

## PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen

The following full text is a publisher's version.

For additional information about this publication click this link.

<http://hdl.handle.net/2066/45969>

Please be advised that this information was generated on 2021-03-04 and may be subject to change.

# **Verslag Vooronderzoek Financieel Inzicht en Ontwikkeling Vragenlijst**

H.G. de Gier (ITS-RU) | W.F.C. Verschoor (NiCE-RU) |  
B.P.M. Frijns (NiCE-RU) | T. Lehnert (NiCE-RU)

Nijmegen, oktober 2007

Projectnummer: 2007.321

© 2007 ITS, Radboud Universiteit Nijmegen

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, en evenmin in een retrieval systeem worden opgeslagen, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van het ITS van de Radboud Universiteit Nijmegen.

No part of this book/publication may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

## Inhoudsopgave

<b>1 Inleiding</b>	1
<b>2 Bestaande studies en het niveau van financiële kennis</b>	3
2.1 Belang van financiële educatie	3
2.2 Eerder onderzoek: objectief versus subjectief	4
2.3 Resultaten uit het Verenigd Koninkrijk	6
2.4 Nederlands Onderzoek	9
2.5 Conclusie	11
<b>3 Financiële Voorlichtingsprogramma's</b>	13
3.1 Pensioenen en Investerings	13
3.2 Schulden en Kredieten	14
3.3 Financiële Voorlichting voor mensen zonder bankrekeningen	15
3.4 Voorlichtingsprogramma in het Verenigd Koninkrijk	16
<b>4 Gedragsaspecten</b>	19
4.1 Prospect theory	19
4.2 Self assessment (zelf kennis)	20
4.3 Informatie	21
4.4 Beslissen	22
4.5 Cultuur	24
4.6 Conclusie	24
<b>5 Model financieel inzicht</b>	27
5.1 Conceptuele model van het VK	27
5.2 Ontwikkeling van het financieel inzicht model	30
5.2.1 Definities	30
5.2.2 Voorstudie en Focusgroepenonderzoek	32
5.2.3 Het Model Financieel Inzicht	34
5.3 Beïnvloedbaarheid van de factoren	38
5.5 Conclusie	40
<b>6 Indicatorenlijst</b>	41
<b>Bibliografie</b>	47



# 1 Inleiding

Op 10 november 2006 is het platform CentiQ opgericht met als doel het financieel inzicht en het financiële bewustzijn van consumenten te verhogen, zodat zij beter geïnformeerd zijn bij het nemen van financiële beslissingen. Vergelijkbare platforms of organisaties bestaan in meer landen (OECD, 2005). Zo is er bijvoorbeeld in Frankrijk het “Institut de l’Education Financière du Public”. Deze organisatie heeft als doel het financiële welzijn van burgers te vergroten. Het ontstaan van dergelijke platforms/organisaties komt voort uit enkele wereldwijd waarneembare observaties.

De eerste observatie is dat overheden in vele landen meer en meer financiële verantwoordelijkheid naar burgers verplaatsen. Een duidelijk voorbeeld hiervan betreft de pensioenregeling. Sinds geruime tijd wordt er gediscussieerd over wie het financiële risico moet dragen van investeringen in pensioenen. De vraag is of dit risico geheel bij de werkgever of het pensioenfonds ligt (defined benefit plans) of geheel bij de werknemer ligt (defined contribution plans). Mocht deze verantwoordelijkheid geheel naar de consument verschuiven, dan is de consument ook verantwoordelijk voor de verdere inrichting van de pensioeninvestering. De vraag die hierbij op komt is of de consument in staat is om een pensioeninvestering op een weloverwogen manier in te richten. Het verplaatsen van verantwoordelijkheid naar burgers houdt in dat overheden en pensioenfonds ervoor moeten zorgen dat consumenten zich goed kunnen informeren en kennis over producten kunnen opdoen om zo tot een weloverwogen beslissing te komen.

De tweede observatie die in verschillende wetenschappelijke studies naar voren komt<sup>1</sup>, is dat de algemene financiële kennis bij burgers laag is. Deze beperkte financiële kennis vloeit onder andere voort uit de beperkte informatie, kostbare informatie, of beperkte capaciteit van burger om informatie te kunnen verwerken. De consequentie hiervan is dat beslissingen veelal genomen worden op basis van datgene wat voor burgers gemakkelijk beschikbaar is.<sup>2</sup> Een voorbeeld hiervan uit de financieel economische literatuur is Sirri en Tufano (1998) die de investeringen in beleggingsfondsen in de VS bestudeerden. Hun bevindingen zijn dat consumenten hun investeringen in sterke mate laten bepalen door het historische rendement van een fonds en tevens sterk worden beïnvloed door de marketing rondom het fonds, evenals door de media-

---

1 Zie OECD (2005) voor een overzicht van deze studies.

2 In de behavioral finance literatuur wordt dit vaker aangeduid als de “availability heuristic”.

aandacht die het fonds ten deel valt. Daarbij blijkt dat mensen van vlees en bloed zich niet gemakkelijk in de mal van de rationeel handelende ‘homo economicus’ laten persen, maar vaak tot irrationele beslissingen komen. Mensen hebben niet zelden een vertekend beeld van hun eigen kennisniveau en nemen vaak suboptimale beslissingen omdat zij bang zijn verkeerde keuzes te maken.<sup>3</sup>

De bovenstaande twee observaties, namelijk de verschuiving van verantwoordelijkheid naar burgers en daarnaast de beperkte kennis die burgers hebben, geven aan dat men er voor moet zorgen burgers goed te informeren, te motiveren, en te scholen zodat zij ook de juiste keuzes kunnen maken. Daarnaast heeft een financieel opgeleide en verantwoordelijke bevolking een positieve uitwerking op de economie. Beide observaties vormen tevens de aanleiding voor deze studie. Ook in Nederland vindt er een verschuiving plaats van verantwoordelijkheid naar burgers. De vraag die hierbij opkomt, is hoe het met het financiële kennisniveau van de Nederlandse burger gesteld is. Om op deze vraag een voorlopig antwoord te geven, is in dit rapport op basis van de literatuur een voorstudie uitgevoerd. Op basis daarvan wordt een model geformuleerd waarmee in beginsel het financiële kennisniveau van de Nederlandse burger te meten is.

Het rapport heeft de volgende structuur. Allereerst zal in hoofdstuk 2 gekeken worden naar bestaande onderzoeken naar financiële kennis en inzicht die in andere landen zijn uitgevoerd. Hierbij maken we ook gebruik van de relevante Nederlandse literatuur. In hoofdstuk 3 worden vervolgens verschillende financiële voorlichtingsprogramma's besproken. In hoofdstuk 4 komt de rol van psychologische en gedragsaspecten aan de orde. In hoofdstuk 5 zal een financieel inzicht model ontwikkeld worden dat gebaseerd is op een eerder in het VK ontwikkeld model (FSA, 2005, 2006) en dat bovendien expliciet rekening houdt met psychologische en gedragsfactoren. Vervolgens wordt in hoofdstuk 6 op basis van het model een indicatorenlijst opgesteld. Deze lijst fungeert als uitgangspunt en leidraad voor de thema's die onderdeel kunnen uitmaken van de vragenlijst, evenals voor de constructie van de vragenlijst.

---

3 Psychologische en gedragsfactoren zoals ‘overconfidence’ en ‘regret aversion’ spelen hierbij een belangrijke rol. Een overzicht van deze verschillende factoren is te vinden in Shiller (2000).

## 2 Bestaande studies en het niveau van financiële kennis

In een aantal landen is al onderzoek gedaan naar de financiële kennis en inzicht van burgers. Dit gegeven is van belang om te bepalen of en hoe financiële educatie plaats moet vinden. In dit hoofdstuk bespreken we allereerst een aantal factoren dat het belang van financiële educatie heeft vergroot. Vervolgens worden verschillende studies die in andere landen hebben plaatsgevonden besproken. Het in het VK uitgevoerde onderzoek wordt hierbij uitvoeriger besproken. Ten slotte, wordt een aantal in Nederland verrichte studies onder de loep genomen.

### 2.1 Belang van financiële educatie

In het algemeen blijkt dat het niveau van financiële kennis en inzicht bij burgers laag is (OECD, 2005). Volgens de OECD vergroten een aantal factoren het belang van financiële educatie:

- De complexiteit van financiële producten  
Er bestaat een groot aanbod van verschillende en complexe financiële producten. Omdat de consument deze producten niet vaak aanschaft, ontbreekt vaak de hiervoor benodigde kennis.
- Het gestegen aanbod financiële producten  
Deregulering van financiële markten heeft ervoor gezorgd dat er een groot aantal nieuwe financiële producten is ontstaan. Tevens hebben ontwikkelingen in telecommunicatie (bijvoorbeeld Internet) ervoor gezorgd dat er financiële producten ontworpen worden die speciaal aangepast zijn aan de wensen van de consument. Deze ontwikkelingen hebben tot een stijging in het aanbod van financiële producten geleid.
- De vergrijzing  
Door de vergrijzing en de daling in het geboortecijfer zijn er in verhouding minder actieve werknemers die een groter aantal pensioengerechtigden moeten voorzien van een inkomen. Door de hogere levensverwachting zullen pensioengerechtigden ook voor langere tijd een beroep doen op pensioen. Als gevolg van de vergrijzing komt er een grotere financiële verantwoordelijkheid bij de werkende populatie te



liggen. Financiële educatie zorgt ervoor dat burgers deze verantwoordelijkheid kunnen dragen.

- **Pensioenveranderingen.**  
Er is een trend waarneembaar waarbij de pensioenverantwoordelijkheid verschuift van werkgevers naar werknemers. Een gevolg hiervan is dat werknemers zelf moeten beslissen hoe ze hun pensioen inrichten.
- **Een laag niveau van financiële kennis en inzicht.**  
Uit onderzoek is gebleken dat het niveau van financiële kennis en inzicht in veel landen erg laag is. Bepaalde groepen, zoals de lagere inkomens, minderheden en laagopgeleiden, beschikken over minder financieel inzicht dan anderen.

## **2.2 Eerder onderzoek: objectief versus subjectief**

Er is in meerdere OECD landen onderzoek gedaan naar de financiële kennis en het financieel inzicht van burgers (OECD, 2005). In Australië, Japan, Korea, de VS en het VK zijn verschillende studies verricht om het financiële kennisniveau van burgers vast te stellen. Deze studies werden uitgevoerd met behulp van enquêtes en kunnen in twee categorieën worden opgedeeld: studies met objectieve toetsen (VS en Korea), waarbij aan de hand van opgaven de kennis en het begrip van financiële zaken gemeten worden; en studies met subjectieve vragen (Australië, Japan en VK), waarbij burgers een zelfbeoordeling van hun financiële kennis moeten geven. De verschillende studies zullen hieronder afzonderlijk besproken worden.

De studies met objectieve invalshoek werden in de VS (1997, 2000, 2002, 2004, 2006) en in Korea (2003) uitgevoerd en maakten beide gebruik van dezelfde vragenlijst (Mandell, 2001 en OECD, 2005). In beide landen werd gekeken naar de financiële kennis onder middelbare scholieren. De enquêtes bestonden uit 50 vragen, waarvan 20 betrekking hadden op demografische informatie en 30 op de kennis betreffende persoonlijke financiën. Deze laatste vragen werden verder onderverdeeld in vier gebieden: inkomen, 'money management', sparen en investeren, en uitgaven en schulden.

Uit de studies van beide landen bleek dat scholieren gemiddeld minder dan 50% van de vragen goed beantwoordden. Echter, scholieren die met hun ouders spraken over financiële zaken scoorden hoger. Verder was het type bankrekening van een scholier gerelateerd aan de behaalde score op de test. Scholieren met een spaarrekening scoorden hoger dan scholieren met alleen een lopende rekening. Opmerkelijk was dat scholieren die in de klas een interactief aandelenspel hadden gespeeld, hoger scoorden dan hun medestudenten. Dit duidt erop dat praktisch onderwijs en ervaring met

het omgaan met geld (bijvoorbeeld het krijgen van zak- en/of kleedgeld en het hebben van een spaarrekening) het financiële inzicht kan vergroten.

Van de bovenvermelde studies zijn twee vragenlijsten uit de VS (deels) beschikbaar. De laatste enquête (2006) is geheel beschikbaar gesteld en hieruit kunnen vragen gebruikt worden. Deze vragen hebben veelal de vorm van “standaard” financieringsquizen en kunnen gebruik worden om 1) financiële vaardigheid en kennis te meten en om 2) te evalueren of het zelfbeeld van een individu overeenkomt met de werkelijke expertise.

De enquêtes die in Australië, Japan en het VK werden gehouden waren subjectiever van aard. Deelnemers werden hoofdzakelijk gevraagd naar hun visie op het hebben van financiële producten, het belang van financiële educatie, het verzamelen van informatie over financiële producten en het bewustzijn van de financiële omgeving.

In 2002 en 2005 zijn in Australië tweedelige enquêtes gehouden om de financiële geletterdheid (Financial Literacy<sup>4</sup>) van burgers te meten (ANZ, 2003, 2005). Bij beide enquêtes werden ongeveer 3500 volwassenen telefonisch geïnterviewd. Daarnaast werden ongeveer 200 volwassenen meer in detail geïnterviewd om meer te weten te komen over kwesties die in de voorgaande telefoongesprekken niet naar voren kwamen (onder andere over waarom mensen in financiële problemen raken). De financiële geletterdheid van mensen werd (gebaseerd op een model ontwikkeld in het VK) hoofdzakelijk gemeten op basis van de volgende dimensies: wiskundige vaardigheid, financieel begrip, financiële competentie en financiële verantwoordelijkheid. Over het algemeen blijkt uit deze enquêtes dat de financiële geletterdheid onder Australiërs redelijk ontwikkeld is. Een bevinding die wel uitdrukkelijk naar voren komt, is de sterke relatie tussen financiële geletterdheid en de sociaal-economische status van het individu. Laaggeschoolden, mensen met een laag of geen inkomen, mensen met weinig spaargeld, alleenstaanden en zeer jonge of zeer oude volwassenen hebben een beduidend lager niveau van financiële geletterdheid. Verder blijkt dat de wiskundige vaardigheid van Australiërs redelijk is, hoewel slechts 50% van de ondervraagden een wiskundig probleem kon oplossen waarbij men twee getallen moet vermenigvuldigen. De meeste ondervraagden (85%) begrepen de relatie tussen risico en rendement, en van diegenen die aandelen bezitten ziet meer dan 90% het nut van diversificatie in. Het plannen voor hun pensioen gaat Australiërs ook redelijk af, hoewel slechts een derde van de ondervraagden heeft uitgerekend hoeveel zij opzij moeten zetten voor hun pensioen. Negentig procent van de ondervraagden geeft aan dat zij hun bankafschriften lezen. In mindere mate kijkt men naar pensioenoverzichten, omdat men dit

---

4 Financial Literacy wordt in deze studies gedefinieerd als: “The ability to make informed judgments and to take effective decisions regarding the use and management of money” (ANZ, 2003, 2005).

niet de moeite waard vindt of te lastig vindt. Ondervraagden zijn goed op de hoogte van de verschillende betalingsmethoden en hun voor- en nadelen, en de verschillende kosten die gemoeid zijn bij financiële transacties en producten. De ondervraagden zijn minder bekend met waar men moet klagen als er problemen ontstaan over financiële diensten of producten. De ondervraagden geven aan dat ze redelijk om zich heen kijken voordat ze een financiële beslissing nemen. De helft van de ondervraagden geeft aan dat zij graag meer financiële educatie en informatie willen ontvangen. Ten slotte blijkt dat er sinds de eerste studie geen opmerkelijke verbeteringen hebben plaatsgevonden op het vlak van financiële geletterdheid.<sup>5</sup>

In Japan heeft men een nationale ‘consumer survey on finance’ gehouden onder 2638 burgers (CSF, 2001, 2002a, 2002b). Dit onderzoek richtte zich vooral op het belang van financiële educatie en informatie voor burgers en wilde middels het onderzoek vaststellen 1) hoe financieel kundig en vaardig Japanners zichzelf inschatten en 2) of men bekend is met bronnen van financiële informatie en welke informatie men graag zou willen hebben.

Uit het onderzoek blijkt dat de meerderheid van de ondervraagden bijna geen kennis heeft op het gebied van het investeren in aandelen en obligaties, het risico gerelateerd aan investeringen, de systemen die gebruikers en consumenten beschermen en financiële producten. De helft van de ondervraagden heeft nog nooit gehoord van een gediversifieerde investeringsportfolio en veel ondervraagden geven aan weinig van rentepercentages af te weten (CSF, 2001, 2002b).

De Japanse bevolking geeft echter aan dat zij graag over meer financiële kennis wil beschikken om de huishoudelijke financiën op een gezonde en rationele manier te beheren. Specifiek wil men graag meer kennis hebben over hoe men zich tegen financiële problemen en onverwachte verliezen kan beschermen, over hoe toekomstige financiële levensplannen te ontwikkelen en om bekwaam genoeg te zijn financieel te oordelen als onafhankelijk burger (CSF, 2001).

### **2.3 Resultaten uit het Verenigd Koninkrijk**

Tussen juni en september 2005 heeft de FSA in het VK een studie verricht om het niveau van financieel inzicht van Engelse burgers te meten. In het totaal zijn 5328 mensen geïnterviewd, waarvan 4905 behoorden tot de algemene populatie en 423 behoorden tot etnische minderheden (FSA, 2005). Er werden vier domeinen geïdenti-

---

5 Men merkte wel dat consumenten in 2005 meer vertrouwd waren met elektronische mogelijkheden om hun bankzaken te doen (bijv. internetbankieren).

ficeerd die het financieel inzicht bepalen, namelijk managing money, vooruit plannen, producten kiezen, en hulp, informatie en advies zoeken. Deze domeinen worden hieronder toegelicht.

- **Managing money:** Het bezitten van genoeg vaardigheden om financieel rond te kunnen komen. De focus bij managing money ligt bij de vaardigheden en niet of men voldoende middelen heeft om rond te komen. Managing money heeft betrekking op het incalculeren van toekomstige uitgaven, uitgavenpatronen, hoe men tegenover krediet en schulden staat, en hoe goed men in staat is op de hoogte te blijven van de eigen financiën.
- **Vooruit plannen:** Het in staat zijn rekening te houden met toekomstige financiële verplichtingen, zoals een pensioen. Wie goed vooruit kan plannen houdt ook rekening met onverwachte uitgaven.
- **Producten kiezen:** Het hebben van kennis en inzicht betreffende financiële producten en hun risico's en het gedrag en vertrouwen wat individuen hebben bij het selecteren van financiële producten.
- **Hulp, informatie en advies zoeken:** Het op de hoogte blijven van financiële kwesties en weten waar men hulp en advies moet zoeken en hoe men dit advies moet gebruiken. Mochten zich problemen voordoen met betrekking tot de financiële huishouding dan moet het individu in staat zijn om te weten waar men informatie of advies kan vinden.

Het doel van de studie in het VK was om een scoremechanisme te ontwerpen waardoor kan worden vastgesteld in welke domeinen men relatief sterk of zwak is. Daarnaast wilde men vaststellen welk type persoon een hoger of lager niveau van financieel inzicht scoort. Een bepaalde persoon of groep kan genoeg financieel inzicht hebben in één bepaald domein maar in een ander domein kennis of vaardigheden tekort komen. De resultaten per bovengenoemde categorie zullen hieronder apart besproken worden.

Managing money werd in twee groepen opgesplitst, het rondkomen en het op de hoogte blijven van je financiën. Over het algemeen bleek iedereen in staat rond te komen. De groepen die hiertoe het minst in staat zijn, zijn alleenstaande ouders, werklozen en individuen die door ziekte of handicap niet kunnen werken. Er blijkt veel heterogeniteit te zijn in de manier waarop men op de hoogte blijft van de financiën. Sommigen wisten precies hoeveel geld zij te besteden hadden, anderen hadden alleen maar een vaag idee. Sommige mensen controleerden of alles bij- en afgeschreven was, terwijl anderen daar niet naar omkeken. Opmerkelijk is dat degenen die

moeite hebben met het rondkomen in het tweede gedeelte vaak hoger scoorden dan diegenen die met gemak rondkomen. Verder vindt men dat leeftijd maar een kleine rol speelt, vindt men een zwakke link met inkomensniveau en geen link met opleidingsniveau.

Over het algemeen is de Engelse bevolking niet erg goed in vooruit plannen. Minder dan de helft van de ondervraagden heeft een voorziening voor onverwachte inkomensdalingen. Tevens heeft minder dan de helft van de ondervraagden genoeg geld om een onverwachte uitgave, ter grote van een maandinkomen, tegemoet te zien. Ook pensioensvoorzieningen heeft men slecht geregeld. Ouderen blijken beter te zijn in het vooruit plannen. Verder blijken individuen met een laag inkomen minder vooruit te plannen dan individuen met een hoog inkomen. Individen die ervaring hebben met het managen van financiën en de aankoop van financiële producten, en een hoge opleiding genoten hebben, blijken beter te zijn in het vooruit plannen.

Iets meer dan de helft van de ondervraagden geeft aan dat men informatie heeft gezocht over een financieel product dat men in de afgelopen vijf jaar had aangeschaft. Twintig procent heeft beslissingen genomen zonder advies of informatie in te winnen. Iets meer dan de helft van de ondervraagden heeft de voorwaarden van het product in detail gelezen. Tien procent geeft aan de voorwaarden niet te hebben gelezen. Uit het onderzoek blijkt dat mensen dikwijls verkeerde financiële producten aanschaffen, zoals levensverzekeringen terwijl men die niet nodig heeft of inkomensverzekeringen terwijl men geen werk heeft. Verder hebben velen beleggingen en hypotheek met een hoger risico dan men zou willen. Wat duidelijk naar voren komt is dat men leert door te doen. Individen met meer ervaring op het gebied van financiële producten scoren aanzienlijk hoger dan individuen met minder ervaring. Financieel inzicht in dit domein is het hoogst onder individuen van middelbare leeftijd. Jonge individuen scoren het laagst. Tot slot scoren mannen hoger dan vrouwen.

De meerderheid van de ondervraagden is van mening dat het belangrijk is om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen in de economie. Dat wil echter niet zeggen dat men ook op de hoogte is van deze ontwikkelingen. Degenen die de ontwikkelingen volgen, verzamelen hun informatie voornamelijk via tv, radio of kranten. Men zoekt daarbij vooral naar algemene informatie. Het oplossen van klachten en discussies wordt als een belangrijk aspect van financieel inzicht gezien.

Tot slot werden de deelnemers ook op financiële kennis en inzicht getoetst. Men is aardig op de hoogte van bankafschriften en percentages, maar kan minder goed uit de voeten met rendement en risico en de verschillende soorten hypotheek die worden aangeboden. Gemiddeld scoren vrouwen lager dan mannen en huurders lager dan huiseigenaren. Er komen in dit domein een aantal opmerkelijke uitkomsten naar vo-

ren. Het blijkt bijvoorbeeld dat personen die voltijds studeren in dit domein hoger scoren dan degenen die voltijds werken, terwijl ze in het algemeen lager scoren (FSA, 2006a).

## **2.4 Nederlands Onderzoek**

Naast de grootschalige studies die in het buitenland hebben plaatsgevonden, is er in Nederland ook onderzoek gedaan naar verschillende aspecten gerelateerd aan financiële zaken. Zo is er reeds onderzoek gedaan naar de kennis van burgers over macro-economische indicatoren (Christensen et al., 2006), de financiële kennis op het gebied van rente en inflatie en beleggen (DNB, 2006), de relatie tussen de financiële geletterdheid van burgers en hun participatie in de aandelenmarkt (van Rooij, 2006) en de beslisstijl van Nederlanders als het gaat om financiële producten (AFM, 2004)

Uit Christensen et al. (2006) blijkt dat de mediane inschatting van de Nederlandse bevolking van de in het verleden behaalde economische groei en inflatie dicht bij de werkelijke economische groei en inflatie ligt. Echter, wanneer men kijkt naar de individuele antwoorden dan ziet men dat de verschillen erg groot zijn. Om te bepalen of kennis over macro-economische factoren afhankelijk is van andere variabelen wordt gekeken naar de relatie tussen de nauwkeurigheid van de schatting en enkele persoonskarakteristieken, zoals leeftijd, geslacht en inkomen, maar ook naar enkele subjectieve zelfinschattingen zoals optimisme, zelfingeschatte financiële expertise en algemene en persoonlijke kennis. De resultaten van deze vergelijking tonen aan dat geen van de subjectieve variabelen invloed heeft op de nauwkeurigheid van de schatting van economische groei en inflatie. Dit toont aan dat het zelfbeeld dat mensen hebben niet gerelateerd is aan macro-economische kennis. De variabelen die als significant naar voren komen zijn geslacht, inkomen en (in beperkte mate) opleidingsniveau. Mannen, mensen met hoger inkomen hebben een preciezer beeld van economische groei, en mannen, mensen met een hoger inkomen en een hoger opleidingsniveau hebben een preciezer beeld van inflatie. Daarnaast tonen Christensen et al. (2006) aan dat veel mensen wel kwalitatief een mening over economische groei en inflatie hebben, maar het moeilijk vinden om daar een kwalitatieve uitlating over te doen.

In een tweede studie kijkt DNB (2006) naar het financiële kennisniveau van burgers op het gebied van rente en inflatie, en op het gebied van beleggen. In deze studie zijn burgers vijf vragen voorgelegd op het gebied van rente en inflatie en acht vragen op het gebied van beleggingen. Over het algemeen concludeert DNB (2006) dat het financiële kennisniveau laag is. Van de respondenten beantwoordt slecht 40% alle vragen op het gebied van rente en inflatie goed. Dit percentage ligt beduidend lager

bij vragen over beleggingen: slechts 6% weet alle vragen goed te beantwoorden. Teruggrijpend naar de resultaten van Christensen et al. (2006) vindt DNB (2006) dat een hogere financiële geschooldheid samenhangt met financiële kennis op het gebied van rente en inflatie. De relatie tussen financiële geschooldheid en beleggingskennis is minder sterk.

Van Rooij et al. (2006) onderzochten de relatie tussen het deelnemen in de aandelenmarkt en financiële geletterdheid. Over het algemeen wordt een positief significante relatie gevonden. Men moet echter rekening houden met een endogeniteitsprobleem: het deelnemen in de aandelenmarkt kan namelijk ook leiden tot een betere financiële geletterdheid, en het is dus moeilijk om de causaliteit te bepalen. Om dit probleem op te lossen, wordt een aantal instrumentele variabelen gebruikt die wel correleren met financiële geletterdheid, maar niet met het deelnemen in de aandelenmarkt. Zelfs met deze correctie blijft de voorgaande conclusie overeind, meer financiële kennis leidt tot deelneming in de aandelenmarkt.

Een ander interessant aspect dat in van Rooij et al. (2006) wordt benaderd, is de formulering van vragen. In de studie wordt een vergelijking gemaakt tussen dezelfde vragen die op verschillende manieren gesteld worden. Van Rooij et al. concluderen dat de manier van vragen een zeer belangrijke factor is in het bepalen van financiële geletterdheid.

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft een studie gedaan naar de financiële beslisstijl van Nederlandse burgers (AFM, 2004). Uit deze studie blijkt dat er twee belangrijke factoren zijn die invloed hebben op de beslissingen die mensen nemen. Allereerst zijn er de persoonskenmerken (o.a. het normen- en waardenpatroon van een persoon, de manier waarop iemand met geld om gaat, de gevoeligheid voor zijn omgeving en de mate van betrokkenheid bij financiële zaken). Daarnaast zijn er situationele kenmerken, zoals o.a. de levensfase waarin iemand zich bevindt, zijn of zijn financiële situatie en de ervaring met financiële producten. Aan de hand van deze kenmerken zet AFM (2004) een model op basis van beslisstijl op. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de mate van risico aversie van een individu, en of een individu beslissingen alleen of samen neemt. Diegenen die het meest voor zekerheid gaan (genaamd de gemaksgoerichteerden) steken de minste energie in het verzamelen van informatie en mijden risico het meest. Bij deze groep heerst een lage betrokkenheid. AFM (2004) beschrijft deze groep als de wat lageropgeleide en wat oudere burgers. Aan de andere kant van dit spectrum zijn diegenen die risico het minst mijden (genaamd de ambitieuzen). Zij worden beschreven als “avontuurlijk” en zijn bereid wel een gokje te nemen. De groep wordt beschreven als de wat jongere gezinnen met hogere opleiding. De andere dimensie die kijkt naar of beslissingen samen of individueel worden genomen kan opgesplitst worden naar adviesgevoeligen en beheersten.

De adviesgevoeligen laten zich in hun beslissingen sterk beïnvloeden door het vertrouwen dat men in anderen heeft. Beslissingen worden vooral genomen op basis van gevoel in plaats van op inhoudelijke kennis. Deze groep wordt beschreven als de wat minder hoogopgeleide, jongere personen die vaak alleenstaand zijn. De laatste groep (de beheersten) wordt omschreven als een groep die graag weloverwogen beslissingen neemt en die vooral gebaseerd zijn op feiten en argumenten. De betrokkenheid van deze groep bij financiële zaken is erg groot. Qua leeftijd is deze groep iets ouder, maar is deze verder in alle lagen van de bevolking terug te vinden.

AFM (2004) kijkt naast deze segmentatie ook naar de kwetsbaarheid van de verschillende groepen. Hoewel men geen duidelijke classificatie aanbrengt, beschrijft men de groepen beheersten en gemaksgöorienteerden als minst kwetsbaar. Kwetsbaarder zijn de groepen adviesgevoeligen en ambitieuzen. AFM (2004) doet ook een analyse naar hoe deze groepen bereikt kunnen worden. Daarbij wordt gevonden dat beheersten gevoeliger zijn voor advertenties in dagbladen, tijdschriften en huis-aan-huisbladen, adviesgevoeligen gevoeliger zijn voor tv-spots, buitenreclame en reclame in huis-aan-huisbladen, gemaksgöorienteerden vaker in de bibliotheek komen en ambitieuzen meer geïnteresseerd zijn in zaken die te maken hebben met economie, beurs en bedrijfsleven.

## **2.5 Conclusie**

In het voorafgaande is een overzicht gegeven van de verschillende internationale en Nederlandse studies naar de financiële kennis en geletterdheid van mensen. Bij de internationale studies is een onderscheid gemaakt tussen objectief georiënteerde studies (VS en Korea) en subjectief georiënteerde studies (Australië, Japan en het VK).

De objectieve studies richten zich vooral op het meten van financiële kennis aan de hand van een aantal “quizen”. Deze studies zijn verricht onder Amerikaanse en Koreaanse scholieren. Deze studies tonen aan dat het algemene kennisniveau laag is. Verder blijkt dat scholieren afkomstig uit families met laagopgeleide ouders, laag inkomen en weinig carrièrekansen het laagst scoren. In tegenstelling tot Korea, heeft het inkomen van het huishouden in Amerika een significant effect op de score van de scholieren. De invloed van het opleidingsniveau van de ouders op de score van de scholier is in Amerika wederom groter dan in Korea (Mandell, 2001).

De subjectieve studies kijken meer naar het zelfbeeld dat mensen hebben betreffende hun financiële kennis en geletterdheid. Uit deze studies blijkt dat het algemene niveau van financiële kennis en financiële geletterdheid laag is. Verder komt in alle studies naar voren dat financiële kennis en geletterdheid correleert met opleidingsniveau en



inkomen. In Australië worden de laagste niveaus van financiële kennis en inzicht geassocieerd met de laagste niveaus van educatie (10 jaar of minder), werklozen of laaggeschoold werk, lage inkomens (huishoudens met een inkomen < \$20.000), laag niveau van sparen (< \$5000), vrijgezellen en jonge (18-24 jaar) versus oude mensen (70 jaar of ouder) (OECD, 2005). In het VK komt men tot een soortgelijke conclusie. Jonge mensen worden ongeïnteresseerd, onzeker en het minst actief bevonden met betrekking tot financiële zaken.

Uit de weergegeven onderzoeken blijkt ook dat deelnemers vaak meer van financiële zaken beweren af te weten dan daadwerkelijk het geval is. In de behavioural finance literatuur wordt dit ook wel aangegeven als overmoedigheid. Ondervraagden in de VS, het VK en Australië voelen zich zeker over hun kennis van financiële zaken (OECD, 2005). Echter, uit de onderzoeken blijkt dat de feitelijke kennis beperkt is. Een voorbeeld hiervoor komt uit de Australische enquête. Bij deze enquête geeft 67% van de ondervraagden aan het concept van samengestelde interest te begrijpen. Slechts 28% geeft een correct antwoord op een probleem waarbij dit concept gebruikt moet worden (OECD, 2005).

Onderzoek in Nederland heeft zich veelal beperkt tot het aantonen van specifieke relaties. Zo hebben Christensen et al. (2005) gekeken of er een relatie is tussen de kennis over macro-economische en verschillende persoonskenmerken. Hun onderzoek toont aan dat geslacht, inkomen en (in beperkte mate) opleiding een significante relatie vertoont met macro-economische kennis. Variabelen gebaseerd op zelfinschatting zijn niet significant gerelateerd aan kennis. Dit laatste is een belangrijke conclusie aangezien mensen wel vaak beslissingen nemen op basis van hun zelfinschatting.

DNB (2006) en van Rooij et al. (2006) kijken naar de financiële geletterdheid van Nederlanders. In het algemeen concludeert DNB (2006) dat het kennisniveau van Nederlanders laag is. Van Rooij et al. (2006) bereidt deze analyse uit en concludeert dat kennisniveau wel positief correleert met deelneming in de aandelenmarkt.

Ten slotte kijkt AFM (2004) naar de financiële beslisstijl van Nederlanders. Hun onderzoek classificeert Nederlanders in vier categorieën, gebaseerd op de mate van risicoaversie van een individu en of een individu beslissingen alleen neemt of samen. Men concludeert dat diegenen die gevoelig zijn voor advies (mensen die samen beslissingen nemen) en zij die het minst risico-averse zijn, het meest kwetsbaar zijn.

## 3 Financiële Voorlichtingsprogramma's

Aangezien voorgaande studies aantonen dat de financiële kennis en inzicht relatief laag zijn, zijn in het verlengde daarvan in een aantal landen voorlichtingsprogramma's opgestart. Dit hoofdstuk beziet verschillende van deze programma's. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt in programma's die zich richten op pensioenen en investeringen, op schulden en kredieten en op mensen zonder bankrekeningen. Vervolgens wordt de implementatie van het voorlichtingsprogramma in het VK nader toegelicht.

### 3.1 Pensioenen en Investeringsplannen

Consumenten zijn zich onvoldoende bewust van het belang van sparen voor pensioen (OECD, 2005). Bovendien sparen diegenen die sparen niet genoeg voor hun pensioen. Dit is nog zorgelijker als men bedenkt dat pensioen- en spaarplannen in de toekomst steeds verder zullen worden afgestoten door overheden. Financiële educatie kan burgers voorzien van informatie en van kennis waardoor ze tot verantwoorde beslissingen kunnen komen. Belangrijk hierbij is dat de informatie objectief en gemakkelijk te begrijpen is. Financiële educatie kan er ook voor zorgen dat burgers kritischer worden over aangeboden investeringsplannen met hoge rendementen en lage risico's.

De OECD enquête over financiële voorlichtingsprogramma's heeft zestien OECD-landen gevonden waar men burgers informeert over pensioenen of waar men van plan is deze informatie te gaan verstrekken (OECD, 2005). De meeste landen verstrekken informatie via publicaties, zoals brochures, tijdschriften, nieuwsbrieven enz. Deze publicaties worden voornamelijk verzorgd door (semi-) publieke instanties. Vakbonden, consumentenverenigingen, werkgevers en pensioenfondsen dragen hier aan bij. Ook wordt via het internet veel informatie verspreid.

Er worden in een aantal landen, waaronder Nederland, de VS en Australië, trainingen gegeven waarbij men meer te weten komt over pensioenen. Deze trainingen worden door verschillende organisaties aangeboden. In de VS bieden werkgevers deze cursussen aan, in Nederland pensioenfondsen. Een aantal landen heeft complete campagnes op touw gezet om burgers te informeren over investeren en sparen. Deze educatieve programma's worden subjectief of objectief geëvalueerd. Clark et al.

(2001) kijkt in een studie in de VS bijvoorbeeld naar de reactie van individuen die tussen maart 2001 en mei 2002 deelnamen aan een seminar over pensioenen. Hierbij moesten deelnemers eerst een enquête invullen over hun gestelde doelen voor een pensioen, waarna ze een seminar bezochten en een tweede vragenlijst invulden. Uit het onderzoek bleek dat 34% van de deelnemers of hun pensioengerechtigde leeftijd wilde veranderen, of het ten doel gestelde inkomen van het pensioen wilde veranderen. 91% van de deelnemers verwachtte een aantal veranderingen in hun pensioensplan door te voeren. Of men dit ook werkelijk heeft gedaan is niet duidelijk.

Rhine en Toussaint-Coumeau (2002) deden een onderzoek onder 2580 huishoudens in Chicago naar de relatie tussen sociaal-economische en demografische kenmerken en de voorkeur hoe men het liefst financiële informatie krijgt. Uit het onderzoek blijkt dat individuen met een lager inkomen en een lagere opleiding minder op het Internet zoeken naar financiële informatie. Zij zullen eerder cursussen bijwonen die worden aangeboden. Ouderen en minderheden zullen zeer waarschijnlijk eerder kiezen voor het bijwonen van een seminar om financiële informatie in te winnen.

Objectieve evaluaties zijn onder andere gedaan door Lusardi (2003) en Ernst en Young (2004). Uit het empirisch onderzoek van Lusardi komt naar voren dat bijna gepensioneerden die een seminar over pensioenen hebben bijgewoond, hun welvaart met gemiddeld 18% kunnen doen toenemen. Dit percentage valt nog hoger uit voor mensen met lagere inkomens en lagere opleidingen. Uit het onderzoek van Ernst and Young blijkt dat men eerder actie onderneemt wanneer men persoonlijke financiële informatie ontvangt van een adviseur (dit kan ook via de telefoon) dan wanneer men een brochure ontvangt waarin financiële informatie staat.

### **3.2 Schulden en Kredieten**

Naast pensioenen is er ook onderzoek gedaan naar financiële educatie in krediet en schulden. Hierbij maakt men een onderscheid tussen hypotheeken en persoonlijke leningen.

De groei van hypotheekkredieten heeft volgens Debelle (2004) en Hamilton (2003) drie oorzaken: lage rentepercentages; stijgende huizenprijzen; en deregulering van de hypotheekmarkt. De stijgende lijn in consumentenkrediet wordt voornamelijk veroorzaakt door toenemende creditkaartschulden. Andere factoren die bijdragen aan de groeiende schulden in OECD landen zijn de snelle ontwikkelingen in financiële markten en het brede scala van verschillende kredieten. Een gevolg van deze groei in schulden is dat er ook een grote stijging heeft plaatsgevonden in het aantal mensen dat een te grote schuldenlast heeft. Bepaalde groepen, zoals jongere individuen, indi-

viduen met lage inkomens, individuen die eerder financiële problemen hebben gehad en mensen die geen financiële basiskennis hebben zijn hier gevoeliger voor dan anderen. Het blijkt dat bij het gros van de problemen de oorzaak niet bij het lage inkomen ligt, maar bij het tekort aan financiële basiskennis (Mavrinac and Ping, 2004).

Uit het OECD rapport (OECD, 2005) blijkt dat in Oostenrijk, Canada, Korea, de VS en het VK al 72 educatieve programma's van kracht zijn met betrekking tot schulden en krediet. De meeste programma's bieden preventieve kredieteducatie aan. Het gaat hierbij om het verantwoordelijk gebruiken van een creditkaart, het in de hand houden van schulden, het belang van goed krediet, enz. Iets meer dan eenderde van de programma's biedt zowel preventieve als curatieve educatie aan.

Om individuen op de hoogte te brengen van de programma's wordt voornamelijk gebruik gemaakt van publicaties (brochures, gidsen, openbare verklaringen, enz.) en het Internet. De aanbieders van deze programma's zijn wederom voornamelijk non-profit organisaties, centrale banken en financiële instanties. Sommige programma's zijn speciaal bedoeld voor mensen met financiële moeilijkheden, jonge individuen en individuen die voor het eerst een huis gaan kopen.

Consumenten worden overweldigd door de grote hoeveelheid informatie die op hen afkomt met betrekking tot krediet. Men zou daarom consumenten het best eerst de broodnodige kennis over krediet kunnen bijbrengen. Vervolgens kan men educatie krijgen in meer complexe kredietproducten. Eén-op-één educatie blijkt het meest effectief, maar is tevens ook het duurst. Persoonlijk begeleiding wordt erg op prijs gesteld (O'Neill, 2000).

### **3.3 Financiële Voorlichting voor mensen zonder bankrekeningen**

Er is in vier landen (Australië, Canada, het VK en de VS) onderzoek gedaan naar mensen zonder bankrekening. De individuen in deze groep zijn voornamelijk mensen met een laag inkomen, of afkomstig uit bepaalde etnische minderheden of immigranten. Demografische en financiële trends hebben eraan bijgedragen dat deze groep verder uitgesloten wordt van financiële zaken. Het blijkt bijvoorbeeld dat veel financiële instellingen zich vooral op meerderheden richten. Psychologische en gedragsfactoren houden individuen vaak tegen een bankrekening te openen. Dit kan onder andere komen door onzekerheid of door geen voordelen te zien in het openen van een rekening. Ook religie en culturele waarden kunnen hierop van invloed zijn.

De OECD heeft 109 financiële lesprogramma's opgespoord die geschikt zijn voor deze doelgroep. De meeste initiatieven zijn in de VS en in het VK genomen. Er wor-

den speciale programma's ontworpen voor bepaalde minderheden. Het doel hiervan is om deze groep de voordelen van een bankrekening te laten inzien en het opbouwen van fundamentele financiële kennis. Daarna kan men verder gaan met het aanmoedigen van sparen en huizenbezit. Er bestaan ook programma's speciaal bedoeld voor immigranten om zo vertrouwen te scheppen in het nationale banksysteem. Men biedt cursussen aan, ontwikkelt websites, zet evenementen op en biedt telefonisch hulp. Dartnell et al. (2002) is van mening dat deze groep het beste via de plaatselijke gemeenschappen bereikt kan worden.

### **3.4 Voorlichtingsprogramma in het Verenigd Koninkrijk**

Het meest uitvoerige financiële voorlichtingsprogramma is opgezet in het VK. Voorafgaand aan dit programma heeft men een studie verricht waarin het financiële inzicht van burgers in kaart werd gebracht. Uit deze studie kwam naar voren dat veel mensen niet in staat zijn vooruit te plannen voor een pensioen, een onverwachte uitgave of een onverwachte daling in het inkomen. Verder bleek dat maar een klein gedeelte van de bevolking problemen met schulden ervaart, maar hierdoor toch vaak zwaar wordt getroffen. Burgers ondernemen niet de juiste stappen bij het kiezen van financiële producten die voorzien in hun behoeften en volwassenen onder de 40 jaar zijn financieel minder bekwaam dan volwassenen boven de 40 jaar (FSA, 2006a).

Aan de hand van deze uitkomsten heeft het VK een zevenstappen plan opgezet (FSA, 2006b). Daarnaast is een aantal projecten opgezet dat speciaal bedoeld is voor de doelgroepen die volgens de vragenlijst de meeste baat hebben bij een verbeterd financieel inzicht. Het zevenstappen plan is als volgt opgebouwd:

- 1. Onderwijsprogramma's over geldkwesties invoeren op scholen.* Uit de enquête kwam naar voren dat de jongvolwassenen het minste financiële inzicht hebben, terwijl zij juist veel financiële verantwoordelijkheden hebben. De FSA stelt voor dat financiële educatie wordt opgenomen in het nationale curriculum. Op deze manier wil men de financiële kennis, het financiële begrip en vertrouwen van scholieren vergroten.
- 2. Jongvolwassenen helpen het belang van geld in te zien.* Jongvolwassenen hebben veel financiële verantwoordelijkheden, zoals het financieren van een studie, het beoordelen van leningen die hen wordt aangeboden en het plannen voor de toekomst. Via universiteiten, publieke instellingen en vrijwillige organisaties tracht men deze doelgroep te bereiken. Er zijn speciale programma opgezet voor individuen die niet werken en geen opleiding of training volgen.

3. *Werknemers voorzien van financiële educatie op de werkvloer.* Bij deze vorm van educatie worden seminars op de werkplek gegeven aan de werknemers. Elke werknemer die het seminar volgt, ontvangt een pakket met de volgende financiële informatieonderdelen: budgetteren, het ‘managen’ van schulden en lange termijn planning voor de toekomst (inclusief pensioenen). Deze onderwerpen worden ook allemaal behandeld in het seminar. De komende vijf jaar hoopt men aan de hand van dit programma 4 miljoen burgers te bereiken.
4. *Het verbeteren van communicatie.* De FSA moet het orgaan worden waar burgers zich toe wenden als zij financiële informatie nodig hebben. De FSA zal hiervoor een website opzetten voor consumenten, waar burgers financiële informatie en publicaties van de FSA kunnen vinden. Verder organiseert de FSA campagnes, die gericht zijn op een bepaald financieel onderwerp.
5. *Het online aanbieden van hulpmiddelen.* Om consumenten te helpen met het ‘managen’ van hun financiën, biedt de FSA twee hulpmiddelen online aan, de financiële ‘healthcheck’ en een schuldentoets (‘the debt test’). De healthcheck stelt consumenten in staat hun financiële behoeften te begrijpen en daarop in te spelen. De schuldentoets assisteert consumenten bij het bepalen van de kans dat ze binnen een jaar in faillissement gaan. Aan de hand van deze toets kan bepaald worden of consumenten problemen hebben met hun leningen. De site geeft tips, zowel preventief als curatief.
6. *Het aanbieden van financiële informatie aan (aanstaande) ouders.* Omdat het krijgen van kinderen een grote invloed heeft op de financiële situatie van aanstaande ouders heeft de FSA de zogenaamde ‘money box’ bedacht. Deze voorziet aanstaande ouders van de nodige financiële informatie over belastingen, subsidies, etc. Op deze manier weten aanstaande ouders wat hen op korte en langere termijn te wachten staat.
7. *Geldadvies.* Aan de hand van geldadvies wil men burgers laten zien welke financiële kwesties men moet aanpakken en welke financiële middelen hen daarbij kunnen helpen. Samen met de overheid en vrijwillige organisaties is de FSA bezig een programma hiervoor op te zetten.

Of het zevenstappen plan het financieel inzicht van de burgers vergroot, is nog onduidelijk. De uitkomsten van de eerder afgenomen vragenlijst zullen dienen als benchmark. De bedoeling is om 4 à 5 jaar na de ingevoerde maatregelen, dezelfde vragenlijst weer te gebruiken om te meten of het financieel inzicht van de burger is toegenomen.



## 4 Gedragsaspecten

De verschillende onderzoeken die in de voorgaande tekst zijn behandeld hebben alle in verschillende mate de financiële kennis en het financieel inzicht van burgers proberen te meten. Wat niet expliciet in deze onderzoeken is meegenomen, is het psychologische aspect. Echter, binnen de wetenschappelijke literatuur zijn tal van artikelen op het gebied van behavioral finance geschreven (zie o.a. Barberis en Thaler, 2003 en Shiller, 2000). De invloed van menselijk gedrag en emoties op financiële beslissingen zijn mogelijk van een nog groter belang dan hun ratio. Traditionele modellen voor het schatten van risico's en het nemen van beslissingen veronderstellen dat mensen rationeel handelen. Behavioral finance onderscheidt zich van deze traditionele modellen door rationaliteit niet als vanzelfsprekend te beschouwen (Barberis en Thaler, 2003). Binnen behavioral finance is een aantal theorieën en psychologische oorzaken van niet rationeel handelen te onderscheiden. In dit hoofdstuk wordt een aantal psychologische concepten besproken dat invloed heeft op financieel inzicht. Hierbij onderscheiden we één aspect dat invloed heeft op de verschillende situaties waarin een persoon zich begeeft, een drietal dat specifieke aspecten van financiële kennis en inzicht beïnvloedt en een cultureel aspect. Deze verschillende aspecten en clusters zullen hieronder besproken worden.

### 4.1 Prospect theory

Een van de belangrijkste theorieën binnen behavioral finance stelt dat het belangrijk is om onderscheid te maken tussen situaties van winst (investeringen) en verlies (leningen en schulden). Deze theorie is binnen de wetenschap bekend als prospect theory en is ontwikkeld door Kahneman en Tversky (1979). Traditionele modellen (zie Von Neumann en Morgenstern, 1944) gaan vaak uit van een expected utility raamwerk, waarbij de mate van risico aversie de marginale meerwaarde van het verwachte rendement bepaalt. Kahneman en Tversky gaan verder dan alleen een onderscheid te maken in de mate van risico aversie per persoon. Zij stellen dat mensen in verschillende situaties een verschillende mate van risico aversiteit hebben. In geval van winst zijn mensen vaak risico-avers en hebben we te maken met een concave nutscurve.<sup>6</sup> In geval van verlies zijn mensen juist geneigd om risico op te zoeken en hebben ze een convexe nutscurve. Dit houdt in dat mensen in geval van verlies eerder bereid zijn

---

<sup>6</sup> De marginale meerwaarde van het nut neemt af naarmate men meer welvaart krijgt.



risico te nemen. Prospect theory is een verklaring waarom mensen niet altijd rationeel handelen. Hun gedrag wordt beïnvloed door de situatie; in winstsituaties is hun gedrag anders dan in verliessituaties.

Gerelateerd aan prospect theory is het concept mental accounting. Mental accounting beschrijft het proces waarbij mensen verschillende gerelateerde financiële zaken gescheiden houden in zogenaamde “mental accounts”. Hierbij valt te denken aan situaties waar mensen sparen voor hun kinderen, terwijl zij schulden hebben op een credit card.<sup>7</sup> Zaken worden hierbij vaak opgesplitst in verlieslijdende posities en winstgevende posities. Barberis en Thaler (2003) concluderen dat mensen in een verliessituatie bereid zijn meer risico te nemen dan in een winstsituatie. In een winstsituatie is sprake van een grotere risico aversiteit.

In het onderzoek naar financieel inzicht is het van belang om te realiseren dat mensen anders handelen in situaties van winst of verlies en dat dit handelen in grote mate wordt bepaald door de mate van risico-aversie van het individu.<sup>8</sup> Bij een verliessituatie kan gedacht worden aan leningen en schulden; bij een winstsituatie aan investeringen en beleggingen. Voor beide situaties zullen dus aparte vragen geformuleerd moeten worden. Om vast te stellen of mensen deze situaties ook echt als aparte mental accounts zien, zouden twee gelijke situaties voorgelegd kunnen worden. Daarbij betreft de eerste situatie een lening of schuld en de tweede een investering. Als mensen volledig rationeel zijn, dan zouden beide vragen hetzelfde antwoord moeten opleveren.

#### **4.2 Self assessment (zelf kennis)**

Het eerste cluster dat financiële kennis en inzicht beïnvloedt is self-assessment van het individu. Concepten die hierbij een rol spelen, zijn overmoedigheid (overconfidence) en magical thinking.

---

7 Mental accounting kan aangetoond worden door mensen te vragen naar hun financiële situaties en hun voorkeuren. Scheiden zij hun financiële situaties door bijv. risico aversie te zijn op het gebied van sparen voor kinderen en risicovoller te beleggen voor hun eigen toekomst, of zien zij hun financiële situatie als één geheel?

8 De mate van risico-aversie van een individu kan vastgesteld worden met behulp van “loteries”. Binnen deze loterijen worden individuen verschillende pay-off scenario's voorgelegd met verschillende kansen en payoffs, maar waarbij het verwachte rendement gelijk blijft. Door te evalueren bij welk punt het individu omschakelt van het risicovolle scenario naar het veilige scenario, kan worden vastgesteld wat de mate van risico aversie van het individu is (zie o.a. Kahneman en Tversky, 1979, Holt en Laury, 2002, en Frijns et al., 2006).

In sommige gevallen zijn mensen overmoedig over hun eigen capaciteiten waardoor ze te veel vertrouwen hebben in hun eigen deskundigheid en vaardigheid (Barberis en Thaler, 2003). Overmoedigheid leidt er ook toe dat veel mensen de juiste informatiebronnen denken te hebben, terwijl dit niet werkelijk zo is. Magical thinking gaat verder dan overmoedigheid door te stellen dat mensen vaak denken dat bepaalde resultaten het gevolg zijn van hun acties, terwijl dit in werkelijkheid niet zo is.

Overmoedigheid en magical thinking geven aan dat mensen handelen op basis van beperkte kennis en informatie met de gedachte dat deze informatie voldoende is om een goede beslissing te nemen. Het kan ertoe leiden dat iemand geen interesse heeft om nieuwe informatie of kennis op te doen. In een vragenlijst zal er verder rekening mee moeten worden gehouden dat verschillende mensen een verschillende self-assessment hebben. De mate van overmoedigheid en magical thinking kan getest worden door subjectieve en objectieve vragen met elkaar te vergelijken. Het verschil in hoe iemand over zichzelf oordeelt en wat iemand aan feitelijke kennis bezit zou een indicatie moeten zijn voor de mate van overmoed. De vraag of overmoed een rol speelt binnen financiële kennis en inzicht kan positief beantwoord worden. Het OECD rapport toont aan dat bij burgers in verschillende landen overmoedigheid is te vinden (OECD, 2005).

### **4.3 Informatie**

Het tweede cluster heet informatie en bepaalt op basis van welke kennis mensen beslissingen nemen. Concepten die een rol spelen bij deze informatie zijn familiarity en simplifying the facts.

Familiarity houdt in dat mensen zich laten leiden door datgene wat hen al bekend is. Deze bekendheid kan voortkomen uit de producten die zij al bezitten of door datgene waarmee mensen in de naaste omgeving ervaring hebben. Als veel mensen in een omgeving van een persoon beleggen in een bepaalde markt, dan zal deze persoon dit zelf ook eerder aandurven.<sup>9</sup> Een tweede aspect dat kan leiden tot beperkte informatie die burgers willen verwerken is simplifying the facts. Dit concept houdt in dat mensen hoofd- en bijzaken niet goed kunnen scheiden wat kan leiden tot verkeerde beslissingen. Dit concept verklaart waarom mensen liever minder keuzemogelijkheden willen dan heel veel. Ze zijn dan het overzicht kwijt en weten niet wat ze moeten kiezen.

---

9 Familiarity kan o.a. getoetst worden door te kijken naar de financiële producten die een individu aangeschaft heeft. Laat men zich hierbij leiden door de producten die anderen in hun sociale omgeving hebben, of beperkt men zich vooral tot producten die door hun bank worden aangeboden?

Concepten binnen het cluster informatie kunnen invloed hebben op de welwillendheid van een persoon om kennis te nemen van nieuwe of andere financiële producten. De invloed van deze concepten kan gemeten worden door te bezien of productkeuze samenhangt met de producten die men al bezit. Verder zou men kunnen kijken naar de invloed van advies over producten en de keuzes die mensen maken.

#### 4.4 Beslissen

Het laatste cluster valt onder de term beslissen en bestaat uit concepten zoals regret aversion, conservatisme, en betrokkenheid. Deze concepten hebben vooral invloed op het handelen van het individu.

Het concept regret aversion houdt in dat mensen het gevoel van spijt willen vermijden (Shiller, 2000). Hierdoor zijn mensen vaak voorzichtiger bij het nemen van beslissingen, omdat zij bang zijn de verkeerde beslissing te nemen. Zo stellen Shefrin en Statman (1985) dat beleggers die winst maken eerder geneigd zijn om hun aandelen te verkopen om zo een mogelijke daling in de prijs te voorkomen (het zogenaamde dispositie effect). Wanneer beleggers verlies lijden zijn ze juist geneigd om hun aandelen te houden in de hoop dat de waarde van de aandelen terug zal stijgen. Shiller (2000) ziet de rol van regret aversion ook in het alledaags handelen en het consumptiepatroon van burgers. Het verklaart waarom mensen niet willen veranderen, omdat ze de spijt van een verkeerde keuze willen vermijden.

Een concept dat sterk hiermee samenhangt is conservatisme. Dat houdt in dat mensen geneigd zijn om bij hun eerste inzicht te blijven (Barberis en Thaler, 2003) en in het algemeen niet van veranderingen houden.<sup>10</sup> Een studie waarin conservatisme duidelijk naar voren komt is Van Rooij, Kool en Prast (2004). Zij tonen aan dat Nederlanders met betrekking tot hun pensioenbeslissingen erg conservatief en voorzichtig zijn. Ze willen weinig risico nemen en besteden deze beslissing vaak uit.

Het laatste aspect dat beslissingen van mensen beïnvloedt, is betrokkenheid. Uit het onderzoek van Van Rooij, Kool en Prast (2004) blijkt dat Nederlanders hun pensioenen liever overlaten aan pensioenfondsen, wegens onzekerheid en gebrek aan tijd. Dit laatste punt toont aan dat burgers weinig betrokken zijn bij hun pensioenen. Dit zou ook goed kunnen gelden voor andere financiële beslissingen. Om betrokkenheid bij het nemen van financiële beslissingen te meten introduceren Beckett, Hewer en How-

---

10 Regret aversion en conservatisme kan getoetst worden door individuen te vragen naar hun welwillendheid om van product te veranderen of hun huidige situatie aan te passen. Interessant hierbij is om te kijken in welke mate een financiële situatie moet veranderen voordat men geneigd is om van product te veranderen.

croft (2000) de zogenaamde 'consumer behavior matrix'. In deze matrix wordt gekeken naar de mate van betrokkenheid en het vertrouwen dat de consument heeft bij het nemen van een beslissing. Er worden hierbij vier groepen onderscheiden:

- De eerste groep heeft weinig vertrouwen en weinig betrokkenheid met financiën. Volgens Beckett, Hewer en Howcroft (2000) zal deze groep geen of weinig gebruik maken van financiële diensten. Deze groep wordt getypeerd als een groep die al het geld op een spaarrekening heeft staan er verder niets mee doet.
- Een tweede groep heeft meer vertrouwen in het nemen van beslissingen maar is weinig betrokken. Deze groep maakt wel gebruik van financiële producten, maar gaat niet uitgebreid uitzoeken of er ergens anders betere opties zijn. Typerend voor deze groep is dat zij vasthouden aan een bepaald merk totdat een beter alternatief 'vanzelf' te voorschijn komt. Omdat ze niet betrokken zijn, zoeken zij niet actief naar alternatieven.
- Een derde groep heeft wel een hoge betrokkenheid bij beslissingen maar heeft hierbij een laag vertrouwen. Hierdoor zijn ze afhankelijk van bepaalde relaties, zoals banken. Deze groep hecht heel veel waarde aan advies, maar is daarom afhankelijk van bepaalde contacten. Als zij eenmaal het vertrouwen van een bepaalde financiële instelling hebben, dan heeft deze groep de neiging bij deze instelling te blijven.
- De laatste groep heeft een hoge betrokkenheid en veel vertrouwen bij het nemen van beslissingen. Zij zijn actief en zoeken naar het beste alternatief. Dit is de groep, die volgens de traditionele financieel-economische theorie rationeel is.

Regret, conservatisme en betrokkenheid zijn interessante concepten voor dit onderzoek die vooral een rol spelen bij de uiteindelijke beslissingen die consumenten nemen. Zelfs als een consument zou weten dat er waarschijnlijk een betere optie is zou regret aversion, conservatisme en het niveau van betrokkenheid ertoe kunnen leiden dat een consument toch niet voor deze optie kiest.

Het al dan niet betrokken zijn bij de financiële situatie is van grote invloed op gedrag en het nemen van financiële beslissingen. Het is dus de moeite waard om de betrokkenheid van mensen bij financiële producten te onderzoeken. Mogelijk kan hierbij gebruik gemaakt worden van het werk van Van Rooij, Kool en Prast (2004). Het identificeren van de beslisstijl van consumenten kan van grote waarde zijn. Het AFM (AFM, 2004) heeft hiervoor vragen ontwikkeld die hiervoor gebruikt kunnen worden. Als blijkt dat een groot deel van de respondenten weinig betrokken is en weinig vertrouwen heeft, dan kan men hierop acties richten.

## 4.5 Cultuur

Cultuur heeft een duidelijke invloed op menselijk gedrag. Op bepaalde vraagstukken zal een Nederlander mogelijk anders reageren dan een Engelsman of Amerikaan. Ook is het goed mogelijk dat er verschillen zijn tussen autochtonen en allochtonen, verschillende leeftijdsgroepen, stad of platteland etc. Volgens Shiller (2000) en Barberis en Thaler (2003) speelt cultuur ook een rol met betrekking tot financiële beslissingen. Ook Maznevski, Kemp, Overstreet en Crook (2001) tonen aan dat sociale en culturele aspecten (de groep waartoe men behoort) een rol spelen bij het nemen van financiële beslissingen. Achtergrond en de invloed van de groep kunnen ertoe leiden dat mensen niet volledig rationeel handelen of in ieder geval niet altijd hun persoonlijke keuzes maken. Een duidelijk voorbeeld hiervoor is de enorme groei in Islamic Banking. De cultuur waartoe iemand behoort, geeft mensen een bepaalde kijk op de wereld. Verschillende mensen uit verschillende culturen zullen dus dezelfde informatie op een verschillende manier interpreteren. Cultuur is ook sterk gerelateerd aan verantwoordelijkheid. Traditioneel gezien wordt er in Amerika meer van zelfverantwoordelijkheid uitgegaan dan in Europa.

Het is belangrijk dat culturele aspecten en de consequenties daarvan op het handelen van de persoon worden meegenomen in de vragenlijst. Het is namelijk niet ondenkbaar dat er bij verschillende groepen een verschillende mate van financieel inzicht is (zie ook OECD, 2005). Ook met het oog op beleid is cultuur een zeer relevant onderwerp. Het is goed om te weten aan welke culturele groepen bepaalde voorlichting gegeven moet worden en op welke manier.

## 4.6 Conclusie

De bovengenoemde tekst heeft aangetoond dat verscheidene concepten binnen psychologie en gedrag een belangrijke invloed kunnen hebben op de financiële kennis en inzicht van mensen. Bij het model dat ontwikkeld wordt, zullen deze concepten meegenomen moeten worden. Hierbij is het zeer belangrijk dat er gekeken wordt naar de mate van risico aversie van het individu en dat er rekening wordt gehouden met het feit dat mensen anders handelen in situaties van winsten en verliezen. Om prospect theory mee te nemen is het dus belangrijk dat er in de vragenlijst een opsplitsing wordt gemaakt naar verschillende producten. Verder heeft voorgaand onderzoek aangetoond dat mensen vaak overmoedig zijn en hun expertise vaak hoger inschatten dan wat die in werkelijkheid is. Deze overmoedigheid kan een belangrijke invloed hebben op het financiële gedrag van een individu. Daarnaast zijn er biases die gerelateerd zijn aan de informatie die het individu ontvangt. Belangrijke aspecten hierbij zijn de familiarity bias (mensen hebben voorkeur voor producten die al enigszins

bekend zijn) en simplifying the facts (mensen prefereren vaak minder keuze mogelijkheden). De laatste vorm van biases zijn regret aversion, conservatisme en betrokkenheid. Conservatisme stelt dat mensen niet graag veranderen. Een motivatie hiervoor kan regret aversion zijn, mensen zijn bang verkeerde keuzes te maken en later spijt te hebben van hun beslissing. De mate van betrokkenheid kan invloed hebben op hoe conservatief men is. Als men weinig betrokken is zal men waarschijnlijk ook zeer conservatief zijn in veranderen. Ten slotte is het belangrijk rekening te houden met culturele aspecten.



## 5 Model financieel inzicht

De recente verschuiving van financiële verantwoordelijkheid van overheid naar burger in verschillende landen heeft geleid tot veel vragen omtrent de financiële kennis van burgers en de manier waarop deze kennis vergroot kan worden. Het meten van deze financiële kennis heeft reeds in een aantal landen plaatsgevonden (o.a. in het VK, de VS, Korea en Australia). Met uitzondering van het eerstgenoemde land, waren deze onderzoeken veelal specifiek wat betreft het onderwerp dat zij nader belicht wilden zien (bijvoorbeeld in de VS heeft men onderzoek gedaan naar de financiële kennis onder scholieren). Aangezien veel van deze studies slechts een beperkt beeld geven van de financiële kennis, ontbreekt een eenduidige definitie of term die financiële kennis in alle dimensies dekt. Een recent rapport van de OECD (OECD, 2005) benadrukt het belang van een eenduidige definitie. Zonder deze eenduidigheid is het namelijk slecht mogelijk om het niveau van financiële kennis binnen verschillende landen vast te stellen. Hoewel het niet de bedoeling van dit rapport is om een eenduidige definitie te formuleren, is het wel van belang om een aantal begrippen helder in kaart te brengen.

De meest uitvoerige studie naar financiële kennis onder burger is uitgevoerd in het VK. Bij het ontwikkelen van het model financieel inzicht zullen we daarom eerst het conceptuele model van het VK bespreken. Hieruit volgen een aantal tekortkomingen en wordt een initieel nieuw model gepresenteerd. Dit model is gebruikt voor gesprekken die plaatsvonden binnen focusgroepen. Met de informatie uit deze groepen wordt het uiteindelijke model gepresenteerd.

### 5.1 Conceptuele model van het VK

De meest recente en uitvoerige studie op het gebied van het meten van financiële kennis van burgers is uitgevoerd in het VK (FSA, 2006a, 2006b). Het doel van deze studie was om de financiële bekwaamheid van Engelse burgers in kaart te brengen. Financiële bekwaamheid wordt in dit rapport omschreven als:

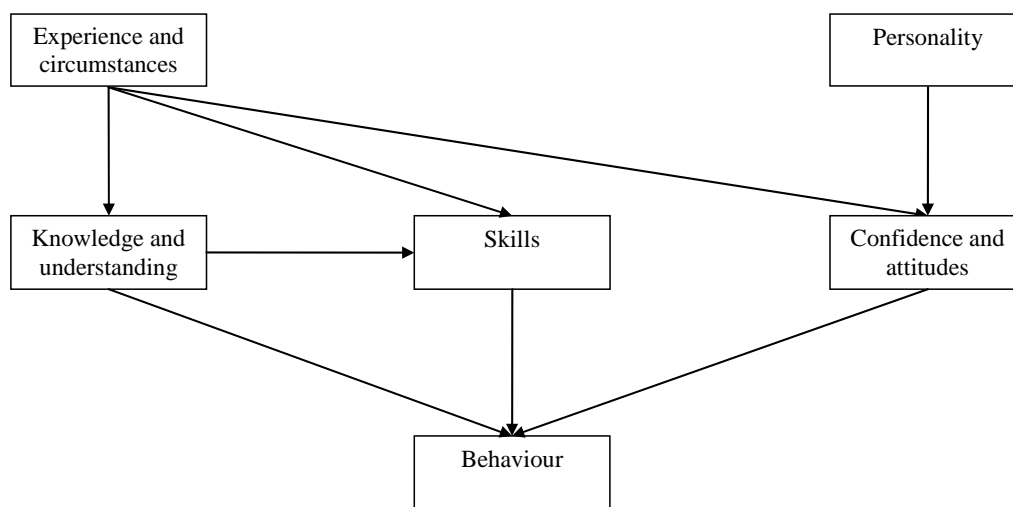
*“Financially capable people are able to make informed financial decisions. They are numerate and can budget and manage money effectively. They understand how to manage credit and debt. They are able to assess needs for insurance and protection. They can assess the different risks and returns involved in different saving and in-*



vestment options. They have an understanding of the wider ethical, social, political and environmental dimensions of finances.” (FSA, 2005).

De nadruk bij “financial capability” ligt dus hoofdzakelijk op het toepassen van kennis op financiële producten. Om meer inzicht te krijgen in het proces dat leidt tot financiële bekwaamheid wordt in FSA (2005) een model hiervoor ontwikkeld. Dit model wordt weergegeven in figuur 1.

Figuur 1 – Conceptueel model “Financial Capability” Verenigd Koninkrijk (FSA 2005)



In dit model zijn drie niveaus te onderkennen. Het eerste niveau beschrijft de rol die externe factoren spelen op het handelen van het individu. Deze factoren zijn o.a. persoonlijkheid en ervaringen. Het tweede niveau beschrijft de factoren waarop de overheid invloed op kan uitoefenen. Deze factoren worden opgesplitst in kennis en begrip, vaardigheden, en zelfvertrouwen. De combinatie van deze factoren zal uiteindelijk leiden tot een bepaald gedrag (dit is de afhankelijke variabele in het model). Een belangrijk punt in dit model is dat financiële bekwaamheid betrekking heeft op de mate waarin burgers ontwikkeld zijn op het gebied van kennis en begrip, vaardigheden, en zelfvertrouwen hebben op financieel gebied.

Interessant is dat de factoren op het tweede niveau van het conceptuele FSA (2005) model ook terugkomen in de wijze waarop het OECD (OECD, 2005) het scholingsproces (“financial education”) beschrijft:

*“Financial education is the process by which financial consumers/investors improve their understanding of financial products and concepts and, through information, instruction and/or objective advice, develop the skills and confidence to become more aware of financial risks and opportunities, to make informed choices, to know where to go for help, and to take other effective actions to improve their financial well-being.” (OECD, 2005)*

Financiële scholing is dus het proces waarmee burgers hun kennis, vaardigheden en zelfvertrouwen kunnen vergroten. Financiële bekwaamheid betreft de mate waarin een burger zich ontwikkeld heeft ten aanzien van deze drie dimensies. Aangezien de drie bovengenoemde dimensies een belangrijke rol spelen in het financiële gedrag van mensen zullen deze ook zeker terug moeten komen in het door ons ontwikkelde model.

Er is echter een aantal tekortkomingen in het Engelse model. Ten eerste is het Engelse model vooral ontwikkeld om de mate van financiële bekwaamheid te meten. Deze mate van financiële bekwaamheid wordt in drie niveaus ingedeeld:

- Basic understanding
- Developing competence
- Extending competence

en wordt gemeten over vier dimensies:

- *Het beheren van geld*

Hierbij is het van belang dat mensen in staat zijn te leven met de middelen die ze hebben en dat mensen in staat zijn hun eigen financiële huishouding bij te houden.

- *Vooruit plannen*

De houding die het individu heeft tegenover het financieel plannen van de toekomst. Hoe gaat men om, of houdt men rekening met onverwachte uitgaven?

- *Producten kiezen*

Bedoeld om meer inzicht te krijgen in kennis die burgers hebben betreffende financiële producten, wat de houding van individuen is betreffende risico, en het gedrag en vertrouwen dat individuen hebben bij het selecteren van geschikte financiële producten. Hoe kiezen mensen financiële producten en hoe houden (monitor) zij de gekochte producten in de gaten?

- *Geïnformeerd blijven*

Op de hoogte zijn van veranderingen in de economie, het volgen van nieuwe financiële producten en van veranderingen in bestaande financiële producten. Weten waar men hulp en advies kan verkrijgen betreffende financiële producten.

Een probleem dat zich bij een dergelijke classificatie aan de hand van de verschillende dimensies voordoet, is dat men wel de mate van ontwikkeling kan meten (mensen zijn goed geïnformeerd, slecht geïnformeerd), maar geen duidelijke indicatie heeft voor waar het precies aan kennis, kunde of motivatie bij burgers ontbreekt (mensen zijn slecht geïnformeerd omdat zij niet weten waar zij informatie kunnen krijgen, of omdat zij niet gemotiveerd zijn deze informatie te zoeken). Een dergelijke classificatie stelt dus niet vast waar onderwijs op gericht moet worden, of op welk gebied voorlichting moet worden verzorgd. Een verdere classificatie op basis van verschillende kernpunten kan leiden tot meer inzicht in waar scholing en informatieverstrekking zich op moet richten. Deze implicaties willen we explicieter in het model naar voren laten komen.

Een tweede aspect dat we duidelijk in het model terug willen laten komen is het psychologische en gedragsaspect. Uit de focusgroepen van de Engelse studie blijkt dat de deelnemers meer denken in termen van gedrag dan in termen van kennis. Concepten die in de vorige paragraaf behandeld zijn, dienen ook een plaats te krijgen in het model. Daarbij willen we vooral rekening houden met factoren die van invloed zijn op situaties (mensen gaan anders om met spaargeld dan met leningen) en factoren die de discrepantie tussen subjectieve en objectieve metingen bepalen (te denken valt aan self-assessed expertise versus objective expertise). In de enquête moet zich dit vertalen in vragen die het zelfbeeld van mensen bepalen en vragen die objectief meten wat de kennis van mensen is.

## **5.2 Ontwikkeling van het financieel inzicht model**

### **5.2.1 Definities**

De bovenstaande discussie biedt aanleiding tot het ontwikkelen van een nieuw model waarmee het financiële inzicht van burgers gemeten kan worden. Het doel is om uitgaande van het Engelse model en bovenstaande opmerkingen een nieuw model voor financieel inzicht te ontwikkelen. Voordat dit model ontwikkeld wordt, is het echter nodig om een definitie van financieel inzicht te formuleren. Daarbij is het van belang dat een maatstaf voor financieel inzicht niet alleen kijkt naar de financiële kennis van mensen, maar ook naar de mate van toepassing van deze kennis. Het is van belang om een duidelijk onderscheid te maken tussen kennis en handelen. Het

blijkt bijvoorbeeld uit de literatuur dat er een duidelijke discrepantie bestaat tussen de financiële expertise die mensen zichzelf toekennen en hun werkelijke financiële expertise. Het is belangrijk dat beide aspecten (kennis/kunde en gedrag) binnen een definitie voor financieel inzicht vorm krijgen. De definitie luidt daarom als volgt:

*“Mensen met financieel inzicht zijn in staat om hun financiële zaken te regelen. Zij hebben kennis op het gebied van lenen, sparen en plannen, weten hoe ze in het dagelijkse leven met geld om moeten gaan en kunnen hun zaken op een verantwoorde manier beheren. Een persoon met financieel inzicht zal een gedrag vertonen dat overeenkomt met het handelen op basis van kennis en ervaring. Verder weet een persoon met financieel inzicht welk risico hij neemt bij bepaalde financiële beslissingen. Dit komt overeen met het objectief meetbaar risico.”*

Onze definitie van financieel inzicht maakt dus een duidelijk onderscheid tussen de kennis die mensen hebben en hun handelen.

Om financieel inzicht te kunnen meten introduceren we eerst een aantal begrippen/concepten die financieel inzicht beter in kaart helpen brengen.

- *Financiële verantwoordelijkheid*  
Financiële verantwoordelijkheid is de manier waarop mensen in het dagelijkse leven met hun financiën omgaan. Financiële verantwoordelijkheid heeft betrekking op de manier waarop mensen hun geld kunnen beheren en of zij kunnen budgetteren.
- *Financiële motivatie*  
Financiële motivatie is de wil die een individu heeft om kennis en vaardigheden op te nemen over financiële producten en over verantwoord financieel handelen.
- *Financieel bewustzijn*  
Financieel bewustzijn betreft de mate waarin het individu zich bewust is van zijn huidige financiële situatie en van de beschikbare financiële producten die relevant zijn voor zijn situatie.
- *Financiële kennis*  
Financiële kennis is het kennisniveau dat een individu heeft over het handelen ten aanzien van bepaalde producten. Begrijpt het individu de relatie tussen rendement en risico? Heeft een individu kennis van de verhouding tussen looptijd en interestbetaling bij leningen? Kan het individu verschillende producten vergelijken en rationele keuzes maken?

- *Financiële vaardigheid*

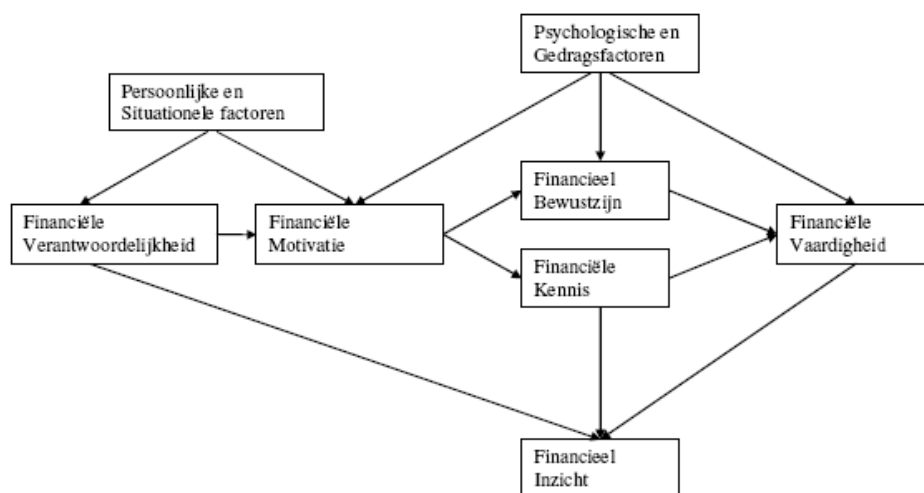
Een financieel vaardig individu past de kennis die hij heeft correct toe in het handelen met financiële producten.

De bedoeling van het definiëren van deze verschillende begrippen is om een duidelijk beeld te krijgen van de mate waarin individuen kunnen verschillen op het gebied van financieel inzicht. De bovengenoemde factoren kunnen dus allen invloed hebben op het uiteindelijke financiële inzicht van een individu.

### 5.2.2 Voorstudie en Focusgroepenonderzoek

Uitgaande van de hierboven vermelde definities is op basis van het Engelse model een initieel model van financieel inzicht ontwikkeld (figuur 2). Zoals eerder vermeld waren er twee tekortkomingen in het Engelse model. Ten eerste volgt niet direct uit het Engelse model waar het inzicht bij de burger ontbreekt (verantwoordelijkheid, motivatie, etc.). In het onderstaande model zijn deze variabelen duidelijk te herkennen. Ten tweede beschouwt het Engelse model de rol van psychologische factoren niet. Het onderstaande model geeft duidelijk aan hoe psychologische en gedragsfactoren invloed hebben op het individu. Naast deze twee verschillen heeft het financiële inzicht model ook een duidelijke overeenkomst met het Engelse model. Het heeft, evenals het Engelse model een structuur met drie vergelijkbare niveaus. Op het eerste niveau staan de exogene factoren, op het tweede niveau staan de factoren die van buitenaf beïnvloedbaar zijn en op het derde niveau staat de uitkomstvariabele. De opsplitsing tussen exogene achtergrondvariabelen en beïnvloedbare tussen variabelen is in dit model behouden.

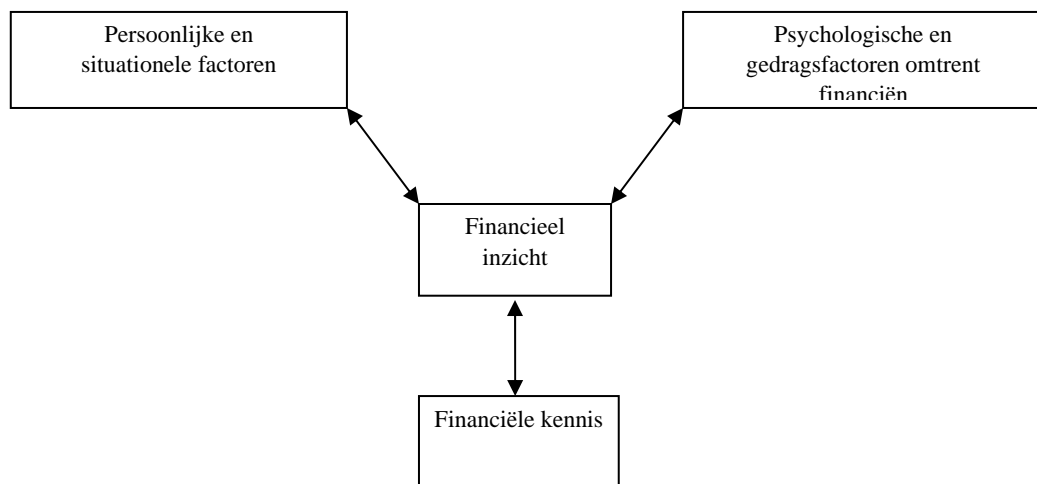
Figuur 2 – Initiële Model Financieel Inzicht



Op basis van dit rapport en het hierboven beschreven model zijn discussies gevoerd binnen een aantal focusgroepen.<sup>11</sup> In deze discussies kwamen een aantal interessante resultaten naar voor. Allereerst bleken financiële beslissingen sterk gekoppeld te zijn aan persoonlijke en situationele aspecten. Zaken zoals de stabiliteit van de financiële situatie hebben een sterke invloed op het financiële handelen. Deze aspecten waren enigszins onderbelicht in het initiële model. Daarnaast bleek uit de focusgroepen dat de rol van psychologische en gedragsaspecten een veel directere invloed had op financieel inzicht. De mate van betrokkenheid en het gevoel van zekerheid bepalen in sterke mate hoe een individu handelt. Het belang van deze psychologische en gedragsaspecten en de directe invloed hiervan op financieel inzicht waren ook enigszins onderbelicht.

Vanuit het focusgroepenonderzoek werd een voorstel gedaan voor een aangepast model dat persoonlijke en situationele factoren, en psychologische en gedragsfactoren meer op de voorgrond plaatst. In dit model zou financieel inzicht de resultante zijn van financiële kennis, persoonlijke en situationele factoren, en psychologische en gedragsfactoren (zie figuur 3).

*Figuur 3 – Model Financieel Inzicht, voorstel vanuit de focusgroepen*



---

11 In het kader van deze voorstudie is een aantal focusgroepenbijeenkomsten georganiseerd. In totaal waren er vijf focusgroepen. Dit onderdeel van de voorstudie is uitgevoerd door Milward Brown, een op dit vlak gespecialiseerd bureau.

Hoewel het voorgestelde model duidelijk laat zien dat persoonlijke en situationele aspecten enerzijds en psychologische en gedragsfactoren anderzijds een belangrijke rol spelen, is het model in deze vorm uiteindelijk niet te gebruiken. Allereerst geeft het model aan dat voor alle aspecten causaliteiten in beide richtingen lopen. Zo zou volgens dit model financieel inzicht invloed hebben op psychologische en gedragsfactoren. Een ander aspect dat aan dit model ontbreekt, is dat de persoonlijke en situationele factoren en de psychologische en gedragsfactoren geen directe invloed hebben op de financiële kennis.

### 5.2.3 Het Model Financieel Inzicht

Met de bevindingen uit het rapport van de focusgroepenstudie is het oorspronkelijke model (weergegeven in figuur 2) aangepast. Allereerst is er een nadere invulling gegeven aan de persoonlijke, situationele, en psychologische en gedragsfactoren. Deze invulling is gebeurd op basis van resultaten uit de focusgroepenstudie en op basis van relevante literatuur:

- Persoonlijke factoren
  - Factoren zoals leeftijd, geslacht, opleiding en inkomen kunnen invloed hebben op het financiële gedrag van mensen.
  - De mate van risicoaversie kan invloed hebben op het financiële gedrag van een individu. Deze houding ten aanzien van risico wordt volgens het focusgroepenonderzoek in grote mate bepaald door het gevoel van zekerheid of onzekerheid over de financiële situatie. Zekerheid of onzekerheid kan dus ook leiden tot een bepaald gedrag.
  - Andere factoren zoals aangehaald in het onderzoek uitgevoerd door de AFM (AFM, 2004) kunnen een rol spelen. Hierbij valt te denken aan het normen- en waarden patroon van een individu, de manier waarop een persoon omgaat met geld en de invloed van de sociale omgeving op de persoon.
  - Volgens het focusgroepenonderzoek speelt de houding ten opzichte van financiële zaken ook een belangrijke rol. Consumenten kunnen een “hands-on” of een “hands-off” mentaliteit hebben. Personen met een hands-on mentaliteit zijn het liefst zo min mogelijk afhankelijk van derden bij het regelen van hun financiële zaken en nemen hun financiële beslissingen het liefst individueel. Mensen met een hands-off mentaliteit betrekken graag andere partijen (familie, banken of tussenpersonen) bij het nemen van hun beslissingen. Deze hands-on/hands-off mentaliteit komt overeen met de bevindingen van de AFM (AFM, 2004). De AFM concludeert dat het beslissingsproces van een individu in sterke mate wordt bepaald door of een persoon beslissingen individueel neemt of samen met derden.

- Cultuur en religie kunnen ook een belangrijke rol spelen bij het financiële gedrag.
- Situationele factoren
  - Situationele factoren betreffen onder andere de gezinssituatie, de financiële situatie, de levensfase en de ervaring met financiële producten.
  - Uit het focusgroepenonderzoek en het AFM rapport blijkt dat de levensfase een belangrijke rol speelt bij het nemen van beslissingen. Vooral op momenten waar veranderingen plaatsvinden, kunnen leiden tot ander financieel gedrag. De studie van de AFM identificeert vier momenten waarop een verandering in het gedrag plaatsvindt:
    - Geboorte van een kind: na de geboorte van een kind gaat men bewuster met financiële zaken om.
    - Trouwen: men gaat beslissingen meer samen nemen.
    - Scheiding: vooral vrouwen worden gedwongen meer betrokken te raken bij financiële beslissingen.
    - WAO: door de daling van inkomen moet men bewuster met geld om gaan.

De focusgroepenstudie identificeert hierbij nog een aantal andere situaties:

- Studiefase: een situatie waarin men geconfronteerd wordt met lenen en verzekeren op basisniveau.
  - Post-studie fase: een situatie waarin men geconfronteerd wordt met studieschuld, inkomsten uit arbeid en verzekeringen.
  - Stabiele gezinssituatie: een situatie waarbij men gaat denken aan pensioen, beleggen en investeren.
  - Empty-nesters: een situatie waarbij men zich vooral bezighoudt met pensioen en oudedagvoorzieningen.
- Een andere situationele factor die uit het focusgroepenonderzoek naar voren komt is of de financiële situatie van een huishouden stabiel of instabiel is. Een stabiele situatie kenmerkt zich door een vast en toereikend inkomen, een regelmatig uitgavenpatroon en een solide toekomst. Een instabiele situatie kenmerkt zich door een instabiel inkomen, een fluctuerend uitgavenpatroon en een minder helder beeld van de toekomst. Deze stabiliteit/instabiliteit kan invloed hebben op het financieel gedrag van het individu.
  - Ervaring met financiële producten kan een belangrijke rol spelen in het financiële gedrag van een individu. Positieve of negatieve ervaringen zullen in sterke mate bepalen hoe geïnteresseerd een persoon is in financiële aangelegenheden en in hoeverre men open staat voor kennis en informatie.



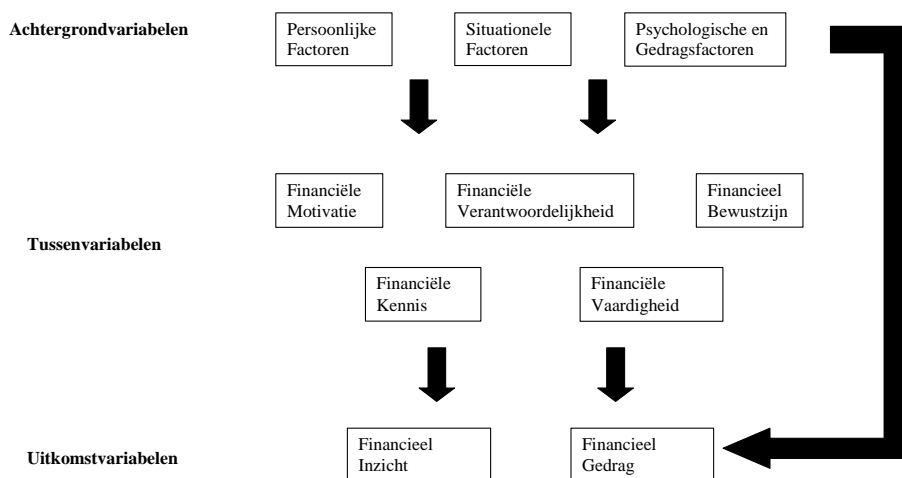
- Psychologische en gedragsfactoren
  - De psychologische factoren die in het vorige hoofdstuk nader genoemd zijn (prospect theory, en de clusters self assessment, informatie en beslissen), kunnen een belangrijke rol spelen.
  - Individuen kunnen anders handelen in situaties van bijvoorbeeld winsten of verliezen (sparen of lenen).
  - De financiële zelfinschatting van expertise kan invloed hebben op het gedrag en financiële motivatie.
  - De betrokkenheid bij financiële zaken kan een invloed hebben op het financieel handelen.

Bovengenoemde factoren, samen met de eerder genoemde tussenvariabelen (financiële verantwoordelijkheid, financiële motivatie, financieel bewustzijn, financiële kennis en financiële vaardigheden) zijn verwerkt in het zogenaamde financieel inzicht model. Dit model is weergegeven in figuur 4.

In dit model zijn de verschillende factoren op drie verschillende niveaus weergegeven:

- Achtergrondvariabelen  
Dit zijn de variabelen die de houding van een individu ten opzichte van de verschillende rationele factoren (motivatie, kennis, vaardigheden, etc.) bepalen. Tegelijkertijd hebben deze variabelen ook invloed op het uiteindelijke financiële gedrag. Voor een groot deel zijn deze variabelen moeilijk of niet van buitenaf te beïnvloeden (bijv. leeftijd, geslacht, levensfase), maar voor een deel zijn deze wel te beïnvloeden.

*Figuur 4 – Schematisch Model Financieel Inzicht*



- Tussenvariabelen

Dit zijn de variabelen die financiële motivatie, kennis en kunde beschouwen. Deze variabelen worden beïnvloedt door de achtergrondvariabelen. Bijvoorbeeld, financiële motivatie zou verklaard kunnen worden door persoonseigen karakteristieken, situationele factoren en psychologische en gedragsfactoren. Daarnaast zullen er onderlinge relaties zijn die uit het onderzoek naar voor komen (bijvoorbeeld een toename in financiële motivatie kan leiden tot meer financiële kennis). Een toename binnen de tussenvariabelen (meer financiële verantwoordelijkheid, motivatie, kennis, vaardigheden) zou tot meer financieel inzicht en een beter gedrag moeten leiden.

- Uitkomstvariabelen

Op het derde niveau van het model staan de uitkomstvariabelen financieel gedrag en financieel inzicht. De variabele financieel gedrag<sup>12</sup> is toegevoegd om duidelijk aan te geven dat de eigenschappen van een individu (kennis, etc. en psychologische aspecten) leiden tot een bepaald gedrag. Dit gedrag, samen met het financiële inzicht van een individu, bepaalt hoe een individu handelt. Het model geeft aan dat de verschillende tussenvariabelen, zoals kennis en kunde, een invloed hebben op het financiële gedrag en inzicht van het individu. Financieel gedrag kan echter ook beïnvloed worden door een aantal psychologische en gedragsfactoren. Deze gedragsfactoren kunnen ertoe leiden dat een persoon niet handelt op basis van de kennis die zij heeft. Een voorbeeld hiervan is betrokkenheid. Een persoon met veel kennis, maar weinig betrokkenheid kan een 'slecht' financieel gedrag vertonen. Ook kan de mate van self-assessment een sterke invloed hebben op het financieel gedrag. Als een individu namelijk wel gemotiveerd is maar zichzelf hoog (en verkeerd) inschat qua kennis, kan dit leiden tot een 'slecht' financieel gedrag. Ten slotte kan de beslisstijl van het individu invloed hebben op het gedrag. Informatie kan hier een belangrijke rol in spelen (familiarity), maar ook de mate van risicoaversie van het individu.

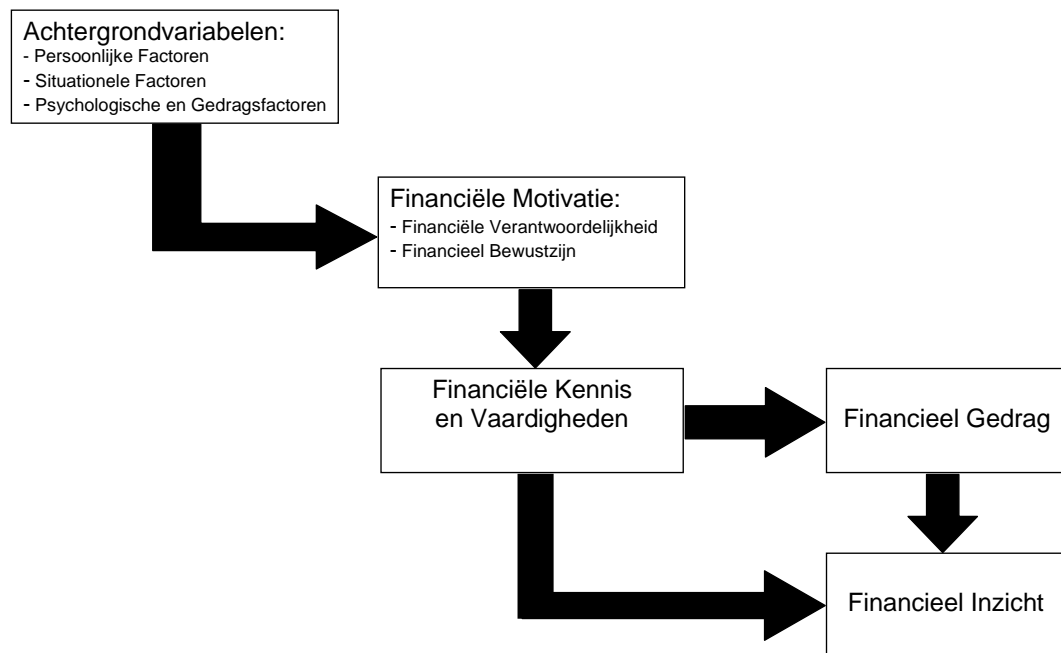
Financieel inzicht wordt bepaald door de bovengenoemde rationele factoren. Wanneer bijvoorbeeld een individu veel kennis bezit en kundig is kan zo een individu 'inzichtelijk' beschouwd worden. Het is echter belangrijk dat financieel inzicht altijd in combinatie wordt gezien met financieel gedrag. Het kan namelijk voorkomen dat een individu met veel kennis en kunde zich toch op een financieel onverantwoorde manier gedraagt. Anderzijds kan het ook zo zijn dat een persoon met weinig kennis en kunde zich toch een goed financieel gedrag vertoond.

---

12 Een individu met goed financieel gedrag handelt verantwoordelijk en op basis van kennis en kunde.

Het bovenstaande model kan vereenvoudigd worden weergegeven, waarbij het bestaat uit drie elementen: achtergrondvariabelen, tussenvariabelen, en uitkomstvariabelen (zie figuur 5). De achtergrondvariabelen zijn de exogene factoren. Dit zijn de variabelen die de persoonlijke eigenschappen van het individu beschrijven. Deze variabelen hebben invloed op de uitkomstvariabelen, maar hebben ook invloed op de tussenvariabelen (bijvoorbeeld, de zelfinschatting die een individu heeft beïnvloedt niet alleen het financieel handelen van het individu, maar ook haar houding ten opzichte van financiële kennis). De tussenvariabelen beschrijven de ontwikkeling van het individu over de verschillende dimensies van financieel inzicht en bestaat uit twee blokken: financiële motivatie en financiële kennis/vaardigheden. Ten slotte zijn er de uitkomstvariabelen financieel gedrag en financieel inzicht.

*Figuur 5 – Vereenvoudigd Model Financieel Inzicht*



### 5.3 Beïnvloedbaarheid van de factoren

Het is van belang om in het model te identificeren welke variabelen extern beïnvloedbaar zijn. Hieronder wordt de beïnvloedbaarheid van de achtergrond- en tussenvariabelen beschreven.

### *Achtergrondvariabelen*

Veel van de achtergrondvariabelen zullen niet of moeilijk te beïnvloeden zijn (bijv. leeftijd, geslacht, levensfase), maar voor een deel zijn deze wel te beïnvloeden.

Binnen de persoonlijke factoren zien we bijvoorbeeld dat de mate van risicoaversie gerelateerd kan zijn aan het gevoel van zekerheid over de financiële situatie. Effectieve voorlichting kan het gevoel van zekerheid over de financiële situatie vergroten. De mentaliteit van mensen (hands-on versus hands-off) zal in sterke mate bepalen hoe open een individu is voor externe informatie.

Situationele factoren zijn zeer moeilijk te beïnvloeden. Echter, zij bepalen wel in sterke mate hoe een individu staat tegenover voorlichting en scholing. Belangrijk zijn bijvoorbeeld de veranderingen in de levenssituaties. Aangezien er bij deze veranderingen vaak financiële beslissingen genomen moeten worden kan het zijn dat mensen op zulke momenten ontvankelijker zijn voor informatie. Daarnaast zal de ervaring van het individu invloed hebben op hoe ontvankelijk een persoon is voor informatie.

Er is een aantal psychologische en gedragsfactoren dat beïnvloedbaar is. Bijvoorbeeld de overmoed van een individu zou beïnvloed kunnen worden. Door een individu te confronteren met zijn werkelijke financiële kennis, kan overmoed afnemen. Daardoor zou een individu wellicht eerder gemotiveerd zijn om nieuwe financiële kennis op te doen. Een andere factor die enigszins beïnvloedbaar is, is de betrokkenheid van een individu. Door het verplaatsen van financiële verantwoordelijkheden van overheid naar burgers kan de betrokkenheid van het individu toenemen, waardoor het individu eerder open zal staan voor voorlichting en scholing.

### *Tussenvariabelen*

Al deze factoren zijn door de overheid in meerdere of mindere mate te beïnvloeden. Echter de mate waarin individuen te beïnvloeden zijn, hangt sterk af van de achtergrondvariabelen. Financiële verantwoordelijkheid hangt bijvoorbeeld sterk samen met betrokkenheid en financiële motivatie hangt samen met de zelfinschatting van een individu. Daarnaast kan financiële motivatie en bewustzijn vergroot worden door mensen de consequenties van goed gedrag voor te leggen. Financiële kennis en vaardigheid kunnen vergroot worden door voorlichting en scholing. De manier waarop voorlichting en scholing moet worden verzorgd, kan variëren binnen verschillende sociale groepen en zelfs per type individu (zie bijv. AFM, 2004).

## 5.5 Conclusie

In de bovenstaande tekst zijn al enkele verschillen en overeenkomsten met het Engelse model besproken. Er zijn twee duidelijke verschillen tussen het financieel inzicht model en het Engelse “financial capability” model. Het eerste verschil is dat het Engelse model vooral kijkt naar de ontwikkeling van burgers in bepaalde dimensies. Zo wordt beoordeeld hoe goed mensen zijn in het beheren van geld, vooruit plannen, producten kiezen en geïnformeerd blijven. In het financieel inzicht model wordt echter meer aandacht besteed aan het identificeren waardoor problemen ontstaan. De dimensies zoals gebruikt in het Engelse model komen echter wel terug in ons model. Zo zal in de ontwikkelde vragenlijst per categorie gekeken worden waar zich problemen voordoen. Bijvoorbeeld, zitten de problemen bij het beheren van geld bij het gebrek aan verantwoordelijkheid, motivatie, kennis, etc.

Het tweede duidelijke verschil met het Engelse model, is dat het financieel inzicht model een duidelijke rol ziet voor gedragsfactoren. Zaken zoals self-assessment, risico-aversie, etc. hebben volgens de literatuur een belangrijke invloed op het gedrag van mensen.

Ten slotte zien we ook een duidelijke overeenkomst met het Engelse model. Net als het Engelse model wordt in het financieel inzicht model ook een duidelijke opsplitsing gemaakt, naar variabelen die niet door de overheid zijn te beïnvloeden (achtergrondvariabelen), variabelen die wel door de overheid zijn te beïnvloeden (tussenvariabelen) en uitkomstvariabelen.

## 6 Indicatorenlijst

Op basis van het Model voor Financieel Inzicht (Figuur 1) hebben wij een voorlopige indicatorenlijst samengesteld. Deze lijst vormt de basis voor de verdere uitwerking van de thema's en vragen die in de vragenlijst, afhankelijk van de nader nog door de opdrachtgever te maken keuzen, aan de orde komen. Daarbij zullen we vanuit het oogpunt van de gewenste validiteit waar mogelijk en nuttig gebruik maken van vragen die in eerdere surveyonderzoeken zijn gebruikt.

De indicatoren worden per modelblok weergegeven. Achtereenvolgens komen aan de orde:

- Persoonlijke factoren
- Situationele factoren
- Psychologische en gedragsfactoren
- Financiële verantwoordelijkheid
- Financiële motivatie
- Financieel bewustzijn
- Financiële kennis
- Financiële vaardigheid
- Financieel inzicht
- Financieel gedrag

### **Persoonlijke factoren**

- Man/vrouw
- Leeftijd
- Burgerlijke staat
- Beroep
- Opleidingsniveau
- Aantal + leeftijd thuiswonende kinderen
- Nationaliteit (hoe lang in Nederland)
- Religie (praktiserend)
- Kenmerken eventuele partner

### **Situationele factoren**

- Hoofdkostwinner
- Werkend /niet-werkend
- Full-time/part-time baan/zelfstandig
- Hoogte inkomen
- Eventuele sociale uitkeringen en hoogte daarvan (bijstand, WAO, WW, AOW)
- Hoogte inkomen partner
- Wel/geen eigen huis?
- Stad/platteland
- Omvang vaste lasten per maand in verhouding tot inkomen
- Samenstelling vaste lasten (hypotheek/huur, energie, water, kosten kinderopvang, afbetaling schulden, verzekeringen, overig)
- Wel/geen hypotheek
- Soort hypotheek (aflossingsvrij, spaarhypotheek, beleggingshypotheek, combi, overig)
- Hoogte huur
- Wel/geen persoonlijke leningen en schulden?
- Omvang en duur persoonlijke leningen en schulden
- Kan men maandelijks rondkomen?
- Bank
- Wel/geen gebruik van creditcards en chipcard en waarom wel/niet?
- Wel/niet internetbankieren?
- Verzekeringen
- Beleggingsproducten
- Wel/niet sparen voor aanvullend pensioen (via bedrijf/lijfrente/defined benefit/defined contribution)?
- Wel/niet overige persoonlijke en bedrijfsspaarrekeningen?
- Neemt wel/niet deel aan levensloopregeling?
- Waarom wel/niet?
- Heeft men ervaring men schuldsanering, zo ja toelichten?

### **Psychologische en gedragsfactoren**

- Risico-aversie, hoog/laag?
- Self-assessed expertise, overschatting/onderschatting?
- Betrokkenheid?
- Conservatisme/Regret Aversion?
- Tijdvoorkeur?

### **Financiële verantwoordelijkheid**

- Ervaart en neemt men eigen verantwoordelijkheid ten opzichte van financiële aan-gelegenheden?
- Is sprake van gezamenlijke verantwoordelijkheid met partner?
- Ervaart men intergenerationele verantwoordelijkheid?
- Zo nee, waarom niet en zo ja waarom wel?

### **Financiële motivatie**

- Is kennis over geld en financiële zaken belangrijk (ja/nee)?
- Actief/niet-actief zoeken van financiële informatie
- Aan welke eisen moet informatie voldoen?
- Zoekbronnen (Internet, tv, kranten, vaktijdschriften, Geldgids Consumentenbond, adviseurs, overig)
- Rol partner, familie, vrienden en kennissen?
- Welke bronnen zijn het meest betrouwbaar?
- Vertrouwt men aanbieders van financiële producten?
- Hoe staat men tegenover de vele keuzemogelijkheden en productdifferentiatie op financieel gebied?
- Speelt bij eventuele aanschaf hoogte van de te betalen rente c.q. fiscale aftrekbaar-heid een rol?
- Wanneer zoekt men financiële informatie (bij aanschaf nieuw producten/ in geval van financiële tegenslag/in geval van nieuwe levensfase/permanent/nooit)?
- Welke type informatie zoekt men (algemeen/specifiek)?
- Is zoekgedrag laatste jaren veranderd en zo ja in welke zin en waardoor?
- Zijn er belemmeringen bij het zoeken naar informatie en zo ja welke?
- Welke factoren bepalen wel/niet aanschaf van financiële producten?
- Slechte/goede ervaringen met geld?

### **Financieel bewustzijn**

- In hoeverre houdt men zich actief met geldzaken bezig?
- Waarom wel/niet (redenen)?
- Welke financiële risico's loopt men of denkt men in de nabije toekomst te lopen?
- Wat denkt men daaraan te doen en hoe?
- Slechte/goede ervaringen met geld?
- Zo ja, in welke zin?
- Inschatting huidige financiële situatie (correct of 'natte vinger werk')



### **Financiële kennis**

- Subjectieve/objectieve vragen over alle relevante domeinen: huishoudboekje, inkomen, bankzaken, belastingen, hypotheken, persoonlijke leningen, verzekeringen, pensioenen, sparen en beleggen
- Idem over aanbieders van financiële producten (banken, verzekeringsmaatschappijen, pensioenfondsen)
- Heeft men voldoende vertrouwen in aanbieders en zo nee, waarom niet?
- Maakt men gebruik van tussenpersonen?
- Is men daarover wel/niet tevreden en waarom wel/niet?
- Ziet men eigen huis wel/niet als belegging?
- Hoe houdt men financiële kennis op peil (zie hiervoor)?
- Ervaart men lacunes op financieel gebied en zo ja welke (bank, belastingen, hypotheken, leningen, verzekeringen, pensioenen, beleggingen)?
- Hoe waardeert men financiële kennis van zichzelf en partner (score)?
- Is men voldoende geïnformeerd?
- Dient overheid rol te spelen en zo ja welke (voorlichting/ toezicht/ aanbieder van producten/overig)?
- Maakt men gebruik van diensten Consumentenbond, Vereniging Eigen Huis, NIBUD, Vakbond?
- Oordeel over financiële informatie, bijvoorbeeld bijsluiters en voorlichting belastingdienst (betrouwbaarheid/transparantie/duidelijkheid).
- Specifieke productkennis, objectief en subjectief (algemeen. Consumptief krediet, hypotheken, verzekeringen, spaar- en beleggingsproducten, pensioenen).

### **Financiële vaardigheid**

- Kan men gemakkelijk hoofd- en bijzaken onderscheiden op financieel gebied?
- Doet men aan money management (gebruik van huishoudboekje, gebruik van financiële software, persoonlijke financiële planning, internetbankieren)?
- Vult men zelf belastingopgave in (wel/geen hulp van partner/derden)?
- Zo nee, waarom niet?
- Hoe worden financiële beslissingen in het huishouden genomen?
- In hoeverre maakt men gebruik van adviseurs, familie, vrienden/kennissen?
- Plant men vooruit en houdt men rekening met toekomst (potje voor onverwachte uitgaven, studiekosten kinderen, oude dag, beleggen)?
- Zo ja, op welke wijze?
- Lacunes op financieel gebied
- Behoefte aan aanvullende scholing en zo ja op welke terreinen
- Hoe kiest men producten?
- In hoeverre speelt religie een rol bij het nemen van financiële beslissingen

### **Financieel gedrag**

- Hoe zou men zichzelf willen omschrijven wat betreft financieel gedrag (risicomijdend/risicozoekend/ zeker/onzeker/impulsief/niet-impulsief)?
- In hoeverre rekent men nu en in toekomst op overheid c.q. stelsel van sociale zekerheid in geval van financiële nood of tegenslag?
- Houdt men actief rekening met regeling oude dag?
- Zo ja, op welke wijze?
- Houding ten opzichte van schulden en rood staan
- Houding ten opzichte van appeltje voor de dorst, sparen en beleggen
- Is houding ten opzichte van financiële zaken veranderd in loop van opvolgende levensfasen?
- Zo ja, in welke zin?
- Hoe ervaart men rood staan op de bank?
- Hoe staat men ten opzicht van sparen en wel/niet (risicovol) beleggen (obligatiefondsen, aandelen, etc.)?
- In hoeverre spelen ervaringen uit de opvoeding een rol bij het nemen van financiële beslissingen?
- In hoeverre vaart men op vuistregels en intuïtie bij het nemen van belangrijke financiële beslissingen?
- Zo ja, doet men dat minder gemakkelijk in het geval van rood staan en schulden?
- Heeft men zich wel eens laten leiden door financiële verlokkingen (legio lease, piramide spelen, e.d.)?
- Zo ja, heeft men daar nu spijt van en in welke zin?
- Heeft men van goede en slechte ervaringen geleerd en in welke zin?



## Bibliografie

- AFM (2004): “Kennismaking met de financiële consument”, *Autoriteit Financiële Markten*.
- ANZ (2003): “Survey of adult financial literacy in Australia: final report”.
- ANZ (2005): “ANZ survey of adult financial literacy in Australia”.
- Barberis, N. en Thaler, R.H., (2003): “A survey of behavioral finance”, *Handbook of the Economics of Finance*, 1, hoofdstuk 18, p. 1053-1123.
- Beckett, A., P. Hewer en B. Howcroft, (2000), “An Exposition of Consumer Behaviour in the Financial Services Industry”, *International Journal of Bank Marketing* 1, 15-26.
- Benartzi, S. en R. Thaler, (2002): “How Much is Investor Autonomy Worth?”, *Journal of Finance* 57, 1593-1616.
- CFS (2001): “Consumer Survey on Finance”, The central council for financial services information, Japan.
- CFS (2002a): “Public Opinion Survey on Household Financial Assets and Liabilities”, The central council for financial services information, Japan.
- CFS (2002b): “Guidelines for the Promotion of Consumer Education on Finance: 2002”, The central council for financial services information, Japan.
- Christensen, C., P. van Els en M. van Rooij, (2006): “Dutch households’ perceptions of economic growth and inflation”, *De Economist* 154, 277-294.
- Clark, R. et al., (2003): “Financial education and retirement savings”  
[http://www.chicagofed.org/cedric/files/2003\\_conf\\_paper\\_session1\\_clark.pdf](http://www.chicagofed.org/cedric/files/2003_conf_paper_session1_clark.pdf)
- Clark, R. et al., (2003): “Sex Differences, Financial Education, and Retirement Goals”, *Pension Research Council Working Paper*.  
<http://rider.wharton.upenn.edu/~prc/PRC/WP/WP2003-15.pdf>
- Dartnall, L. et al., (2002): “Evaluation of the community development programme in financial literacy and basic skills”, National foundation of educational research (NFER) <http://www.basic-skills.co.uk/site/page.php?p=634>
- Debelle, G., (2004): “Macroeconomic implications of rising household debt”, *working paper* no 153, Bank for International Settlements (BIS)  
<http://www.bis.org/publ/work153.pdf>
- DNB, (2006): “Financiële kennis Nederlandse huishoudens is beperkt”, Kwartaalbericht, De Nederlandsche Bank, juni 2006, blz. 47-54.

- Ernst and Young LLP human capital practice (2004): “The role that financial education programs play in influencing participant behaviour in 401(k) plans”  
[http://www.ey.com/global/download.nsf/us/financial\\_education\\_programs\\_in\\_401k\\_plans/\\$file/fin\\_ed\\_401k\\_plans.pdf](http://www.ey.com/global/download.nsf/us/financial_education_programs_in_401k_plans/$file/fin_ed_401k_plans.pdf)
- Frijns, B., E. Koellen en T. Lehnert, (2006), “On the determinants of portfolio choice”, *Journal of Economic Behavior and Organization*, forthcoming.
- FSA, (2003): “Building Financial Capability in the UK”, *Financial Services Authority*  
[http://www.fsa.gov.uk/pubs/other/financial\\_capability\\_uk.pdf](http://www.fsa.gov.uk/pubs/other/financial_capability_uk.pdf)
- FSA, (2005): “Measuring financial capability: an exploratory study”, consumer research 37.
- FSA (2006a): “Levels of financial capability in the UK: Results of a baseline survey”, consumer research 47, *Financial Services Authority*.
- FSA (2006b): “Financial capability baseline survey: methodological report”, consumer research 47a, *Financial Services Authority*.
- FSA, (2006c): “Financial Capability in the UK: Delivering Change”, *Financial Services Authority* ([http://www.fsa.gov.uk/pubs/other/fincap\\_delivering.pdf](http://www.fsa.gov.uk/pubs/other/fincap_delivering.pdf))
- FSA, (2006d): “Financial Capability in the UK: Establishing a Baseline”, *Financial Services Authority*  
[http://www.fsa.gov.uk/pubs/other/fincap\\_baseline.pdf](http://www.fsa.gov.uk/pubs/other/fincap_baseline.pdf)
- Holt, C. en S. Laury, (2002): “Risk aversion and incentive effect”, *American Economic Review* 92, 1644-1655.
- Jumpstart (2005): “Making the case for financial literacy: A collection of personal finance statistics gathered from other sources”.
- Kahneman, D. en A. Tversky, (1979), “Prospect Theory: an Analysis of Decisions under Risk”, *Econometrica* 47, p. 263-292.
- Lusardi, A.,(2004): “Saving and the effectiveness of financial education” , Dartmouth College, University of Chicago Graduate School of Business and NBER.  
[http://www.dartmouth.edu/~lusardiworkshop/Papers/Lusardi\\_bookchapter3.pdf](http://www.dartmouth.edu/~lusardiworkshop/Papers/Lusardi_bookchapter3.pdf)
- Mandell, L., (2001): “Improving Financial Literacy: What Schools and Parents Can and Cannot do”, Jumpstart Coalition for Personal Financial Literacy.  
<http://www.jumpstart.org/pdf/financialliteracybook.pdf>
- Mason, C. en Wilson, R., (2000): “Conceptualising Financial Literacy”, Business School Research Series, Loughborough University.
- Mavrinac, S. and C.W. Ping (2004): “Financial education for women in Asia Pacific”,  
[http://www.insead.edu/discover\\_insead/documents/WFEworkingpaper.pdf](http://www.insead.edu/discover_insead/documents/WFEworkingpaper.pdf)
- Maznevski, M., R. Kemp, G. Overstreet en J. Crook, (2001): “The power to Borrow and Lend: Investigating the Cultural Context as part of the Lending”, *Journal of the Operational Research Society* 52, 1045-1056.
- OECD (2005): “Improving financial literacy: analysis of issues and policies”.

- O'Neill, B. et al., (2000): "Money 2000: Feedback from and impact on participants", *journal of extension*, vol 38, no 6.  
<http://www.joe.org/joe/2000december/rb3.html>
- Rhine, S.L.W., M. Toussaint-Comeau (2002): "Consumer preferences in the delivery of financial information : a summary", *consumer interests annual*, volume 48  
<http://www.consumerinterests.org/files/public/financialinformation-02.pdf>
- Rooij, M. van, A. Lusardi en R. Alessie, (2006): "Financial literacy and stock market participation", DNB working paper.
- Rooij, M. van, C. Kool en H. Prast, (2007): "Risk-return Preferences in the Pension Domain: are People able to Choose?", *Journal of Public Economics* 91, 701-722.
- Shefrin, H. en M. Statman, (1985): "The Disposition to Sell Winners too Early and Ride Losers too Long: Theory and Evidence", *Journal of Finance* 40, 777-790.
- Shiller, R.J., (2000): "Human Behavior and the Efficiency of the Financial System", *Handbook of Macroeconomics*, vol. 1, 1305-1340.
- Sirri, E. en P. Tufano, (1998): "Costly Search and Mutual Fund Flows", *Journal of Finance* 53, 1589-1622.

