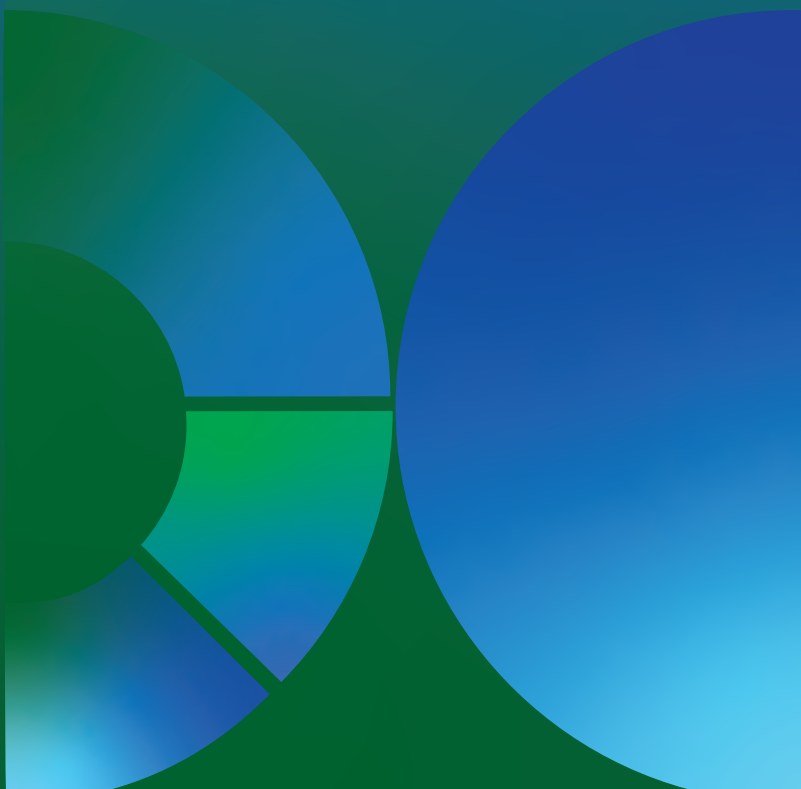
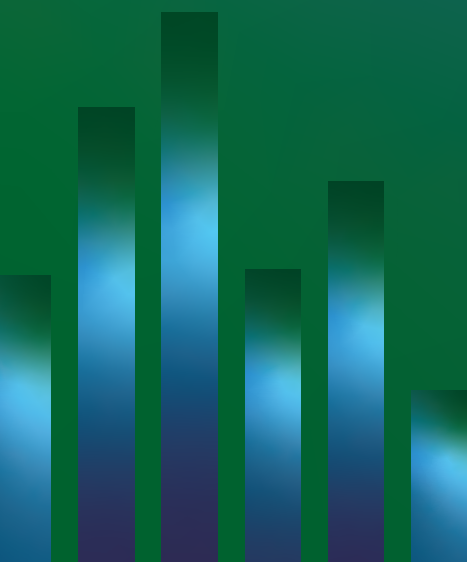
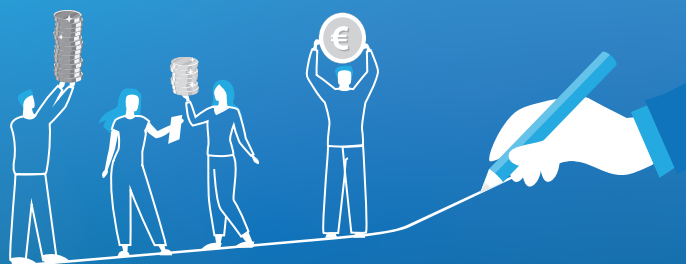


Grote zorgen, weinig actie

Hoe krijgen we de consument
financieel bewust en actief? _____



Voorwoord

Het Pensioenakkoord, de energietransitie en de krapte op de huizenmarkt zijn thema's die nu en op termijn veel invloed hebben op de portemonnee van de Nederlandse burger. Hoe gaan mensen hiermee om? Over welke financiële thema's maken Nederlanders zich het meest zorgen? En welke rol speelt een financieel adviseur in dit geheel?

FFP (Federatie Financieel Planners, de beroepsorganisatie voor gecertificeerd financieel planners) en Omniplan (leverancier van financiële software voor financieel planners én consumenten) hebben gezamenlijk naar deze en andere vragen onderzoek laten uitvoeren. Marktonderzoeksbureau Ipsos verzamelde en verwerkte de antwoorden van 1.000 panelleden. Hoe is hun financieel inzicht? Waar liggen ze van wakker en welke groepen verdienen extra aandacht?

Mark Dukers,
Directeur FFP

Samenvatting

In dit onderzoek is respondenten gevraagd een inschatting te maken van hun inzicht in zes financiële thema's: werk en inkomen, gezondheid, wonen, pensioen, duurzaamheid en relatie/familie. Vervolgens moesten zij aangeven over welke thema's zij zich in financieel opzicht het meeste zorgen maken. Met name de thema's pensioen en relatie/familie brengen potentiële maatschappelijke zorgpunten aan het licht



werk en inkomen



gezondheid



wonen



pensioen



duurzaamheid



relatie | familie

Uit het onderzoek komen de volgende opvallende resultaten naar voren.

Consumenten:

- vinden van zichzelf dat ze veel financieel inzicht hebben;
- maken zich weinig zorgen over de financiële impact van scheiden;
- maken zich het meest zorgen over hun pensioen;
- hebben pas behoefte aan meer inzicht als ze zich echt zorgen maken;
- hebben het liefst een financieel planner/adviseur met brede kennis.

Er is een hiaat tussen het inzicht in de eigen financiële situatie en de behoefte om daar iets aan te veranderen. Een gezamenlijke aanpak vanuit (gedrags)-onderzoekers, financieel adviseurs, werkgevers en overheid draagt bij om consumenten te helpen financiële keuzes te maken.

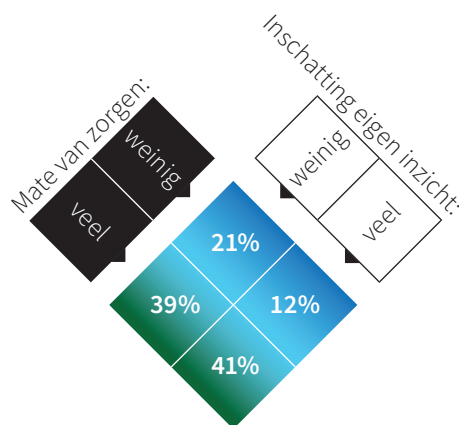
Inleiding

In dit onderzoek is respondenten gevraagd een inschatting te maken van hun inzicht in zes financiële thema's: werk en inkomen, gezondheid, wonen, pensioen, duurzaamheid en relatie/familie. Van welke financiële situaties liggen zij wakker? In aansluiting daarop hebben ze aangegeven over welke thema's ze zich in financieel opzicht het meeste zorgen maken. Tot slot zijn verschillende situaties voorgelegd, zoals scheiding of overlijden van de partner, en hebben de respondenten een inschatting gemaakt in hoeverre die scenario's tot financiële problemen zouden kunnen leiden.

Met name de thema's pensioen en relatie/familie brengen potentiële maatschappelijke zorgpunten aan het licht: gebrek aan inzicht en een bepaalde mate van zorgeloosheid onder consumenten. Het is sterk de vraag of die onbekommerdheid terecht is.

Bij de meeste thema's zeggen consumenten veel inzicht in de materie te hebben. De behoefte aan meer financieel inzicht met betrekking tot de verschillende financiële domeinen is dan ook laag: slechts één op de vier consumenten geeft aan dit te willen vergroten. Tegelijkertijd zegt ongeveer 41% van de respondenten die zich veel zorgen maken, behoefte te hebben aan meer financieel inzicht. Of zij hun eigen inzicht daarbij hoog of laag inschatten, heeft nauwelijks invloed op de behoefte aan meer inzicht. De behoefte om het financieel inzicht te vergroten wordt dus niet zozeer gedreven door de reeds aanwezige kennis, maar door de hoeveelheid zorgen die men zich maakt.

Percentage consumenten dat behoefte heeft aan meer financieel inzicht:



Consumenten schatten het risico om in financiële problemen te komen bijzonder laag in, indien een ingrijpend life-event zich zou voordoen. Hoewel hij zich op sommige vlakken dus wel zorgen maakt, lijkt het erop dat de Nederlandse consument tegelijkertijd van zichzelf vindt dat zijn financiële zaken goed op orde zijn. Twee financiële thema's springen daarbij in het oog: pensioen en scheiden.

De meeste zorgen hebben consumenten over hun pensioen: 49% maakt zich hier redelijk tot veel zorgen over. Tegelijkertijd geven de respondenten aan in dit thema weinig inzicht te hebben.

Op het gebied van scheiden zijn de antwoorden misschien wel het opmerkelijkst: men maakt zich weinig zorgen over de financiële impact die een scheiding heeft, terwijl een scheiding een reëel scenario is. Bovendien wijst de praktijk uit dat een aanzienlijke groep als gevolg van een scheiding in de financiële problemen komt.

De thema's pensioen en scheiden hebben niet alleen grote impact op het leven van de betrokkenen, maar ook op de maatschappij. In dit whitepaper gaan we dieper in op deze thema's en de gedachten die de consument daarover heeft.

Aansluitend plaatsen we de uitkomsten in een maatschappelijke context en doen we enkele handreikingen richting marktpartijen en overheid om het financiële inzicht van de consument te vergroten en hem waar nodig te begeleiden bij het maken van keuzes.



pensioen



relatie | familie

Pensioen



De verhoging van de AOW-leeftijd, het indexeren van pensioenen, de ingangsdatum van het Pensioenakkoord; ze hebben één ding gemeen en dat is dat het beleid eromheen nogal eens is aangepast. Het gevoel van zekerheid bij de consument – dat toch al in beperkte mate aanwezig was – wordt er niet sterker op.

Van alle thema's maken consumenten zich het meest zorgen over hun pensioen. Dit geldt voor zowel de particuliere consument als de ondernemer. Dat is bovendien, samen met wonen, het thema waarover ze hun eigen kennis het laagst inschatten. De meest prangende pensioenvragen die onder consumenten leven, zijn: 'Bouw ik wel voldoende pensioen op?', gevolgd door de iets specifiekere vraag 'Kan ik na pensionering mijn levensstandaard handhaven?'.

Uitgesplitst naar leeftijd en opleidingsniveau wordt die eerste vraag vooral gesteld door hoogopgeleide mensen tussen de 35 en 65 jaar. Onder de 35 jaar wil men vooral weten of er voldoende zekerheid is; 65-plussers daarentegen stellen vooral de vraag of ze hun levensstandaard kunnen handhaven. Zorgen die gezien het uitblijven van indexering van het pensioen (ten tijde van de enquête) begrijpelijk zijn, maar vaak kan deze groep weinig meer aan de situatie veranderen.

De groep die zich het meest zorgen maakt, bestaat vooral uit mensen met een lage opleiding en een laag inkomen. Maar liefst twee derde van de respondenten met een benedenmodaal inkomen zegt zorgen te hebben rondom pensioen. Dat is 17 procentpunt meer dan het gemiddelde over alle respondenten.

Bij het thema pensioen lijken mensen overigens een reëler beeld te hebben van hun inzicht en de risico's dan bij de meeste andere thema's. Ze zeggen hier weinig benul van te hebben en maken zich er tegelijkertijd veel zorgen over. Met name over 'voldoende pensioenopbouw' en 'handhaven levensstandaard' leven vragen. Dit zijn subjectieve begrippen die voor consumenten lastig concreet te maken zijn.

Scheiden



In een tijdperk waarbij meer dan een derde van de huwelijken strandt, is een scheiding een realistisch scenario. De financiële impact van een scheiding kan groot zijn. Hoe schatten consumenten de gevolgen daarvan in?

Wanneer de respondenten verschillende scenario's voorgeschoteld krijgen en moeten aangeven welk scenario waarschijnlijk tot de meeste financiële problemen leidt, zetten ze zorgkosten bovenaan, gevolgd door stijgende woonlasten. De financiële impact van een scheiding schatten Nederlanders aanzienlijk lager in; dit life-event bungelt onderaan het lijstje.

Bij het scenario scheiden achten vrouwen de kans op financiële problemen veel kleiner dan mannen.

Aangezien ongeveer een derde van de huwelijken strandt, is het sterk de vraag in hoeverre die zorgeloosheid terecht is. Onderzoek van het CBS wijst bijvoorbeeld uit dat bijna 12 procent van de vrouwen na een scheiding onder de armoedegrens terechtkomt. Dat is twee keer zoveel als bij mannen, ▶

DE IDEALE FINANCIËEL ADVISEUR

Consumenten die hun financieel inzicht willen vergroten of hun financiële situatie willen verbeteren, kunnen daarvoor terecht bij een financieel adviseur/planner. Gevraagd naar de eisen waar die adviseur aan moet voldoen, antwoorden consumenten vooral dat de adviseur objectief, onafhankelijk en persoonsgericht moet zijn. Daarbij is er een duidelijke voorkeur voor een adviseur met brede kennis boven een adviseur die gespecialiseerd is. Het advies ontvangt men het liefst op het moment dat daar ook behoefte aan is; periodiek advies is niet erg gewild.

Bijna 8 op de 10 mensen denkt niet in financiële problemen te komen na een scheiding

24 procent. Bij vrouwen van 25 tot 60 jaar oud is dat zelfs 29 procent in het eerste jaar na een scheiding.

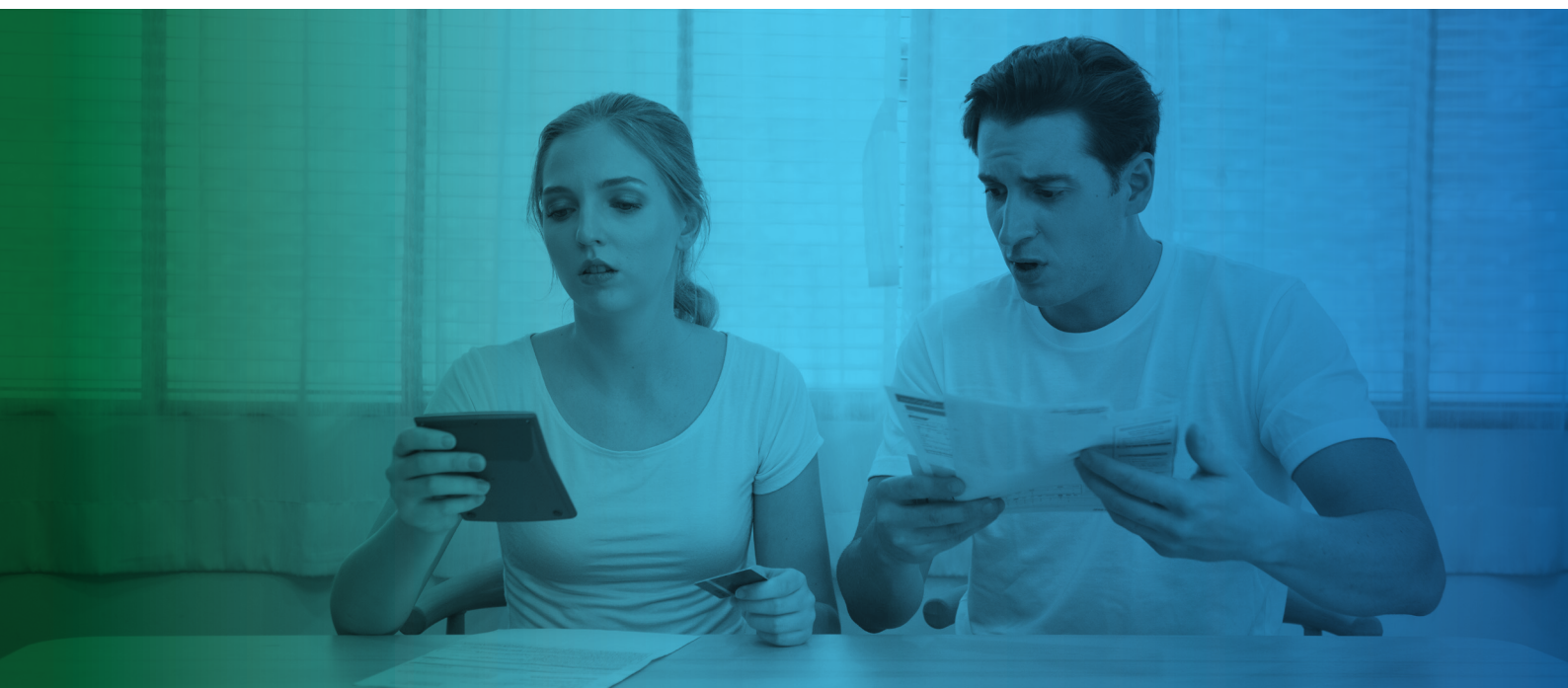
Waar vrouwen er in koopkracht doorgaans op achteruitgaan, neemt die bij mannen meestal met een paar procent toe, hoewel zij wel interen op hun vermogen. Ondanks die feiten achten vrouwen de kans op financiële problemen aanzienlijk vaker dan mannen zeer klein (score 1).

Het lijkt er dus op dat consumenten onbewust onbekwaam zijn als het gaat om het inschatten van hun kennis en de risico's van een scheiding. Ze rekenen zich vaak rijker dan ze zijn.



maar ook daar komt 1 op de 16 na een scheiding in een inkomenssituatie terecht die onder de armoedegrens ligt.

Zo zijn er ineens de kosten van twee woningen, die vaak ook onderdak moeten kunnen bieden aan kinderen. Zeker voor vrouwen kan dit tot problemen leiden, aangezien zij doorgaans minder inkomen genieten dan mannen. Uit CBS-onderzoek blijkt dat vrouwen er na een scheiding qua koopkracht behoorlijk op achteruitgaan: gemiddeld met

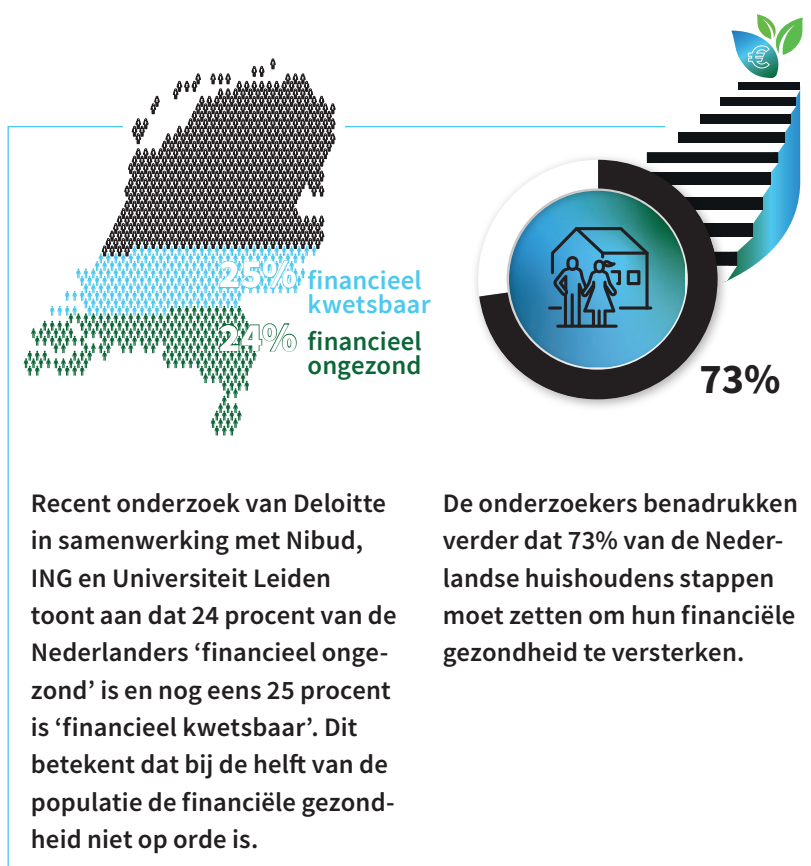


Conclusie

In de wereld van financiële planning wordt vaak gesproken over de drieslag overzicht, inzicht en handelingsperspectief. Door consumenten inzicht en overzicht te bieden, vergroot je hun handelingsperspectief. Maar er is iets vreemds aan de hand, zo blijkt uit het onderzoek van FFP en Omniplan. Mensen met weinig inzicht in hun financiële situatie hebben helemaal niet de behoefte aan meer inzicht, behalve als ze zich zorgen maken over hun financiële situatie.



Bron: Onderzoek van FFP en Omniplan



Bron: Uit onderzoek van Deloitte in samenwerking met Nibud, ING en Universiteit Leiden.

Hieruit kan worden afgeleid dat Nederlanders hun financiële kennis overschatten, de risico's onderschatten en wellicht vaak onbewust onbekwaam zijn. Bij het thema pensioen ligt dat anders: daar lijken ze bewust onbekwaam. Zodra de nieuwe Pensioenwet in werking treedt (waarschijnlijk per 1 januari 2023) en consumenten meer keuzevrijheid krijgen in de inrichting van het pensioen,

kunnen we verwachten dat met de keuzestress deze onbekwaamheid alleen maar zichtbaarder wordt. Als de hoogte van het pensioen meer verweven raakt met het resultaat van de beleggingen, houdt dat in dat mensen daarover een keuze moeten maken. Een risico-inschatting moeten maken. Kunnen ze dat? En durven ze dat wel?



thema scheiding: onbewust onbekwaam



thema pensioen: bewust onbekwaam



de risico's worden vaak onderschat

financiële kennis wordt vaak overschat

- NIEUWE PENSIOENWET KRIJGT MEER KEUZEVRIJHEID
- HOOGTE PENSIOEN RAAKT VERWEVEN MET RESULTAAT BELEGGINGEN



keuzesmaken

risico-inschatting maken

kan ik dit? durf ik dit?

Zorgelijke situatie voor mensen met laag inkomen

Extra aandacht verdient de groep mensen met een laag inkomen en dito opleiding. Deze groep geeft het vaakst aan zich veel zorgen te maken over het pensioen. Vanzelfsprekend ligt hier een verantwoordelijkheid voor de pensioenfondsen, die de verplichting hebben om hun deelnemers goed en laagdrempelig te informeren en te begeleiden. De praktijk leert dat er al flinke stappen zijn gemaakt, maar nog even grote stappen te nemen zijn. De aanbieders van pensioenvoorzieningen, vaak pensioenfondsen of verzekeraars, beschikken doorgaans over onvoldoende informatie over de deelnemer. Diens situatie, individuele behoeftes en ambities zijn meestal onbekend.



thema pensioen: mensen met laag inkomen en lage opleidingen hebben hoge zorgen over hun pensioen



laag inkomen, lage opleiding

hoge zorgen

VERPLICHTING PENSIOENVOORZIENINGEN:

- het geven van goede en laagdrempelige informatie
- begeleiding

MAAR:

- beschikken doorgaans over onvoldoende kennis van de deelnemers
- diens situatie, individuele behoeftes en ambities van deelnemers zijn meestal onbekend

Aanbevelingen

De noodzaak om het inzicht en de handelingsbereidheid onder consumenten te verhogen, is groot. Toch lijkt de consument die noodzaak nauwelijks te voelen. Hoe kunnen consumenten het beste worden geholpen? Verschillende marktspelers zouden hierin een rol kunnen spelen. We doen een aanzet voor vervolgacties om het inzicht en de handelingsbereidheid onder consumenten te vergroten.

Onderzoekers

Het moge duidelijk zijn dat consumenten zich over diverse financiële thema's zorgen maken. Tegelijkertijd is de behoefte aan meer inzicht laag. Is er een gevoel bij de consument dat hij er toch zelf niets aan kan veranderen? Heeft men momenteel andere zorgen die meer prioriteit hebben? Vindt men de kosten te hoog? We nodigen onderzoekers uit om te achterhalen waar dit door komt.

Planners

De financieel planner is de aangewezen persoon om het financieel inzicht van de consument te vergroten, diens zorgen te minimaliseren en hem te helpen bij het nemen van vervolgstappen.

De consument geeft aan op specifieke momenten behoefte te hebben aan advies. De praktijk leert dat dit vaak naar aanleiding van life-events gebeurt, zoals een scheiding of pensionering. Dit zou de indruk kunnen wekken dat consumenten behoefte hebben aan specialistisch advies, maar dat is niet het geval. De meeste consumenten prefereren een adviseur met brede kennis boven een specialist (resp. 38% en 12%). Het is en blijft dus zaak dat de financieel planner bij het geven van een deeladvies over een life-event, dat met een integrale blik doet.

Consumenten geven verder aan behoefte te hebben aan objectief advies en in veel mindere mate in productgerelateerd advies. Ze willen tips en actiepunten die meer inzicht verschaffen en die de financiële situatie verbeteren. Het probleem is echter dat de groep die dit het hardste nodig heeft, vaak vanwege de kosten niet in staat is zich te laten bijstaan door een (financieel) adviseur. Werkgevers en overheid kunnen daarin faciliteren.

Werkgevers

Werkgevers zouden persoonlijke financiën onderdeel kunnen maken van het employee benefit-programma. Meer overzicht en inzicht in bijvoorbeeld het pensioen maakt werknemers minder kwetsbaar. Het stelt ze in staat om passende beslissingen te nemen over de inrichting van hun pensioen. Dat is dringend noodzakelijk, omdat het nieuwe pensioenstelsel van deelnemers een grotere eigen verantwoordelijkheid verwacht.

Indien werkgevers dit faciliteren, kunnen ook werknemers met een smallere

WERKKOSTENREGELING

Werkgevers kunnen nu al via de werkkostenregeling een (fiscaal voordelige) nettovergoeding verstrekken voor financieel advies. Optimaal is dit nog niet, omdat pensioenadvieskosten dan ten koste gaan van andere faciliteiten binnen de vrije ruimte. Met een separate rubriek, een 'gerichte vrijstelling' in de werkkostenregeling, kan dit worden opgelost.

beurs profiteren van de toegevoegde waarde van een financieel adviseur of financieel planner. Werkgevers hebben hier ook zelf voordeel bij. Financiële ongezondheid zorgt voor veel stress en daarmee een flink verlies aan arbeidsproductiviteit. Een financieel gezonde werknemer is in het kader van duurzame inzetbaarheid ook in het belang van de werkgever.

Overheid

De overheid heeft in het verleden al vaak campagne gevoerd om consumenten te informeren over verschillende financiële thema's. Inmiddels weten we dat informeren niet automatisch aanzet tot actie. Dat vraagt om andere interventies. Het is goed om te zien dat vanuit het ministerie van Financiën in 2018 het Actieplan Consumentenkeuzes is opgestart. Hierin biedt de overheid een platform voor bedrijven en gedragsonderzoekers om samen oplossingen te vinden om consumenten bewustere keuzes te laten maken.

Daarmee zijn we er nog niet. Aan financiële planning is een kostenplaatje gekoppeld dat niet voor iedere consument betaalbaar is. Digitale mogelijkheden bieden daarvoor een oplossing, maar we weten inmiddels ook dat consumenten graag met een adviseur/planner sparren over het inzicht en de mogelijkheden. Vanuit de overheid zouden er mogelijkheden kunnen worden gecreëerd om dit kostentechnisch voor de consument aantrekkelijker te maken. Daarbij denken we bijvoorbeeld aan het verruimen van de werkkostenregeling, met het opnemen van financiële planning in deze regeling.

Slotsom

Het onderzoek laat zien dat de consument met weinig financieel inzicht niet zonder meer behoefte heeft aan meer financieel inzicht. Er is een grote kloof tussen de aanwezige kennis en het daadwerkelijk regelen van zaken. Een gezamenlijke aanpak tussen onderzoekers, financieel planners, overheid en werkgevers is noodzakelijk om de consument daarin te ondersteunen.

Ga voor meer informatie naar landingspagina.



Over FFP

FFP (Federatie Financieel Planners) is de beroepsorganisatie van financieel planners en bewaker van het CFP®-keurmerk in Nederland. FFP maakt onderdeel uit van het internationale netwerk van FPSB Ltd. (Financial Planning Standards Board). Circa 3.000 financieel planners in Nederland zijn aangesloten bij FFP. Hiermee is FFP de grootste Europese organisatie van financieel planners.

Een financieel planner is specialist op het gebied van complexe financiële situaties en schetst toekomstscenario's op basis van de laatste wet- en regelgevingen. Gecertificeerde financieel planners onderscheiden zich door kwaliteit, deskundigheid, betrokkenheid en adviseren integraal over persoonlijke financiële situaties.

Financiële planning biedt consumenten inzicht in en overzicht over zijn of haar totale financiële situatie in de vorm van een financieel (deel)plan. Het gaat erom in alle levensfasen over voldoende inkomen en vermogen te beschikken om financiële wensen en doelstellingen te realiseren en eventuele risico's op te vangen.

Meer informatie: www.ffp.nl

Social media kanalen: LinkedIn | Facebook | Twitter



Over Omniplan

Omniplan maakt financieel advies en planning software voor de financieel adviseur en consument. De Personal Finance Planner van Omniplan ontsluit complexe financiële berekeningen en maakt grondige doorrekeningen van financiële en fiscale situaties van een huishouden. De doorrekening geeft direct inzicht in de samenhang tussen de budget- en vermogensontwikkeling van een klant en de consequenties daarvan in de tijd. Daarnaast maakt het de life-events zoals pensioen, ontslag of overlijden van de cliënt of partner inzichtelijk. De Personal Finance Planner helpt de financieel adviseur bij het monitoren en het nemen van gezonde financiële beslissingen.

Meer informatie: www.omniplan.nl

Bij vragen kunt u contact opnemen met Kirsty van Oosteroom, via communicatie@ffp.nl of 06 304 875 29.

