

De kracht van de juiste vraag

Financiële doelen en keuzebegeleiding

dr. Minou van der Werf | Assistant professor



AI

Choose Goals

List of possible goals



Retirement



Home Down Payment



Travel



Education



Emergency Fund



Credit Card Debt



Car



Healthcare



Wedding

Prioritized goals



Retirement



Home Down Payment



Travel



Education



Emergency Fund



Healthcare



**Dream****Plan****Achieve**

Step 1. Add your goals

It's time to dream up some goals and set your direction. Below are ideas to get you started, or create a custom goal. Think of the possibilities!

Browse goals by category



Whānau



Home



Experiences



Career



Grow your money



Browse the categories
or click here to add a
custom goal

[Add a goal](#)

Date: _____

Financial goals

1. Get out of Debts.
2. Have an emergency fund.
3. Find extra income.
4. Have insurance.
5. Plan for retirement.



Wetenschappelijk onderzoek

Wat we weten

(Financiële) doelen stellen verhoogt motivatie en de kans dat het gedrag wordt uitgevoerd dat nodig is om het doel te behalen

Veel onderzoek naar wat je kunt doen om doelen effectiever te maken: specifiek, feedback, etc.

Wat we niet weten:

Hebben mensen financiële doelen?

Voor onderzoek moeten vaak doelen geformuleerd worden of worden doelen gegeven

→ aanname dat het overeenkomt met de werkelijkheid

Ons onderzoek

Vragen

- Hebben mensen financiële doelen?
- Wat verstaan ze onder financiële doelen?
- Hoe saillant zijn deze financiële doelen? Kunnen ze deze gemakkelijk identificeren?

Methode

- Interviews financieel adviseurs
- Interviews consumenten
- Grootschalig survey experiment



Interviews profs

14 professionals

- Klanten hebben doelen, maar vaak abstract of ze hebben moeite ze te definiëren
- Veel tijd gaat zitten in de doelen helder krijgen
- De vraag 'Welke financiële doelen heb je' levert meestal weinig op



Interviews profs

14 professionals

- Klanten hebben doelen, maar vaak abstract of ze hebben moeite ze te definiëren
- Veel tijd gaat zitten in de doelen helder krijgen
- De vraag 'Welke financiële doelen heb je' levert meestal weinig op

'Gisteren zei iemand: 'Als ik met pensioen ga, wil ik dat alles goed is geregeld.' Maar wat betekent dat? Je moet vervolgvragen blijven stellen.'

'Ik neem veel tijd om achter de levensdoelen van mensen te komen, hun wensen. De cijfers volgen pas in de tweede afspraak. Tijdens de eerste afspraak ben ik 1,5-2 uur bezig met uitzoeken welke doelen en wensen mijn klanten hebben.'

Interviews cons

| Gender | Age | Income | Savings |
|--------|-----|--------|-------------------|
| M | 56 | Hoog | > €50.000 |
| V | 42 | Hoog | €10.000-€29.999 |
| V | 51 | Hoog | > €50.000 |
| V | 49 | Laag | ? |
| V | 65 | Midden | €30.000 - €49.999 |
| V | 60 | Midden | €10.000-€29.999 |
| M | 34 | Hoog | > €50.000 |
| V | 29 | Midden | €10.000 - €29.999 |
| V | 25 | Hoog | €30.000 - €49.999 |
| M | 50 | Laag | No |



Resultaten

'Je kunt je pensioen ook naar voren laten trekken, maar dat betekent weer dat je dus later in je pensioen minder geld krijgt. Wil ik dat of wil ik dat niet? Dat is ook een doel voor mij, om dat goed uit te zoeken.'

Mensen hebben financiële doelen, maar verstaan er verschillende dingen onder

- **Geld sparen**

Resultaten

‘Budgetteren denk ik dan aan, ergens naartoe werken, ergens voor sparen. Een financieel doel is voor mij eigenlijk een spaardoel. En prioriteren. Wat is nu het meest belangrijk? Hoeveel geld hebben we? Waar kunnen we dat instoppen, en wat zijn daarin de prioriteiten? Waar gaan we voor sparen?’

‘Als je bedoelt of ik berekeningen heb [voor wat ik nodig heb om] eerder te stoppen met werken? Nee, ik weet het alleen globaal.

Mensen hebben financiële doelen, maar verstaan er verschillende dingen onder

- **Geld sparen**
- **Actief**

Resultaten

‘[Op dit moment heb ik] concreet [geen financiële doelen], nee. Ik probeer wel zoveel mogelijk te sparen. Ik probeer te sparen gewoon om een buffer te hebben en om eens wat te kunnen. Dat is mijn grootste doel van het sparen.

Maar we sparen niet voor zoiets als een nieuwe auto. Het is meer van, ik spaar om te kunnen leven en ook onverwachte dingen te kunnen, of opvangen.

Mensen hebben financiële doelen, maar verstaan er verschillende dingen onder

- **Geld sparen**
- **Actief**
- **Concreet**

Resultaten

‘Dus ik spaar het jaarlijkse abonnement voor een historische vereniging, voor de Zonnebloem, voor het kachelonderhoud per kwartaal en voor de verzekering, opstal en inboedel. Daar heb ik allemaal potjes voor. Maar ik zie een financieel doel als iets positiefs, dit is alleen voor levensonderhoud. [Als ik aan financiële doelen denk], dan denk ik aan zoiets als een Rolls-Royce’

Mensen hebben financiële doelen, maar verstaan er verschillende dingen onder

- **Geld sparen**
- **Actief**
- **Concreet**
- **Positief**

Resultaten

Simpelweg vragen ‘Wat zijn je financiële doelen?’ creëert geen volledig beeld

Een lijst met mogelijke doelen geven hielp:

1. Het herinnerde deelnemers aan bestaande doelen
2. Maar triggerde ook nieuwe doelen

‘Ik ben ook aan het sparen voor de studie van mijn kinderen. Daar ben ik al sinds ze geboren zijn voor aan het sparen. Ik heb er niet aan gedacht, ik weet niet waarom niet. Omdat het gewoon doorgaat, of zo. Dus dat heb ik al, denk ik, in mijn hoofd in een laasje geparkeerd. Dat loopt gewoon. Maar dat vind ik wel belangrijk.’

‘Een bruiloft stond niet op mijn lijstje. Dat wil ik wel ooit doen, denk ik, maar waarschijnlijk pas nadat ik een huis heb gekocht. Maar ik denk wel dat hij op mijn lijst met doelen hoort. Als mijn pensioen op mijn lijstje hoort, dan hoort de bruiloft er misschien ook op.’

Resultaten

Doelen worden 'vergeten', als:

1. Sparen **automatisme** is
2. Er **geen prioriteit** is
3. Het doel **continue** is (vakanties)
4. Het doel al is **bereikt** (e.g. buffer)
5. **Actief sparen niet nodig** is
6. Het doel **niet concreet** is
7. Het doel **niet positief** is



‘We hebben nu een oud schuurtje in de tuin staan, die zouden we graag willen vervangen door een soort van kantoor/gastenverblijf. Een multifunctionele ruimte waar mijn man zou kunnen werken, maar waar je ook heel makkelijk gasten kan hebben. Dat is wel echt een grote wens ook van ons, maar dat kan financieel nu niet. We moeten eerst die verbouwing van het bestaande huis afronden. Het is wel iets wat op de planning staat voor de komende vijftien jaar, maar ik denk dat we eerst de komende vijf jaar door moeten komen. Ik noem het geen financieel doel, want het is echt iets voor de toekomst.’

‘Het potje vakanties wordt telkens bijgevuld en wordt daarna ook weer eraf gehaald. Het voelt daardoor niet als een doel om naartoe te werken. Ik heb dat al een aantal keer bereikt en dan haal ik het weer eraf en dan heb ik het weer bereikt.’

Resultaten

Doelen worden ‘vergeten’, als:

1. Sparen **automatisme** is
2. Er **geen prioriteit** is
3. Het doel **continue** is (vakanties)
4. Het doel al is **bereikt** (e.g. buffer)
5. **Actief sparen niet nodig** is
6. Het doel **niet concreet** is
7. Het doel **niet positief** is

Conclusie interviews

Welke financiële doelen heb je?
Moeilijke vraag!

- Iedereen heeft een ander beeld van wat een financieel doel is
- Niet alle doelen zijn top of mind

→ De manier waarop het gesprek wordt gevoerd / de vraag wordt gesteld is dus van groot belang voor het antwoord





Experiment

Dus...

... hoe sterk is de invloed van de manier waarop naar doelen wordt gevraagd?

Representatief NL steekproef
N = 1.222
4 condities

Deelnemers

| Geslacht | respons | CBS 2023 |
|----------|---------|----------|
| man | 47% | 50% |
| vrouw | 53% | 50% |
| totaal | 100% | 100% |

| Leeftijd | respons | CBS 2023 |
|--------------|---------|----------|
| 25 - 29 jaar | 9% | 14% |
| 30 - 34 jaar | 13% | 14% |
| 35 - 39 jaar | 14% | 13% |
| 40 - 44 jaar | 14% | 13% |
| 45 - 49 jaar | 14% | 13% |
| 50 - 54 jaar | 16% | 16% |
| 55 - 60 jaar | 21% | 18% |
| totaal | 100% | 100% |

| Inkomen | respons | CBS 2023 |
|----------------|---------|----------|
| beneden modaal | 21% | 15% |
| modaal | 9% | 4% |
| boven modaal | 69% | 80% |
| totaal | 100% | 100% |

| Opleidingsniveau | respons | CBS 2023 |
|------------------|---------|----------|
| laag | 12% | 19% |
| middel | 41% | 42% |
| hoog | 47% | 39% |
| totaal | 100% | 100% |

| Provincie | respons | CBS 2023 |
|---------------|---------|----------|
| Drenthe | 3% | 3% |
| Flevoland | 2% | 3% |
| Friesland | 3% | 4% |
| Gelderland | 12% | 12% |
| Groningen | 3% | 3% |
| Limburg | 11% | 6% |
| Noord-Brabant | 16% | 15% |
| Noord-Holland | 15% | 17% |
| Overijssel | 7% | 6% |
| Utrecht | 8% | 8% |
| Zeeland | 1% | 2% |
| Zuid-Holland | 20% | 22% |
| totaal | 100% | 100% |

Conditities

Wij willen graag meer weten over de financiële doelen van mensen. Sommige mensen hebben financiële doelen, anderen niet. Deze financiële doelen kunnen doelen zijn die u op de korte termijn of op de lange termijn wilt bereiken. Heeft u op dit moment één of meerdere financiële doelen?

| | |
|--------------------|----------------------|
| Financial Goal #1 | <input type="text"/> |
| Financial Goal #2 | <input type="text"/> |
| Financial Goal #3 | <input type="text"/> |
| Financial Goal #4 | <input type="text"/> |
| Financial Goal #5 | <input type="text"/> |
| Financial Goal #6 | <input type="text"/> |
| Financial Goal #7 | <input type="text"/> |
| Financial Goal #8 | <input type="text"/> |
| Financial Goal #9 | <input type="text"/> |
| Financial Goal #10 | <input type="text"/> |

n = 286

- Emergency fund / rainy day savings / savings buffer
- Travelling
- Buying a house
- Saving (additional money) for retirement
- Money for (grand)children
- Other, namely [open]
- Other, namely [open]
- Other, namely [open]
- Other, namely [open]
- Other, namely [open]

n = 312

Conditities

n = 314

- Emergency fund / rainy day savings / savings buffer
- Travelling
- Buying a house
- Saving (additional money) for retirement
- Money for (grand)children
- Early retirement
- Accelerated mortgage repayment
- Making your home more sustainable
- Buying a car / motor / scooter
- Repaying loans or (student) debt
- Other, namely [open]

n = 310

- Emergency fund / rainy day savings / savings buffer
- Travelling
- Buying a house
- Saving (additional money) for retirement
- Money for (grand)children
- Early retirement
- Accelerated mortgage repayment
- Making your home more sustainable
- Buying a car / motor / scooter
- Repaying loans or (student) debt
- Wedding
- Renovating house
- Own company
- Own study
- Vacation home / second home
- Other, namely [open]



Experiment

Zijn er verschillen tussen condities in:

- Aantal doelen
- Type doelen

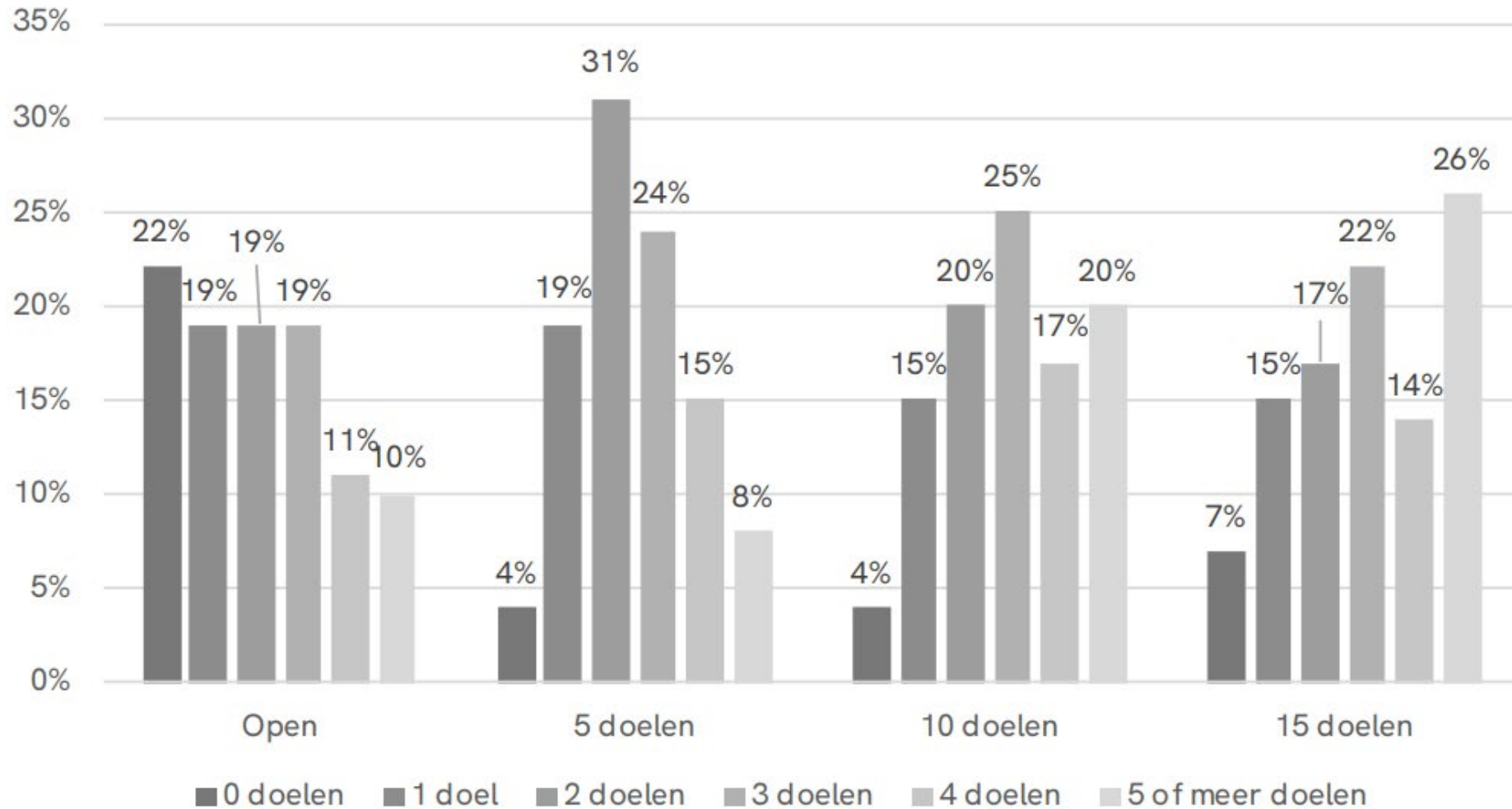
Resultaten | Aantal doelen

Meer antwoordopties → meer financiële doelen

| | Gemiddelde | Mediaan | Standaarddeviatie |
|---------------------------|------------|---------|-------------------|
| Open ^{a b c} | 2,2 | 2 | 1,8 |
| 5 doelen ^{a d e} | 2,6 | 2 | 1,4 |
| 10 doelen ^{b d} | 3,1 | 3 | 1,7 |
| 15 doelen ^{c e} | 3,3 | 3 | 2,1 |
| Totaal | 2,8 | 3 | 1,8 |

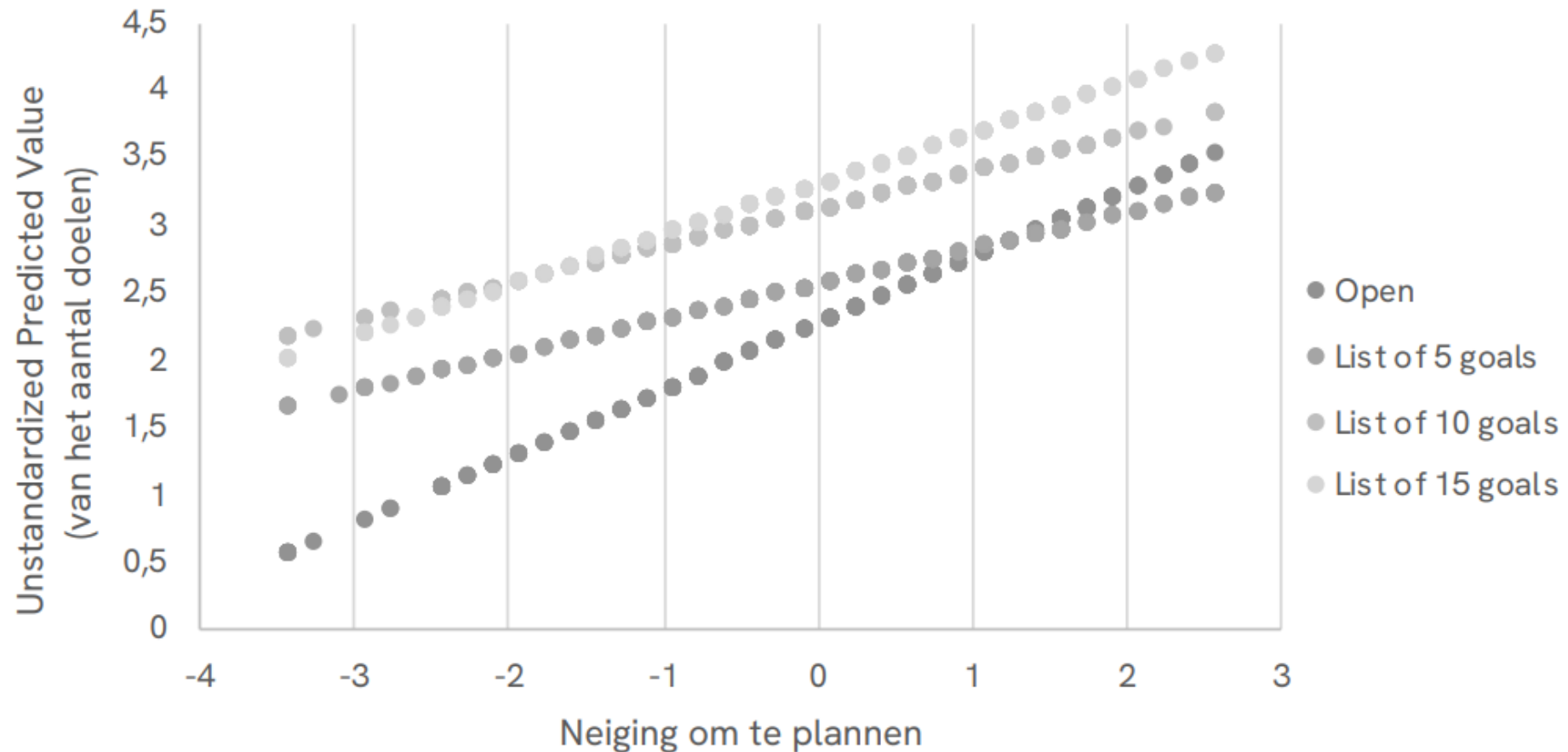
a b c d e Conditioes met dezelfde letter verschillen significant ($p < .05$) van elkaar.

Resultaten | Aantal doelen

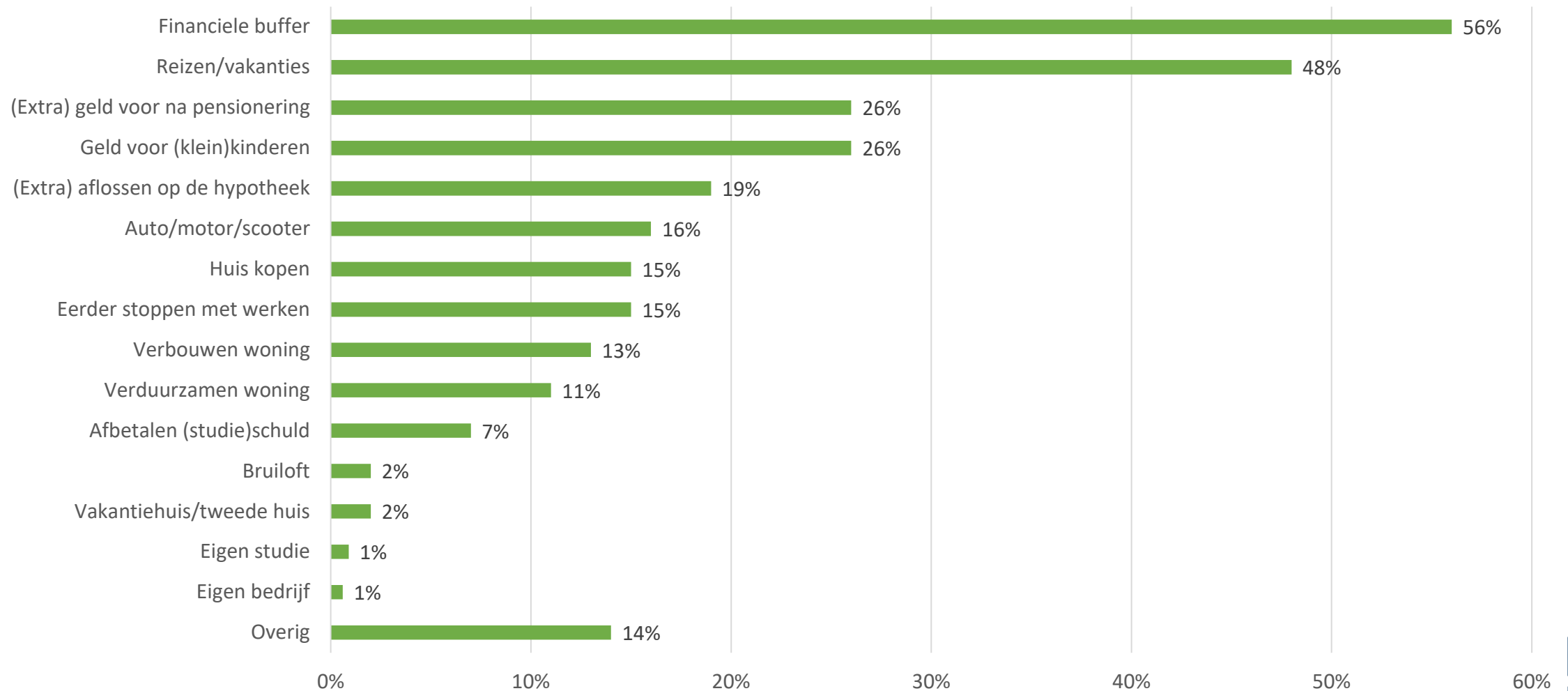


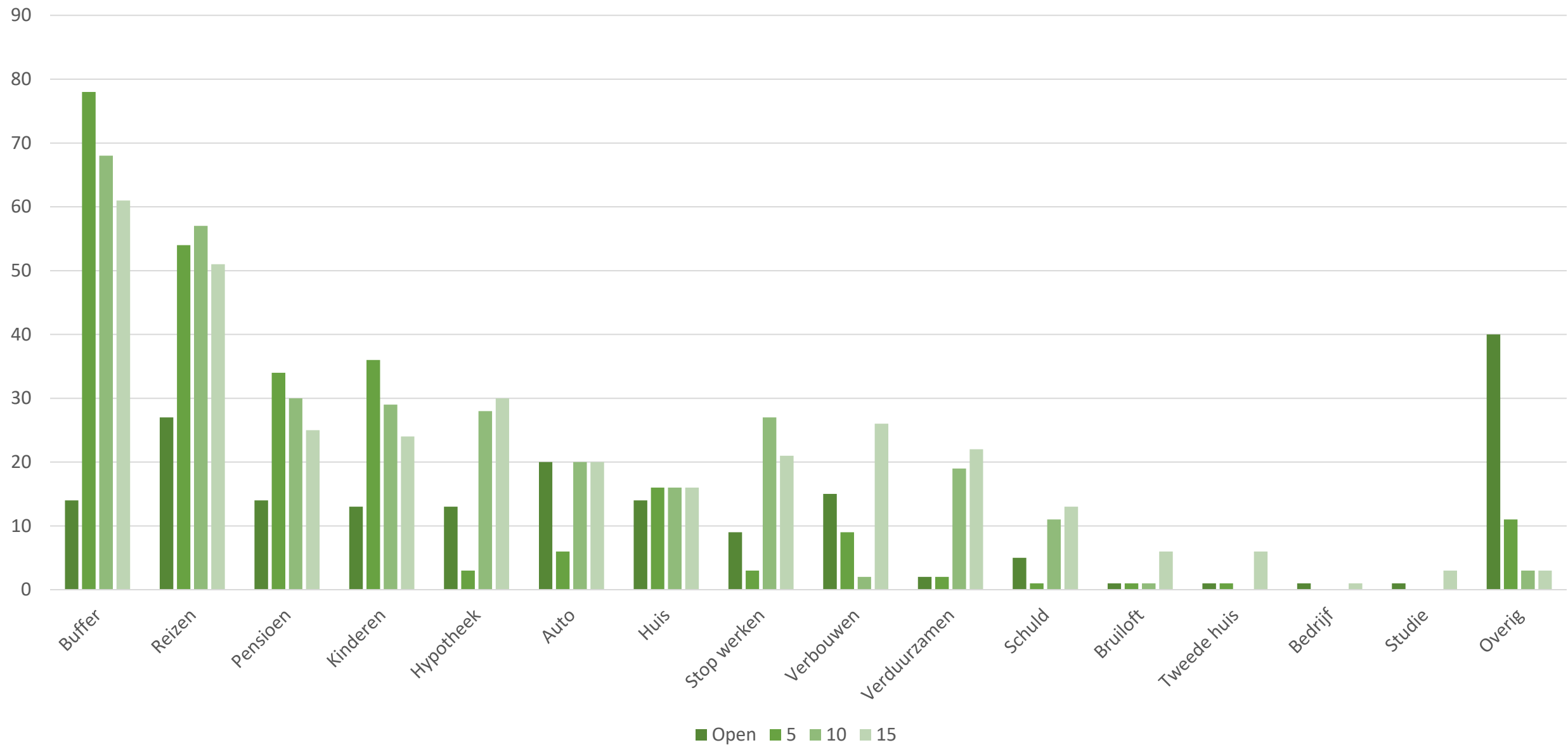
Resultaten | Aantal doelen

Figuur 2. *Interactie-effect tussen het aantal doelen dat deelnemers rapporteren en de neiging om te plannen*



Resultaten | Type doelen







Conclusie

De manier waarop naar financiële doelen wordt gevraagd, is cruciaal voor het aantal en type doelen die consumenten rapporteren

- Open antwoordopties triggeren vooral top of mind doelen
- Lange lijsten triggeren doelen die anders vergeten worden → maar potentieel ook 'nieuwe' doelen

