

Verscheidenheid in financieel gedrag van senioren

Senioren zijn een groeiende, maar geen homogene groep. Er zijn drie groepen ouderen te onderscheiden voor wat betreft hun financieel inzicht en financieel gedrag. Enerzijds de financieel goed onderlegde senioren, en anderzijds twee vrij kwetsbare groepen: de financieel verstandige oudere senioren en de financieel onverstandige jongere senioren. Elke groep vereist een verschillende marketing-benadering door financiële instellingen. De twee kwetsbare groepen vereisen meer consumentenbescherming.

HANS KASPER
Hoogleraar aan Universiteit Maastricht
en directeur Etil bv

JULIETTA WESEL
Master student Universiteit Maastricht

De vergrijzing van de samenleving maakt de groep van senioren steeds groter en belangrijker. Nederland kende in 2010 bijvoorbeeld bijna 5,9 miljoen inwoners van 50 jaar en ouder op een totale bevolking van bijna 16,6 miljoen (35,4 procent). Dit zijn naar verwachting op de korte termijn (tot 2020) 7,0 miljoen vijftigplussers op ruim 17,2 miljoen inwoners (40,8 procent) en op de lange termijn (tot 2030) ruim 7,5 miljoen vijftigplussers op bijna 17,7 miljoen Nederlanders (42,5 procent). Tot aan 2060 stabiliseert dit aandeel van vijftigplussers in de Nederlandse bevolking. Deze omvangrijke groep ouderen heeft niet alleen een enorme economische betekenis maar ook specifieke behoeften op financieel gebied.

Hoewel het gemiddeld inkomen van ouderen de laatste jaren gestegen is, behoren zij niet allemaal tot de MOKKA's: de Mondige, Ondernemende, Kapitaal-Krachtige en Actieve ouderen. Er is nog weinig bekend over het financieel inzicht en gedrag van senioren in Nederland. In 2008 is bijvoorbeeld wel een onderzoek beschreven naar het financieel inzicht en financieel gedrag van Nederlanders, op basis van gegevens

die in 2007 zijn verzameld door het platform CentiQ. Maar daarin is slechts een beperkte indicatie over het financieel gedrag van senioren te vinden (Antonides *et al.*, 2008). In twee van de zeven gevonden clusters (de Financieel Onbekommerden en de Financieel Degelijken) is bijna de helft van de consumenten 55 jaar of ouder. Dezelfde data van het CentiQ-onderzoek kunnen evenwel gebruikt worden voor het beschrijven en analyseren van het financieel inzicht en financieel gedrag van ouderen.

Financiële instellingen kunnen de informatie over senioren gebruiken bij de ontwikkeling en aanpassing van hun producten, dienstverlening en marketingstrategieën voor deze doelgroep. Voor de overheid geldt dat de vergrijzing er toe kan leiden dat er nationaal een spaartekort komt dat zijn invloed heeft op de houdbaarheid van de overheidsfinanciën. Informatie over het financieel inzicht en gedrag van ouderen is voor de overheid belangrijk om de overheidsfinanciën op orde te houden en kwetsbare ouderen binnen de samenleving te identificeren en ze – indien nodig – bescherming te bieden.

METHODE EN DATA

Het CentiQ-onderzoek uit 2007 bevat een database van 4280 Nederlanders, waarvan hier de data van de 1787 respondenten van vijftig jaar of ouder over hun financieel gedrag en inzicht geanalyseerd worden. Vaak wordt in het onderzoek naar het consumentengedrag van ouderen een leeftijdsgrens van vijftig jaar gehanteerd: dan is er vaak sprake van het *empty nest* waardoor de financiële mogelijkheden weer wat ruimer worden.

In lijn met De Gier *et al.* (2007) valt het financieel gedrag uit te splitsen in drie onderdelen: rondkomen met het inkomen (overhouden van geld aan het eind van de maand, rekeningen kunnen betalen, forse inkomensdalingen/uitgaven kunnen opvangen en minder leenmogelijkheden gebruiken); overzicht (precies weten wat er op de betaalrekening staat, vaak nagaan wat het saldo van betaalrekeningen is, en overzicht van de uitgaven hebben); en sparen (geld dat men overhoudt overmaken naar een spaarrekening, schulden afbe-

talen of aandelen kopen, het aantal spaar- en investeringsproducten dat men bezit).

Ook voor wat betreft financieel inzicht wordt de lijn van De Gier *et al.* (2007) gevolgd: "Mensen met financieel inzicht zijn in staat 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." (De Gier *et al.*, 2007).

Het is gebruikelijk in het marktonderzoek een hiërarchische clusteranalyse in twee stappen uit te voeren wanneer men bepaalde marktsegmenten wil identificeren. Dat is ook hier gebeurd om na te gaan of er verschillende groepen vijftigplussers bestaan voor wat betreft hun financieel gedrag en inzicht. In de eerste stap wordt via de clusteranalyse van Ward vastgesteld wat het optimale aantal clusters zou kunnen zijn. Vervolgens wordt via de k/means-methode de uiteindelijke clusteranalyse uitgevoerd voor het optimale aantal clusters. In dit geval zijn dat drie clusters van senioren.

RESULTATEN

Er zijn drie groepen van vijftigplussers gevonden. Binnen elke groep hebben de vijftigplussers een vergelijkbaar financieel inzicht en gedrag; tussen de drie groepen zijn de verschillen significant. Gezien hun kenmerken hebben zij de volgende karakterisering gekregen: Financieel goed onderlegde senioren; Financieel verstandige oudere senioren; en Financieel onverstandige jongere senioren.

Op een schaal van -3 tot +3 kunnen de drie onderdelen van het financieel gedrag van de drie clusters met elkaar vergeleken worden (tabel 1). Een negatief teken betekent dat men niet goed presteert op dat onderdeel van het financieel gedrag.

De tabel geeft aan dat de Financieel goed onderlegde senioren (42 procent van alle vijftigplussers) op alle drie onderdelen van het financieel gedrag positief scoren (maar minder op het sparen) en dat de Financieel onverstandige jongere senioren (25 procent) op alle drie de onderdelen negatief scoren (vooral op het rondkomen). De Financieel verstandige oudere senioren (33 procent) scoren negatief op het punt van het hebben van financieel overzicht, maar positief op de andere onderdelen.

Eveneens worden op een schaal van -3 tot +3 enkele facetten van het financieel inzicht waarop de drie clusters sterk van elkaar verschillen in tabel 2 met elkaar vergeleken. Een negatief teken betekent dat men het item aan de linkerkant van de schaal van toepassing acht, of een bepaald kenmerk niet heeft.

De Financieel goed onderlegde senioren kenmerken zich vooral door een goede kennis van financiële producten en een goed financieel management. Zij hebben vrij goed geleerd om met geld om te gaan en zijn vrij actief en avontuurlijk bezig met het regelen van hun financiële zaken. De Financieel verstandige oudere senioren hebben een goed financieel management, zoeken veiligheid, zijn vrij passief in financiële zin en hebben geleerd om met geld om te gaan. De Financieel onverstandige jongere senioren hebben – daarentegen – een slecht financieel management en een slechte kennis van financiële

Financieel gedrag van drie groepen senioren

TABEL 1

Financieel gedrag	Financieel goed onderlegde senioren	Financieel verstandige oudere senioren	Financieel onverstandige jongere senioren
Rondkomen	+0,452	+0,108	-0,842
Overzicht	+0,545	-0,492	-0,233
Sparen	+0,078	+0,185	-0,392

Belangrijkste kenmerken van financieel inzicht

TABEL 2

Financieel inzicht	Financieel goed onderlegde senioren	Financieel verstandige oudere senioren	Financieel onverstandige jongere senioren
Actief-passief	-0,101	+0,146	-0,090
Avontuurlijk-veilig	-0,220	+0,389	-0,128
Geleerd om met geld om te gaan	+0,144	+0,330	-0,675
Kennis van financiële producten	+0,330	+0,036	-0,557
Financieel management	+0,212	+0,485	-0,975

Sociaal-economische kenmerken, in procenten

TABEL 3

	Financieel goed onderlegde senioren	Financieel verstandige oudere senioren	Financieel onverstandige jongere senioren
Mannen/vrouwen	61/39	42/58	54/46
Burgerlijke staat			
gehuwd, samenleven, geregistr. partnerschap	77	56	73
weduwe/weduwenaar	11	25	9
gescheiden/ongehuwd	12	19	19
Opleidingsniveau			
laag	29	64	49
midden	32	24	29
hoog	39	12	22
Netto maandinkomen			
minder dan 1500	34	62	49
1500 – 2100	29	28	34
meer dan 2100	37	10	14
Gemiddelde leeftijd	64,8 jaar	68,2 jaar	61,6 jaar
Aandeel huiseigenaars	74	42	49
Aandeel huishoudens met schulden (anders dan hypotheek)	11	8	40
Aandeel huishoudens dat spaart	83	76	66

producten; zij hebben niet geleerd om met geld om te gaan. Zij zijn in financiële zin avontuurlijk ingesteld.

Enkele relevante sociaal-economische kenmerken van de drie groepen staan in tabel 3. De Financieel goed onderlegde senioren zijn gemiddeld 65 jaar. Onder hen bevinden zich veel mannen, gehuwden, hogeropgeleiden, hogere inkomens, huiseigenaren en spaarders. De Financieel verstandige oudere senioren zijn wat ouder met gemiddeld 68 jaar. Onder hen bevinden zich veel vrouwen, gescheiden personen, weduwen/weduwenaars, lagere inkomens, lageropgeleiden, en huurders;

daarnaast weinig mensen met schulden. Hoewel de Financieel onverstandige jongere senioren de laagste gemiddelde leeftijd bezitten (62 jaar), scoren zij op veel kenmerken tussen de twee andere groepen in. Zij kennen overigens het grootste percentage mensen met een buitenlandse nationaliteit (14 procent), ongehuwden, mensen met schulden en relatief weinig mensen die sparen.

In alle drie de groepen vindt men financiële zekerheid, met name over het te behalen rendement of te betalen premies, een belangrijk beslissingscriterium om financiële verplichtingen aan te gaan. Voor de Financieel goed onderlegde senioren is ook de reputatie van de financiële instelling hierbij van belang. Het hebben van alle producten bij dezelfde financiële instelling is voor de twee andere groepen ook een belangrijk beslissingscriterium bij het kiezen van een financieel product.

CONCLUSIE EN IMPLICATIES

De steeds groter en belangrijker wordende groep senioren is niet homogeen wat betreft hun gedrag, inzicht, behoeften en voorkeuren op financieel gebied. Er zijn drie clusters van senioren van vijftig jaar en ouder te onderscheiden, terwijl voor alle Nederlanders zeven clusters bestaan. De drie clusters van senioren zijn: de Financieel goed onderlegde senioren, de Financieel verstandige oudere senioren, en de Financieel onverstandige jongere senioren. De clusters van senioren zijn nu duidelijker te omschrijven dan in het algemene CentiQ-onderzoek uit 2007 waarin senioren vooral voorkwamen onder de Financieel onbekommerden en de Financieel degelijken. De woorden 'onbekommerd' en 'degelijk' kunnen overigens wel herkend worden in deze drie clusters.

Twee van de drie clusters zijn elkaars uitersten. De Financieel goed onderlegde senioren scoren het beste op financieel gedrag en financieel inzicht; zij sparen veel en hebben weinig schulden. Vrijwel exact het tegenovergestelde geldt voor de Financieel onverstandige jongere senioren. De Financieel verstandige oudere senioren nemen een tussenpositie in.

Voor financiële instellingen zijn de Financieel goed onderlegde senioren de meest aantrekkelijke consumenten. Deze consumenten hebben over het algemeen een hoog inkomen en zijn bereid nieuwe spaar- en beleggingsproducten te proberen en eventueel wat risico te lopen. Zij zijn een sterke 'tegenspeler' en aantrekkelijke klant voor de financiële instellingen, wier reputatie voor deze groep ouderen belangrijk is bij het nemen van beslissingen. De Financieel onverstandige jongere senioren

zijn zijn weliswaar aantrekkelijk vanuit het oogpunt dat zij vrij veel financiële diensten afnemen, maar gaan niet verstandig met hun geld om. Dat brengt risico's met zich mee, zowel voor de consument als voor de financiële instelling.

De meest kwetsbare groep ouderen zijn de Financieel onverstandige jongere senioren: zij gaan niet verstandig met geld om, sparen amper, hebben niet zo'n hoog inkomen, maar wel veel leningen en schulden. Zowel het slechte financieel management als het gebrek aan financiële kennis leidt tot een slecht financieel gedrag. Zij geven meer uit dan er binnen komt en hebben veel kredieten/leningen om hun uitgavenpatroon te handhaven. Het is belangrijk om deze groep over dit ongunstige gedrag en consequenties voor te lichten of zelfs op te voeden zodat zij geen onterechte, onverantwoorde of te veel financiële verplichtingen aangaan. Wanneer na pensionering hun inkomen achteruit gaat, zullen zij in de problemen komen als zij hun leef- en uitgavenpatroon niet aanpassen aan de nieuwe situatie. Ook de Financieel verstandige oudere senioren zijn kwetsbaar, maar in een ander opzicht dan de Financieel onverstandige jongere senioren: zij zijn erg beïnvloedbaar en zoeken vooral zekerheid. Beide kwetsbare groepen geven er de voorkeur aan om alle financiële producten bij dezelfde instelling te hebben. Zij prefereren een financiële dienstverlener met een goede reputatie die helder communiceert en waar zij zich als totaalcliënt vertrouwd bij voelen en zich op kunnen verlaten.

De plannen van het nieuwe kabinet behelzen onder meer het verhogen van de belastingen voor ouderen. Dat kan mede bijdragen aan het op orde brengen van de overheidsfinanciën door de inkomsten te vergroten. Het kabinet heeft gesteld dat dit kan omdat deze groep zo kapitaalkrachtig is. Dit onderzoek toont echter aan dat slechts 42 procent van alle ouderen tot de financieel goed onderlegde en kapitaalkrachtige senioren gerekend kunnen worden. Bovendien, als zij meer belasting moeten betalen, kunnen zij minder zelf sparen voor hun oudedagsvoorziening of zorgkosten, waarvoor het kabinet ook een grotere eigen bijdrage verwacht. Ouderen zouden de overwaarde of opbrengst van hun huis kunnen gebruiken om te reserveren voor zorgkosten. Echter, wanneer de huizenprijs sterk is gedaald of het huis niet te verkopen is, is dit geen realistische mogelijkheid. Deze optie om het eigen huis op te eten, geldt niet voor huurders. Ook sparen niet alle ouderen, zoals dit onderzoek aantoont, laat staan dat ze veel sparen. Wat dat betreft was het boeiend dat onlangs in een discussie bij het Verbond van Verzekeraars een van de ouderen stelde dat zij weliswaar spaarde, maar dat dit net genoeg was om het eigen risico van de zorgverzekering te betalen.

Tijdens het interpreteren van de bevindingen moet er rekening mee gehouden worden dat de gebruikte dataset uit 2007 dateert en dat het zelf gerapporteerd gedrag betreft. Aan de andere kant rapporteert Zijlstra (2012) dat de capaciteiten van de gemiddelde consument om goede financiële keuzes te maken in de periode van 2004–2011 positief veranderd zijn. Laten we hopen dat onder ouderen daardoor in ieder geval de groep van Financieel onverstandige jongere senioren kleiner is geworden.

LITERATUUR

Antonides, G., I.M. de Groot en W.F van Raaij (2008) *Resultaten financieel inzicht van Nederlanders*. Den Haag: Ministerie van Financiën.

Gier, H. de, W. Verschoor, B. Frijns en T. Lehnert (2007) *Verslag vooronderzoek financieel inzicht en ontwikkeling vragenlijst*. Nijmegen: Nijmegen Centre for Economics.

Verbond van Verzekeraars (2012) *Bewustwording voor senioren én verzekeraars*. InfoPlus, 5 (juni).

Wesel, J.L.C.M. (2012) *Financial behavior of the elderly: a segmentation study*. Master thesis. Maastricht: Maastricht University.

Zijlstra, W.G. (2012) *Veranderingen in financiële beslisstijl van de consument*. ESB, 97(4637) 362–364.