



Exploratief onderzoek perceptie en gedrag financiële consumenten

Onderzoek MWM2 onder 817 consumenten in opdracht van [Informeert.nl](https://www.informeert.nl)



Aanleiding

April / mei 2016 heeft Informeert.nl samen met onderzoeksbureau MWM2 onderzoek gedaan onder ruim 800 consumenten naar de gedragingen van de Nederlandse consument rondom de eigen woning en hypotheek.

Het **primaire doel van het onderzoek** was: meer inzicht krijgen in de (latente) behoefte van consumenten aan onafhankelijk advies over wonen en hypotheek.

Het **secundaire doel van het onderzoek** was: versterken van de communicatieve en marketingdienstverlening van Informeert ten behoeve van de financieel adviseur.



Samenvatting

Kennis

- Slechts een klein deel van de consumenten denkt dat de eigen kennis over financiële woningzaken (zeer) slecht is. Alleen bij het oversluiten van de hypotheek is deze groep groter (23%). Mannen zijn zekerder over hun kennis: op alle aspecten schatten zij hun kennis hoger in. Dit geldt ook voor consumenten die meer dan 1,5x modaal verdienen, tegenover lagere inkomens.
- 47% van de consumenten vindt dat ze meer zouden moeten weten over financiën. Dit percentage vormt een contrast met het eerdere inzicht waaruit bleek dat consumenten denken dat hun kennis over financiën goed is. Nader onderzoek is nodig om te weten te komen hoe het verschil ontstaat tussen enerzijds de perceptie van de eigen kennis en anderzijds de perceptie over het belang van extra kennis.

Financieel advies

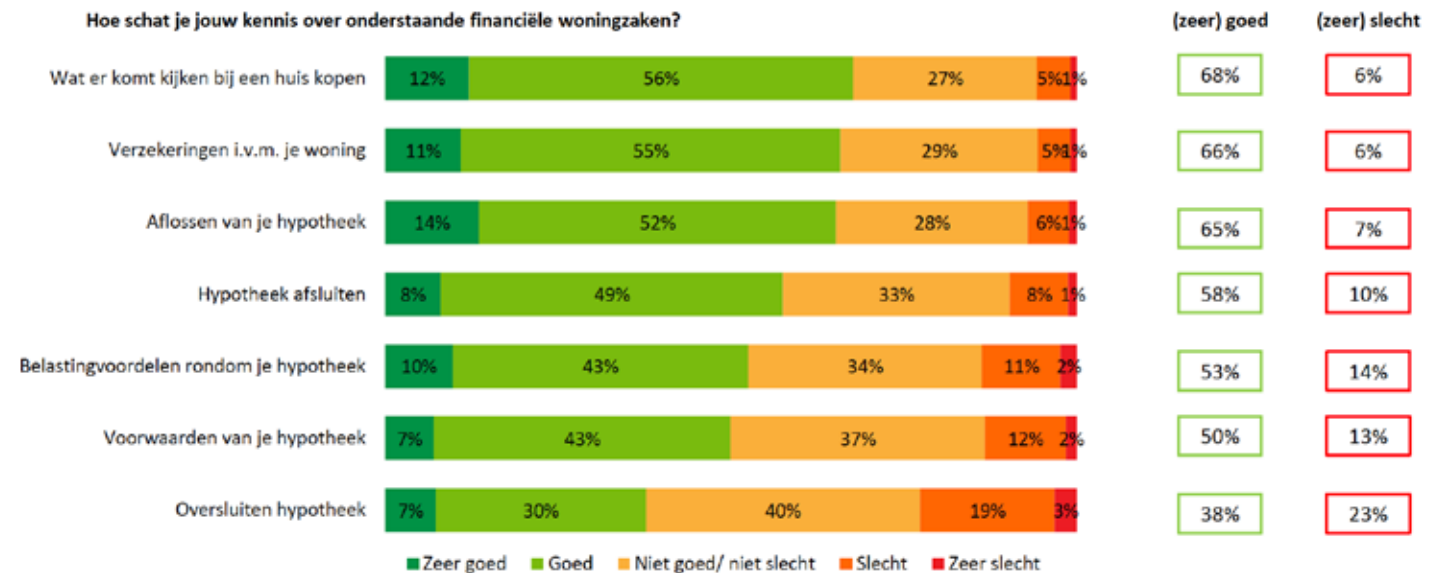
- Consumenten hechten de meeste waarde aan duidelijkheid en betrouwbaarheid van een hypotheekadvies. Snelheid en laagdrempeligheid zijn van minder groot belang.
- Internet, informatie via een bank / hypotheekverstrekker, of informatie via een adviseur zijn de belangrijkste bronnen waarmee mensen informatie inwinnen over hun huis of hypotheek.
- De onafhankelijk adviseur (34%) wordt door consumenten als belangrijkste bron van informatie gezien. Informatie van de bank of hypotheekverstrekker (28%) volgt op plek twee.
- Meer dan de helft van de consumenten (53%) gebruikt internet als informatiebron rondom woon- en hypotheekbeslissingen. Echter, slechts 21% van de consumenten classificeert Internet als de belangrijkste informatiebron. Hiermee staat internet dus achter de onafhankelijk adviseur en bank / hypotheekverstrekker.

Kennis over financiën



Consumenten tevreden over eigen kennis financiële woonzaken

- Slechts een klein deel van de consumenten denkt dat hun eigen kennis over financiële woningzaken (zeer) slecht is. Mannen zijn hierin zekerder van zichzelf dan vrouwen: op alle aspecten schatten zij hun kennis beter in. Dit geldt ook voor consumenten die meer dan 1,5 keer modaal verdienen, tegenover lagere inkomens.
- Wanneer consumenten bezig zijn met het (ver)kopen van een woning of het afsluiten/ oversluiten van een hypotheek, verdiepen zij zich hier waarschijnlijk ook in: zij schatten hun kennis over financiële woningzaken hoger in op de meeste aspecten.



Basis = alle consumenten n=817, leden van Wegwijs n=71

“OVERSLUITEN HYPOTHEEK IS HET LASTIGSTE ONDERWERP, VOORAL VOOR JONGERE CONSUMENTEN”

Kennis over financiële woningzaken geen 'moetje'

- Slechts een klein deel van de consumenten (10%) denkt dat hun kennis over financiële woningzaken (zeer) slecht is. Alleen bij het oversluiten van de hypotheek is deze groep groter (23%). Mannen zijn zekerder over hun kennis: op alle aspecten schatten zij hun kennis hoger in. Dit geldt ook voor consumenten die meer dan 1,5 x modaal verdienen, tegenover lagere inkomens.
- 47% van de consumenten vindt dat ze meer zouden moeten weten over financiën. Dit percentage vormt een contrast met het eerdere inzicht waaruit bleek dat consumenten denken dat hun kennis over financiën goed is. Nader onderzoek is nodig om te weten te komen hoe het verschil ontstaat tussen enerzijds de perceptie van de eigen kennis en anderzijds de perceptie over het belang van extra kennis.

"MEN VINDT NIET ALLEEN DAT ZE ER MEER OVER ZOULDEN MOETEN WETEN, MAAR WIL DIT ZELF OOK"

In hoeverre zijn onderstaande uitspraken op jou van toepassing?

Ik zou meer van financiële producten omtrent wonen en hypotheek willen weten.



Ik vind dat ik meer van financiële producten omtrent wonen en hypotheek zou moeten weten.



■ Helemaal van toepassing ■ Van toepassing ■ Neutraal ■ Niet van toepassing ■ Helemaal niet van toepassing

- Bijna acht op de tien consumenten die vindt dat ze meer van financiële producten omtrent wonen en hypotheke zouden moeten weten, wil hier ook echt meer van weten. Vooral mannen, jongere consumenten (25-34 jaar), en consumenten die nu bezig zijn met (ver)koop van een woning of afsluiten/oversluiten van een hypotheek zijn geïnteresseerd. Slechts een handjevol consumenten (4%) vindt dat ze wel meer zouden moeten weten, maar heeft hier eigenlijk geen zin in.
- Deze overlap tussen zouden moeten en willen weten, komt met name doordat consumenten het belang van deze kennis inzien, en het (financiële) voordeel dat het hun kan bieden. Zij geven aan dat het 'belangrijk', 'handig' en 'verstandig' is om op de hoogte te zijn, zeker aangezien er 'momenteel veel verandert', en ze er wellicht geld mee kunnen besparen.

Kan je toelichten waarom je vindt dat je meer van financiële producten omtrent wonen en hypotheke zou moeten weten?*



Basis = alle consumenten n=817, * consumenten die vinden dat ze meer van financiële producten zouden moeten weten n=387

Visie over
advies

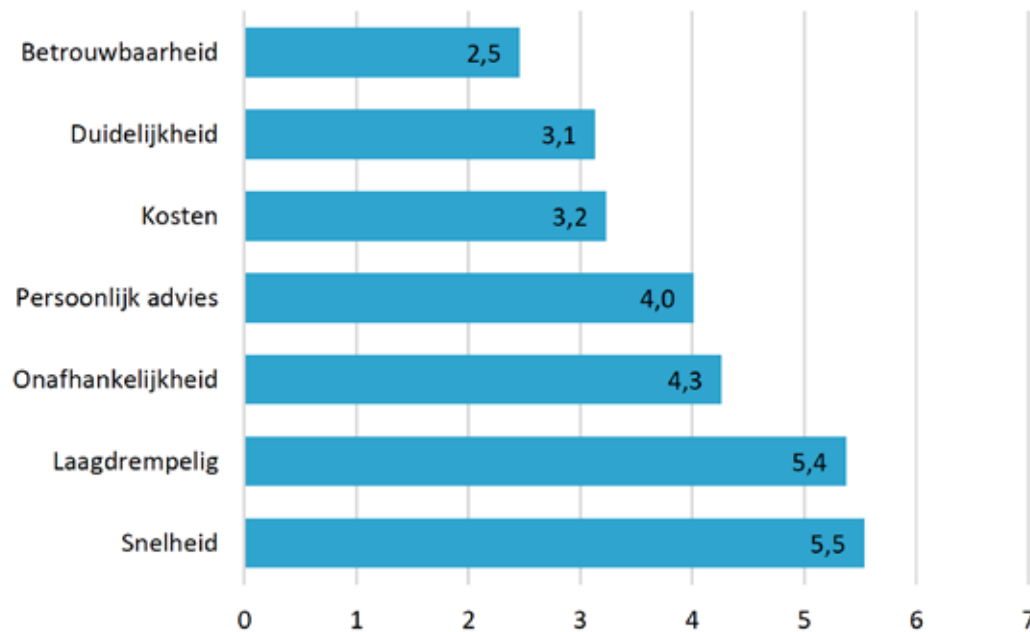
SONY

A close-up photograph of a person's hand holding a black Sony smartphone. The hand is positioned in the foreground, with the fingers gripping the phone. The phone's back is visible, showing the 'SONY' logo in white. The background is heavily blurred, showing a dog, possibly a golden retriever, looking towards the camera. The lighting is bright and natural, suggesting an outdoor setting.

Financieel advies: betrouwbaar, duidelijk en betaalbaar!

- Consumenten hechten meer waarde aan de kwaliteit van het advies, dan aan de snelheid.
- Snelheid is minder van belang voor consumenten met een inkomen van modaal tot 1,5 keer modaal, dan voor consumenten met hogere inkomens. Dit geldt ook voor onafhankelijkheid en persoonlijk advies.

Hoe belangrijk vind jij onderstaande criteria bij advies rondom wonen of hypotheek?
(rank 1-7 waarbij 1= meest belangrijk)



N = 708

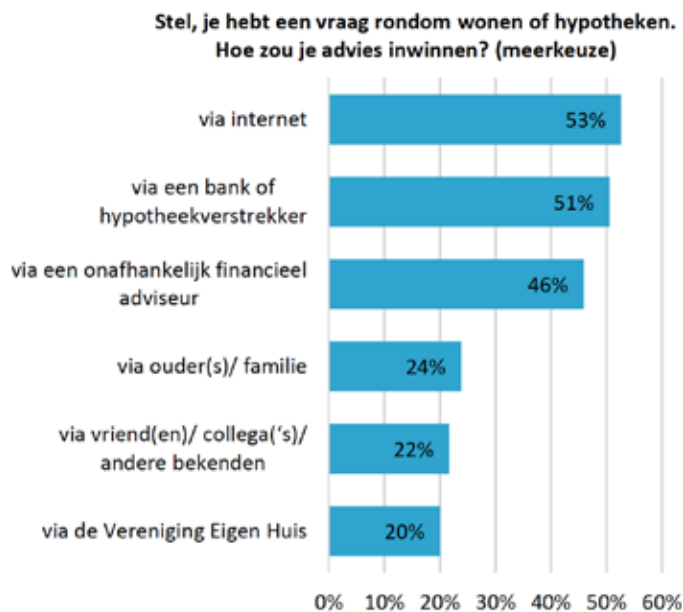
“De kosten van financieel advies zijn belangrijker bij mannen (56%) dan bij vrouwen (51%)”

Financieel adviseur is het belangrijkste

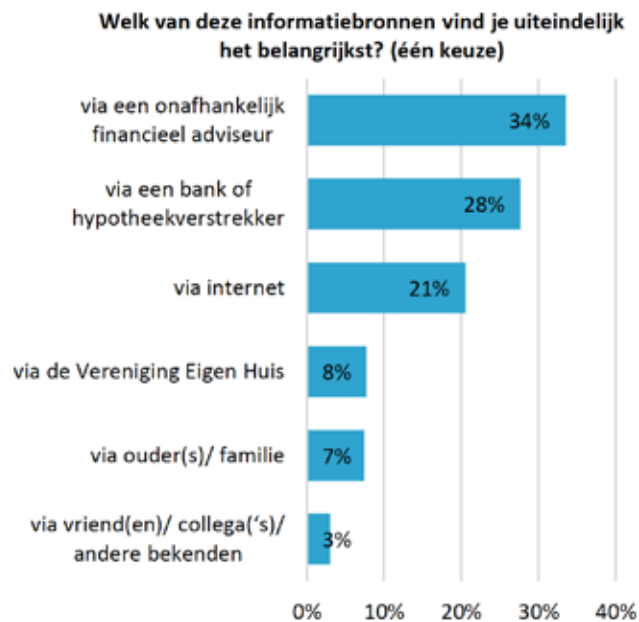
- De meerderheid van de consumenten (58%) zou meerdere informatiebronnen raadplegen wanneer zij op zoek zijn naar advies omtrent wonen of hypotheek. Populair zijn met name het internet, een bank/ hypotheekverstrekker en de onafhankelijk financieel adviseur. Hoger opgeleiden raadplegen gemiddeld meer verschillende bronnen (2,7) dan lager opgeleiden (1,9).

“Zes op de tien consumenten twijfelt of advies betrouwbaar is”

- De onafhankelijke adviseur wint het als belangrijkste informatiebron, onder zowel mannen als vrouwen, en voor alle leeftijdsgroepen. Toch heeft een groot deel van hen twijfels of dit advies daadwerkelijk het beste is. Ook bij de andere informatiebronnen (met name internet) heeft een groter deel twijfels, dan ‘alle vertrouwen’, in het advies. Uitzondering is Vereniging Eigen Huis: hoewel slechts een kleine groep voor hen kiest, krijgt VEH wel het meeste vertrouwen.
- Meer vrouwen dan mannen zouden een financieel adviseur raadplegen, en jongere en hoger opgeleide consumenten richten zich eerder tot familie/ bekenden dan oudere en laag opgeleide consumenten.



Basis = alle consumenten n=817



Consumenten zoekende naar balans professioneel en betrouwbaar advies

Wanneer ik financieel advies nodig heb over wonen/hypotheek twijfel ik bij wie ik daarvoor het beste terecht kan. Ik vind het zonde om veel geld te betalen voor een financieel adviseur, maar als ik advies vraag aan familie/vrienden of advies op internet zoek, dan weet ik niet zeker of dit goed en betrouwbaar advies is.

In hoeverre is de tekst herkenbaar voor je?



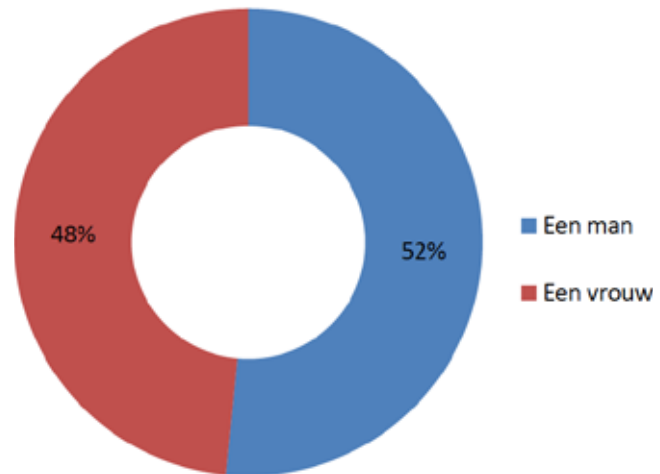
“Ruim de helft van de consumenten herkent zich in deze situatieschets.”

Profiel consumenten

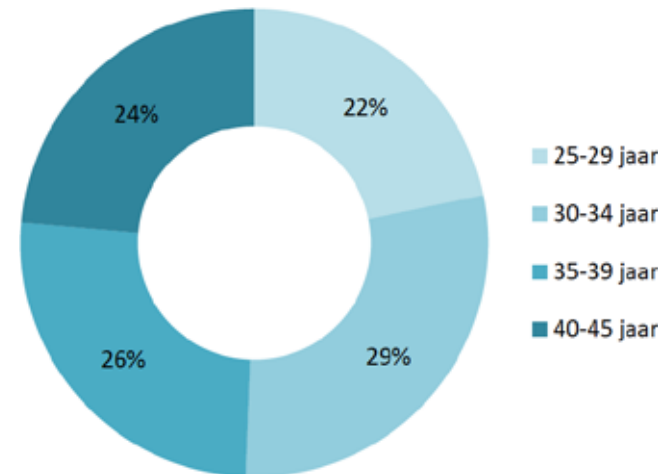


Profiel consumenten

Ik ben...

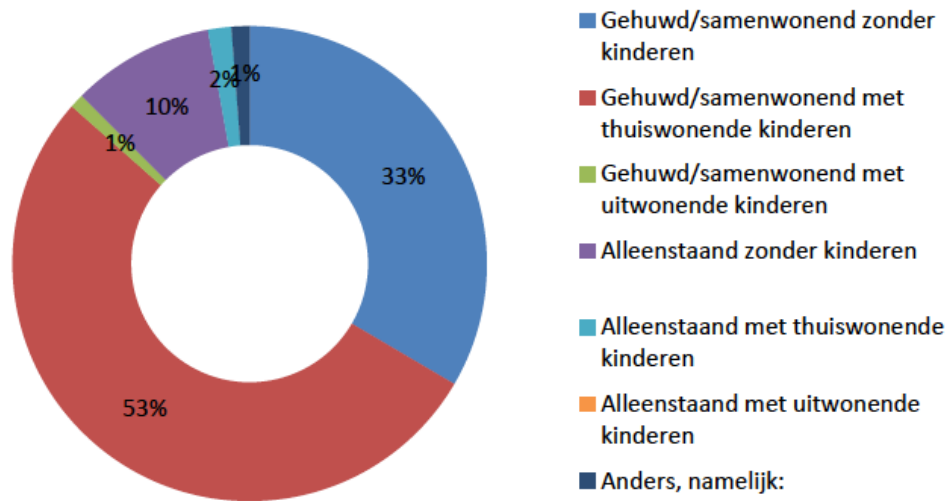


Wat is je leeftijd?

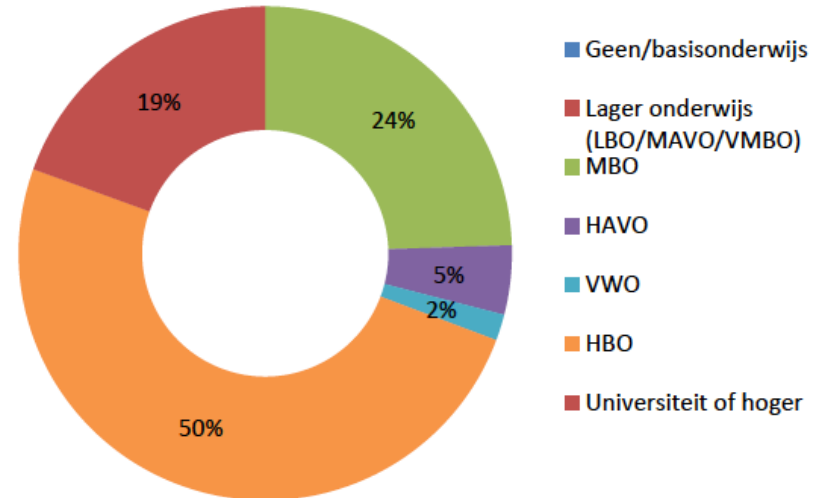


Profiel consumenten

Wat is je gezinnsamenstelling?

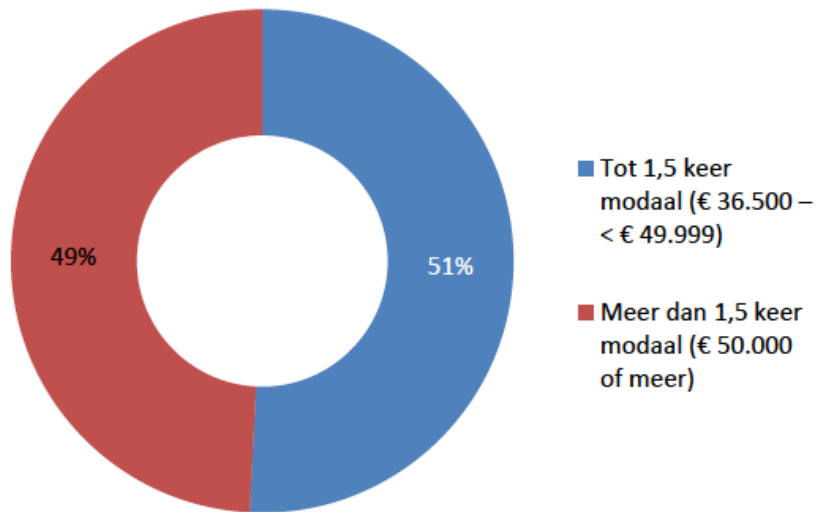


Wat is je hoogst genoten opleiding?
Deze hoeft niet afgerond te zijn.

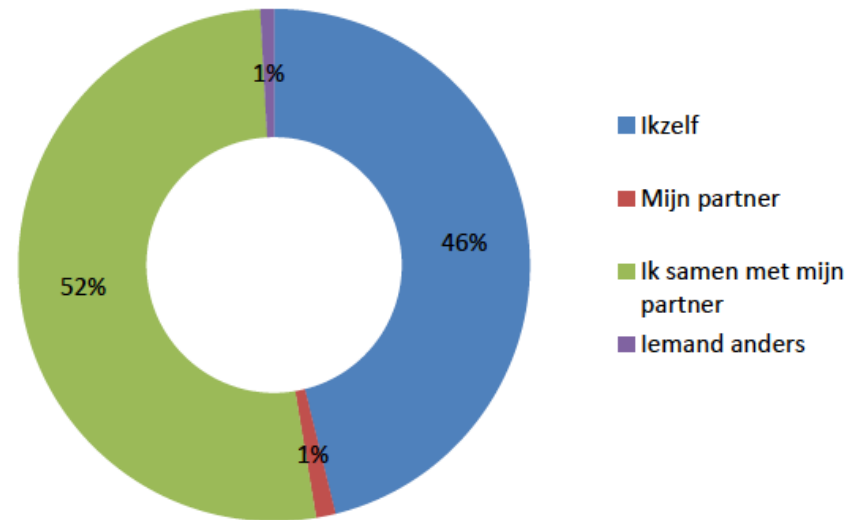


Profiel consumenten

Wat is je totale bruto (gezins)inkomen?

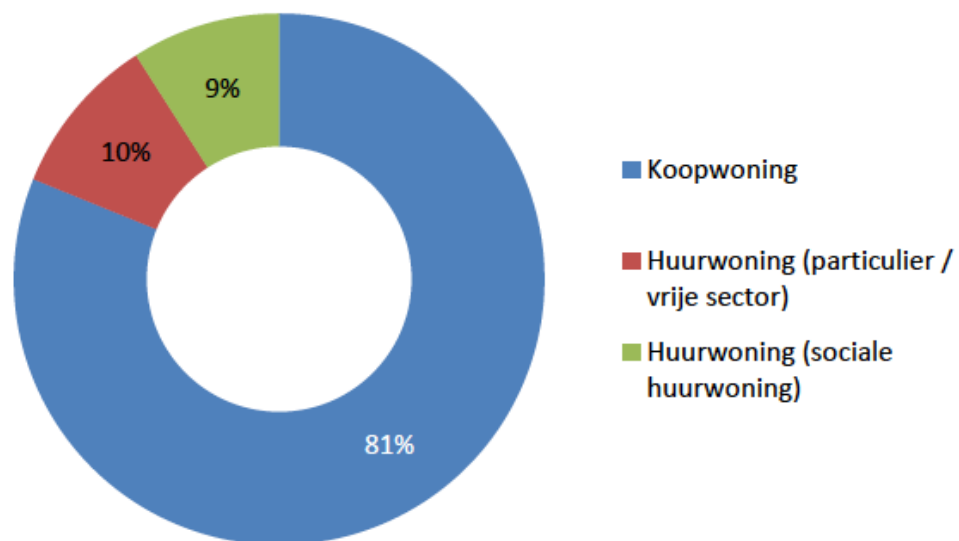


Wie regelt in jouw huishouden de financiële zaken?

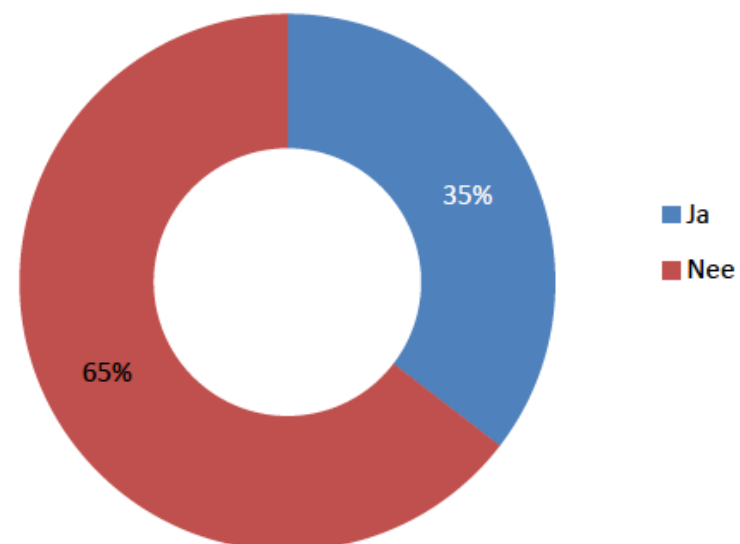


Profiel consumenten

Woon je in een koop- of huurwoning?



Ben je lid van Vereniging Eigen Huis?*



Profiel consumenten

Ben je momenteel bezig met het kopen of verkopen van een woning of het afsluiten/oversluiten van een hypotheek?

