

.....

Wijzer in geldzaken - 10 jaar

Een onderzoek onder n = 1.063 Nederlanders (18+)
over het gemak van het regelen van geldzaken



Is het regelen van geldzaken moeilijker of makkelijker geworden de afgelopen tien jaar?

Vind je het in de afgelopen tien jaar moeilijker of makkelijker geworden om geldzaken te regelen?	n = 1.063
Veel makkelijker	8%
Makkelijker	33%
Niet moeilijker, niet makkelijker	42%
Moeilijker	17%
Veel moeilijker	1%

41%

18%



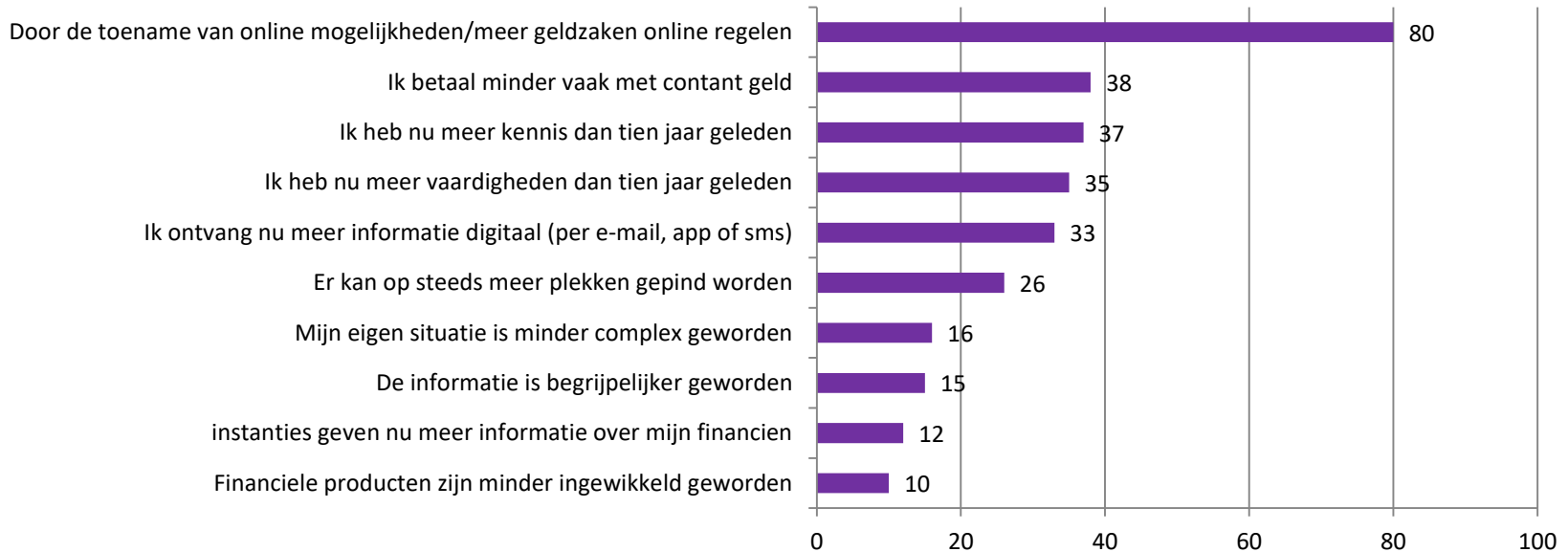
Verschillen tussen doelgroepen:

- ▶ Mannen vinden vaker dan vrouwen dat het regelen van geldzaken de afgelopen tien jaar (veel) makkelijker is geworden (51% vs. 32%).
- ▶ Middelbaar opgeleiden vinden het vaker makkelijker geworden; 36% versus 27% van de laag opgeleiden.

Makkelijker geworden, doordat....

Wat zorgt ervoor dat het (veel) makkelijker is geworden om geldzaken te regelen in de afgelopen tien jaar? (meerdere antwoorden mogelijk)

n = 434, indien (veel) makkelijker geworden om geldzaken te regelen de afgelopen tien jaar



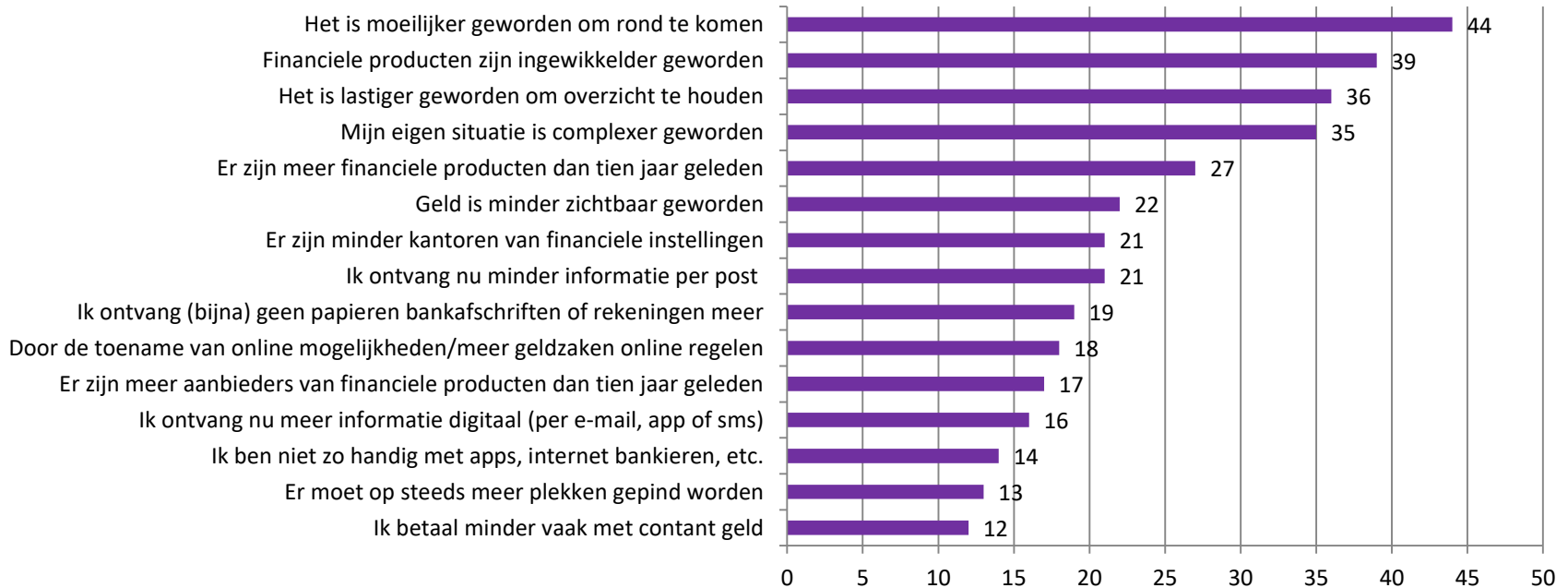
Verschillen tussen doelgroepen:

- ▶ Mannen vinden vaker dan vrouwen dat het regelen van geldzaken makkelijker is geworden doordat zij nu meer kennis hebben (42% versus 31%) en doordat zij nu minder vaak met contant geld betalen (42% versus 32%) dan tien jaar geleden.
- ▶ Hoog opgeleiden vinden vaker dan laag opgeleiden dat het regelen van geldzaken makkelijker is geworden doordat ze nu meer informatie digitaal ontvangen (40% versus 27%) en doordat ze nu meer kennis hebben (45% versus 30%) dan tien jaar geleden.
- ▶ Hoog opgeleiden vinden vaker dan middelbaar opgeleiden dat het regelen van geldzaken makkelijker is geworden door de toename van online mogelijkheden/ meer geldzaken online kunnen regelen (86% versus 77%).

Moeilijker geworden, doordat....

Wat zorgt ervoor dat het (veel) moeilijker is geworden om geldzaken te regelen in de afgelopen tien jaar? (meerdere antwoorden mogelijk)

n = 188, indien (veel) moeilijker geworden om geldzaken te regelen de afgelopen tien jaar



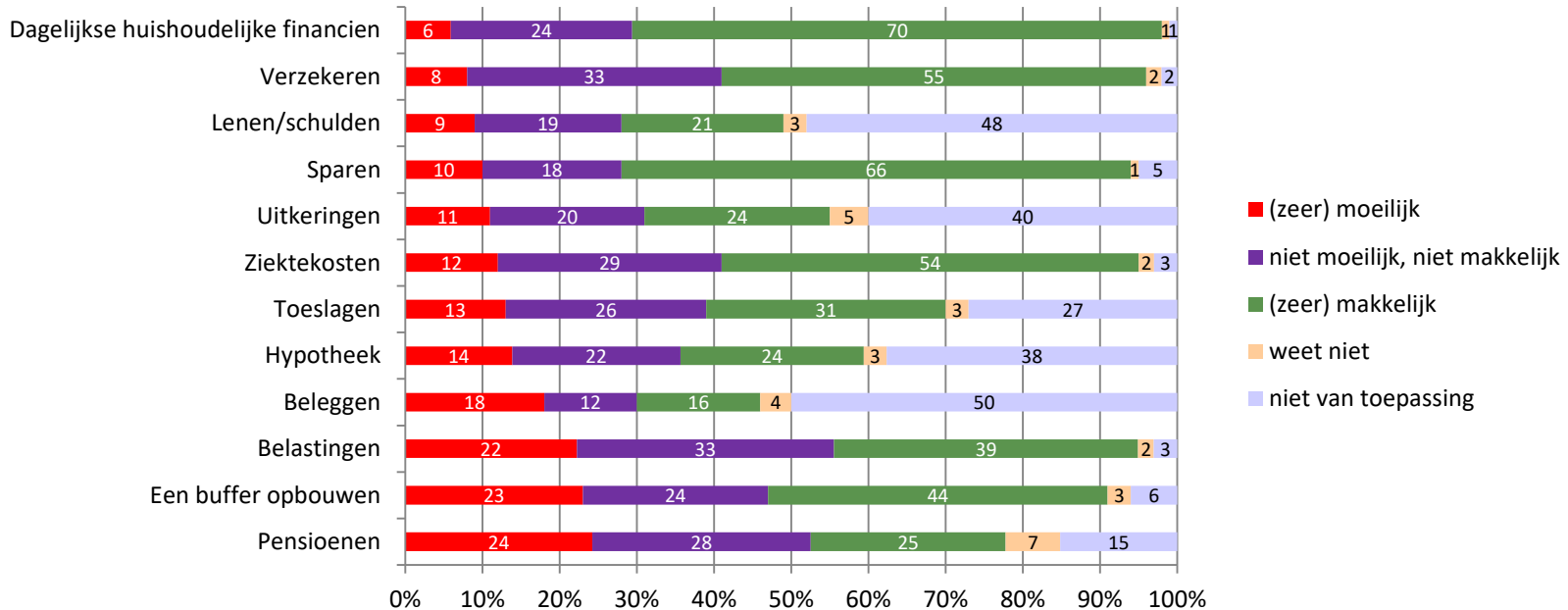
Verschillen tussen doelgroepen:

- ▶ Vrouwen vinden vaker dan mannen dat het regelen van geldzaken moeilijker is geworden doordat ze (bijna) geen papieren bankafschriften of rekeningen meer ontvangen (25% versus 12%) en doordat er op steeds meer plekken gepind moet worden (17% versus 7%) dan tien jaar geleden.
- ▶ Met name de 65-plussers geven vaker dan jongere doelgroepen aan dat het moeilijker is geworden om geldzaken te regelen doordat ze niet zo handig zijn met apps en internet bankieren (35%), ze (bijna) geen papieren afschriften of rekeningen (33%) en minder informatie per post ontvangen (28%).
- ▶ Laag opgeleiden vinden vaker dan middelbaar en hoog opgeleiden dat het regelen van geldzaken moeilijker is geworden doordat het moeilijker is geworden om rond te komen dan tien jaar geleden (63% versus 41% en 27%). En doordat ze niet zo handig zijn met apps en internet bankieren (26% versus 11% en 4%) en er op steeds meer plekken gepind moet worden (23% versus 10% en 5%). Daarnaast vinden laag opgeleiden vaker dan hoog opgeleiden dat het moeilijker is geworden geldzaken te regelen doordat ze minder informatie via de post ontvangen (32% versus 10%) en ze (bijna) geen papieren bankafschriften of rekeningen ontvangen (30% versus 8%).

Makkelijk of moeilijk te regelen geldzaken

In hoeverre vind je het makkelijk of moeilijk om iets te regelen op het gebied van onderstaande geldzaken?

n = 1.063



Verschillen tussen doelgroepen:

- ▶ Mannen vinden vaker dan vrouwen bepaalde geldzaken (zeer) makkelijk te regelen: sparen (71% versus 60%), verzekeren (61% versus 50%), ziektekosten (58% versus 50%), een buffer opbouwen (51% versus 38%), belastingen (47% versus 33%), toeslagen (35% versus 28%), hypotheek (30% versus 17%), pensioenen (28% versus 22%), lenen/schulden (28% versus 15%), beleggen (23% versus 8%) en uitkeringen (29% versus 20%). Vrouwen vinden met name het regelen van geldzaken rondom belastingen vaker (zeer) moeilijk dan mannen: 27% versus 18%.
- ▶ Laag opgeleiden vinden vaker dan middelbaar en hoog opgeleiden de volgende geldzaken (zeer) moeilijk te regelen: belastingen (28% versus 21% en 19%) en een buffer opbouwen (29% versus 23% en 13%). Hoe hoger men is opgeleid, hoe makkelijker men bepaalde geldzaken te regelen vindt. Bijvoorbeeld: sparen (49% van de laag, 66% van de middelbaar en 83% van de hoog opgeleiden vindt dit (zeer) makkelijk), dagelijkse huishoudelijke financiën (60%, 70% en 80%), een buffer opbouwen (27%, 42% en 67%), verzekeren (47%, 58% en 60%), belastingen (29%, 41% en 49%), hypotheek (16%, 22% en 34%), pensioenen (22%, 23% en 31%) en lenen/schulden (13%, 23% en 27%).

Aan wie vraagt men hulp bij regelen geldzaken?



Aan wie vraag je hulp wanneer je moeite hebt met het regelen van geldzaken? (meerdere antwoorden mogelijk)	n = 1.063
1. Familielid	32%
2. Mijn partner	27%
3. Financieel adviseur	20%
4. Mijn bank	15%
5. Online vraagbaak (bedrijf, organisatie, website)	14%
6. Vriend(in)	11%
7. Overheidsinstantie	8%
8. Kennis/collega	7%
Ik vraag geen hulp aan anderen	12%
Ik heb nooit moeite met inzicht in geldzaken	10%

Verschillen tussen doelgroepen:

- ▶ Vrouwen vragen vaker hulp aan hun partner: 35% versus 20% van de mannen. Mannen vragen vaker dan vrouwen hulp aan hun bank (19% versus 11%), een vriend(in) (13% versus 9%), een kennis/collega (10% versus 5%) en een overheidsinstantie (10% versus 6%).
- ▶ 18- t/m 34-jarigen vragen vaker hulp aan een familielid dan 35-plussers (64% versus 21%).
Naarmate de leeftijd stijgt, naarmate het percentage dat geen hulp aan anderen vraagt stijgt (18-34 jaar: 4%, 35-44 jaar: 9%, 45-54 jaar: 9%, 55-64 jaar: 19% en 65+: 21%).
- ▶ Hoog opgeleiden vragen vaker hulp aan een financieel adviseur (28% versus 18% en 16%) en aan een kennis/collega (11% versus 6% en 5%) dan middelbaar of laag opgeleiden. Laag opgeleiden vragen vaker geen hulp aan anderen dan middelbaar of hoog opgeleiden (18% versus 11% en 7%). Zij raadplegen ook minder vaak een online vraagbaak dan middelbaar of hoog opgeleiden (5% versus 16% en 20%).

Quotes rondom makkelijker maken bepaalde geldzaken

Hoe zou het gemakkelijker gemaakt kunnen worden om geldzaken te regelen op het gebied van

"De taal die gebruikt wordt, is zeer moeilijk te begrijpen."

"Belasting is een log systeem, dat zou versimpeld moeten worden."

Belastingen

"Minder complex maken. Nu kunnen er zoveel zaken zijn, ben ik altijd bang dat ik iets vergeet."

"Het dagelijks leven wordt steeds duurder... dus als de prijzen niet zouden stijgen."

Buffer opbouwen

"Als bijvoorbeeld de werkgever een klein deel apart houdt, als een soort van spaarpotje."

"Meer uitleg, stapsgewijs hulp en mogelijkheid om klein te beginnen."

"Zorgen dat het makkelijker is om voor een leek in te stappen."

Beleggen

"Het is mij niet duidelijk wanneer en waarom je ergens veilig kunt beleggen."

"Duidelijke overeenkomsten en verschillen tussen hypotheeken op een rijtje, voorwaarden verschillen bij elke maatschappij."

"Als er minder hypotheekvormen zouden bestaan."

Hypotheek

"Een wespennest van papieren en onduidelijke regels."

"Ik durf ze niet aan te vragen, omdat ik bang ben dat ik ze terug moet betalen."

Toeslagen

"Het wordt eerst uitgekeerd en later pas correct berekend. Altijd terugbetalen. Het mag van mij gewoon in de inkomstenbelasting teruggave meegenomen worden."

"Ik kan het geheel niet overzien."

Ziektekosten

"De zorgverzekeraars hebben allerlei verschillende pakketten die onderling moeilijk te vergelijken zijn."

"Alles standaardiseren met dezelfde namen en inhoud."

"Alles in een online overzicht dat begrijpbaar is en informatief, met de juiste cijfers."

"Duidelijk overzicht hoe je ervoor staat."

Pensioen

"Overzichtelijker maken wanneer je overstapt van baan, en automatisch van je vorige baan meenemen."

"Makkelijker maken voor de 'normale' mens, eenvoudiger taalgebruik."

"Alles gemakkelijk via een plek kunnen regelen."

Uitkeringen

"Doordat je alle informatie online krijgt, is het overzicht moeilijker te houden dan dat je het op papier hebt."

"Als je van een uitkering moet leven, is dat zwaar. Hoe dat nu geregeld is, is niet goed. Vroeger had je nog persoonlijk contact en hulp bij het solliciteren."

Het regelen van geldzaken kan gemakkelijker worden gemaakt door...

Welke van onderstaande zaken kunnen er volgens jou voor zorgen dat geldzaken gemakkelijker geregeld kunnen worden binnen tien jaar? (meerdere antwoorden mogelijk)	n = 1.063
1. Een online overzicht van al mijn geldzaken op één plek	51%
2. Minder verschillende soorten belastingen en toeslagen	45%
3/4. Duidelijkere communicatie vanuit financiële instellingen	40%
3/4. Duidelijkere communicatie vanuit de overheid	40%
5. Meer geldzaken online kunnen regelen	23%
6. Meer geldzaken via apps kunnen regelen	14%
7/8. Ontwikkeling van nieuwe financiële producten	10%
7/8. Op meer plekken contactloos kunnen betalen	10%
9. Op meer plekken kunnen betalen met de smartphone	7%
10. Nieuwe aanbieders op de financiële markt	3%
Anders, namelijk...	5%

- “Snellere en betere afhandeling van belastingzaken en onnodige stappen gewoon voorkomen”
- “Betaaltermijn verruimen naar 30 of 45 dagen in plaats van 14 dagen na aankoop/levering”
- “Cash betalen mogelijk houden”
- “Een en ander regelen met een vingerafdruk o.i.d. in plaats van allemaal verschillende wachtwoorden”
- “Betere transparantie m.b.t. financiële producten en duidelijker overzichten van zorgverzekering i.v.m. declaraties”
- “Niet alles digitaal”
- “Eenvoudiger taal”

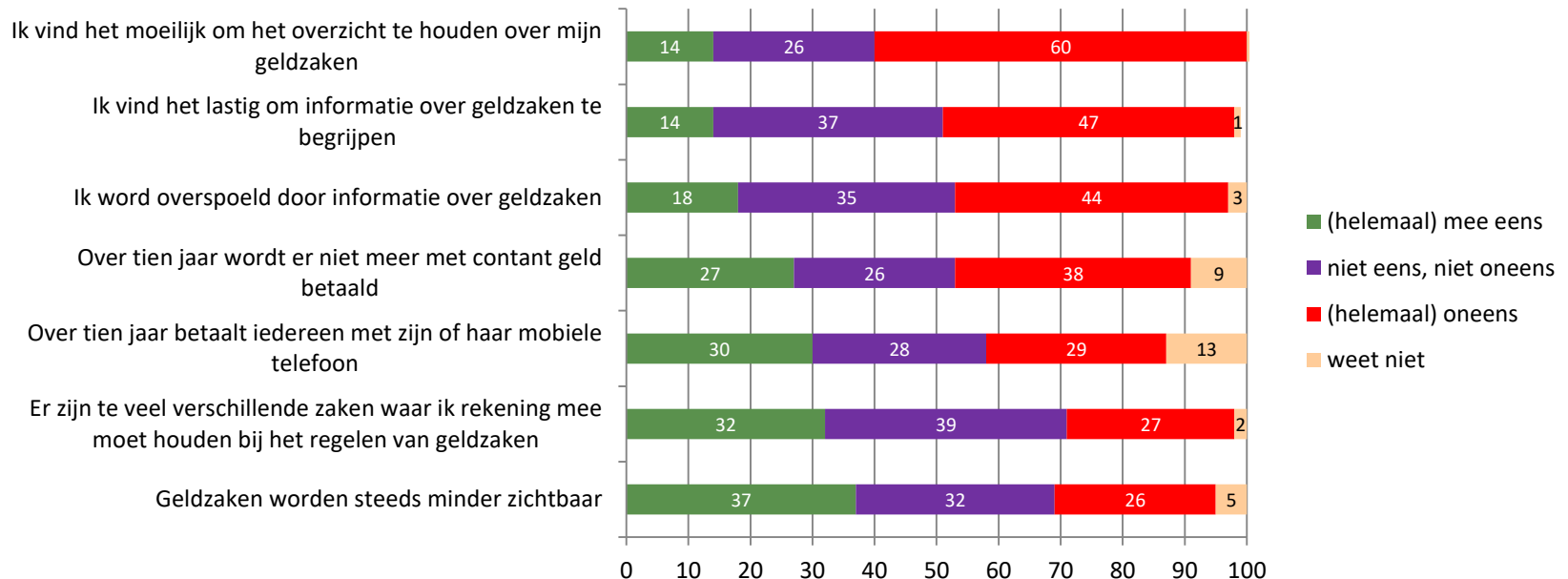
Verschillen tussen doelgroepen:

- ▶ Mannen vinden vaker dan vrouwen dat het regelen van geldzaken gemakkelijker gemaakt kan worden door meer geldzaken online (30% versus 17%) of via apps (19% versus 10%) te kunnen regelen, door de ontwikkeling van nieuwe financiële producten (13% versus 8%), en door op meer plekken contactloos (13% versus 7%) of met de smartphone (10% versus 4%) te kunnen betalen.
- ▶ Een online overzicht van alle geldzaken op één plek zorgt volgens hoog opgeleiden vaker voor vergemakkelijking dan volgens middelbaar of laag opgeleiden (58% versus 49% en 45%).

Stellingen

In welke mate ben je het eens of oneens met onderstaande stellingen?

n = 1.063



Verschillen tussen doelgroepen:

- ▶ Mannen vinden vaker dan vrouwen het (helemaal) niet: lastig om informatie over geldzaken te begrijpen (54% versus 41%), moeilijk om overzicht te houden (64% versus 56%), dat er te veel verschillende zaken zijn waar ze rekening mee moeten houden bij het regelen van geldzaken (31% versus 22%) en zijn het er vaker (helemaal) niet mee eens dat geldzaken steeds minder zichtbaar worden (30% versus 22%).
- ▶ 18- t/m 44-jarigen denken vaker dan 45-plussers dat iedereen over tien jaar met zijn of haar mobiele telefoon betaald (38% versus 25%).
- ▶ Laag opgeleiden zijn het vaker (helemaal) eens met de stelling dat zij informatie over geldzaken lastig te begrijpen vinden dan middelbaar of hoog opgeleiden (20% versus 13% en 10%). Zij denken minder vaak dat iedereen over tien jaar met zijn of haar mobiele telefoon betaald (25% versus 33% van de middelbaar of hoog opgeleiden). Middelbaar en hoog opgeleiden vinden het vaker (helemaal) niet moeilijk om overzicht over hun geldzaken te houden (73% en 61% versus 46%) en om informatie over geldzaken te begrijpen (64% en 47% versus 32%). Laag en middelbaar opgeleiden geven vaker aan overspoeld te worden door informatie over geldzaken dan hoog opgeleiden (22% en 19% versus 13%).

Onderzoeksverantwoording

- **Methode:** Online vragenlijst (CASI), onder deelnemers van het online panel van Panelclix, via Ruigrok Netpanel.
- **Onderzoekperiode:** Het veldwerk heeft gelopen van 1 tot en met 7 juni 2018.
- **Doelgroep:** Nederlanders van 18 jaar en ouder die iets van geldzaken regelen.

Vanuit een bruto steekproef, representatief voor Nederlanders van 18 jaar en ouder naar geslacht, leeftijd en opleidingsniveau, is de doelgroep van het onderzoek geselecteerd. De representativiteit is bereikt door quotering tijdens de dataverzameling en weging van de data achteraf. Als referentiebestand is gebruik gemaakt van de Gouden Standaard 2017, ontwikkeld door de MOA en het CBS.

- **Response:** In totaal hebben 1.063 Nederlanders van 18 jaar en ouder die alle, veel, sommige of weinig geldzaken regelen de vragenlijst helemaal ingevuld. Er zijn 7.277 uitnodigingen voor het onderzoek verstuurd. De respons bedraagt 15%.
- **Vragenlijst:** Gemiddeld hebben Nederlanders van 18 jaar en ouder ruim 5 minuten nodig gehad om de vragenlijst in te vullen.