar nu niet meer

3 Het zou kunnen dat ik dit product binnen nu en 5 jaar (opnieuw) afsluit

4 Ik heb dit product niet (gehad) en ga het binnen nu en 5 jaar ook niet afsluiten

5 Ik weet het (echt) niet

[Scherm 6: belangrijkste adviesbron (productspecifiek)]

Als V3 = 1 ("Ik heb dit product") voor minimaal één product:

**V4.** Hieronder ziet u [de financiële producten die/het financiële product dat] u hebt. Geef nu [voor elk van de producten] aan wat uw belangrijkste bron van informatie en/of advies is bij belangrijke beslissingen over dat product.

*Het advies van een familielid, vriend of kennis die professioneel financieel adviseur is valt onder "advies van een professioneel adviseur op financieel gebied".*

@Programmeur: hier alleen de producten laten zien waarvoor bij V3 antwoordoptie 1 "Ik heb dit product" gekozen is.

- Hypotheek
- Levensverzekering (bv. overlijdensrisicoverzekering)
- Arbeidsongeschiktheidsverzekering
- Beleggingen

1 Financiële informatie op websites of in kranten, boeken of tijdschriften

2 Financiële informatie op sociale media

3 Eigen financiële kennis

4 Advies van een professioneel adviseur op financieel gebied

5 Advies van familie, vrienden of kennissen

6 Andere bron(nen), namelijk...

@Programmeur: antwoordopties randomiseren behalve "6"

### **3.7 Deel 1b: voorspellers van de neiging om een financieel adviseur te raadplegen**

[Scherm 7: subjectieve financiële geletterdheid (aangepaste versie van deze vraag in een EC-gefinancierd onderzoek naar 'Consumer Decision-Making in Retail Investment Services: A Behavioural Economics Perspective', 2011)]

**V5.** Hoe zou u uw kennis van financiële zaken beoordelen in vergelijking met de gemiddelde Nederlander)?

1 1 Veel slechter dan gemiddeld

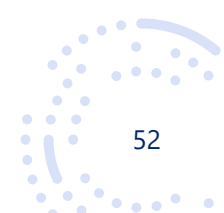
2 2

3 3

4 4

---

De vraag naar financieel advies





5 5

6 6

7 7 Veel beter dan gemiddeld

*[Scherm 8: kennisvragen (van Rooij, Lusardi & Alessie, 2011)]*

Nu krijgt u vijf kennisvragen over financiële zaken. Probeer de vragen vlot te beantwoorden. Het is helemaal niet erg als u een of meerdere vragen niet goed hebt. Als u een antwoord op een vraag niet weet kunt u dat ook aangeven.

*[Scherm 9: objectieve financiële geletterdheid: basiskennis (rente/rekenvaardigheid)]*

**V6.** Stel u hebt €100 op een spaarrekening en de rente is 2% per jaar. Hoeveel geld denkt u dan dat u na vijf jaar op deze spaarrekening hebt, als u tussentijds geen geld opneemt?

- 1 Meer dan €102 (C)
- 2 Precies €102
- 3 Minder dan €102
- 4 Ik weet het (echt) niet

*[Scherm 10: objectieve financiële geletterdheid: basiskennis (rente op rente)]*

**V7.** Stel u hebt €100 op een spaarrekening en de rente is 20% per jaar. U haalt tussentijds geen geld van deze rekening. Hoeveel geld zou u dan na vijf jaar in totaal op deze rekening hebben?

- 1 Meer dan €200 (C)
- 2 Precies €200
- 3 Minder dan €200
- 4 Ik weet het (echt) niet

*[Scherm 11: objectieve financiële geletterdheid: basiskennis (inflatie)]*

**V8.** Stel dat de rente op uw spaarrekening 1% per jaar is. De inflatie is gelijk aan 2% per jaar. Zou u dan na één jaar meer, precies hetzelfde, of minder kunnen kopen dan vandaag met het geld op de rekening?

- 1 Meer dan vandaag
- 2 Precies evenveel als vandaag
- 3 Minder dan vandaag (C)
- 4 Ik weet het (echt) niet

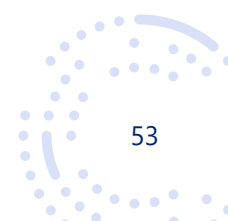
*[Scherm 12: objectieve financiële geletterdheid: basiskennis (tijds waarde van geld)]*

**V9.** Stel dat Erik dit jaar (in 2023) €10.000 erft. Anne erft in 2026 €10.000. Wie van de twee is rijker vanwege de erfenis?

- 1 Erik (C)
- 2 Anne
- 3 Ze zijn even rijk
- 4 Ik weet het (echt) niet

*[Scherm 13: objectieve financiële geletterdheid: basiskennis (geldillusie)]*

**V10.** Stel dat uw inkomen in het jaar 2025 is verdubbeld en dat ook de prijzen van alle





goederen zijn verdubbeld. Bent u dan in 2025 in staat om meer, hetzelfde of minder dan vandaag te kopen van uw inkomen?

- 1 Meer
- 2 Hetzelfde (C)
- 3 Minder
- 4 Ik weet het (echt) niet

*[Scherm 14: subjectieve financiële geletterdheid]*

**V11.** Hoeveel van de kennisvragen denkt u goed te hebben?

- 1 0 van de 5
- 2 1 van de 5
- 3 2 van de 5
- 4 3 van de 5
- 5 4 van de 5
- 6 5 van de 5

*[Scherm 15: instructie kennisvragen]*

*If Q3\_1 < 4 of Q3\_4 < 4:*

U krijgt nu nog enkele kennisvragen. Probeer ook deze vragen vlot te beantwoorden. Het is helemaal niet erg als u een of meerdere vragen niet goed hebt. Als u een antwoord op een vraag niet weet kunt u dat ook aangeven.

*[Scherm 16: objectieve financiële geletterdheid: beleggen]*

*If Q3\_4 (beleggingen) < 4:*

**V12.** Welk financieel product geeft normaal gesproken over een lange periode (bijvoorbeeld 10 of 20 jaar) het hoogste rendement: een spaarrekening, obligaties of aandelen?

- 1 Een spaarrekening
- 2 Obligaties
- 3 Aandelen (C)
- 4 Ik weet het (echt) niet

*[Scherm 17: objectieve financiële geletterdheid: beleggen]*

*If Q3\_4 (beleggingen) < 4:*

**V13.** Is de volgende uitspraak volgens u waar of niet waar?

*Het beleggen in aandelen van één enkel bedrijf is doorgaans veiliger dan hetzelfde bedrag beleggen in een beleggingsfonds.*

- 1 Waar
- 2 Niet waar (C)
- 3 Ik weet het (echt) niet

*[Scherm 18: objectieve financiële geletterdheid: hypotheken]*

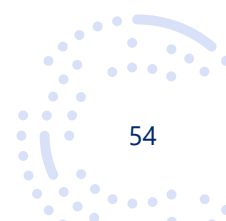
*If Q3\_1 (hypotheek) < 4:*

**V14.** Stel u hebt een woning gekocht en sluit een hypotheek af. Waarom zou u kiezen voor een lange rentevastperiode?

- 1 U wilt niet het risico lopen dat de rente onverwacht omhoog gaat (C)

---

De vraag naar financieel advies





- 2 Een lange rentevastperiode is over de hele looptijd naar verwachting goedkoper
- 3 Het rentepercentage is meestal lager bij een lange rentevastperiode
- 4 Ik weet het (echt) niet

*[Scherm 19: objectieve financiële geletterdheid: hypotheken]*

*If Q3\_1 (hypotheek) < 4:*

**V15.** Annet heeft een lineaire hypotheek van €200.000. Welk van de onderstaande uitspraken klopt niet?

- 1 Gedurende de looptijd lost Annet iedere maand een even hoog bedrag af
- 2 Gedurende de looptijd neemt het maandelijkse bedrag dat Annet aan rente betaalt af
- 3 Het door Annet maandelijks te betalen totaalbedrag aan aflossing plus rente blijft gedurende de looptijd gelijk (C)
- 4 Ik weet het (echt) niet

*[Scherm 20a]*

De volgende vragen gaan over hoe uw huishouden met geld omgaat.

*[Scherm 20b: financiële bekwaamheid: making ends meet (DNB Household Survey)]*

**V16.** Hoe moeilijk of makkelijk kunt u rondkomen van uw (gezins)inkomen?

- 1 Heel moeilijk
- 2 Moeilijk
- 3 Niet moeilijk, maar ook niet makkelijk
- 4 Makkelijk
- 5 Heel makkelijk

*[Scherm 21: financiële bekwaamheid: making ends meet (DNB Household Survey)]*

**V17.** Hoe is op dit moment de financiële situatie van uw huishouden?

- 1 Er worden schulden gemaakt
- 2 Het spaargeld wordt enigszins gebruikt
- 3 Er wordt precies rondgekomen
- 4 Er wordt een beetje geld overgehouden
- 5 Er wordt veel geld overgehouden

*[Scherm 22: financiële bekwaamheid: keeping track]*

Hoe goed weet u hoeveel uw huishouden maandelijks uitgeeft aan de volgende zaken?

*Uitgaven van oudere, inwonende kinderen tellen niet mee.*

- **V18\_1.** Hypotheek of huur van de woning
- **V18\_2.** Gas, water en licht
- **V18\_3.** Boodschappen
- **V18\_4.** Kleding
- **V18\_5.** Abonnementen en lidmaatschappen
- **V18\_6.** Uitgaan (restaurant, bioscoop, café, theater e.d.)

- 1 Ik heb geen idee hoeveel mijn huishouden hieraan uitgeeft
- 2 Ik heb een grof idee hoeveel mijn huishouden hieraan uitgeeft

---

De vraag naar financieel advies





3 Ik weet precies hoeveel mijn huishouden hieraan uitgeeft

*[Scherm 23: financiële bekwaamheid: keeping track (Atkinson, 2011)]*

**V19.** Hoe goed weet u hoeveel geld u op dit moment op uw betaalrekening hebt?

- 1 Ik heb geen idee
- 2 Ik weet het ongeveer
- 3 Ik weet het precies
- 99 Ik heb geen betaalrekening

*[Scherm 24: financiële bekwaamheid: keeping track (Atkinson, 2011)]*

*If V19 < 99:*

**V20.** Hoe vaak checkt u normaal gesproken hoeveel geld u op uw betaalrekening hebt?

- 1 Elke dag
- 2 Minimaal één keer per week, maar niet elke dag
- 3 Minimaal één keer per twee weken, maar niet elke week
- 4 Minimaal één keer per maand, maar minder dan tweewekelijks
- 5 Minder dan één keer per maand
- 6 (Vrijwel) nooit

*[Scherm 25: financiële bekwaamheid: planning ahead (Atkinson, 2011; OECD-INFE, 2011)]*

**V21.** Stel dat uw belangrijkste inkomstenbron (meestal: salaris, uitkering, pensioen) zou wegvallen. Hoe lang ongeveer zou uw huishouden dan rond kunnen komen, als u geen geld leent en niet verhuist?

*Denk hierbij aan alle noodzakelijke uitgaven die u maandelijks hebt, zoals huur of hypotheek, boodschappen, kinderopvang, etc.*

- 1 Minder dan een maand
- 2 Langer dan een maand, maar minder lang dan drie maanden
- 3 Langer dan drie maanden, maar minder lang dan een half jaar
- 4 Langer dan een half jaar, maar minder lang dan een jaar
- 5 Een jaar of langer
- 6 Ik weet het (echt) niet

*[Scherm 26: financiële bekwaamheid: planning ahead (Atkinson, 2011)]*

**V22.** Hoe zou uw huishouden aan geld komen om een grote onverwachte uitgave te kunnen betalen?

*Met "grote uitgave" wordt een uitgave van minimaal een maandinkomen bedoeld. Als u meerdere mogelijkheden hebt, kies dan wat u het meest waarschijnlijk zou doen.*

*@Programmeur: antwoordopties randomiseren (behalve "Ik weet het (echt) niet")*

- 1 Geld van de betaalrekening halen
- 2 Geld van een spaarrekening halen of financiële producten (zoals aandelen of obligaties) verkopen
- 3 Het geld lenen bij de bank (bv. rood staan)
- 4 Financiële hulp vragen aan familie of vrienden
- 5 Op een andere manier (bv. extra werken, minder uitgeven, iets verkopen)
- 6 Het zou niet lukken om aan het geld te komen
- 7 Ik weet het (echt) niet

*[Scherm 27: financiële bekwaamheid: planning ahead/money management (Atkinson, 2011; Gerrans & Hershey, 2016)]*

---

De vraag naar financieel advies







In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

**V23\_1.** Ik zorg er altijd voor dat ik geld achter de hand heb voor het geval dat het financieel tegenzit.

**V23\_2.** Ik ben zeer georganiseerd als het gaat om mijn geldzaken.

**V23\_3.** Ik betaal mijn rekeningen op tijd.

1 Helemaal mee oneens

2 Mee oneens

4 Mee eens

5 Helemaal mee eens

*[Scherm 28: financiële bekwaamheid: staying informed (Atkinson, 2011)]*

**V24.** Welke van de volgende zaken houdt u bij?

*Meerdere antwoorden mogelijk.*

1 Veranderingen in de aandelenmarkt

2 Veranderingen in de rentestanden

3 Veranderingen in de inflatie

4 Veranderingen in de huizenmarkt

5 Veranderingen in belastingen (bv. inkomstenbelasting, erfbelasting, vermogensrendementsheffing)

99 Ik houd geen van bovenstaande zaken bij

*[Scherm 29: zelfcontrole/impulsiviteit (Gerrans & Hershey, 2016)]*

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

**V25\_1.** Voor ik iets koop, overweeg ik zorgvuldig of ik het kan betalen.

**V25\_2.** Ik ben geneigd dingen te kopen zelfs als ik daar eigenlijk geen geld voor heb.

*[Scherm 30: future time perspective (geïnspireerd op OECD-INFE, 2011; Gerrans & Hershey, 2016; Jacobs-Lawson & Hershey, 2005)]*

**V26\_1.** Het geeft me meer voldoening om geld uit te geven dan om het te sparen voor later.

**V26\_2.** Ik probeer bij de dag te leven, wat morgen komt zie ik morgen wel.

**V26\_3.** Ik stel financiële doelen voor de lange termijn en streef ernaar om die doelen te bereiken.

**V26\_4.** Ik denk vaak na over mijn financiële situatie in de toekomst.

1 Helemaal mee oneens

2 Mee oneens

3 Niet mee eens, niet mee oneens

4 Mee eens

5 Helemaal mee eens

*[Scherm 31: onzekerheid mbt financiële beslissingen]*

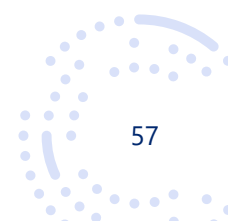
In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

**V27\_1.** Als het gaat om financiële zaken, ben ik bang om verkeerde keuzes te maken.

**V27\_2.** Ik heb moeite met het nemen van grote financiële beslissingen.

---

De vraag naar financieel advies





**V27\_3.** Na het nemen van een belangrijke financiële beslissing, blijf ik me afvragen of ik de juiste keuze gemaakt hebt.

*[Scherm 32: attitude t.a.v. financiële zaken]*

**V28\_1.** Ik vind financiële onderwerpen interessant.

**V28\_2.** Ik verdiep me graag in financiële zaken.

- 1 Helemaal mee oneens
- 2 Mee oneens
- 3 Niet mee eens, niet mee oneens
- 4 Mee eens
- 5 Helemaal mee eens

*[Scherm 33: optimisme (DNB Household Survey)]*

**V29.** Hoe denkt u dat over vijf jaar de financiële situatie van uw huishouden is vergeleken met uw situatie nu?

- 1 Veel slechter
- 2 Slechter
- 3 (Ongeveer) hetzelfde
- 4 Beter
- 5 Veel beter
- 6 Ik weet het (echt) niet

*[Scherm 34a: self-enhancement bias (geïnspireerd op Hsu, 2022)]*

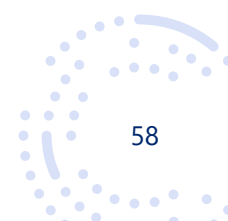
**V30.** Als uw financiële situatie over 10 jaar veel beter zou zijn dan uw financiële situatie nu, waar zou dit volgens u dan door komen: uw eigen keuzes of geluk?

- 1 1 Volledig door mijn eigen keuzes
- 2 2
- 3 3
- 4 4 Evenveel door mijn eigen keuzes als door geluk
- 5 5
- 6 6
- 7 7 Volledig door geluk

*[Scherm 34b: self-protection bias (geïnspireerd op Hsu, 2022)]*

**V31.** Als uw financiële situatie over 10 jaar veel slechter zou zijn dan uw financiële situatie nu, waar zou dit volgens u dan door komen: uw eigen keuzes of pech?

- 1 1 Volledig door mijn eigen keuzes
- 2 2
- 3 3
- 4 4 Evenveel door mijn eigen keuzes als door pech
- 5 5
- 6 6
- 7 7 Volledig door pech





[Scherm 35: (economic) locus of control]

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

**V32\_1.** Of ik later voldoende geld zal hebben is vooral een kwestie van toeval of geluk.

**V32\_2.** De financiële beslissingen die ik nu neem bepalen of ik later voldoende geld zal hebben.

- 1 Helemaal mee oneens
- 2 Mee oneens
- 3 Niet mee eens, niet mee oneens
- 4 Mee eens
- 5 Helemaal mee eens

[Scherm 36: mental accounting (Antonides, de Groot & Van Raaij, 2008)]

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

**V33\_1.** Als ik in een maand ergens meer aan uitgeef dan normaal, dan geef ik daar de volgende maand minder aan uit.

**V33\_2.** Als ik meer uitgeef aan het ene, bezuinig ik op de andere uitgaven.

**V33\_3.** Ik geef nooit meer uit dan een vast bedrag aan voeding, kleding, vervoer, en dergelijke.

**V33\_4.** Ik heb geld gereserveerd (een potje) voor verschillende uitgaven, zoals voeding, kleding vervoer en dergelijke.

- 1 Helemaal mee oneens
- 2 Mee oneens
- 3 Niet mee eens, niet mee oneens
- 4 Mee eens
- 5 Helemaal mee eens

[Scherm 37: Risicobereidheid (Van Dalen et al., 2016; Robb et al., 2012; Moreland, 2018)]

**V34.** Als het gaat om financiële zaken, bent u dan een persoon die over het algemeen bereid is risico's te nemen, of probeert u juist risico's te vermijden?

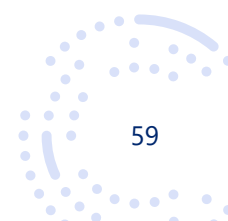
Ik ben...

- 1 1 helemaal niet bereid om risico's te nemen
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5
- 6 6
- 7 7
- 8 8
- 9 9
- 10 10 zeer bereid om risico's te nemen

[Scherm 38: financial adviser anxiety (geïnspireerd op Gerrans & Hersey, 2016 en Van Dalen et al., 2016)]

---

De vraag naar financieel advies





De volgende uitspraken gaan over professionele financieel adviseurs. Geef voor elke uitspraak aan in hoeverre u het ermee eens of oneens bent.

**V35\_1.** Ik heb moeite met het delen van mijn persoonlijke financiële gegevens met een financieel adviseur.

**V35\_2.** Ik zou het moeilijk vinden om een professioneel financieel adviseur te vragen iets opnieuw uit te leggen als ik het niet begrijp.

**V35\_3.** Ik ben bang dat een professioneel financieel adviseur me dom vindt als ik een simpele financiële vraag stel.

**V35\_4.** Ik zou me ongemakkelijk voelen als een financieel adviseur me vertelt dat ik onverstandige financiële keuzes heb gemaakt.

**V35\_5.** Ik vind het vervelend om over persoonlijke financiële zaken te praten met anderen.

*[Scherm 39: percepties t.a.v. financieel advies (geïnspireerd op Collins, 2012)]*

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

**V36\_1.** Advies van een professioneel financieel adviseur is duur.

**V36\_2.** Advies van een professioneel financieel adviseur is het geld waard.

**V36\_3.** Financieel adviseurs hebben het beste met hun klanten voor.

**V36\_4.** De meeste financieel adviseurs zijn te vertrouwen.

**V36\_5.** De meeste financieel adviseurs geven goed advies.

- 1 Helemaal mee oneens
- 2 Mee oneens
- 3 Niet mee eens, niet mee oneens
- 4 Mee eens
- 5 Helemaal mee eens

### 3.8 Deel 2: interventie

*Om te achterhalen of het geven van feedback de (negatieve) effecten van zelfoverschatting kan tegengaan, krijgt de helft van de respondenten **feedback** na kennisvragen over de AOV en de andere helft niet. Respondenten worden willekeurig toegewezen aan een van deze twee condities:*

X1	Feedback kennisvragen	Aantal respondenten
1	Ja	600
2	Nee	600

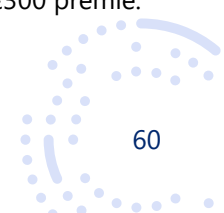
*Scherm 40 [scenario]*

Stelt u zich nu de volgende situatie voor.

U hebt een gezin, woont in een koophuis en bent kort geleden begonnen als zzp'er<sup>1</sup>. Omdat u als zzp'er niet automatisch verzekerd bent voor arbeidsongeschiktheid, wilt u hiervoor een verzekering afsluiten. U krijgt dan maandelijks een uitkering wanneer u niet kan werken door ziekte of een ongeval. Voor een arbeidsongeschiktheidsverzekering betaalt u iedere maand ongeveer €150 tot €300 premie.

---

De vraag naar financieel advies





Het precieze premiebedrag is afhankelijk van de dekking van de verzekering. Die dekking bepaalt u zelf. Dat betekent dat u bijvoorbeeld moet bepalen:

- Welke risico's u wilt verzekeren, zoals het risico van arbeidsongeschiktheid door ongevallen, lichamelijke ziekte en/of psychische ziekte.
- Hoe hoog het verzekerde bedrag is: bij een lager verzekerd bedrag krijgt u maandelijks een lager bedrag uitgekeerd wanneer u arbeidsongeschikt raakt.
- Welke eindleeftijd van de verzekering u wilt vastleggen. Als u bijvoorbeeld een eindleeftijd hebt van 60 jaar, krijgt u geen uitkering meer als u arbeidsongeschiktheid wordt als u ouder bent dan 60 jaar.
- Hoe lang de eigen risicotermijn is. Bij een langere eigen risicotermijn moet u een langere periode wachten (bijvoorbeeld een aantal maanden, of een jaar) voordat u een uitkering krijgt.

Welke dekking voor u de beste keuze is hangt af van uw persoonlijke situatie, zoals van de duur en hoogte van uw hypotheek, de inkomsten van u en uw partner, de leeftijd van uw kinderen en hoeveel spaargeld u hebt.

<sup>i</sup> Een zzp'er is een afkorting voor "zelfstandige zonder personeel". Een zzp'er is een zelfstandige ondernemer die niet in loondienst werkt.

#### Scherf 41 [AOV kennisvragen]

Voordat u een dekking kiest maakt u een kennistoets over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Op de volgende schermen ziet u drie vragen uit deze toets.

Probeer deze vragen vlot te beantwoorden. Het is niet erg als u een of meerdere vragen niet goed hebt. Als u een antwoord op een vraag niet weet kunt u dat ook aangeven.

#### [Scherf 42: AOV vraag 1]

**V37.** U sluit een arbeidsongeschiktheidsverzekering af met een eigen risicotermijn van 3 maanden. U breekt uw arm en kunt daardoor 4 maanden niet werken. Voor hoeveel maanden ontvangt u een uitkering?

- 1 1 maand (C)
- 2 3 maanden
- 3 4 maanden
- 4 Weet ik niet

#### [Scherf 43: AOV vraag 2]

**V38.** U hebt een arbeidsongeschiktheidsverzekering met een ondergrens van 25%. Wat krijgt u als u 20% arbeidsongeschikt wordt?

- 1 Géén maandelijks uitkering (C)
- 2 Een maandelijks uitkering van 20% van het verzekerde inkomen
- 3 Een maandelijks uitkering van 25% van het verzekerde inkomen
- 4 Een maandelijks uitkering van 75% van het verzekerde inkomen
- 5 Weet ik niet





[Scherm 44: AOV vraag 3]

**V39.** Welke van de volgende beweringen is/zijn juist?

- A. Een arbeidsongeschiktheidsverzekering kun je altijd tussentijds opzeggen.
- B. Een arbeidsongeschiktheidsverzekering keert altijd het verzekerde bedrag uit.

- 1 Alleen A is juist
- 2 Alleen B is juist
- 3 A en B zijn beide juist
- 4 A en B zijn beide onjuist (C)
- 5 Weet ik niet

[Scherm 45: zelfoverschatting AOV]

**V40.** Hoeveel van de drie vragen uit de kennistoets over de arbeidsongeschiktheidsverzekering denkt u goed te hebben?

- 1 0 van de 3
- 2 1 van de 3
- 3 2 van de 3
- 4 3 van de 3

[Scherm 46: feedback en keuze AOV]

Als X1 = 1:

U hebt zojuist drie vragen over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen beantwoord. Van deze drie vragen hebt u **X vraag/vragen** (@ programmeur: totaal van V37-V39) goed beantwoord.

Alle respondenten:

**V41.** Welke bron(nen) zou u raadplegen om de dekking van uw arbeidsongeschiktheidsverzekering te bepalen?

*Meerdere antwoorden mogelijk.*

- 1 Financiële informatie op websites of in kranten, boeken of tijdschriften
- 2 Financiële informatie op sociale media
- 3 Eigen financiële kennis
- 4 Advies van een professioneel adviseur op financieel gebied
- 5 Advies van familie, vrienden of kennissen
- 6 Andere bron(nen), namelijk...

@Programmeur: antwoordopties randomiseren behalve "6"

### 3.9 Deel 3: achtergrondinformatie

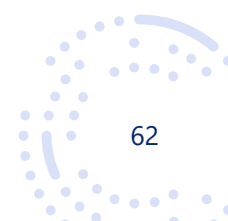
[Scherm 44: financieel adviseur]

**V42.** Hebt u een vaste financieel adviseur die u adviseert over financiële zaken binnen uw huishouden? *Met financieel adviseur bedoelen we een persoon die voor zijn of haar beroep financieel advies geeft. Andere personen in uw omgeving die u mogelijk advies geven, zoals familieleden, vrienden of kennissen, worden hier niet bedoeld (tenzij zij financieel adviseur zijn van beroep).*

- 1 Ja

---

De vraag naar financieel advies





- 2 Nee
- 3 Weet ik niet

[Scherm 45: introductie laatste deel]

Tot slot stellen we u nog enkele algemene vragen.

[Scherm 46: werkstatus (OECD-INFE, 2011)]

**V43.** Welke van onderstaande opties beschrijft het best uw werksituatie op dit moment?

- 1 Ik werk meer dan 30 uur per week in loondienst
- 2 Ik werk minder dan 30 uur per week in loondienst
- 3 Ik werk meer dan 30 uur per week als zelfstandige
- 4 Ik werk minder dan 30 uur per week als zelfstandige
- 5 Ik verzorg de huishouding
- 6 Ik studeer
- 7 Ik kan niet werken vanwege ziekte of arbeidsongeschiktheid
- 8 Ik ben op zoek naar werk
- 9 Ik ben met pensioen
- 10 Ik werk niet en ben ook niet op zoek naar werk
- 11 Anders
- 12 Weet ik niet

[Scherm 47: financiële educatie (Van Rooij, Lusardi & Alessie, 2011)]

**V44.** In welke mate waren financiële vakken een onderdeel van uw opleiding?

- 1 (Vrijwel) niet
- 2 Een klein onderdeel
- 3 Een redelijk belangrijk onderdeel
- 4 Een belangrijk onderdeel
- 5 Een zeer belangrijk onderdeel

[Scherm 48: financieel beroep]

If V43 < 5:

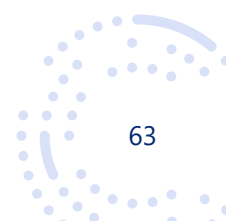
**V45.** Hebt u een financieel beroep?

- 1 Nee
- 2 Ja, ik ben financieel adviseur
- 3 Ja, maar ik ben geen financieel adviseur

[standaard einde vragenlijst]

De volgende variabelen zijn aan de dataset gekoppeld:

[https://www.dataarchive.lissdata.nl/study\\_units/view/322](https://www.dataarchive.lissdata.nl/study_units/view/322) (zie codeboek).

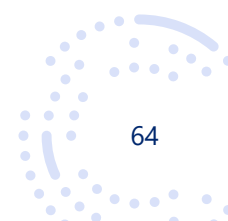




## B Schaalconstructie en samenhang tussen voorspellers

Tabel B.1. Schaalconstructie

	Items	Range	Cronbach's alpha
I. Financiële kennis (subjectief)	<b>V11.</b> Hoeveel van de kennisvragen denkt u goed te hebben?	0-5	n.v.t.
II. Financiële kennis (objectief)	<b>V6-V10.</b> Aantal correcte antwoorden op kennisquiz	0-5	n.v.t.
III. Kunnen rondkomen	<b>V16.</b> Hoe moeilijk of makkelijk kunt u rondkomen van uw (gezins)inkomen? <b>V17.</b> Hoe is op dit moment de financiële situatie van uw huishouden?	1-5	0,80
IV. Inkomsten/uitgaven bijhouden	Hoe goed weet u hoeveel uw huishouden maandelijks uitgeeft aan de volgende zaken? <b>V18_1.</b> Hypotheek of huur van de woning <b>V18_2.</b> Gas, water en licht <b>V18_3.</b> Boodschappen <b>V18_4.</b> Kleding <b>V18_5.</b> Abonnementen en lidmaatschappen <b>V18_6.</b> Uitgaan (restaurant, bioscoop, café, theater e.d.) 1 = geen idee (0), 2 = grof idee (1), 3 = weet precies (2) <b>V19.</b> Hoe goed weet u hoeveel geld u op dit moment op uw betaalrekening hebt? 1 = geen idee (0), 2 = grof idee (1), 3 = weet precies (2), 99 = heb geen betaalrekening (0) <b>V20.</b> Hoe vaak checkt u normaal gesproken hoeveel geld u op uw betaalrekening hebt? 1 = elke dag (5) – 6 = (vrijwel) nooit (0) <ul style="list-style-type: none"> <li>Inkomsten/uitgaven bijhouden is som van <i>Keeping track of spending</i> en <i>Keeping track of money available</i></li> <li><i>Keeping track of spending</i> is gemiddelde score op V18_1-V18_6 (op schaal van 0-2)</li> <li><i>Keeping track of money available</i> is som van V19 en V20 (herschaald naar 0-2)</li> </ul>	0-4	n.v.t.
V. Vooruitkijken	<b>V25_1.</b> Voor ik iets koop, overweeg ik zorgvuldig of ik het kan betalen. <b>V25_2.</b> Ik ben geneigd dingen te kopen zelfs als ik daar eigenlijk geen geld voor heb. <b>V26_1.</b> Het geeft me meer voldoening om geld uit te geven dan om het te sparen voor later. <b>V26_2.</b> Ik probeer bij de dag te leven, wat morgen komt zie ik morgen wel. <b>V26_3.</b> Ik stel financiële doelen voor de lange termijn en streef ernaar om die doelen te bereiken. <b>V26_4.</b> Ik denk vaak na over mijn financiële situatie in de toekomst.	1-5	0,65
VI. <i>Mental accounting</i>	<b>V33_1.</b> Als ik in een maand ergens meer aan uitgeef dan normaal, dan geef ik daar de volgende maand minder aan uit. <b>V33_2.</b> Als ik meer uitgeef aan het ene, bezuinig ik op de andere uitgaven. <b>V33_3.</b> Ik geef nooit meer uit dan een vast bedrag aan voeding, kleding, vervoer, en dergelijke.	1-5	0,70 (item V34_4 verwijderd)
VII. Optimisme (over financiële situatie in de toekomst)	<b>V29.</b> Hoe denkt u dat over vijf jaar de financiële situatie van uw huishouden is vergeleken met uw situatie nu? 1 = veel slechter – 5 = veel beter (6 = ik weet het niet, gehercodeerd als neutraal antwoord "3")	1-5	n.v.t.







	Items	Range	Cronbach's alpha
VIII. Locus of control (extern)	<b>V30.</b> Als uw financiële situatie over 10 jaar veel beter zou zijn dan uw financiële situatie nu, waar zou dit volgens u dan door komen: uw eigen keuzes of geluk? 1 = volledig door mijn eigen keuzes – 7 = volledig door geluk <b>V32_1.</b> Of ik later voldoende geld zal hebben is vooral een kwestie van toeval of geluk.	1-6	0,55 (items V31 en V32_2 verwijderd)
IX. Risicotolerantie	<b>V34.</b> Als het gaat om financiële zaken, bent u dan een persoon die over het algemeen bereid is risico's te nemen, of probeert u juist risico's te vermijden? 1 = helemaal niet bereid om risico's te nemen – 10 = zeer bereid om risico's te nemen	1-10	n.v.t.
X. Attitude t.a.v. financiële zaken	<b>V28_1.</b> Ik vind financiële onderwerpen interessant. <b>V28_2.</b> Ik verdiep me graag in financiële zaken.	1-5	0,93
XI. Onzekerheid m.b.t. financiële beslissingen	<b>V27_1.</b> Als het gaat om financiële zaken, ben ik bang om verkeerde keuzes te maken. <b>V27_2.</b> Ik heb moeite met het nemen van grote financiële beslissingen. <b>V27_3.</b> Na het nemen van een belangrijke financiële beslissing, blijf ik me afvragen of ik de juiste keuze gemaakt hebt.	1-5	0,86
XII. Waargenomen kosten van advies	<b>V36_1.</b> Advies van een professioneel financieel adviseur is duur.	1-5	n.v.t.
XIII. Waargenomen waarde van advies	<b>V36_2.</b> Advies van een professioneel financieel adviseur is het geld waard. <b>V36_3.</b> Financieel adviseurs hebben het beste met hun klanten voor. <b>V36_4.</b> De meeste financieel adviseurs zijn te vertrouwen. <b>V36_5.</b> De meeste financieel adviseurs geven goed advies.	1-5	0,81
XIV. <i>Financial adviser anxiety</i>	<b>V35_1.</b> Ik heb moeite met het delen van mijn persoonlijke financiële gegevens met een financieel adviseur. <b>V35_2.</b> Ik zou het moeilijk vinden om een professioneel financieel adviseur te vragen iets opnieuw uit te leggen als ik het niet begrijp. <b>V35_3.</b> Ik ben bang dat een professioneel financieel adviseur me dom vindt als ik een simpele financiële vraag stel. <b>V35_4.</b> Ik zou me ongemakkelijk voelen als een financieel adviseur me vertelt dat ik onverstandige financiële keuzes heb gemaakt. <b>V35_5.</b> Ik vind het vervelend om over persoonlijke financiële zaken te praten met anderen.	1-5	0,81





Tabel B.2. Correlaties tussen psychologische kenmerken

	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV
I. Financiële kennis (subjectief)	1,00													
II. Financiële kennis (objectief)	<b>0,54</b>	1,00												
III. Kunnen rondkomen	0,23	0,21	1,00											
IV. Inkomsten/uitgaven bijhouden	0,04	0,06	0,00	1,00										
V. Vooruitkijken	0,10	0,14	0,18	0,24	1,00									
VI. <i>Mental accounting</i>	-0,14	-0,12	-0,25	0,22	0,22	1,00								
VII. Optimisme	0,20	0,15	0,19	0,08	0,04	-0,06	1,00							
VIII. Locus of control (extern)	-0,11	-0,14	-0,22	-0,12	-0,19	0,09	<b>-0,34</b>	1,00						
IX. Risicotolerantie	0,24	0,10	0,13	-0,02	-0,08	-0,12	0,23	-0,09	1,00					
X. Attitude t.a.v. financiële zaken	0,28	0,18	0,19	0,21	<b>0,33</b>	0,03	0,12	-0,15	0,29	1,00				
XI. Onzekerheid m.b.t. financiële beslissingen	-0,15	-0,08	<b>-0,32</b>	-0,12	-0,12	0,16	-0,07	0,24	-0,13	-0,18	1,00			
XII. Waargenomen kosten van advies	0,02	0,03	-0,15	0,05	0,03	0,06	-0,04	0,05	-0,09	0,02	0,17	1,00		
XIII. Waargenomen waarde van advies	0,06	0,07	0,15	0,01	0,05	-0,03	0,12	-0,10	0,03	0,03	-0,07	-0,25	1,00	
XIV. <i>Financial adviser anxiety</i>	-0,25	-0,21	-0,27	-0,11	-0,19	0,15	-0,19	0,23	-0,17	-0,17	<b>0,41</b>	0,14	-0,19	1,00

Correlaties &gt; 0.3 zijn dikgedrukt.

