



## Wie let er op de kleintjes?

*Een kwalitatief onderzoek naar de financiële keuzes, kennis en kunde van mbo- en wo-opgeleide jongeren met betrekking tot de digitalisering van het betalingsverkeer*

**Johan Willems**

Masterscriptie  
Communicatie, Beleid  
en Management

DeNederlandscheBank

EUROSYSTEEM



Universiteit Utrecht

## Wie let er op de kleintjes?

*Een kwalitatief onderzoek naar de financiële keuzes, kennis en kunde van mbo- en wo-opgeleide jongeren met betrekking tot de digitalisering van het betalingsverkeer*

**Johan Willems | 6095674**

Master Communicatie, Beleid en Management  
Departement Bestuurs- en Organiseringswetenschap

Begeleider en eerste lezer  
*Dr. M.H. (Madelinde) Winnubst*

Tweede lezer  
*Drs. I.Y.E. (Iris) van Veenendaal*

*Een onderzoek in samenwerking met De Nederlandsche Bank*

**DeNederlandscheBank**

EUROSYSTEEM



**Universiteit Utrecht**

*...beleidsmakers zouden situaties moeten vermijden waar mensen, onzeker over hun voorkeuren en aangetast door cognitieve overbelasting en emotionele zorgen, niet kiezen of keuzes maken die onbevredigende resultaten oproepen.*  
*– Botti en Iyengar, 2006 in Van den Berg, 2016*

## Proloog

Het was dé hype van 2017: de Bitcoin. Iedereen ervoer oude gevoelens die mensen rond de goudkoorts moeten hebben gevoeld. Snel geld verdienen met cryptovaluta en dan weer omzetten naar die oude vertrouwde euro. Maar, hoe zit het eigenlijk met de euro? Is de euro over een paar jaar net zo digitaal en ingewikkeld als de Bitcoin of blijven we vasthouden aan contant geld? Met deze gedachten ben ik begonnen met schrijven aan mijn onderzoeksvoorstel, niet rondom de hype maar rondom de financieel stabiele euro. Wat vinden de jongeren van Nederland van geld en hoe denken zij over hun geldzaken?

Met een onderwerp dat achterafgezien veel aandacht heeft gekregen in nationale kranten, heb ik mijn onderzoeksvoorstel naar mijn neef toegestuurd die werkzaam is bij De Nederlandsche Bank. Voordat ik het wist mocht ik langskomen voor een kennismakingsgesprek met Nicole Jonker en Hans Brits van de afdeling Betalingsverkeer Beleid bij de bank. Ik heb dit als ontzettend spannend ervaren door mijn gebrek aan harde financiële kennis en door de kwalitatieve onderzoekvorm die ik kwam aanbieden bij een organisatie met vooral kwantitatieve kwaliteiten. Mede dankzij de begeleiding van Nicole vanuit DNB is de scriptie die nu voor u ligt een stuk scherper. Ik wil Nicole en Hans ontzettend bedanken voor de kans die jullie mij hebben gegeven om dit onderzoek bij De Nederlandsche Bank te schrijven. Ook wil ik mijn neef bedanken voor het doorsturen van mijn scriptieopzet naar de juiste persoon binnen de bank.

Uiteraard wil ik mijn scriptiebegeleider, Madeline Winnubst, bedanken voor haar geduld, tijd en moeite die ze in mij heeft geïnvesteerd het afgelopen half jaar. Ik weet dat mijn redelijk kwantitatieve achtergrond er niet voor heeft gezorgd dat ik alles de eerste keer direct van u aannam, maar het heeft wel gezorgd voor mooie kritische, doch positieve discussies. Ik hoop dat u ze net zoveel kon waarderen als ik; ik heb er in ieder geval veel van geleerd. Ook wil ik u bedanken voor uw feedback waardoor ik uitgedaagd werd om mijn scriptie steeds nét iets beter te maken.

Na tien jaar studeren zit het er dan nu echt op. Lieve ouders, bedankt voor de onvoorwaardelijke steun die jullie mij al die tijd hebben gegeven. Zonder jullie was het nooit gelukt.

Johan Willems

## Samenvatting

In een moderne samenleving zoals Nederland wordt een steeds groter beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van het individu bij het maken van financiële keuzes. In de tussentijd wordt betalen met de pinpas als steeds normaler gezien en wisselen mensen steeds vaker geld uit door middel van betaalverzoek-apps, zoals 'Tikkie'. Maar wat voor invloed heeft deze digitalisering op jongeren? Kunnen jongeren al deze financiële veranderingen zelfstandig bijbenen of wordt er te veel van uitgegaan dat jongeren vaardig en kundig genoeg zijn? In dit onderzoek staan jongeren en hun kennis en vaardigheden omtrent hun eigen geldzaken centraal. Om te begrijpen hoe kundig jongeren zijn op dit gebied is het nodig om te weten hoe jongeren aan hun informatie komen en wat voor soort informatie zij als betrouwbaar beschouwen.

De hoofdvraag van dit onderzoek is *“Hoe percipiëren hoog- en middelbaar opgeleide jongeren hun information load met betrekking tot financiële geletterdheid?”*.

Na het opstellen van de scriptieopzet is een literatuurstudie uitgevoerd om de verhouding tussen de twee theoretische concepten *information load* en financiële geletterdheid te definiëren en operationaliseren. De hoofdvraag is beantwoord aan de hand van kwalitatief onderzoek in de vorm van semigestructureerde interviews onder zestien jongeren, waarvan acht jongeren een mbo opleiding volgen en acht jongeren een wo opleiding volgen, en drie experts van verschillende organisaties. Uit de belangrijkste resultaten van dit onderzoek blijkt dat respondenten, ongeacht geslacht of opleidingsniveau, de perceptie hebben over voldoende financiële kennis en vaardigheden te beschikken om in het dagelijks leven goede beslissingen te nemen. Echter, de meeste respondenten weten niet hoe ze complexere financiële handelingen moeten verrichten, zoals het doen van belastingaangifte. Dit geeft aan dat respondenten vooral financiële beslissingen nemen op basis van te weinig kennis en vaardigheden. Ze nemen hun beslissingen veelal op basis van hun huidige kennis, de mening van hun directe omgeving en het internet. Jongeren laten complexe financiële beslissingen vaak afhangen van hun ouders, ongeacht of hun ouders over de relevante financiële kennis en vaardigheden beschikken om hun kind te helpen de keuzes te maken die gunstig zijn voor de situatie van hun kind.

Jongeren zijn digitaal gericht en ervaren betalen met de pinpas als de standaard manier van betalen. Alle kennis over hun eigen geldzaken komt voort uit hun digitale handelen,

zoals het beheren van de bank-app waarmee ze overzicht bewaren over hun spaargeld, betaalrekening en eventueel geleend geld. Chartaal geld is voor de helft van de ondervraagden moeilijk te beheersen. De jongeren zien contant geld als 'extra' of 'gratis' waardoor het relatief in waarde verliest en sneller wordt uitgegeven dan giraal geld. Dit komt met name doordat chartaal geld niet van hun rekening wordt afgeschreven en hun rekening dus tijdelijk onaangeraakt blijft. Hieruit blijkt dat jongeren hun geld het liefst giraal besteden en bijhouden om het beheersbaar te houden.

## Inhoudsopgave

Proloog	4
Samenvatting	5
Inhoudsopgave	7
<b>1. Inleiding</b>	<b>9</b>
1.1 Aanleiding	9
1.2 Probleemstelling	11
1.3 Relevantie	12
<b>2. Theorie</b>	<b>14</b>
2.1 Ontwikkeling van de pinpas	14
2.2 Financiële geletterdheid	19
2.3 Information load	22
2.4 Beantwoording theoretische deelvraag	25
<b>3. Methoden</b>	<b>26</b>
3.1 Onderzoeksmethode	26
3.2 Respondenten	27
3.3 Data-analyse	31
3.4 Kwaliteitscriteria voor kwalitatief onderzoek	32
3.5 Rol van onderzoeker	33
<b>4. Resultaten</b>	<b>35</b>
4.1 Voorkeur pinpas of contant geld	36
4.2 Information load	39
4.3 Financiële geletterdheid	43
4.4 Experts	47
4.5 Samenvatting	51
<b>5. Analyse</b>	<b>53</b>
5.1 Voorkeur pinpas	53
5.2 Information load	54
5.3 Financiële geletterdheid	57
5.4 Beantwoording empirische deelvragen	59
<b>6. Conclusie</b>	<b>62</b>
<b>7. Discussie</b>	<b>66</b>
<b>Bibliografie</b>	<b>69</b>

**Bijlagen**

Bijlage I	Voor- en nadelen chartaal en giraal geld	73
Bijlage II	Topiclijst jongeren	75
Bijlage III	Topiclijst experts	80
Bijlage IV	Respondentenlijst	83
Bijlage V	Codeboom	84
Bijlage VI	Informed consent	85
Bijlage VII	Likertschaal resultaten	86



## 1. Inleiding

### 1.1 Aanleiding

In een moderne samenleving zoals Nederland wordt een steeds groter beroep gedaan op de verantwoordelijkheid van het individu bij het maken van financiële keuzes. Dit stelt eisen aan de financiële kennis en vaardigheden van de burger, terwijl financiële producten en diensten steeds complexer worden (OECD, 2016). Daarnaast moeten jongeren op steeds jongere leeftijd grote financiële beslissingen nemen met betrekking tot hun (vervolg)opleiding, verzekeringen, betaalrekeningen en hun manier van betalen (OECD, 2016). Voldoende kennis omtrent financiën is niet alleen van belang voor de situatie van de individuele burger, maar ook voor het goed functioneren van de samenleving als geheel (DNB, 2006; OECD, 2016). De Nationale Ombudsman concludeerde onlangs dat de maatschappij met betrekking tot financiële zelfredzaamheid te complex is voor bepaalde groepen in de samenleving<sup>1</sup> (Tuzgöl-Broekhoven, Van den Berg, Govers, & Hanse, 2016). De *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD) concludeerde dat in 2015 één op de vijf Nederlandse 15-jarigen onder de maat scoort als het gaat om financiële geletterdheid (OECD, 2016). Deze jongeren komen niet verder dan het vergelijken van verschillende prijzen van hetzelfde artikel of het afdoen van eenvoudige geldtransacties (OECD, 2016). In 2017 publiceerde RTL Nieuws een artikel waarin wordt genoemd dat jongeren hun digitale vaardigheden overschatten. Volgens dit onderzoek, uitgevoerd door Kennisnet (2017), hebben jongeren moeite met het vinden van de juiste online informatie en het onderscheiden van verschillende nieuwsbronnen (“Jongeren overschatten hun digitale vaardigheden”, 2017). En dat kan voor problemen zorgen nu er steeds meer via digitale kanalen geregeld kan en moet worden. Niet alleen betalen verloopt steeds meer digitaal, maar ook berichtgeving over betalingen komt steeds vaker in een digitaal postvak terecht. Het overzicht bewaren tussen rekeningen op papier, digitaal en automatische incasso is dan ook waar vooral burgers tussen de achttien en vijfendertig tegenaan lopen. Burgers tussen de achttien en vijfendertig zijn een stuk minder vaardig in het bijhouden en ordenen van hun eigen financiële administratie (Schoonwille, Van der Schors & Kunkel, 2018). Daarnaast heeft ook de overheid de weg naar het internet gevonden. Denk bijvoorbeeld aan de ‘mijn-overheid’ omgeving waar je toegang tot kan krijgen via DigiD. In een visiebrief uit 2013 geeft minister Plasterk aan dat het digitale kanaal het voorkeurskanaal van de overheid gaat worden (Gillebaard & Vankan, 2013).

---

<sup>1</sup> Onder financiële geletterdheid, financiële bekwaamheid en financiële zelfredzaamheid wordt hetzelfde verstaan, namelijk de kennis, vaardigheden en motivatie van het individu op financieel gebied. Voor de gehele definitie, zie paragraaf 2.2.

In de visiebrief staat dat burgers kunnen profiteren van verbeterde dienstverlening zoals internetbankieren of e-shopping, maar ook dat organisaties kunnen profiteren van kostenreducties door het verdwijnen van papieren overschrijvingskaarten bij banken (Gillebaard & Vankan, 2013).

In Nederland wordt er relatief veel gebruik gemaakt van de pinpas en contactloos betalen in vergelijking met andere Europese landen (Jonker, Hernandez, De Vree & Zwaan, 2018). 2015 is het eerste jaar waarin meer girale betalingen zijn uitgevoerd dan chartale betalingen (Jonker et al., 2018). Met chartale betalingen worden betalingen met munten en bankbiljetten bedoeld. Girale betalingen zijn betalingen via bank- of girorekening (Boonstra, 2013). Het aantal pinbetalingen stijgt elk opvolgend jaar; in 2017 is het aantal pinbetalingen met 7,8 procent gestegen (3.843 miljoen transacties) ten opzichte van 2016 (Betaalvereniging Nederland). Betalen met een pinpas is de norm geworden en ook mobiel betalen wordt in de toekomst een steeds serieuzere betalingsvorm (Pousttchi & Dehnert, 2018). Vooral hoogopgeleiden betalen met de pinpas. Kinderen tussen de twaalf en achttien jaar en mensen met een laag opleidingsniveau blijven veelal met contant geld betalen (Jonker et al., 2018).

Door de toenemende complexiteit van financiële producten en diensten is er informatie nodig waar jongeren hun financiële keuzes op kunnen baseren. Volgens Van Raaij (2016) hebben producten zoals een spaarrekening of verzekering een *low involvement* status: burgers denken niet dagelijks aan financiële producten tenzij ze in financiële problemen (bijvoorbeeld schulden) raken. Door deze *low involvement* status kunnen burgers op het moment dat er meer informatie over een bepaald product opgezocht moet worden, *information overload* ervaren (Van Raaij, 2016). *Information overload* houdt in dat burgers moeite hebben met het verwerken van informatie, informatie vergelijken of het nemen van een weloverwogen keuze over welk product of dienst het beste voor hen is (Van Raaij, 2016). *Information overload* ontstaat wanneer er veel alternatieve producten beschikbaar zijn met verschillende eigenschappen die vergeleken kunnen worden. Het beslissingsproces wordt hierdoor te complex waardoor burgers de beslissing uitstellen of er helemaal van afzien (Van Raaij, 2016). Het is ook mogelijk dat burgers een beslissing maken op basis van te weinig kennis, ook wel *information underload* genoemd (Alexander, Barrett, Cumming, Herron, Holland, Keane, Ogburn, Orlowitz, Thomas, Tsao, 2016). Het tekortschieten van kennis kan worden verklaard door (geografische) ontoegankelijkheid (denk aan beperkte beschikbaarheid van YouTube video's), kosten, gebrek aan vaardigheden, gebrek aan opties, taalbarrière, geletterdheid of andere factoren. Het gebrek aan de juiste informatie zorgt er net als bij *information overload* voor dat de gemaakte beslissing niet altijd weloverwogen is. Door

op financieel gebied niet de juiste kennis en vaardigheden te bezitten, kunnen mensen in financiële problemen raken (Weijers & Kerkhof, 2016).

## 1.2 Probleemstelling

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de perceptie van jongeren op de digitalisering van het betalingsverkeer, hoe zij met geld omgaan en hun beoordeling van informatie over financiële producten en uitgaven zoals hun betaalrekening. Deze doelstelling leidt tot de volgende hoofdvraag.

**Hoofdvraag** | *Hoe percipiëren hoog- en middelbaar opgeleide jongeren hun information load met betrekking tot financiële geletterdheid?*

**Deelvraag 1** | Wat is de relatie tussen financiële geletterdheid en *information load* vanuit theoretisch perspectief?

**Deelvraag 2** | Wat is de motivatie van hoog- en middelbaar opgeleide jongeren om voor een chartale of girale betaalmethode te kiezen?

**Deelvraag 3** | Waar halen hoog- en middelbaar opgeleide jongeren hun informatie vandaan met betrekking tot financiële producten en uitgaven?

**Deelvraag 4** | Welke vaardigheden hebben hoog- en middelbaar opgeleide jongeren met betrekking tot financiële producten en uitgaven?

Met uitgaven worden de posten bedoeld waar veel jongeren mee te maken hebben zoals verzekeringen, telefoonrekeningen, (sport)abonnementen, vrijetijdsuitgaven (uitgaan, vakantie, uit eten), persoonlijke verzorging, collegegeld (opleidingskosten, boeken), vervoer (fiets, scooter, auto, ov), kleding, grote aankopen (laptop, apparaten, meubels), voeding, diversen (cadeaus, accessoires, sigaretten) en voor uitwonende de huur (Nibud<sup>1</sup>, 2017). Met financiële producten worden de betaalrekening, spaarrekening, (zorg)verzekering en eventuele leningen bedoeld (Nibud<sup>2</sup>, 2017). De financiële producten zijn een onderdeel van de uitgavenposten zoals hierboven vermeld.

Om deze deelvragen te kunnen beantwoorden wordt zowel literatuur- als veldonderzoek uitgevoerd. De eerste deelvraag kan op basis van literatuuronderzoek worden beantwoord. Deelvragen twee, drie en vier worden beantwoord op basis van veldonderzoek in de vorm van semigestructureerde interviews met zowel experts van verschillende organisaties, als jongeren. De interviews met de experts zijn bedoeld om meer achtergrondinformatie te verkrijgen over financiële geletterdheid, *information*

*load* en de digitalisering van het betalingsverkeer. Daarnaast kan de kennis van de experts bijdragen aan het formuleren van relevante vragen voor de topiclijst voor jongeren. De keuze om voor beginnende wo bachelor jongeren en mbo niveau 4 jongeren te kiezen is gebaseerd op het onderzoek van Van der Cruijssen, Hernandez en Jonker (2015) dat aantoont dat het gebruik van de pinpas toeneemt naarmate het opleidingsniveau stijgt. Er is gekozen om middelbaar opgeleide jongeren te vergelijken met wo bachelor jongeren omdat 40 procent (n = 10.903) van de Nederlandse bevolking middelbaar opgeleid is en er nog weinig bekend is over de financiële kennis en vaardigheden van deze groep (zie 3.2) (CBS, 2012).

### **1.3 Relevantie**

#### *Maatschappelijke relevantie*

Dit onderzoek draagt bij aan de kennis waar jongeren hun informatie vandaan halen en hoe jongeren hun eigen financiële situatie percipiëren. Met dit onderzoek kan meer inzicht ontstaan in waarom jongeren bepaalde financiële keuzes nemen. Het spreken met jongeren over hoe zij aan informatie komen en welke bronnen zij betrouwbaar achten, levert informatie op die kan worden ingezet om de financiële geletterdheid onder jongeren te verhogen. Dit is niet alleen gunstig voor het individu maar ook voor de economische gezondheid van de samenleving als geheel. Daarnaast kan dit onderzoek relevant zijn voor het Nibud. Het Nibud is een onafhankelijke stichting die informeert en adviseert over de financiën van huishoudens. Dit onderzoek kan duidelijkheid verschaffen in de manier waarop jongeren aan informatie komen. Daarnaast kan dit onderzoek relevant zijn voor De Nederlandsche Bank. DNB heeft momenteel weinig kennis over de doelgroep jongeren. DNB wil meer inzicht verkrijgen in hoe jongeren betalen en hoe jongeren geldzaken percipiëren.

#### *Wetenschappelijke relevantie*

De financiële geletterdheid en het betaalgedrag van diverse groepen burgers zoals jongeren, studenten, jongvolwassenen en ouderen, worden met regelmaat onderzocht door instanties zoals het Nibud. Daarnaast is door de OECD (2016) onderzocht wat het niveau van financiële geletterdheid is onder 15-jarigen. Echter, er is nog weinig bekend over waar jongeren hun informatie vandaan halen en wat voor informatiebronnen ze betrouwbaar achten. Kwalitatief onderzoek kan hieraan bijdragen door te onderzoeken waar jongeren hun kennis en vaardigheden op baseren met betrekking tot financiële informatie, producten en diensten.

Dit onderzoek kan bijdragen aan het inzicht in financiële geletterdheid en *information load* onder jongeren en een aanvulling zijn op eerdergenoemde kwantitatieve onderzoeken van de OECD (2016) en andere studies (Tuzgöl-Broekhoven et al., 2016). Er is voor zover bekend nog geen kwalitatief onderzoek uitgevoerd onder 18-jarigen met verschillende opleidingsniveaus.

## 2. Theorie

In dit hoofdstuk bespreek ik de literatuur over financiële geletterdheid en *information load*. Om te begrijpen hoe er momenteel betaald wordt, hoe informatie over de eigen financiële situatie verzameld wordt en hoe dit er in de toekomst mogelijk uit gaat zien, is het belangrijk om eerst een stapje terug te doen in de geschiedenis. Waarom is er in de jaren '80 gekozen om de pinpas te stimuleren? Aan de hand van de ontwikkeling van de pinpas kan er wellicht wat gezegd worden over het huidige betaalgedrag van de jongeren. Daarnaast worden de theoretische concepten financiële geletterdheid en *information load* toegelicht en geoperationaliseerd.

### 2.1 De ontwikkeling van de pinpas

Sinds de invoering van de pinpas in 1987 kunnen burgers met een betaalrekening bij een geldautomaat contant geld opnemen (Jonker, Plooi & Verburg, 2017). Het opnemen van geld met een pinpas was een verschil met vroeger omdat burgers niet langer bij een bank naar binnen hoefden om geld op te nemen met behulp van een bankmedewerker. Daarnaast kon met de pinpas geld opgenomen worden buiten de openingstijden van de bank (Jonker et al., 2017). Vanaf 1990 was het bij een kleine hoeveelheid verkooppunten in Nederland ook mogelijk om naast het traditionele contant geld, direct met de pinpas te betalen (Jonker et al., 2017). In 2002 is Nederland overgestapt van de gulden naar de euro. Toen de euro in 2002 werd ingevoerd werd 85 procent van alle transacties contant afgerekend en 15 procent met andere betaalwijzen (Jonker et al., 2018). Een jaar later, in 2003, nam het gebruik van de pinpas af. Op dat moment werd minder dan 10 procent met de pinpas betaald (Brits en Winder, 2005). In november 2005 sloegen banken en retailers de handen ineen om de pinpas als betaalmiddel te promoten om zo de kosten van pintransacties voor retailers en banken te verlagen en de beveiliging van het betaalsysteem te verhogen (Jonker et al., 2017). Zo werden er door de jaren heen verschillende campagnes opgezet zoals "Klein bedrag? Pinnen mag!" van 2007 tot 2012 om kleine pintransacties te bevorderen en "Pinnen? Ja graag!" vanaf mei 2013, om pinnen in zijn algemeenheid te bevorderen. Deze reclames waren in het begin gericht op burgers die de pinpas al gebruikten om hen te stimuleren de pinpas meer te gebruiken (Jonker et al., 2018). Onder andere door de campagnes is het aantal contante betalingen afgenomen. Terwijl er in 2002 nog 85 procent (n = 7 miljard) met contant geld werd betaald daalde dit in 2007 naar 72 procent (n = 5,5 miljard) en in 2010 naar 65 procent (n = 5 miljard) (Jonker et al., 2018; DNB, 2009; Hernandez, Jonker & Kosse, 2011). Zoals eerder vermeld zijn er in 2015 meer pintransacties afgehandeld dan

chartale betalingen. Dat 2015 het eerste jaar is geweest dat er meer pintransacties zijn geweest dan chartale betalingen kan wellicht gedeeltelijk verklaard worden door een andere technologische innovatie, namelijk de introductie van contactloos betalen in 2014. Daarnaast is in 2014 afscheid genomen van de Chipknip (Jonker et al., 2018). Na de introductie van contactloos betalen is het aantal contactloze pintransacties meer dan zestien keer verdubbeld, van acht miljoen transacties in 2014 naar 135 miljoen pintransacties in 2015. Tussen 2015 en 2016 is het aantal contactloze pintransacties bijna verviervoudigd, van 135 miljoen naar 630 miljoen. Een derde van alle contactloze transacties hadden een waarde lager dan 5 euro. Voor kleine bedragen van 5 euro of minder is contant geld nog steeds het dominante betaalmiddel in 2016 in Nederland (Jonker et al., 2018).

In 2010 hadden Nederlanders gemiddeld 40 euro op zak, in 2016 is dit bedrag licht gestegen naar 40,59 euro en wordt 55 procent (n = 3,57 miljard) van alle transacties betaald met de pinpas. Het aantal mensen dat contant geld op zak heeft, is wel afgenomen; in 2010 had 7,5 procent (n = 7.499) van de Nederlandse burgers helemaal geen contant op zak, dit was in 2014 8 procent (n = 40.955) en in 2016 9 procent (n = 24.783) (Jonker et al., 2018). Kinderen tussen de twaalf en achttien jaar en mensen met een laag opleidingsniveau betalen het meeste contant, namelijk twee derde van al hun betalingen. Onder hoogopgeleiden is het aantal pintransacties het meest gestegen, van 35 procent in 2010 (n = 7.499) naar 64 procent in 2016 (n = 24.783).

#### Voor- en nadelen giraal en chartaal geld

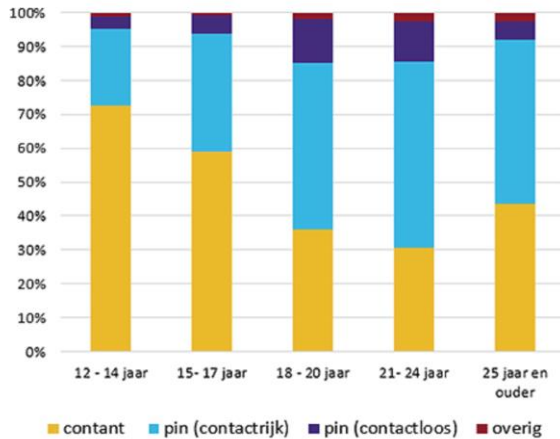
Zowel de pinpas als contant geld hebben verschillende voor- en nadelen voor zowel de burger als voor banken en retailers. Onder burgers in Nederland wordt vooral aangegeven dat ze de pinpas prefereren boven contant geld vanwege de snelheid, het feit dat men altijd genoeg geld bij zich draagt en gewoonte (Jonker et al., 2018). Daarnaast wordt ook aangegeven dat gemak en transactiesnelheid belangrijke factoren zijn om voor de pinpas (of contant geld) te kiezen. Daarnaast moet er wel een betaalautomaat aanwezig zijn. Pingebruik is een tweezijdige markt. Dit houdt in dat zowel de retailer als de burger gebruik moet maken van de pinpas en het betaalsysteem (Jonker et al., 2018). Een voordeel voor de retailer is dat doordat er minder contant geld aanwezig is, de winkel een minder aantrekkelijk doelwit voor criminelen is (Jonker et al., 2018). Het grootste nadeel van de pinpas is dat het gevoelig is voor cybercrime en stroomstoringen. Als het betaalsysteem van de bank niet werkt dan heeft de burger geen toegang meer tot zijn of haar geld (Haegens & Bolwijn, 2018).

Burgers noemen andere voordelen van contant geld. Contant geld is beheersbaar (je ziet wat je uitgeeft), de betaling voelt meer “echt” en daarnaast kan het net als bij de pinpas een gewoonte zijn om met contant geld te betalen. De betaalwijze van contant geld berust sterk op gewoonte (Jonker et al., 2018). Daarnaast geven burgers aan dat ze met contant geld op zak minder uitgeven en dat het een sneller betaalmiddel is. Met een sneller betaalmiddel wordt de transactie zelf bedoeld, dus het uitwisselen van geld voor goederen. Burgers geven aan dat ze minder impulsieve aankopen doen met contant geld, mede doordat het een transparantere betaalmethode is dan de pinpas (Van der Horst & Matthijsen, 2013). Burgers die contant afrekenen zijn zich namelijk meer bewust van het feit hoeveel geld ze spenderen, terwijl mensen die betalen met de pinpas zijn gefocust op het goed intoetsen van hun pincode en voorkomen dat er iemand is die meekijkt (Van der Horst & Matthijsen, 2013). Daarnaast wordt er bij bedragen onder de 5 euro door burgers aangegeven dat ze met contante betalingen nooit 10 of 20 cent transactiekosten hoeven te betalen en dat ze het teveel moeite vinden om voor kleine bedragen te pinnen en daarom liever contant betalen (Jonker et al., 2018). Verder geeft de studie van Brits en Winder (2005) aan dat contant geld het unieke kenmerk heeft om volledige anonimiteit te kunnen garanderen. Voor het gehele overzicht van voor- en nadelen van giraal en chartaal geld, zie bijlage I.

#### Het huidige gebruik van de pinpas en contant geld

Het pinpasgebruik groeit het meest onder burgers jonger dan 34 jaar, hogeropgeleiden en meer onder mannen dan onder vrouwen (Jonker et al., 2018). Bij jongeren ligt het genuanceerder. Zoals aangegeven in figuur 1 betalen jongeren tot 18 jaar het meest met contant geld en jongeren vanaf 18 jaar betalen in 2016 het meest met de pinpas (DNB, 2018). 18-jarigen rekenen in 2016 zelfs meer met de pinpas af dan 25-jarigen, zoals weergegeven in figuur 1. Verder is mobiel betalen ook populair onder 18-jarigen. 18-jarigen betalen het meest mobiel in vergelijking met andere groepen bij persoon-tot-persoon betalingen door middel van digitale betaalverzoeken, zoals de dienst ‘Tikkie’ van ABN Amro. Dit wijst op een verdere toename van elektronisch betalen ook al wordt er momenteel nog het meest onderling met contant geld betaald (DNB, 2018; Jonker & Zwaan, 2018). Bij het onderzoek van DNB (2018) zijn er verschillen gevonden tussen geslacht, opleidingsniveau en leeftijd met betrekking tot betaalwijzen. Met deze drie variabelen dient tijdens dit onderzoek rekening gehouden te worden.





**Figuur 1** | Gebruik contant geld en pin naar leeftijd in 2016. Bron: DNB (2018).

Is in de toekomst contant betalen verleden tijd? De verhouding van chartaal en giraal geld in het betalingsverkeer is per land in de Europese Unie (en daarbuiten) verschillend. In Duitsland, Oostenrijk, Slovenië en in Zuid-Europa wordt nog veel contant betaald en zijn er ook minder betaalautomaten te vinden bij verkooppunten zoals cafés. Landen waar weinig met contant geld betaald wordt, zijn Estland en Finland. In Nederland wordt bijna het minst gebruik gemaakt van contant geld binnen het eurosysteem (Jonker et al., 2018).

### ‘Contantloze’ samenleving

Zoals eerder vermeld lijkt het erop dat de overheid de stap naar een ‘contantloze’ samenleving heeft ingezet. Uit een artikel van de Volkskrant van 7 maart 2018 blijkt dat er momenteel acht gemeenten in Nederland zijn die een ‘pin only’ beleid voeren (Bolwijn & Haegens, 2018). Gemeenten als Leiden, Tilburg, Deventer en Amersfoort hebben geen kassa’s meer waar bijvoorbeeld het paspoort, de identiteitskaart of een uittreksel van het volksregister betaald kan worden met contant geld. “De Nationale Ombudsman en De Nederlandsche Bank bekritisieren deze ontwikkeling en bepleiten keuzevrijheid”, aldus de Volkskrant (Bolwijn & Haegens, 2018). Een van de argumenten van de Nationale Ombudsman is dat zwakkere groepen burgers, zoals slechtzienden, mensen met schulden of daklozen, hierdoor steeds meer uitgesloten worden van deelname aan de samenleving. Daarnaast kan een grote stroomstoring in een samenleving zonder contant geld ontwrichtende maatschappelijke gevolgen hebben (Haegens & Bolwijn, 2018). De studie van Brits en Winder (2005) geeft daarom aan dat een maatschappij met weinig contant geld veel werkbaarder is dan een geheel ‘contantloze’ samenleving.

## Zelfredzaamheid

Uit het rapport 'Eigen Schuld?' uit 2016 van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) blijkt dat de overheid te hoge verwachtingen heeft van de financiële zelfredzaamheid van burgers. Voor veel burgers zijn de regels te ingewikkeld. De WRR (2016) stelt dat burgers niet alleen in staat moeten zijn om alle relevante informatie te begrijpen en overzicht te behouden, ook wordt er een beroep gedaan op hun alertheid en zelfcontrole met betrekking tot het uitgeven van geld. Onvoldoende financiële zelfredzaamheid is een van de redenen waardoor mensen in financiële problemen raken (Weijers & Kerkhof, 2016). In 2015 heeft de OECD in samenwerking met CITO de driejaarlijkse PISA toets onder 15-jarigen in Nederland laten afnemen. Bijna één op de vijf Nederlandse jongeren scoort onder de maat als het gaat om financiële geletterdheid concludeerde de OECD (OECD, 2016). Financiële geletterdheid gaat over de kennis en vaardigheden die nodig zijn om op financieel gebied deel te kunnen nemen aan de samenleving (OECD, 2016). De PISA-toets van de OECD is als volgt omschreven:

De toets meet de mate waarin leerlingen hun kennis en vaardigheden op het gebied van financiële geletterdheid kunnen toepassen in alledaagse situaties zoals het afhandelen van eenvoudige geldtransacties, het plannen en beheren van inkomsten en het afwegen en afdekken van risico's. Daarnaast bevatte de toets vragen over de rechten en verantwoordelijkheden van de consument, de implicaties van financiële producten en de gevolgen van verandering van de economische omstandigheden en het overheidsbeleid, zoals veranderingen in de rente, inflatie en belastingen. (OECD, 2016, p.9)

Onder andere het Nationaal instituut voor budgetvoorlichting (Nibud) en Schuldhulpmaatje maken zich grote zorgen om de grote groep kwetsbare burgers. Ze vinden dat er te makkelijk vanuit gegaan wordt dat mensen vaardig en kundig genoeg zijn met betrekking tot financiële zelfredzaamheid (Weijers & Kerkhof, 2016).

Voor dit onderzoek is het interessant om te kijken naar wat jongeren zelf vinden van hun financiële vaardigheden en financiële kennis en hoe ze aan de informatie komen waar ze hun financiële kennis en vaardigheden op baseren. Om dit te onderzoeken worden de digitalisering van het betalingsverkeer en de gevolgen daarvan voor jongeren onderzocht aan de hand van twee theoretische concepten, namelijk financiële

geletterdheid en *information load*. De concepten en hun verhouding tot bovenstaande context worden hieronder verder toegelicht.

## 2.2 Financiële geletterdheid

Zoals eerder vermeld worden er in de literatuur diverse termen met betrekking tot financiële kennis en vaardigheden door elkaar gebruikt, zoals financiële geletterdheid (Van Raaij, 2016; OECD, 2016; Huston, 2010; Kim, 2001; Noctor, Stoney & Stradling, 1992; Servon & Kaestner, 2008), financiële bekwaamheid (DNB, 2006) en financiële zelfredzaamheid (Weijers & Kerkhof, 2016; Simonse, Van der Werf & Wilmink, 2017; Tiemeijer, 2016; Gillebaard & Vankan, 2013). Alle drie de termen bevatten dezelfde twee antecedenten, namelijk of iemand de financiële kennis en financiële vaardigheden bezit om weloverwogen beslissingen te kunnen nemen met betrekking tot hun eigen financiële situatie op zowel lange als korte termijn. Met korte termijn wordt een periode van minder dan twaalf maanden bedoeld en met lange termijn wordt een periode van meer dan twaalf maanden bedoeld. Hulp inschakelen van een familielid of vriend hoort ook bij een weloverwogen beslissing om de eigen financiële situatie gezond te kunnen houden (Weijers & Kerkhof, 2016). Daarnaast wordt er bij de drie definities onderscheid gemaakt met betrekking tot financiële geletterdheid tussen het bezitten van financiële kennis en vaardigheden en het daadwerkelijk toepassen van deze kennis en vaardigheden. Bij deze drie definities is er uit gegaan van het bezitten van de kennis en vaardigheden en niet van het toepassen van de kennis en vaardigheden. Om verwarring in dit onderzoek te voorkomen, is er besloten om gebruik te maken van één term. In dit onderzoek is dat de term financiële geletterdheid, vergelijkbaar met de in de Engelse literatuur gebruikte term 'financial literacy'. Om deze reden wordt er zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de term financiële geletterdheid en niet van financiële bekwaamheid of financiële zelfredzaamheid mits er gerefereerd wordt aan de literatuur.

Er zijn veel definities als het gaat om financiële geletterdheid (Huston, 2010). Kim (2001) spreekt van financiële geletterdheid als de basiskennis die mensen nodig hebben om te overleven in een moderne maatschappij aanwezig is. Noctor, Stoney en Stradling (1992) spreken van de vaardigheid om geïnformeerde oordelen te kunnen vellen en effectieve beslissingen te kunnen nemen met betrekking tot geldmanagement. Servon en Kaestner (2008) beschrijven financiële geletterdheid als het vermogen van een persoon om financiële concepten te begrijpen en te gebruiken. Een overeenkomst in alle drie de definities is dat er een bepaald niveau van zowel kennis als vaardigheden moet zijn om

beslissingen te kunnen nemen die gunstig zijn voor de financiële situatie van de persoon. De OECD heeft financiële geletterdheid als volgt gedefinieerd:

Kennis hebben over en inzicht hebben in financiële concepten en risico's, en de vaardigheden, motivatie en het vertrouwen bezitten om deze kennis en dit inzicht te gebruiken om effectieve beslissingen te nemen binnen verschillende financiële contexten, om het financiële welzijn van individuen en de samenleving te verbeteren, en deelname aan het economische leven mogelijk te maken (OECD, 2016, p. 15).

De definitie van financiële geletterdheid van de OECD lijkt sterk op een combinatie van de definities van Servon en Kaester (2008), Noctor, Stoney en Stradling (1992) en Kim (2001). De belangrijkste elementen, kennis en vaardigheden, komen er in terug net als bij andere studies (Huston, 2010; OECD, 2016; DNB, 2006; Weijers & Kerkhof, 2016; Simonse, Van der Werf & Wilmink, 2017; Tiemeijer, 2016; Gillebaard & Vankan, 2013; Van Raaij, 2016). Om deze redenen wordt voor dit onderzoek de definitie van de OECD (2016) gehanteerd. Om helder te krijgen wat er precies onder financiële kennis en financiële vaardigheden wordt verstaan, waar deze definities op leunen, worden deze twee antecedenten hieronder besproken.

### Financiële kennis

Met financiële kennis wordt alle kennis bedoeld die is opgedaan tijdens educatieve lessen, buitenschoolse activiteiten en kennis opgedaan door ouders, vrienden, kennissen of familie. Ouders, vrienden, kennissen en familieleden behoren tot de directe omgeving. Het spreken over financiële zaken is namelijk een belangrijke informatiebron waar meningen door gevormd worden (OECD, 2016). Met financiële kennis wordt bedoeld dat gegeven informatie gebruikt kan worden om financiële beslissingen te kunnen nemen in situaties die onmiddellijk relevant voor hen zijn (OECD, 2016). Hieronder valt kennis over budget, geldtransacties, bankafschriften, financiële begrippen, belastingaangifte en het maken van eigen financiële plannen maken. Kennis over spaarproducten en andere financiële producten rekening houdend met de gevolgen op langere termijn zoals de impact van het aflossen van een lening behoren ook tot financiële kennis (OECD, 2016).

### Financiële vaardigheden

Ook al zijn financiële vaardigheden en kennis sterk met elkaar verweven, ze zijn niet identiek. Financiële vaardigheden gaan grotendeels over de persoonlijke ervaring met geldzaken, door bijvoorbeeld het doen van belastingaangifte en het uitvoeren van betaaltransacties. Daarnaast gaan financiële vaardigheden over het toepassen van financiële kennis zoals hierboven beschreven (OECD, 2016). In onderzoek zoals van de OECD (2016) is de gedragsintentie gemeten. Met gedragsintentie wordt bedoeld of de intentie tot het daadwerkelijk toepassen van het besproken gedrag aanwezig is. Dit onderzoek gaat over de perceptie van jongeren en hun gedragsintentie als het gaat om de financiële keuzes die zij maken en welke financiële vaardigheden en –kennis zij hebben om deze keuze te maken. Met andere woorden, het wel of niet in staat kunnen zijn om financiële keuzes te maken en het wel of niet kunnen vragen om hulp wanneer nodig.

### Operationalisatie financiële geletterdheid

Financiële geletterdheid is een concept met meerdere elementen. Voor deze studie wordt vooral gekeken naar de financiële kennis en –vaardigheden van jongeren zoals hierboven uiteengezet. Daarnaast wordt er ook gevraagd naar de motivatie van jongeren om met geldzaken bezig te zijn en of ze in hun ogen voldoende kennis hebben om in hun ogen goede financiële beslissingen te kunnen nemen voor de lange en korte termijn. Met korte termijn wordt een periode van minder dan twaalf maanden bedoeld en met de lange termijn wordt een periode meer dan twaalf maanden bedoeld. Bij financiële geletterdheid is het ook van belang om risico's die samenhangen met gemaakte keuzes te kunnen inschatten. Volgens de literatuur is het op tijd vragen van hulp een belangrijk element van financiële geletterdheid. In deze studie worden er meerdere vragen gewijd aan vragen met betrekking tot hulp omdat het goed is om te weten hoe financieel zelfstandig respondenten zijn en van welke personen in hun directe omgeving ze afhankelijk zijn met betrekking tot financiële zaken. Ouders, vrienden, kennissen en familieleden behoren tot de directe omgeving van de respondenten. Het internet behoort tot de indirecte omgeving.

Daarnaast is de betaalwijzen een belangrijke indicatie voor de wijze waarop jongeren aankijken tegen geldzaken en hoe zij omgaan met geld. Wat geven jongeren aan als hun voorkeur om te betalen en helpt de manier van betalen bij het beheersen van hun zelfcontrole? Daarnaast wordt er in de literatuur beschreven dat er verschil is tussen mannen en vrouwen en tussen hoog- en middelbaar opgeleid; deze variabelen worden

meegenomen in deze studie. Daarnaast is de vraag hoe jongeren overzicht bewaren op basis van hun kennis en vaardigheden en hoe ze tegen sparen en lenen aankijken. Verder beschrijft de OECD (2016) het hebben van geldzorgen als een belangrijk element van financiële geletterdheid. Geldzorgen wordt opgenomen in de topiclijst.

### 2.3 Information load

Zoals in de inleiding beschreven, is informatie nodig om doorgaans beslissingen te kunnen nemen. Met behulp van informatie kunnen producten en diensten met elkaar vergeleken worden om uiteindelijk een beslissing te nemen over welk product of dienst het beste bij de desbetreffende persoon past (Van Raaij, 2016). Deze keuzebenadering is bij financiële producten niet anders dan bij niet-financiële producten (Kennisnet, 2017; Van Raaij, 2016). Burgers kunnen informatie verzamelen door de alternatieven en attributen van producten of diensten met elkaar te vergelijken. Het vergelijken van verschillende producten worden alternatieven genoemd. Een attribuut is een eigenschap die een product bezit, zoals de prijs of de kwaliteit. De manier waarop informatie gepresenteerd wordt, beïnvloedt de beslissing (Van Raaij, 2016). *Information load* is de hoeveelheid informatie die een persoon kan absorberen en verwerken tijdens een bepaalde tijdseenheid. Bij *information load* wordt ervan uitgegaan dat de hoeveelheid informatie die een persoon kan verwerken gedurende een bepaald tijdsvlak gelimiteerd is (Malhotra, 1982). Financiële producten zijn voor veel mensen producten waar ze niet te veel aandacht aan willen besteden ook al weten mensen hoe belangrijk financiële kennis is (Van Raaij, 2016). Volgens Van Raaij (2016) komt dit doordat financiële kennis een lage *need for cognition* status heeft. Dit betekent dat mensen niet intrinsiek gemotiveerd zijn om meer kennis over financiën te bezitten en om over financiën na te denken (Cacioppo and Petty in Van Raaij, 2016).

Echter, als een persoon binnen een bepaalde tijdseenheid aan te veel informatie wordt blootgesteld, kan dit leiden tot slechtere keuzes en disfunctionele prestaties met betrekking tot (financiële) producten of diensten (Lee, 2004; Malhotra, 1982). Dit wordt *information overload* genoemd (Malhotra, 1982; Van Raaij, 2016). Met 'slechte' prestaties worden prestaties bedoeld die ongunstig zijn voor de financiële situatie van de desbetreffende persoon. Met 'goede' prestaties worden prestaties bedoeld die gunstig zijn voor de financiële situatie van de desbetreffende persoon. Het gevolg van *information overload* is dat burgers het moeilijk vinden om de beschikbare informatie te verwerken, te vergelijken of een keuze te maken. Lee (2004) stelt dat *information overload* via een online medium zelfs resulteert in minder zelfvertrouwen en meer verwarde consumenten dan als *information overload* via een offline media ervaren

wordt. De gevonden en verwerkte informatie betekent niet dat de informatie evenredig relevant is voor de burger (Van Raaij, 2016). Kennisnet voerde de Monitor Jeugd en Media 2017 uit door het begrip *information overload* toe te passen om de digitale geletterdheid onder de jeugd (jongeren van 13 t/m 18 jaar) te meten. Hierin werd er ook gelet op informatie verwerken, vergelijken en een keuze maken/beoordelen van de informatie. Tijdens het onderzoek van Kennisnet (2017) werd duidelijk dat *information overload* niet alleen geldt voor het beoordelen van financiële informatie, maar ook voor het beoordelen van digitaal verkregen informatie, waardoor het concept *information load* aansluit op zowel fysiek verkregen informatie als op online verkregen informatie. Voor dit onderzoek is een belangrijk aspect dat *information overload* kan plaatsvinden via digitale- als fysieke informatieverwerking met betrekking tot financiële producten zodat de manier waarop informatie verzamelt is, geen invloed heeft op de antwoorden. Denk aan informatie verkregen via het internet of via ouders.

De tegenhanger van *information overload* – te veel informatie in een bepaalde tijdseenheid – is *information underload*. *Information underload* ontstaat wanneer iemand geen toegang heeft tot de relevante informatie die nodig is om een keuze te maken (Alexander et al., 2016). De reden om geen beschikking te hebben tot de relevante informatie kan variëren, zoals het gebrek aan geld, vaardigheden, taalbarrière, toegankelijkheid of kennis (Alexander et al., 2016). Door het gebrek aan relevante informatie kan er geen weloverwogen beslissing worden genomen, waar dit wel van waarde zou kunnen zijn. Hieronder worden de variaties van *information underload* uiteengezet. *Information underload* kan voorkomen doordat er sprake kan zijn van een taalbarrière. Een voorbeeld van een taalbarrière is als een jongere geen Nederlands spreekt of doordat het gebruik van financiële concepten te moeilijk is voor jongeren om te kunnen interpreteren. Een gebrek aan geld kan ook zorgen dat informatie niet toegankelijk is, bijvoorbeeld omdat er betaald moet worden om een bepaalde video te kunnen bekijken waar uitgelegd wordt hoe je je geld kan beheren. Als er een gebrek aan kennis en vaardigheden is dan is het beslissingsproces het probleem. De persoon maakt op dat moment een keuze op basis van verkeerde informatie of informatie die niet compleet is. Echter, Simon (1997) stelt dat informatie nooit compleet kan zijn door middel van het concept *bounded rationality*. *Bounded rationality* is het idee dat rationaliteit en het maken van een keuze gelimiteerd is door de informatie die we hebben, de cognitieve limitaties van het eigen brein en de eindige hoeveelheid tijd die mensen hebben om een beslissing te nemen (Simon, 1997). In dit onderzoek wordt rekening gehouden met het concept *bounded rationality* tijdens het analyseren van de

resultaten. Ook al is het maken van een keuze gelimiteerd aan een aantal aspecten, wordt er beweerd dat organisaties informatie voorselecteren zodat er niet verder gezocht wordt naar andere informatie (Van den Berg, 2016). Een voorbeeld is de zoekfunctie van Google. Hier wordt al een voorselectie gemaakt van specifieke informatie die de gebruiker zoekt. Hiermee wordt de keuzevrijheid van de burger beperkt en worden keuzes met wellicht te weinig informatie of misinformatie genomen. Daarnaast kan informatie ook te complex zijn om te begrijpen voor de burger waardoor de kennis niet volledig aanwezig is om de juiste beslissing voor zichzelf of anderen te kunnen nemen. Kennis of vaardigheden kunnen ook ontoegankelijk zijn door bijvoorbeeld de geografische locatie. Denk bijvoorbeeld aan het feit dat bepaald beeldmateriaal op YouTube niet toegankelijk is voor bepaalde landen. Een gebrek aan kennis kan ook voortkomen uit desinteresse om nieuwe informatie op te nemen of dat er op het moment van kiezen weinig alternatieven zijn om uit te kunnen kiezen (Alexander et al., 2016).

#### Operationalisatie *information load*

In deze studie worden voor *information load* de definities, over *information overload* en *information underload*, zoals hierboven beschreven, aangehouden. In dit onderzoek wordt vooral gelet op waarom jongeren zelf informatie opzoeken over financiële producten of diensten en zo ja, hoe, wat en in welke mate dit gebeurt. Daarnaast wordt ook gelet in welke mate jongeren via andere mensen informatie opzoeken, zoals hun ouders, familie of vrienden. Hierbij wordt gekeken naar wat voor soort informatie jongeren opzoeken en het vertrouwen dat ze de juiste beslissingen nemen gebaseerd op de informatie die ze tot zich hebben genomen.

In de literatuur wordt niet altijd even duidelijk of het *information overload* of *information underload* betreft. Van Raaij (2016) heeft het over *information overload* als er te veel informatie in een gelimiteerde tijdsperiode wordt verwerkt. Alexander et al. (2016) noemt als voorbeeld van *information underload* dat informatie te complex kan zijn om te begrijpen waardoor er een keuze gemaakt wordt op basis van te weinig informatie. Als informatie te complex wordt, kan dit ook gezien worden als een nieuwe vorm van informatie waardoor het gezien kan worden als *information overload*. De concepten *information overload* en *information underload* overlappen op dit gebied. In dit onderzoek wordt getracht te onderzoeken wanneer er met weinig informatie een beslissing wordt genomen of wanneer er met te veel informatie een beslissing wordt genomen. In dit onderzoek wordt vooral gelet op de beperkingen die de respondenten



noemen en wat zij als grootste belemmering ervaren. Dit wordt ook in context gezien met financiële geletterdheid en de manier van betalen.

## 2.4 Beantwoording theoretische deelvraag

Met behulp van bovenstaande literatuur kan antwoord gegeven worden op de eerste deelvraag:

*1. Wat is de relatie tussen financiële geletterdheid en information load vanuit theoretisch perspectief?*

Financiële geletterdheid omvat de financiële kennis en financiële vaardigheden die nodig zijn om verstandige beslissingen te kunnen nemen met betrekking tot de eigen financiële situatie. Een component van financiële geletterdheid is dat bij een gebrek aan kennis of vaardigheden hulp gevraagd kan worden aan anderen. Jongeren kunnen zelfstandig informatie zoeken zoals op het internet of zich wenden tot anderen uit de directe omgeving. Met de directe omgeving worden vrienden, familieleden, ouders en kennissen bedoeld. *Information load* is de hoeveelheid informatie die een persoon kan verwerken tijdens een gelimiteerde periode. Te veel of te weinig informatie tijdens de gelimiteerde periode kan leiden tot het uitstellen van een keuze of tot een ongunstige keuze met betrekking tot de eigen financiële situatie. Als een persoon aan te veel informatie wordt blootgesteld is er sprake van *information overload*. Als een persoon aan te weinig informatie wordt blootgesteld, en daardoor een ongunstige keuze neemt, is er sprake van *information underload*. *Information overload* en *information underload* staan financiële geletterdheid in de weg op het moment dat er een behoefte is naar relevante informatie over dit onderwerp.

### 3. Methoden

In dit hoofdstuk bespreek ik het onderzoek, het onderzoeksproces en de gemaakte keuzes.

#### 3.1 Onderzoeksmethode

Dit onderzoek maakt gebruik van een kwalitatieve onderzoeksmethode. Dit type onderzoek sluit aan bij mijn onderzoeksvraag omdat ik naar de meningen en ervaringen vraag van zowel experts als jongeren op het gebied van financiële geletterdheid en *information load* in een steeds meer digitaal wordende wereld ('t Hart, Boeije & Hox, 2005). Diverse organisaties die onderzoek uitgevoerd hebben naar jongeren en betalingsverkeer, zoals De Nederlandsche Bank, Nibud en Wijzer in Geldzaken hebben veelal kwantitatief onderzoek gedaan naar financiële onderwerpen. Hierdoor wordt er doorgaans veel over jongeren gepraat en niet met jongeren gesproken.

Omdat ik verdiepend onderzoek wil doen is gekozen voor de vorm van semigestructureerde interviews, zowel onder jongeren als onder experts. Er is gekozen voor semigestructureerde interviews als onderzoeksvorm om een tweetal redenen. Ten eerste is praten over financiën een gevoelig onderwerp waar jongeren snel kunnen grijpen naar sociaal wenselijke antwoorden. Alhoewel sociaal wenselijke antwoorden niet onvermijdbaar zijn kunnen semigestructureerde interviews helpen bij het winnen van vertrouwen door middel van interactie tussen de interviewer en de respondent. Door middel van interactie kan er een gelijkwaardige vertrouwensband ontstaan (Bryman, 2008). Met behulp van interactie kan er naar een verklaring worden gevraagd bij onduidelijkheden, of een vervolgvraag worden gesteld bij relevante of onduidelijke antwoorden. Op deze manier kan er meer informatie verzameld worden en kan er meer inzicht worden verkregen in de manier waarop de respondent tegen bepaalde onderwerpen aankijkt (Bryman, 2008). In totaal zijn er in dit onderzoek zestien interviews onder jongeren afgenomen. In totaal zijn er vier mannen en vier vrouwen afkomstig van het wetenschappelijk onderwijs (wo) en vier mannen en vier vrouwen afkomstig van het middelbaar beroeps onderwijs, niveau 4 (mbo). Alle interviews hebben plaatsgevonden op of rondom de school of universiteit waar de jongeren studeren. Naast de interviews met de jongeren zijn er drie interviews afgenomen met experts van drie verschillende organisaties, namelijk het Nibud, DNB en het platform Wijzer in Geldzaken, onderdeel van het ministerie van Financiën. De experts bezitten specifieke kennis over jongeren van het mbo of wo of bezitten kennis over toekomstige

innovaties rondom het betalingsverkeer. Deze verschillende meningen van de experts kunnen bijdragen aan het verkrijgen van inzicht in waarom jongeren bepaalde keuzes maken met betrekking tot financiële geletterdheid en *information load*.

### Topiclijst

Voorafgaand aan de interviews met zowel de experts als met de jongeren is er een topiclijst opgesteld. De belangrijkste thema's omtrent de digitalisering van het betalingsverkeer, *information load* en financiële geletterdheid zijn door middel van de literatuur opgesteld. Nadat de eerste lijst met onderwerpen was opgesteld, is uit deze lijst twee topiclijsten voortgekomen; een voor de jongeren (zie bijlage II) en een voor de experts (zie bijlage III). Er is gekozen voor twee verschillende topiclijsten zodat de vragen beter aansluiten bij het kennisniveau van de respondent.

Voorafgaand aan het eerste interview met de respondentengroep jongeren heeft een pre-test plaatsgevonden met een bekende van de onderzoeker om te kijken of de vragen goed overkwamen en begrepen werden. Deze persoon is geen onderdeel van de respondentengroep. Dit heeft ertoe geleid dat ik voor de start van de interviews de respondenten duidelijker heb uitgelegd wat ik precies bedoel met financiële kennis en financiële vaardigheden en wat het verschil hiertussen is. Door uit te leggen dat financiële kennis gaat om wat je weet en financiële vaardigheden gaat om wat je doet waren de vragen voor de respondent duidelijker te begrijpen. De keuze voor welke jongeren en welke experts er geselecteerd zijn voor deze studie, kunt u hieronder lezen.

### 3.2 Respondenten

Zoals in bovenstaande paragraaf vermeld zijn er in totaal zestien interviews onder jongeren afgenomen. De groep jongeren is verdeeld tussen hoog- en middelbaar opgeleid. Onder hoogopgeleide jongeren worden hbo bachelor, hbo master, wo bachelor, wo master en doctor verstaan (CBS, 2018<sup>1</sup>). Onder middelbaar opgeleide jongeren worden havo, vwo, mbo niveau 2, 3 en 4 verstaan (CBS, 2018<sup>2</sup>). Voor dit onderzoek is gekozen om beginnende wo bachelor jongeren te vergelijken met mbo niveau 4 jongeren. De keuze om voor beginnende wo bachelor jongeren en mbo niveau 4 jongeren te kiezen is gebaseerd op het onderzoek van Van der Cruijssen, Hernandez en Jonker (2015) dat aantoont dat het gebruik van de pinpas toeneemt naarmate het opleidingsniveau stijgt. Om een drietal redenen is er voor gekozen om niet laagopgeleide jongeren mee te nemen in deze studie. Ten eerste heeft de studie van Van der Cruijssen et al (2015) aangetoond dat laagopgeleiden het meest met contant geld

betalen en wordt er veel onderzoek gedaan naar laagopgeleiden. Onder andere door het Nibud wordt regelmatig onderzoek gedaan naar laagopgeleiden. Ten tweede is er weinig bekend over de financiële vaardigheden van middelbaar opgeleiden, terwijl zij het grootste deel van de Nederlandse bevolking vormen, namelijk 40 procent (N = 10.903) (CBS, 2012). Ten derde is de steekproefomvang (n = 16) van het onderzoek te klein om drie groepen met elkaar te vergelijken waardoor er keuzes gemaakt moesten worden.

De selectie van participanten heeft op een willekeurige basis plaatsgevonden. Ik ben bij beide groepen jongeren het schoolgebouw binnen gelopen om jongeren aan te spreken en te vragen of ze mee wilden werken aan een onderzoek. Bij de universiteit heb ik tweemaal een e-mail gestuurd naar docenten die lesgeven aan eerstejaars om te vragen of ik voor de les mijn onderzoek onder leerlingen mocht promoten. Dit is in beide gevallen gebeurd.

In dit onderzoek wordt er bestudeerd of er een verschil is tussen middelbaar en hoogopgeleide jongeren met betrekking tot financiële geletterdheid en *information load*. Omdat beginnende wo bachelor jongeren doorgaans ouder zijn dan beginnende mbo 4 jongeren wordt voor dit onderzoek niet naar beginnende mbo 4 jongeren gekeken maar naar mbo 4 jongeren in hun tweede of derde leerjaar om zo de leeftijden bij beide respondentengroepen zoveel mogelijk gelijk te houden. Een beginnende wo bachelor jongere is rond zijn 18<sup>e</sup> levensjaar. Een tweedejaars mbo niveau 4 jongere is ook rond zijn 18<sup>e</sup> levensjaar wanneer ervan uitgegaan wordt dat je op je 12<sup>e</sup> levensjaar begint aan het middelbaar onderwijs (Onderwijs in cijfers, 2018). De keuze om voor beginnende wo bachelor jongeren en 18-jarige mbo niveau 4 jongeren te kiezen is gebaseerd op het idee dat 18-jarige jongeren volgens de wet volwassen zijn en financieel steeds onafhankelijker worden van anderen (CBS<sup>2</sup>, 2018). In de leeftijdsgroep 15 tot 20 jaar (n = 982.000) is 0,7 procent financieel onafhankelijk. In de leeftijdsgroep 20 tot 25 jaar (n = 1.027.000) is 25,2 procent financieel onafhankelijk volgens het CBS (2018<sup>2</sup>). Daarnaast betalen jongeren tot 18 vaker met contant geld en jongeren vanaf 18 jaar vaker met de pinpas (De Nederlandsche Bank, 2018).

Echter, het is mij niet gelukt om alleen 18-jarigen respondenten te interviewen en voelde ik mede door tijdsdruk me genoodzaakt om zes maanden aan de leeftijd van 18 jaar toe te voegen. Hierdoor heb ik ook respondenten geïnterviewd die maximaal 19 jaar en zes maanden oud zijn. Vooral respondenten met een mbo achtergrond waren niet gemotiveerd om mee te werken aan dit onderzoek. Door middel van zes maanden extra speling in de leeftijdsklasse is het mij wel gelukt om acht respondenten per

opleidingsniveau te interviewen. Het gebrek aan enthousiasme bij respondenten met een mbo-achtergrond heeft er ook toe geleid dat ik respondenten heb gesproken met diverse niet-financiële opleidingen.

Jongeren worden niet bij voorbaat uitgesloten van de respondentengroep door het bezitten van eventuele schulden. Jongeren die schulden bezitten of juist niet kunnen verschillende opvattingen hebben omtrent lenen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de perceptie van jongeren ten aanzien van een lening bij DUO. Jongeren die lenen kunnen lenen bijvoorbeeld opvatten als een investering in de toekomst en jongeren die niet lenen kunnen een lening opvatten als onnodige schulden.

Om verschillen op het gebied van leef- en woonkosten per groep jongeren zo klein mogelijk te houden zijn de interviews met zowel uit- als thuiswonende mbo- en wo-jongeren in Utrecht afgenomen. Daarnaast is gekozen voor respondenten die geen economisch-gerelateerde studie volgen om ervoor te zorgen dat alle opgedane kennis niet opleidings-gebonden van aard is. Op deze manier komt het niveau van financiële geletterdheid zoveel mogelijk vanuit eerdere ervaringen van de respondenten zelf. De respondentengroep wo-jongeren zijn van de opleiding Bestuurs- en Organisationswetenschappen van de Universiteit Utrecht. De respondentengroep mbo-jongeren zijn van diverse grafische opleidingen van het Grafisch Lyceum Utrecht. Volgens Google Maps zijn de vestigingen van deze twee opleidingen 850 meter van elkaar verwijderd. De man/vrouw verhouding is in beide respondentengroepen gelijk, namelijk vier mannen en vier vrouwen per groep. Omdat wo-jongeren vaker uitwonend zijn dan mbo-jongeren is de verhouding in woonsituatie niet gelijk in beide groepen. Wel zitten in beide groepen zowel uit- als thuiswonende respondenten (zie ook discussie).

De interviews met experts die deskundig zijn op het gebied van de digitalisering van het betalingsverkeer en betaalsystemen zijn bedoeld om meer achtergrondinformatie te verkrijgen over financiële geletterdheid, *information load* en de digitalisering van het betalingsverkeer. De experts zijn werkzaam bij verschillende organisaties, namelijk De Nederlandsche Bank, het Nibud en Wijzer in Geldzaken<sup>2</sup>. De keuze van de experts is gemaakt op basis van ervaringen van mijn begeleider bij De Nederlandsche Bank. Ik ben

---

<sup>2</sup> Wijzer in Geldzaken is een samenwerking van verschillende organisaties, waarvan het ministerie van Financiën initiatiefnemer is van het platform. De expert die ik heb geïnterviewd is werkzaam voor het ministerie van Financiën.

in contact gekomen met Wijzer in Geldzaken en het Nibud door een mail te sturen via het contactformulier op de website en de expert bij De Nederlandsche Bank is mij aangereikt door mijn begeleider bij DNB. Uiteindelijk heb ik via Wijzer in Geldzaken de juiste contactpersoon binnen het Nibud kunnen bereiken. Omdat de kennis van de experts relevant kan zijn voor het formuleren van vragen voor de topiclijst voor jongeren, heb ik ervoor gekozen om de interviews met de experts vóór de interviews met de jongeren te plannen. Echter, het interview met een expert van het Nibud heeft later plaatsgevonden wegens aanhoudende drukte bij de organisatie. De interviews met de experts van De Nederlandsche Bank en Wijzer in Geldzaken hebben wel eerder plaatsgevonden en zijn gebruikt voor het formuleren van vragen voor de topiclijst voor de jongeren.

### Dataverzameling

Alle interviews met de respondenten zijn opgenomen met een iPhone 7. Als gevolg van een technische storing is de opname van één interview na zes minuten gestopt. Dit was een interview met een respondent die een wo opleiding volgt. Daarnaast is er bij een interview met een respondent met een mbo achtergrond ook een storing in de opname geweest. Hier kwam ik op tijd achter en deze fout heb ik kunnen herstellen. Alle respondenten zijn voorafgaand aan het interview vijf stuks Likertschaalvragen voorgelegd zodat de respondent de tijd had om te wennen aan de soort vragen die ik zou gaan stellen. De vijf stuks Likertschaalvragen zijn bedoeld zodat zowel de respondent als de interviewer over dezelfde onderwerpen een gesprek voeren. Tijdens het afnemen van de interviews is het mij niet altijd gelukt om volledig sturingsvrije vragen te stellen doordat ik op sommige momenten te nieuwsgierig of nerveus was. Vooral bij de eerste interviews vond ik het wennen. Naarmate ik een aantal interviews had afgenomen groeide ik in mijn rol als onderzoeker en lukte het mij beter om non-normatieve vragen te stellen. Dit kwam onder andere door bewustwording van de normativiteit in de gestelde vragen. Daarnaast ontdekte ik dat vragen zonder normatief karakter, leidde tot minder sociale wenselijke antwoorden.

In mijn resultatenhoofdstuk wordt vaak gebruik gemaakt van citaten die voortvloeien uit de interviews met de respondenten. Het citeren van een respondent als “mbo man 2 vertelt” vind ik afbreuk doen aan de persoonlijke lading van de citaten. Om de persoonlijke lading van de citaten over te brengen maar toch de privacy van de respondenten te kunnen waarborgen is gekozen om de respondenten van een pseudoniem te voorzien. Naast een pseudoniem is er gekozen om de werkelijke

eigenschappen van de respondenten zoals woonsituatie, leeftijd en geslacht wel te noemen als leeswijzer van het resultatenhoofdstuk. Namen beginnend met de letters A tot en met H zijn wo-opgeleid en namen beginnend met de letters J tot en met Q zijn mbo-opgeleid. Zie bijlage IV voor de lijst met respondenten en kenmerken.

De interviews met de experts hebben plaatsgevonden bij de organisaties zelf in Den Haag (Wijzer in Geldzaken), Amsterdam (De Nederlandsche Bank) en Utrecht (Nibud). Het interview met DNB mocht niet opgenomen worden. In plaats van een opname heb ik tijdens het gesprek notities gemaakt. Daarnaast heeft de expert de voorkeur uitgesproken om het gesprek te anonimiseren. Om deze reden heb ik ervoor gekozen om alle experts te anonimiseren (zie bijlage IV). Het interview met Wijzer in Geldzaken is opgenomen en er was voldoende tijd voor de gehele topiclijst. Het interview met de expert van het Nibud kon alleen kort plaatsvinden. Daardoor heb ik niet de topiclijst in zijn geheel kunnen bespreken en is hiervan afgeweken (zie ook discussie). De transcripten zijn achteraf opgestuurd naar de experts ter controle.

### **3.3 Data-analyse**

Het analyseren van de interviewdata bestaat in dit onderzoek uit drie codeerfases: open coderen, axiaal coderen en selectief coderen (Bryman, 2008). Voor het verwerken van de data is het kwalitatieve verwerkingsprogramma NVivo gebruikt. Na het afnemen van alle interviews met de jongeren ben ik begonnen met de eerste codeerfase: open coderen. Tijdens de eerste codeerfase zijn alle interviewdata met elkaar vergeleken, bestudeerd en zijn de eerste labels aan tekstfragmenten gehangen. Deze labels geven per zin of zinnen aan wat het hoofdthema is. Na vier interviews open te hebben gecodeerd ben ik begonnen met axiaal coderen. De reden om na vier interviews te beginnen met axiaal coderen is tweeledig. Enerzijds ben ik begonnen met axiaal coderen na vier interviews wegens tijdgebrek en anderzijds om mijn labels voor een eerste keer te structureren op specifiekere categorieën. Vanaf dit moment kreeg ik meer inzicht in de omgang van jongeren met hun eigen financiële situatie. Met deze nieuwe inzichten ben ik verder gaan werken om de resterende interviews te voorzien van open codes en daarna axiale codes. Door middel van selectief coderen worden alle categorieën en data verbonden om te kijken of er door middel van selectief coderen relaties of verbindingen kunnen worden aangetoond. De selectieve codes zijn gebaseerd op de literatuur uit hoofdstuk 2. Tijdens dit proces is gekeken welke codes bij welke stukken literatuur horen. In totaal waren er 167 open codes. Na het samenvoegen, verwijderen en het creëren van nieuwe overkoepelende labels heb ik na de tweede codeerfase, axiaal

coderen, 127 codes overgehouden. Deze 127 axiale codes zijn tijdens het selectieve codeerproces opnieuw gecategoriseerd en het resultaat van het selectief coderen is weergegeven in de vorm van een codeboom in bijlage V.

### 3.4 Kwaliteitscriteria voor kwalitatief onderzoek

Dit onderzoek maakt gebruik van de kwaliteitscriteria *trustworthiness* (Bryman, 2012; Guba & Lincoln, 1994) *Trustworthiness* is een concept dat gebruikt wordt bij kwalitatieve onderzoeksmethoden, ter vervanging van validiteit en betrouwbaarheid in de kwantitatieve wetenschap. *Trustworthiness* is onderverdeeld in vier categorieën, namelijk: *credibility*, *transferability*, *dependability* en *confirmability* (Bryman, 2012). Hieronder wordt uiteengezet waarom dit onderzoek als *trustworthy* gezien kan worden.

#### *Credibility*

Bij *credibility* gaat het erom dat hetgeen gezegd is door de respondenten ook aansluit bij wat de respondenten hebben bedoeld met hun uitlatingen. De *credibility* kan verhoogd worden door de antwoorden van de respondent achteraf te bespreken met de respondent zelf, zodat hij of zij hier, indien nodig, iets kan wijzigen of aanvullen. De interviews met de experts heb ik achteraf ter controle opgestuurd. De interviews met de jongeren heb ik niet opgestuurd ter bevestiging omdat dit anoniem is gebeurd en ik geen gegevens zoals e-mailadressen heb opgevraagd. Bij het afnemen van de interviews heb ik de jongeren van tevoren zo min mogelijk geïnformeerd over de aard van dit onderzoek om sociaal wenselijke antwoorden te voorkomen. Ter verduidelijking van het onderwerp en het soort vragen dat gesteld zou gaan worden, hebben de jongeren van tevoren vijf stuks Likertschaalvragen beantwoord. Om het vertrouwen in de anonimiteit van het onderzoek bij de jongeren te vergroten heb ik ze van tevoren een *informed consent* formulier laten lezen (zie bijlage VI). Hierin staat onder andere vermeld dat de respondent te allen tijde kan stoppen met het interview zonder daar een reden voor op te hoeven geven. Hierdoor konden de respondenten inzien dat ik serieus om zou gaan met hun data om hun anonimiteit te waarborgen. Mede door de anonimiteit hoopte ik sociaal wenselijke antwoorden te beperken.

#### *Transferability*

Het concept *transferability* houdt in dat het concept rekening houdt met de contextuele aspecten van de sociale wereld en waarom het van belang is om dit te onderzoeken. De context van de veranderende wereld met betrekking tot de digitalisering van het betalingsverkeer heb ik in het theoretisch kader zo uitgebreid mogelijk proberen te



omschrijven. De digitalisering en verandering van verschillende betaalsystemen verloopt in hoog tempo. In het theoretisch kader is ook uiteengezet waarom de theoretische concepten financiële geletterdheid en *information load* een relatie hebben tot de digitalisering. Met dit onderzoek kan een beeld worden gevormd van de wenselijkheid van deze veranderingen onder jongeren. Het is juist daarom van belang om semigestructureerde interviews af te nemen bij deze doelgroep om te kijken of het wel verantwoord is uit te gaan van de financiële geletterdheid van de jongeren.

### *Dependability*

Bij *dependability* staat de vraag of alle fasen binnen een onderzoek worden genoteerd centraal. Zoals eerder vermeld heeft de selectie van participanten op een willekeurige basis plaatsgevonden. De interviewtranscripten zijn opgenomen en getranscribeerd en dienen als belangrijkste databron. Ik heb tijdens dit onderzoek geen *fieldwork* notities gemaakt behalve bij het interview met de expert van DNB, omdat ik hier geen opname van heb. Voor het scriptieonderwerp zijn voornamelijk gesprekken gevoerd met mijn begeleider van de Universiteit Utrecht en mijn begeleider bij DNB.

### *Confirmability*

*Confirmability* gaat over de objectiviteit van het onderzoek. Kwalitatief onderzoek is bij voorbaat niet objectief. Daarnaast is het niet wenselijk en onmogelijk om volledig objectief te handelen omdat een vertrouwensband gecreëerd moet worden tussen de interviewer en de respondent om de kwaliteit van de antwoorden te verhogen (Bryman, 2008). Echter, er is wel rekening gehouden met normatieve vraagstellingen tijdens het interview. Tijdens het opstellen van de topiclijst is eerst een topiclijst opgesteld aan de hand van de theorie. Daarnaast is de topiclijst verder uitgewerkt naar een topiclijst die beter aansluit bij zowel jongeren als experts. Deze topiclijst is meerdere malen door mijzelf, mijn begeleider bij DNB en mijn begeleider vanuit de Universiteit Utrecht bekeken en beoordeeld op onder andere of de vraagstelling juist is voor dit onderzoek, vrij is van sturende vragen en of het bijdraagt aan het beantwoorden van de hoofd- en deelvragen. Zoals vermeld onder dataverzameling is het mij niet gelukt om altijd volledig sturingsvrije vragen te stellen.

## **3.5 Rol van onderzoeker**

Mijn rol als onderzoeker tijdens de interviews is om mijzelf zo open mogelijk op te stellen zodat de geïnterviewde het gevoel krijgt om zo open en vrij mogelijk te kunnen spreken over financiële geletterdheid en *information load*. Persoonlijke financiën en

alles wat ermee gemoeid is, kan een gevoelig onderwerp zijn en vraagt om die reden om het nodige vertrouwen tussen de interviewer en de geïnterviewde. Om het vertrouwen tussen de interviewer en de geïnterviewde te vergroten heeft de interviewer van tevoren duidelijk aangegeven de geïnterviewde te anonimiseren en, indien nodig, stukken transcript te maskeren. Achterafgezien hoefden er geen stukken transcript gemaskeerd te worden. Dit zou eventueel kunnen komen doordat de onderzoeker een stabiele vertrouwensband tijdens de gesprekken heeft weten te creëren.

Het onderwerp van dit afstudeerproject stond vast voordat de onderzoeker deel uit maakte van DNB. Er is geen sprake van beïnvloeding vanuit DNB. De gemaakte beslissingen zijn vanuit het eigen perspectief tot stand gekomen. Na enkele weken is de onderzoeker het afstudeerproject intern bij DNB gaan schrijven. Het onderzoek staat los van de organisatie. De voornaamste reden dat de onderzoeker gekozen heeft om de scriptie grotendeels binnen de muren van De Nederlandsche Bank te schrijven is omdat binnen DNB veel kennis aanwezig is over zowel giraal als chartaal betalingsverkeer. Daarnaast is gebruik gemaakt van het netwerk van DNB om experts te kunnen interviewen.

## 4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven die zijn verzameld door middel van het afnemen van interviews. In totaal zijn er zestien semigestructureerde interviews afgenomen met de respondentgroep jongeren en drie semigestructureerde interviews afgenomen met experts. De respondentgroep jongeren is verdeeld tussen acht wo-opgeleide jongeren en acht mbo-opgeleide jongeren. Per opleidingsniveau zijn er vier mannen en vier vrouwen geïnterviewd. In hoofdstuk twee is duidelijk geworden dat er verschillen zijn met betrekking tot geslacht en opleidingsniveau ten opzichte van financiële geletterdheid en betaalwijzen. Echter, uit de onderzoeksresultaten blijkt dat deze verschillen tussen opleidingsniveau en geslacht niet zichtbaar zijn. De bevindingen worden wel toegespitst per opleidingsniveau. Daarnaast is gekozen om een aantal resultaten met betrekking tot financiële geletterdheid niet te noemen in de resultatensectie, namelijk sparen, lenen en geldzorgen. Deze drie onderwerpen zijn met betrekking tot de hoofd- en deelvragen minder relevant gebleken dan voorafgaand was gedacht.

Voorafgaand aan het semigestructureerde interview zijn een vijf stuks Likertschaalvragen gesteld om de respondenten te laten wennen aan het onderwerp (zie bijlage VII voor de resultaten). Uit de Likertschaalvragen is de eenduidigheid per respondentgroep goed zichtbaar. Respondenten hebben afgelopen tijd veel geleerd van hun eigen geldzaken, hebben allen een voorkeur voor pinnen, denken redelijk vaak na over geld en geld speelt een redelijk belangrijke rol in het leven van de respondenten. Alleen bij vraag 4, “wat vind je van het regelen van je eigen geldzaken?”, is er duidelijk verschil tussen mannelijke respondenten met een wo achtergrond en de andere respondenten. Mannelijke respondenten met een wo achtergrond hebben aangegeven hier moeite mee te hebben en de andere respondenten vinden dit makkelijker. De antwoorden van de semigestructureerde interviews geven nadere toelichting op de gegeven antwoorden van de Likertschaalvragen.

Eerst worden de resultaten van de jongeren weergegeven en daarna de resultaten van de experts. In paragraaf 4.1 wordt de voorkeur voor de pinpas of contant geld beschreven, gevolgd door paragraaf 4.2 waar *information load* centraal staat. Het is van belang dat eerst *information load* beschreven wordt omdat dit elementen bevat die nodig zijn voor het begrijpen van financiële geletterdheid. In het analysehoofdstuk wordt *information load* ook eerst behandeld waarna financiële geletterdheid volgt. In paragraaf 4.3 wordt financiële geletterdheid beschreven. In paragraaf 4.4 worden de

interviews met de experts van De Nederlandsche Bank, Wijzer in Geldzaken en het Nibud beschreven. Tot slot worden in paragraaf 4.5 de belangrijkste conclusies samengevat.

#### **4.1 Voorkeur pinpas of contant geld**

Om in beeld te brengen hoe jongeren de digitalisering van het betalingsverkeer ervaren beschrijf ik eerst hoe jongeren het liefst betalen, waarom zij een voorkeur hebben voor een bepaalde betaalwijze en wat de gevolgen hiervan volgens henzelf zijn. Daarna bespreek ik hoe jongeren tegen verschillende geldvormen aankijken, nu en in de toekomst.

##### **Voorkeur betaaltvorm**

Het merendeel van de jongeren (7 mbo en 7 wo), ongeacht opleiding of geslacht heeft een voorkeur voor pinnen. Alleen Bastiaan heeft geen voorkeur voor pin of contant geld. Echter, het merendeel van de respondenten heeft verschillende opvattingen waarom ze een voorkeur hebben voor pinnen. Zo geven verschillende respondenten aan (1 mbo en 2 wo) dat ze een voorkeur hebben voor pinnen omdat ze nooit contant geld bij zich hebben. Ook geven ze aan dat ze betalen met de pinpas makkelijker vinden dan betalen met contant geld, maar ook dat ze contant geld als vervelend ervaren. Zo zegt Pam: “Ja ik vind geld, ja, losgeld wel vervelender. Ik vind pinnen wel fijner of zo.” Casper geeft aan nog af en toe met contant geld te betalen als die toevallig in zijn bezit is:

Uhm, ja. Het meeste gaat via pin natuurlijk tegenwoordig en contant is alleen als je wat contant in je handen krijgt gedrukt, verjaardagen, feestjes, et cetera. Ik bedoel de laatste keer dat ik bij een geldautomaat was, was ik op vakantie denk ik.

Wat Casper aangeeft, is in andere interviews vaker teruggekomen. Het valt respondenten op dat er in Nederland op meer plekken gepind kan worden dan in het buitenland. Respondenten zien pinnen als de standaard manier van betalen. Kees verwoordt dat op een mooie manier:

Ja contant geld dat vliegt eruit. Dat is echt heel raar en vrienden van mij hebben het ook, maar geld op mijn bankrekening zie ik als geld, dat zijn cijfertjes, en wat ik in m'n handen heb dat is wel geld maar dat telt niet echt, tussen aanhalingstekens.

Ook Gina vindt dit. Maar zij vindt contant geld nog wel fijn om een andere reden:

Nee makkelijker, ja het is echt heel slecht want als je contant geld uitgeeft dan zie je dat niet verschijnen op je rekening, dus dan is het net alsof het niet gebeurd is. Dat is onzin, maar ja... Ik vind het juist wel chill want dan zet je je rekening even op 'hold' of zo.

Kees en Gina zijn niet de enige die hebben aangegeven dat ze liever alles pinnen omdat ze contant geld niet kunnen beheersen en geld op hun bankrekening als 'echt' geld ervaren en contant geld als 'extra'. Zo geven vijf andere respondenten (3 mbo en 2 wo) aan dat ze contant geld sneller uitgeven dan pinnen om dezelfde reden. Verder komen nog twee redenen om gebruik te maken van de pinpas vaak terug, namelijk dat pinnen veiliger is doordat je geen geld bij je draagt. Olivia vertelt: "...ja dat heb ik dan toch liever op de pin. Een stukje veiligheid, ik denk dat het daarmee te maken heeft." Daarnaast wordt gebruiksvriendelijkheid en gemak ook genoemd. Zo zegt Femke: "het is makkelijker dan elke keer weer het geld bij elkaar zoeken of zo. Dan hoef je alleen maar je pasje erbij te houden en dan ben je klaar." Respondenten ervaren pinnen als de basisvorm van betalen.

### Verschillende betaalmanieren, nu en in de toekomst

In totaal worden drie verschillende redenen genoemd om de twee verschillende betaalmethodes, giraal en chartaal, te behouden. Alleen Arthur gaf aan dat het hem niet zou uitmaken als er maar één betaalvorm zou zijn. Hij zegt hierover: "Nee, maar dan moet er wel gezorgd worden dat er overal geldautomaten staan, want ik merk dat die overal verdwijnen." Hij ervaart dat er minder geldautomaten zijn in Nederland dan toen hij jonger was. De andere vijftien respondenten vinden het wel belangrijk dat er twee betaalvormen zijn. De meest respondenten (4 mbo en 3 wo) noemden omgevings sensitiviteit: de respondenten noemen dat ze het belangrijk vinden dat er op twee manieren betaald kan worden, omdat andere groepen mensen, zoals ouderen, niet zo goed om kunnen gaan met de pinpas. David verwoordt dat op een mooie manier:

Nou voor mezelf niet, maar voor andere mensen wel. Het zijn vaak oudere mensen die contant betalen. En als ik mensen zie die contant betalen dan denk ik zo van: hé, contant betalen, ik heb al lang geen geld meer in m'n handen gehad.

Ook Jan valt dit op: "Heel veel mensen zijn nog steeds ouderwets met alleen maar contant." Jan noemt hierbij contant betalen ouderwets en dus niet meer van deze tijd. Drie respondenten met een mbo achtergrond en één respondent met een wo achtergrond geven aan contant geld te willen behouden zodat ze van hun kleingeld af kunnen komen. Zo vertelt Maurits: "Ja, ik vind het wel belangrijk dat je kan pinnen en contant kan betalen. Ik heb niet... als ik van m'n cash geld af moet dan doe ik dat wel bij de supermarkt op school." Vier andere respondenten (2 mbo en 2 wo) noemen keuzevrijheid als reden om twee betaalwijzen te behouden. Zo vertelt Nina: "Ik vind dat wel belangrijk ja. De ene keer heb je alleen contant geld andere keer heb je weer je pinpas bij je. Dus ik vind het altijd wel belangrijk, dat je daarbij mogelijkheden hebt..."

Hoe er in de toekomst betaald gaat worden hebben de respondenten een verdeelde mening over. Zeven respondenten (3 mbo en 4 wo) geven aan dat contant geld helemaal gaat verdwijnen. Zo vertelt Arthur: "Ik denk eigenlijk dat we overstappen op alleen maar pin. Ik denk dat contant, je ziet dat het steeds meer verdwijnt, en dat het alleen maar meer gaat verdwijnen." Echter, vijf andere respondenten, waarvan twee mbo en drie wo, geven aan dat contant geld ook in de toekomst nog een beperkte rol gaat spelen. Bastiaan vertelt: "Uhm, ik denk sowieso contant, dat, dat helemaal weg gaat. Misschien niet helemaal, maar ik denk niet meer dan vijf procent van alle transacties." Elf respondenten (5 mbo en 6 wo) geven aan dat de toekomst van betalen steeds meer digitaal gaat worden. Kees noemt "ingewikkelder en digitaler" dan chartaal geld. Hanna vertelt: "In de toekomst? Ik denk eigenlijk alleen maar online? Er gebeurt al heel veel online". Daarnaast worden er nog een aantal specifieke voorbeelden genoemd waarmee er in Nederland betaald gaat worden in de toekomst. Vijf respondenten met een mbo achtergrond geven aan dat we met de telefoon gaan betalen, drie respondenten (2 mbo en 1 wo) denken dat we in de toekomst met een lichaamsdeel, zoals een vinger of vingerafdruk gaan betalen. Vier respondenten (2 mbo en 2 wo) geven aan dat we in de toekomst met een chip onder de huid betalen en drie respondenten (1 mbo en 2 wo) denken dat we met een ander voorwerp gaan betalen zoals een ring, armband of horloge. Kees vertelt: "die krijg je dan en daar zit je bankchip in en dan zou je je ring erop kunnen leggen of je horloge of armband dus als ik dat.. ik denk dat het alleen maar sneller en kleiner gaat worden."

In het algemeen hebben de respondenten het gevoel dat betalen alleen nog maar meer digitaal gaat worden dan het nu is en dat contant geld een beperkte rol gaat spelen.

## 4.2 Information load

In deze paragraaf worden op basis van de onderzoeksresultaten verschillende aspecten van *information load* uiteen gezet. Ten eerste wordt ingegaan op hoe de respondenten informatie opzoeken. Ten tweede wordt uiteen gezet of respondenten informatie onderscheiden als makkelijk of moeilijk ervaren. Daarna worden respondenten gevraagd naar het beslissingsmoment van een bepaald product. Ten derde wordt uiteen gezet of de informatie toegankelijk is voor de respondenten en welke informatiebron respondenten als betrouwbaar beschouwen. Als laatste wordt de weging van risico's van financiële producten zoals een zorgverzekering besproken.

### Informatie opzoeken

Informatie vergaren begint bij het zoeken naar informatie die je te weten wilt komen. De respondenten zoeken hun informatie op via verschillende kanalen. Hierbij hebben zes respondenten met een mbo achtergrond en vier respondenten met een wo achtergrond aangegeven dat ze informatie opzoeken niet als lastig ervaren. Maurits vertelt: "Nee eigenlijk niet. nee, het is eigenlijk een telefoontje naar zo'n bedrijf en dan heb je wel de informatie die je nodig hebt." Hierbij geeft dezelfde respondent aan dat hij vaak contact zoekt met de desbetreffende organisatie als hij er niet uitkomt. Ook Pam geeft aan dat ze het niet lastig vindt om informatie op te zoeken. Zij schakelt ook vaak hulp in van de organisatie waar ze een product of dienst wilt afnemen, maar dan via het internet: "Ja volgens mij wel. dan zou ik gewoon naar de website gaan van de zorgverzekeraar en daar zal wel alles staan, waarschijnlijk. Denk wel dat ik daar wel uitkom." Volgens Quinty is het een kwestie van de goede woorden intypen:

Nee, ik kan best wel goed googelen. ja, dat gaat best wel goed altijd. Het is een kwestie van ja, goede woorden intypen en doorklikken en dan kom je er altijd wel. en dan command F'en, dan kan je zoeken op die pagina en 9 van de 10 krijg je hem toch wel gevonden dus, daar heb ik eigenlijk helemaal geen moeite mee.

Vijf respondenten, vier respondenten met een mbo achtergrond en één respondent met een wo achtergrond, hebben wel aangegeven dat ze het opzoeken van de juiste informatie als lastig ervaren. Nina vertelt: "...of specifiek informatie over een bepaald product wilt weten dat het niet altijd makkelijk te vinden is."

Kortom, respondenten met een mbo achtergrond vinden informatie opzoeken lastiger dan respondenten met een wo achtergrond, maar het merendeel ervaart geen belemmering tijdens het zoeken naar de juiste informatie.

### Informatie onderscheiden

Het onderscheiden van informatie ervaart de helft van de respondenten als lastig. Vier mbo-respondenten en vier wo-respondenten geven aan dat ze informatie onderscheiden lastig vinden. Bastiaan vertelt:

Dat [informatie scheiden] vind ik een moeilijke, uhm. Ja hoe onderscheid je dat? Het heeft ook te maken met voldoende kennis over een onderwerp. En ik denk online zijn. Daar zijn genoeg dingen te vinden, maar soms zie je door de bomen het bos niet meer.

Ook andere respondenten geven aan dat er in 2018 eerder te veel informatie te vinden is dan te weinig, waardoor ze het lastig vinden om te onderscheiden wat bruikbaar is. Zo zegt Arthur: "Vaak zijn de documenten die erbij zitten zijn, nah, best lastig om te lezen", Quinty geeft aan: "Uh, ja, als je lappen tekst hebt staan vind ik het wel echt lastiger, het is eigenlijk hoe concreter hoe beter..." Respondenten (4 mbo en 2 wo) die het niet lastig vinden noemen twee redenen, namelijk dat ze het makkelijk vinden door te kijken naar de zender van de informatie of door selectief te kijken naar de precieze informatie die ze nodig hebben. Zo geeft Arthur aan: "Uhm, of er dingen zijn die heel vaak besproken worden op verschillende websites, of documenten die erbij horen. Ik denk dat er een reden is waarom sommige zaken heel vaak worden genoemd." Maurits vertelt: "Nee, want uiteindelijk hou je er wel een of twee over die het beste bij je passen of het goedkoopst zijn. dan is die keuze niet echt moeilijk om te maken als je alle informatie eenmaal hebt".

Het opzoeken van informatie zien de respondenten dus niet als een probleem, maar het onderscheiden van informatie ervaart de helft van de respondenten wel als lastig.

### Kiezen tussen diverse producten of diensten

Na het scheiden van informatie, legt de respondent uit hoe hij of zij een keuze maakt. Pam geeft aan dat ze een keuze maakt gebaseerd op te weinig informatie en haar gevoel: "Te weinig. Ja maar het is gewoon, ik ben gewoon basis verzekerd, dus ik weet wel



ongeveer wat daaronder valt..." David geeft aan überhaupt niet veel informatie te vergelijken:

Ik denk dat ik wel een beetje een kip zonder kop ben. Het is wel.. vrij saai werk natuurlijk. Bijvoorbeeld als je schoenen gaat kopen dan is dat wel leuker. Maar ik denk toch dat ik iemand ben van de eerste de beste, van, dit is wel goed en dan ervoor gaan.

Daarnaast wordt er voor het kiezen van een product of dienst twee bronnen het meest geraadpleegd, namelijk de ouders en het internet. Vooral vergelijkingssites worden genoemd door respondenten (1 mbo en 3 wo). Quiny: "Ik denk door heel veel te lezen op internet en je ziet ook voortaan van die vergelijkingssites of op reclames zie je dat voorbij komen dus ik denk dat ik daarop zou kijken." Arthur geeft aan dat hij ook op de site van de bank zou kijken: "Uhm, mijn ouders sowieso wel. Ik vraag hun mening hierover. Maar ik zoek ook wel online, zoals recensies of vergelijkingssites. Die gebruik ik ook wel. Ik lees ook wel wat de bank er zelf over te zeggen heeft."

Op basis van de interviewresultaten kan gesteld worden dat voordat de meeste respondenten een beslissing nemen, het internet of de ouders worden geraadpleegd.

### Toegankelijkheid informatie

Geen enkele respondent heeft het gevoel dat de toegang tot informatie hen ontzegd wordt, op welke wijze dan ook. Zo vertelt Gina: "Ja op zich wel, denk het wel. ik heb nooit echt het gevoel gehad dat ik uh, dingen niet wist die ik wel wou weten." Femke geeft aan dat ze uiteindelijk altijd achter de nodige informatie komt: "Ja soms heb ik dat gehad, maar meestal wat ik dan doe is de klantenservice bellen. Dat gaat gewoon het snelst." Daarnaast kan het wellicht komen doordat respondenten nog niet zoveel ervaring hebben met het oplossen van complexere vraagstukken. David geeft aan:

Uhm nee, ik denk dat ik alles wel zou vinden als ik zou gaan zoeken. Ik denk niet dat ik zou stuiten op dingen die ik echt niet begrijp. Wel waarschijnlijk op moeilijkere dingen, maar dat moet ik echt nog gaan ervaren.

Casper geeft nog een andere kijk op informatie die ook weer aansluit bij de paragraaf informatie zoeken, namelijk: "Nee, ik denk dat je tegenwoordig in deze

informatiesamenleving, zoveel bronnen en informatie hebt, dat je uhm. ik denk eerder dat je toegang hebt tot foute informatie dan tot een gebrek aan informatie.”

Uit het bovenstaande kan opgemaakt worden dat respondenten niet ervaren dat ze belemmerd worden in de toegankelijkheid van de informatie waar ze naar op zoek zijn.

### Betrouwbare informatiebron

De mening van respondenten over het onderwerp wat zij als een betrouwbare informatiebron beschouwen is verdeeld. Een groep respondenten (6 mbo en 3 wo) noemt de bank een betrouwbare informatiebron en een groep respondenten (6 mbo en 5 wo) noemt de directe omgeving, voornamelijk de ouders, een betrouwbare informatiebron. Kees geeft aan: “dus dan vind ik familie betrouwbaarder, omdat je met hun gewoon een gesprek hebt en als je dan vragen hebt, kan je die vragen ook nog stellen en waar je meestal ook antwoord op krijgt.” Ouders worden gebruikt als klankbord om vervolgvragen aan te stellen. Nina geeft aan dat ze de directe omgeving (familie en ouders) een betrouwbare bron vindt omdat zij vanuit eerdere ervaring kunnen praten:

Ik denk van banken en uh, familie. Ja. en dan omdat het dan er... uit ervaring is. hun hebben er dan al iets over meegekregen of meegemaakt en hun kunnen dan weer dat doorgeven zeg maar.

Eva geeft een voorbeeld hoe informatie van de bank en ouders of directe omgeving, gecombineerd worden en hoe beide informatiebronnen invloed hebben op de keuzes van respondenten:

Ik denk wel een combinatie van [combinatie van informatiebronnen, bank en directe omgeving]. ja kijk aan de ene kant zou ik wel.. informatie van banken hoort betrouwbaar te zijn maar het is wel vaak interpretatie en ze zetten het vaak neutraal op hun site. dat je denkt, oh dat is prima. terwijl je het er met iemand over hebt die dan zegt: ho stop, dit ga je toch niet doen?! Dus ja, in dat opzicht.. bijvoorbeeld bij hypotheek, ik heb dat dan bij m'n zus gezien die heeft afgelopen jaar een huis gekocht. En dan zie je toch echt, dat m'n vader zegt: dat ga je toch niet doen? En dat m'n zus zegt: hoezo niet? dat is toch prima? Nou, eh, hebben ze je niet verteld dat...? Zeg maar. Dat is wel.. kijk banken vertellen je hoe het is, maar ik denk dat vrienden en familie daar wel invulling aan kunnen geven

en kunnen interpreteren van... of kunnen adviseren van nou zou ik toch nog een keer over nadenken.

Dit voorbeeld is kenmerkend voor de gegeven antwoorden van de respondenten op deze vraag van betrouwbaarheid van de informatiebronnen.

Kortom, respondenten combineren verschillende informatiebronnen, maar overleggen altijd met iemand uit de directe omgeving, ouders, familie, vrienden of een kennis voordat ze een keuze maken.

#### Risico's producten of diensten

Zeven respondenten (4 mbo en 3 wo) geven aan dat ze de risico's minder belangrijk vinden. Zo geeft Maurits aan: "Ja ik koop er een hoesje bij. haha, ik weet niet of dat er echt over na denken is maar... Nee niet echt eigenlijk." Maar ook in relatie tot een zorgverzekering denken Pam en Quinty niet aan de lange termijn "Nou, uh, ik loop er nu een beetje tegenaan. ik ben een paar keer naar de fysio geweest en dat zat niet bij de verzekering en dan betaal je wel ff goed zeg maar" zegt Pam. Kees en Eva noemen bij het afsluiten van een telefoonabonnement de BKR registratie als vorm van risico. Eva: "Ja ik zou dan best wel veel waarde hechten aan registraties wel of niet bij lenen. Bij een BKR? Ja, bijvoorbeeld in de toekomst als je een hypotheek wilt afsluiten dat je dan mogelijk gedonder mee krijgt."

In het algemeen denken respondenten niet na of kiezen respondenten er expres voor de mogelijke risico's te accepteren bij het aanschaffen van een product of dienst omdat de respondenten niet bezig zijn met gevolgen op de langer termijn.

#### 4.3 Financiële geletterdheid

De verschillende aspecten van financiële geletterdheid worden hier uiteengezet. Ten eerste wordt het verzamelen van informatie over de eigen geldzaken en de motivatie om dit te doen aangekaart. Daarna wordt er gekeken naar het niveau omtrent de financiële kennis en de financiële vaardigheden die de respondenten denken te bezitten. Daarnaast is gevraagd wat ze zelf als belangrijke kennis ervaren omtrent financiële informatie.

### Verzamelen informatie eigen geldzaken

In totaal houden negen respondenten (7 mbo en 2 wo) zich bezig met het verzamelen van informatie over de eigen geldzaken. Het is interessant om te zien dat op deze vraag vooral mbo-respondenten hebben aangegeven actief bezig te zijn met het verzamelen van informatie. Zo geeft Olivia aan:

Uh, ja, ik ben momenteel meer mee bezig om daar meer informatie over te krijgen. Wat geef ik uit per maand en ja, ook wat komt er binnen dat is ook belangrijk. En daar, ja, dat ik dan zelf ook weet wat zijn mijn patronen daarin.

Maurits geeft aan dat hij wel informatie verzamelt, maar dat hij het niet opschrijft: “ik ben zelf ook nieuwsgierig van wat ik allemaal uitgeef, het is niet dat ik het allemaal opschrijf op een papiertje dan.” Sommige respondenten geven aan niet bezig te zijn met het verzamelen van informatie over hun eigen geldzaken. In totaal waren dit drie wo-respondenten. Echter, de wo-respondenten geven wel specifieke redenen waarom ze er niet mee bezig houden. Zo geeft Casper aan dat de rente zo laag is dat hij geen motivatie heeft om verder te kijken om wat met zijn geld te doen. Eva geeft aan dat ze geen idee heeft omdat haar vader haar geldzaken voor het grootste gedeelte regelt en Hanna houdt zich er niet mee bezig omdat ze niet zoveel vaste lasten heeft.

Hieruit kan opgemaakt worden dat respondenten, ook de wo-respondenten, zich bezig houden met het verzamelen van informatie over hun eigen geldzaken als het gaat om inkomsten en uitgaven omtrent hun betaal- en spaarrekening. Wo-respondenten geven alleen specifieke gevallen aan waar ze zich niet mee bezig houden, maar dit zou ook kunnen gelden voor mbo-respondenten.

### Financiële kennis

Dertien respondenten, zeven mbo- en zes wo-respondenten, geven aan voldoende kennis te beschikken over hun eigen geldzaken om op korte termijn beslissingen te kunnen nemen. Quinty vertelt: “Ja ik denk het wel, maar ik hoef toch niet heel veel financiële beslissingen te maken heb ik het idee.” Respondenten (1 mbo en 2 wo) die zeggen niet voldoende kennis te bezitten, geven aan dat het komt door hun gebrek aan een proactieve houding en een gebrek aan motivatie. Bastiaan: “Aan gebrek aan een proactieve houding. en ik weet uiteindelijk als ik die kennis.. toegang tot die kennis wil hebben, dan heb ik die toegang ook... Ik hou me er niet mee bezig, dat is mijn eigen schuld.” De kennis op lange termijn was moeilijker te bevragen. Dit komt vooral omdat

respondenten (1 mbo en 2 wo) nog niet bezig zijn met lange termijnplannen waardoor ze dat lastig in te schatten vinden. Hanna: “Op lange termijn? Ik denk eigenlijk nog niet zo heel erg op lange termijn omdat ik nu nog studeer. Ik woon nog niet uit huis. dus, ik vind dat lastig in te schatten.” Olivia geeft aan dat ze niet voldoende kennis heeft doordat ze nooit economie of een andere vorm van financiële educatie heeft gehad:

Uh, op langere termijn zou ik wel wat meer zelf moeten gaan verdiepen in hoe het werkt, wel omdat ik, ja ik heb in mijn hele middelbare schooltijd geen economie gehad, dus dat is eh, dus ja ik heb toch minder kennis van hoe het werkt van ... economie en maatschappelijk hoe dat in elkaar zit en een bepaalde term zo van, oké, maar hoe zit dat dan? Met huur en dit en die verzekering, dus ja dat soort basisdingen. Oké, haha daar heb ik wat meer kennis voor nodig.

Bastiaan vult aan door te beargumenteren dat het kennisniveau van respondenten over financiële zaken een maatschappelijke verantwoordelijkheid moet zijn: “Ja, ja ik vind het sowieso ... een maatschappelijk. Een verantwoordelijkheid van de maatschappij en ik vind dat de banken daar ook verantwoordelijkheid in moeten nemen.”

Op basis van het bovenstaande kan gesteld worden dat de meeste respondenten (7 mbo en 6 wo) vinden dat ze voldoende kennis bezitten om op korte termijn goede financiële beslissingen te maken. Over de lange termijn denken respondenten nog niet na.

### Financiële vaardigheden

Over financiële vaardigheden was het antwoord eenduidig: elf respondenten (5 mbo en 6 wo) vinden namelijk dat ze financieel vaardig zijn en één iemand vind dat hij niet financieel vaardig is, namelijk Maurits. Hij geeft aan dat het vooral komt doordat hij wel weet dat hij niet zoveel moet uitgeven, maar dit uiteindelijk dan toch wel doet. De anderen elf respondenten beargumenteren anders. Jan vertelt “Ik heb nooit schulden.”, en Kees zegt dat hij inderdaad ook direct wil betalen omdat hij problemen liever wil vermijden. De andere respondenten geven aan dat ze voldoende vaardigheden bezitten als ze er de tijd voor nemen en voldoende kennis bezitten. Zo vertelt Bastiaan: “Ja, ik zou het wel kunnen. Maar dan moet ik me er eerst even voor gaan zitten.” Leon geeft aan voldoende financiële vaardigheden te bezitten, ook als dat niet altijd goed uitpakt:

Ik vind het niet per se lastig, het is meer als het als je het ook hebt over rekeningen of zo ja, ik weet niet ik moet er gewoon nog aan wennen dat ik de

brieven van de zorgverzekering open moet maken en niet twee weken laat liggen en je een achterstand krijg en je weer 20 euro bij opkomt. dat is gewoon zonde als je maar 28 euro hoeft over te maken en uiteindelijk 40 voor moet betalen... dat is ook al één of twee keer gebeurd. Dus.. ja.. Ja dat is gewoon gewenning.

In het algemeen percipiëren respondenten dat ze over voldoende vaardigheden bezitten ook al doen respondenten impulsieve aankopen of betalen ze niet altijd op tijd de rekening, zoals Leon.

#### Wat vinden jongeren zelf belangrijke kennis?

De informatie die de respondenten als belangrijk ervaren is dezelfde informatie als waar respondenten kennis over bezitten. In de meeste gevallen gaat dit over informatie over de inkomsten en uitgaven. Veertien respondenten (7 mbo en 7 wo) geven aan dat ze overzicht bewaren en vasten lasten onderscheiden cruciaal vinden om niet in financiële problemen te raken. Zo geeft Casper aan: "Wat je moet weten is heel simpel. Je moet weten wat je maandelijks verdiend en wat er maandelijks ongeveer wordt uitgegeven. en ook vooruit lopen over grotere uitgaven in de toekomst. Eigenlijk is dat het eigenlijk." Quinty vertelt:

Uh, ja ik weet natuurlijk gewoon salaris komt altijd wel netjes op tijd binnen en dan denk ik wel zoiets van oké, naja, ik heb dan altijd m'n zorgverzekering die moet betaald worden en naja, dat is elke maand 120 euro dat is elke maand hetzelfde en dat moet ik gewoon apart houden.

Ter conclusie zijn de respondenten het er over eens dat ze inzicht moeten hebben in zijn of haar eigen inkomsten en uitgaven, rekening houdend met vaste lasten die voor iedereen verschillend zijn.

#### Hulp bij het regelen van geldzaken

Als respondenten iets niet weten met betrekking tot financiële zaken, schakelen ze vaak hulp in van andere mensen. Alle zestien respondenten vragen hulp aan hun ouders. In veel gevallen vragen respondenten hulp als het gaat om de zorgverzekering, het regelen van belasting en als de betaalrekening opgezet of omgezet moet worden. Opvallend is dat Olivia, buiten het opgenomen gesprek om, had aangegeven dat haar ouders in de schuldsanering zitten. Ze vertelt:

Uhm, ja ik heb wel hulp gehad en vooral met uh, ik denk wel de rekeningen en dat is.. ja in mijn geval van m'n vader omdat ik thuiswonend ben is dat wel, ja, makkelijker of zo om het daar over te hebben en dan vraag je sneller hulp. uhm, maar, ja daarnaast probeer ik er wel zelfstandig mee bezig te zijn.

Quinty vertelt dat ze voor financiële hulp graag advies vraagt aan haar moeder, terwijl Quinty eerder had aangegeven dat haar moeder niet goed met geld kon omgaan:

Ja over het algemeen wel, alles staat, vind ik heel goed uitgelegd op internet, of je krijgt altijd wel, ja je wordt er altijd heel goed doorheen geleid en stel je komt er echt niet uit, dan vraag ik het eerst aan m'n ouders zo van 'yo, kan je me even helpen'. bijvoorbeeld met belastingaangifte doen, toen de eerste keer dat ik dat moest doen zei ik wel, mam kan je even meekijken of het goed is.

David vertelt: “Ja ga ik naar m'n vader, die weet dat wel. Die vind het ook leuk om uit te leggen, die gaat er dan ook helemaal in op. Ja dan ga ik daar heen.” De reden dat de vader van David het leuk vindt om “ermee bezig te zijn” is omdat het de vader van David via zijn werk gespecialiseerd is in diverse financiële producten.

Opvallend is toen ik vroeg aan wie de respondenten hulp vragen, dan meestal de ouders op plek één staan. Olivia heeft aangegeven dat haar ouders in de schuldsanering zitten en Quinty heeft aangegeven dat haar moeder niet goed met geld kan omgaan. David had vertelt dat zijn vader door zijn werk over uitgebreide financiële kennis beschikt. Het lijkt dat respondenten altijd hulp inschakelen van ouders als het gaat om hulp met het regelen van financiële producten of diensten en hulp met het maken van een financiële keuze. Dit zou kunnen leiden tot het doorgeven van verkeerde informatie of juist voor een informatievoordeel. Daarnaast geven vijf respondenten (3 mbo en 2 wo) aan ook hulp te accepteren van vrienden of van andere mensen uit de directe omgeving. Deze informatie kan net zo goed onjuiste informatie bevatten.

#### **4.4 Experts**

Naast de respondentgroep jongeren, zijn ook experts geïnterviewd. De gestelde vragen aan de experts wijken van elkaar af omdat de experts in andere onderwerpen gespecialiseerd zijn. Hieronder vindt u de belangrijkste inzichten uit de interviews met de experts. Expert 1 is gespecialiseerd in innovaties in het betalingsverkeer. Expert 2 is

programma manager jongeren en houdt zich bezig met het verspreiden van financiële kennis onder jongeren. Expert 3 is wetenschappelijk medewerker en houdt zich onder andere bezig met een longitudinaal onderzoek onder mbo-studenten over hun uitgaven en inkomsten. De belangrijkste onderwerpen die zijn besproken zijn het verschil in kennisniveau tussen jongeren van nu ten opzichte van jongeren twintig jaar geleden, innovatie op het gebied van betalingsverkeer, het financiële kennis en vaardighedeniveau van jongeren, financiële educatie en financiële verantwoordelijkheid. Deze worden hieronder besproken.

### Jongeren van nu versus jongeren van twintig jaar geleden

De experts is de vraag gesteld wat het verschil is tussen jongeren van nu en jongeren van ongeveer twintig jaar geleden. Expert 1 merkt vooral verschil in de manier van het bewaren van overzicht. Zo vertelt expert 1 dat jongeren vroeger potjes hadden voor alles, zoals zakgeld, kleedgeld en eetgeld. Expert 1 stelt dat jongeren van nu minder overzicht hebben over hun geldzaken dan jongeren van vroeger, ook bij grotere aankopen. Wanneer jongeren van nu sparen voor een grote aankoop, hebben zij in het algemeen een minder goed uitgedacht plan over hoeveel de aankoop mag kosten en in welke tijdsperiode deze moet worden aangeschaft. Expert 3 ziet dat anders:

Nou, ik denk dat hun kennisniveau hetzelfde is gebleven, maar als je kijkt naar maatschappelijke ontwikkelingen... De maatschappij vraagt nu wel veel meer zelfredzaamheid van haar burgers dan vroeger, dus wordt er ook een groter beroep gedaan op de kennis van jongeren... Dus ik denk niet zozeer dat ze minder weten, maar dat de maatschappij wel wat meer vraagt.

Expert 3 merkt op dat de maatschappij meer van de financiële geletterdheid van jongeren van nu vraagt. Expert 2 ervaart dat de rol van de ouders minder wordt, waardoor het financiële kennisniveau van jongeren van nu lager is dan het niveau van jongeren twintig jaar geleden:

Ja maar dat komt niet ... Dat komt omdat de rol van de ouders ook minder wordt. Dus dat ligt niet aan de jongeren, dat komt gewoon aan het feit dat, dat er meer en meer ouders zijn die het zelf ook niet meer weten. ... dat betekent dus ook dat ouders minder weten, zich er minder mee bezighouden. Dan gaat op dat moment het niveau onder jongeren ook achteruit.



Kortom, volgens de experts wordt er vanuit de maatschappij en door ouders minder aandacht besteed aan het leren omgaan met financiën. Daarnaast zijn jongeren, volgens expert 1, zelf ook minder goed geworden in het beheersen van geld.

### Innovaties in het betalingsverkeer

Expert 2 en 3 zijn niet gevraagd naar de innovaties in het betalingsverkeer. Expert 1 is gespecialiseerd in dit onderwerp. Met betrekking tot de digitalisering van het betalingsverkeer verwijst expert 1 naar de nieuwe Europese wet: *payment services directive 2* (PSD2). PSD2 moet er volgens expert 1 voor zorgen dat derden toegang kunnen krijgen tot de bankgegevens van de burger, mits er toestemming voor is gegeven. Hierdoor kunnen softwareontwikkelaars, zoals AFAS, nieuwe mobiele toepassingen creëren die de inkomsten en uitgaven in de gaten houden zodat de gebruiker meer inzicht krijgt in wat hij of zij per maand of per week uitgeeft. De app kan bij langdurig gebruik ook inzicht bieden in welke maanden meer uitgegeven wordt en welke maanden doorgaans minder. Daarnaast kan de app betalingen automatisch uitvoeren, zoals het overmaken van de huur. Dit is voor mensen in de schulden of voor mensen met een slechte budgetbeheersing ideaal. Expert 1 wijst wel op de privacy gevoeligheid van PSD2; er moet namelijk toestemming aan derden worden gegeven voor toegang tot bankgegevens.

Daarnaast denkt expert 1 dat er in de toekomst mogelijk betaald kan worden met een betaalring of betaalhorloge. Expert 1 is er zeker van dat er ook in de toekomst op twee manieren betaald kan blijven worden. Wellicht nog steeds met contant geld en de pinpas, maar mogelijk ook met twee digitale vormen. Zo noemt expert 1 'digitaal cash' naast 'giraal geld'.

Expert 1 is dus op de hoogte van meerdere innovaties rondom betalingsverkeer die gunstig kunnen zijn voor jongeren.

### Financiële kennis en vaardigheden

Expert 1 is niet gevraagd naar financiële kennis en vaardigheden. Expert 2 ervaart dat er momenteel veel mis gaat op het gebied van financiële kennis en vaardigheden als jongeren de leeftijd van 18 jaar bereiken. Expert 2 erkent dat jongeren van 18 veel financiële geldzaken zelf moeten gaan regelen. Daarnaast vertelt expert 2 over het OECD rapport, dat vijf niveaus hanteert qua financiële geletterdheid:

Niveau 2 vinden ze [OECD] basisniveau. Bij niveau 1 dan ben je eigenlijk gewoon financieel analfabeet. 19,4 procent van de 15-jarige Nederlandse jongeren die scoren niveau 1. ... Dat is bijna 20 procent! Ik vind dat je niet tevreden kan zijn als 20 procent van de jongeren financieel analfabeet is.

Expert 3 merkt ook dat jongeren op het mbo het lastig vinden om verstandig met geld om te gaan:

Als je bijvoorbeeld kijkt naar mbo's; dat 1 op de 5, die geven ook aan, van goh, ik kom aan het eind van de maand geld te kort. Uhm, en wij willen ook graag die jongeren bereiken en de informatie geven die ze nodig hebben.

Expert 2 en 3 vinden dat het niveau van financiële kennis en vaardigheden moet worden vergroot via het onderwijs. Expert 3 noemt dat, voor het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van jongeren wel de juiste voorlichting moet worden gegeven:

Dus ik denk niet dat het is dat ze [de overheid] te veel vragen, maar ik denk wel dat de begeleiding en de weg ernaartoe, dat die te abrupt is en dat daar wel op een gegeven moment te veel moeten worden gezwommen. Als je kijkt naar financiële zaken, het zit eigenlijk vrijwel niet in het curriculum van mbo scholen. Dat ik dan wel zou zeggen van oké, als jij als overheid zegt van wij vinden dat jongeren dit moeten kunnen, prima is een keus die je maakt, maar dan moet je natuurlijk wel naar het traject dat jongeren 18 worden, dat jongeren ook voorbereid zijn en dat ze ook weten van, oké: dit komt eraan, dit moet ik doen en als ik het niet weet wat ik moet doen, dan kan ik hier terecht...

Expert 2 wil vooral financiële vaardigheden en zelfreflectie omtrent financiële uitgaven stimuleren in plaats van alleen kennisgeving: "Vaardigheden zijn belangrijker dan kennis, maar kennis is wel vaak een onderlegger natuurlijk." Een concreet voorbeeld dat expert 2 daarbij geeft is het aanvragen van zorgtoeslag tijdens de les: "Jongens, we gaan met z'n allen de zorgtoeslag aanvragen. ... als jullie allemaal luisteren verdien je aan het eind van deze les 1000 euro. ... nou dan heb je hun aandacht wel."

Concluderend vinden expert 2 en expert 3 dat het huidige niveau van financiële geletterdheid onder jongeren onvoldoende is. Zij vinden dat het onderwijs een belangrijke rol moet spelen in het aanleren van financiële kennis en vaardigheden.

## Financiële informatie

Expert 1 is niet gevraagd naar financiële informatie. Aan expert 2 en expert 3 zijn vragen gesteld over waar jongeren tegenwoordig hun informatie vandaan halen. Expert 3 weet het niet zeker:

Maar waar ze het nu vandaan halen is nog een beetje... ook voor ons uh, wat we nog aan het uitzoeken zijn. ... Er is niet echt een concreet punt waar jongeren terecht kunnen voor hulp.

Expert 3 is van mening dat jongeren vooral informatie van het internet halen, maar dat dat nog moeilijk te begrijpen is door vaktermen: "... het is best lastig qua jargon en ingewikkelde taal die je dan in een keer voor je kiezen krijgt." Expert 2 is van mening dat jongeren momenteel geen motivatie hebben om financiële informatie op te zoeken:

Nou waar ze het vandaan halen weet ik niet. Heel veel jongeren halen dan ook geen informatie. Dat is dan dus de uitdaging van ons en ook van het Nibud om jongeren wel een plek te bieden, want informatie is beschikbaar. Als je een beetje googlet dan vind je het snel. Alleen heel veel jongeren die googelen dat niet.

Expert 2 en expert 3 weten dus niet waar jongeren precies hun informatie vandaan halen. Expert 2 weet dat er genoeg informatie beschikbaar is, maar dat deze informatie momenteel niet door jongeren wordt gevonden.

## 4.5 Samenvatting

In dit hoofdstuk zijn de onderzoeksbevindingen aan de hand van de drie hoofdlijnen, de digitalisering van het betalingsverkeer, *information load* en financiële geletterdheid uiteen gezet. Bij de digitalisering van het betalingsverkeer is er geen twijfel mogelijk dat respondenten veelal pinnen en al hun geldzaken om die reden ook veelal online regelen zoals bij 'financiële geletterdheid' terug is gekomen. Daarnaast zijn financiën geen populair thema onder de gesproken respondenten waardoor ze eerder met te weinig informatie beslissingen maken dan te veel informatie. Verder vinden de respondenten het gemakkelijk om informatie te zoeken maar vinden ze het onderscheiden van informatie lastiger. De meest betrouwbare informatiebron over financiële producten of diensten is de directe omgeving, met voorkeur de ouders.

Bij de interviews met de experts waren er een aantal belangrijke elementen besproken. In het gesprek met De Nederlandsche Bank over de nieuwe wet PSD2, die onder andere moet zorgen voor meer overzicht van bankgegevens door derden, mits toestemming gegeven is. Met expert 2 en expert 3 is de rol van de overheid met betrekking tot financiële geletterdheid besproken, met name de rol van het onderwijs. Expert 2 en expert 3 ondervinden dat de informatie momenteel niet genoeg de jongeren bereikt, terwijl de informatie wel beschikbaar is via het internet. De experts geven aan dat jongeren van nu anders met geld omgaan dan jongeren van vroeger. Het kennisniveau is gelijk gebleven, maar de maatschappij en de ouders vragen meer van jongeren met betrekking tot financiële zelfredzaamheid en daar worden niet altijd begeleiding voor aangeboden door het onderwijs of de ouders van de jongere.

## 5. Analyse

In dit hoofdstuk analyseer ik de resultaten uit hoofdstuk 4 aan de hand van de literatuur. In paragraaf 5.1 ga ik in op de voorkeur voor de pinpas en waarom de respondenten hier de voorkeur aan geven. Daarnaast wordt geanalyseerd hoe de respondenten de toekomstige ontwikkelingen op het gebied van geld percipiëren. In paragraaf 5.2 wordt ingegaan op *information load* en wat de respondenten doen om overbelasting met betrekking tot het verwerken van financiële informatie tegen te gaan. In paragraaf 5.3 staat financiële geletterdheid centraal. De belangrijkste conclusie in paragraaf 5.3 is dat de respondenten aangeven over voldoende financiële vaardigheden te beschikken, maar dat bij financiële onwetendheid nagenoeg altijd hulp wordt gevraagd van de directe omgeving, voornamelijk de ouders. Tot slot volgt een samenvatting in paragraaf 5.4.

### 5.1 Voorkeur pinpas

De betaalwijze, met contant geld of pinpas, berust sterk op gewoonte (Jonker et al., 2018). Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat dit ook voor de respondenten geldt. Onderzoek wijst uit dat er verschil is qua opleidingsniveau bij het gebruik van contant geld of pinpas (Jonker et al., 2018). In dit onderzoek is er geen verschil gevonden in de mate van pinpasgebruik bij verschillende opleidingsniveaus. Alle respondenten hebben een voorkeur voor pinnen. Daarnaast bevat contant geld volgens Van der Horst en Matthijsen (2013) een aantal eigenschappen. Burgers zouden er minder impulsieve aankopen mee doen en burgers zouden met contant geld op zak minder uitgeven dan met de pinpas. Echter, respondenten ervaren dit anders. Doordat het voor hen een gewoonte is om bij voorkeur met de pinpas te betalen, ervaren ze een lagere drempel om contant geld uit te geven. De respondenten hebben aangegeven dat contant geld als 'gratis' of 'extra' aanvoelt en dat ze het fijn vinden dat contant geld niet van hun rekening wordt afgeschreven. De respondenten zien gepinde bedragen van hun banksaldo afgeschreven worden; zij percipiëren hun bankrekening als hun besteedbare geld waar ze rekening mee moeten houden. De mogelijkheid om uitgaven direct te kunnen controleren en de ervaren veiligheid wanneer geen contant geld bij zich wordt gedragen, zijn twee eigenschappen van de pinpas die door de respondenten als belangrijk worden ervaren. Deze resultaten komen overeen met eerder onderzoek (Van der Crujssen et al., 2015; Jonker et al., 2018). De mogelijkheid om uitgaven te controleren hangt samen met het feit dat de respondenten veelal via de app van hun bank overzicht proberen te bewaren (zie ook 5.3). Het veelvuldig gebruik van de app en de pinpas kan mogelijk ook verklaard worden door het peer effect. Het peer effect houdt in dat jongeren elkaar beïnvloeden om bepaald gedrag te vertonen (Tarrant, 2002). Dit

houdt in dat de directe omgeving zoals ouders, kennissen en vrienden, mogelijk een belangrijke factor is waarom jongeren het overzicht bijhouden via de app en het betalen met de pinpas.

### Twee betaalwijzen

Respondenten hebben aangegeven dat ze het behouden van twee betaalwijzen, contant geld en pinpas, belangrijk vinden, voornamelijk omdat andere mensen een voorkeur kunnen hebben voor contant betalen, zoals ouderen. De respondenten denken dat er in de toekomst steeds meer digitaal zal worden betaald. Of dit in de vorm van een pinpas gebeurt, is voor de respondenten niet zeker. In de literatuur wordt aangegeven dat betalen steeds meer via digitale wegen gaat plaatsvinden (Weijers & Kerkhof, 2016; Tiemeijer, 2016). Experts zijn het er ook over eens dat betalen meer digitaal gaat worden. Volgens de OECD scoort een vijfde van de 15-jarige jongeren onder de maat als het gaat om financiële geletterdheid (OECD, 2016). Expert 2 van Wijzer in Geldzaken en expert 3 van het Nibud vinden dit verontrustend. Dit betekent dat deze groep jongeren niet in staat is om eenvoudige geldtransacties af te handelen en hun inkomsten en uitgaven niet kunnen plannen of beheren. Als het betalingsverkeer steeds meer digitale vormen gaat aannemen, wordt het voor deze groep jongeren steeds lastiger om op financieel gebied mee te komen met de rest van de samenleving. De nieuwe wet, PSD2 (Payment Services Directive 2), kan ervoor zorgen dat jongeren meer inzicht krijgen in hun betaalgedrag. Volgens expert 1 kan PSD2 bijdragen aan een gezonde financiële situatie van jongeren in het algemeen. Bij een steeds meer digitaal wordende financiële wereld hoort volgens expert 2 en expert 3 passende begeleiding die vanuit het onderwijs tot stand moeten komen (zie ook 5.3).

### 5.2 Information load

Uit de interviews met de respondenten wordt het niet altijd duidelijk of het om *information underload* of *information overload* gaat. De literatuur biedt de concepten *information overload* en *information underload* geen volledig uitsluitel en is het moeilijk te definiëren wanneer *information overload* of *information underload* plaatsvindt (Van Raaij, 2016; Alexander, 2016). Bij deze analyse is het onderscheid aangehouden dat bij *information underload* er te weinig informatie opgezocht wordt om bijvoorbeeld te vergelijken en bij *information overload* er te veel informatie is opgezocht waardoor er geen keuze gemaakt wordt of dat de keuze uitgesteld wordt.

Uit de interviews komt naar voren dat de respondenten altijd het gevoel hebben toegang te hebben tot de informatie die ze nodig hebben. Daarnaast geven zij aan dat ze geen problemen ondervinden bij het opzoeken van de informatie. Expert 3 denkt dat jongeren veelal de informatie van internet halen en als de thuissituatie goed is, dat ze de informatie uit de directe omgeving kunnen bemachtigen. Expert 2 is van mening dat veel jongeren geen informatie opzoeken over geldzaken. Van Raaij (2016) vermeldt dat burgers weinig informatie opzoeken omdat financiële kennis een lage *need for cognition* status heeft. Burgers zijn niet gemotiveerd om meer kennis over financiën te verkrijgen en om over financiën na te denken (Cacioppo and Petty in Van Raaij, 2016). Uit de interviews met de respondenten komt naar voren dat ze de kennis niet paraat hebben maar wel kunnen opzoeken indien dit nodig zou zijn. Dit komt overeen met wat Van Raaij (2016) aangeeft en dit is volgens hem ook de reden waarom *information overload* plaatsvindt. Van de respondenten die er wel moeite mee hadden, gaven vooral respondenten met een mbo opleiding aan moeite te hebben met het opzoeken van relevante informatie.

Informatie onderscheiden vonden respondenten in het algemeen moeilijker dan informatie opzoeken. Dit komt voornamelijk door een overschot aan informatie en informatiebronnen. Als tweede argument geven de respondenten aan dat de aanwezige informatie over financiële producten of diensten te complex is. Volgens Van Raaij (2016) is het gebrek aan kennis doordat ze het niet paraat hebben, een signaal dat voorafgaat aan *information overload*. Op het moment dat mensen informatie moeten opzoeken en onderscheiden, kunnen ze de hoeveelheid informatie niet absorberen en verwerken binnen bepaalde tijd (Van Raaij, 2016; Malhotra, 1982). Het overschot aan informatie zorgt er in dit geval voor dat de respondenten het moeilijk vinden om de relevante informatie te onderscheiden van elkaar. Echter, de complexiteit van de informatie kan ook bijdragen aan *information underload*, voornamelijk op het moment dat jongeren een keuze moeten maken tussen verschillende producten. Uit de interviews met de respondenten kwam naar voren dat er voor financiële producten regelmatig gebruik wordt gemaakt van vergelijkingssites. Door gebrek aan kennis vergelijken respondenten vooral de alternatieven en enkele attributen van een financieel product, voornamelijk de prijs en kwaliteit. Alternatieven zijn verschillende producten en attributen zijn eigenschappen van een product (Van Raaij, 2016). Hierdoor kunnen situaties ontstaan waar jongeren een keuze maken gebaseerd op een gebrek aan kennis (Alexander et al., 2016). Daarnaast geeft het merendeel van de respondenten aan dat ze niet nadenken over de eventuele risico's die financiële producten met zich mee kunnen brengen.

Respondenten proberen keuzes gebaseerd op het gebrek aan kennis te voorkomen door op het moment dat er een keuze gemaakt moet worden hulp te vragen. Als het gaat om financiële producten of diensten wenden respondenten zich in de meeste gevallen tot hulp van hun ouders of hun directe omgeving. Uit de interviews kwam naar voren dat de respondenten hun directe omgeving, voornamelijk hun ouders, als de meest betrouwbare informatiebron zien. Een aantal respondenten hebben aangegeven dat ze ook vrienden om hulp vragen bij bepaalde keuzes voor (financiële) producten zoals verzekeringen of een sportschoolabonnement. In sommige gevallen hebben respondenten aangegeven dat ze aan meerdere mensen uit de directe omgeving om hulp vragen, zoals ouders, vrienden of een familielid. In alle gevallen vragen de jongeren informatie op over de kosten en de kwaliteit van het product en waarom ze voor dit product gekozen hebben. Afhankelijk van het antwoord passen de respondenten hun keuze, om hetzelfde product of een ander te kiezen, aan. De respondenten geven aan om hulp van hun ouders te vragen omdat hun ouders ervaring hebben met het regelen van financiële producten en diensten en ervaring hebben met dergelijke keuzemomenten. Hetzelfde geldt voor vrienden of familieleden van de respondenten die al een verzekering of een sportschoolabonnement hebben afgesloten. Respondenten gebruiken ouders, vrienden en familie als een soort filter om informatie kleiner en behapbaar te maken. Volgens expert 3 zijn vooral ouders een logische keuze om hulp aan te vragen omdat de jongeren daarmee al een vertrouwensband hebben opgebouwd waardoor de drempel laag is om hen aan te spreken over dit onderwerp (zie ook 5.3). Daarnaast kunnen ouders ook direct antwoord geven op vragen waardoor er mogelijke vervolgvragen gesteld kunnen worden; dit kan op het internet doorgaans niet. Als de keuze eenmaal definitief is, hebben de respondenten het vertrouwen een goede keuze te hebben gemaakt. Gaat het echter over online *information overload* dan zouden jongeren minder zelfvertrouwen moeten krijgen (Lee, 2004). Dit kan wellicht komen doordat de respondenten niet door hebben dat ze met te weinig kennis een keuze maken of omdat als het te complex wordt voor de respondenten, ze hulp vragen aan hun directe omgeving zoals de ouders om *information overload* of *information underload* te voorkomen. Respondenten denken verder niet na over de risico's die financiële producten zoals een zorgverzekering met zich mee kunnen brengen. Dit kan onder andere komen door het gebrek aan kennis. De respondenten hebben aangegeven dat ze zich vooral bezig houden met hun eigen geldzaken. Hieronder verstaan zij hun eigen inkomsten en uitgaven. Als het gaat om zaken zoals het regelen van toeslagen of verzekeringen of het doen van belastingaangifte, leunen de respondenten sterk op hun directe omgeving en blijkt dat ze de vaardigheden niet zelf bezitten.



### 5.3 Financiële geletterdheid

Vrijwel alle respondenten vinden het monitoren van hun eigen inkomsten en uitgaven de belangrijkste informatie als het gaat om het verzamelen van gegevens over de eigen geldzaken. Volgens de OECD (2016) is overzicht hebben in inkomsten en uitgaven een belangrijk aspect om effectieve beslissingen te kunnen nemen. Uit de interviews kwam naar voren dat het overzicht bewaren vooral digitaal wordt bijgehouden via de app van de bank. Echter, het bewaren van het overzicht is niet het enige aspect waar rekening mee gehouden dient te worden. Financiële kennis en vaardigheden zoals het kunnen uitvoeren van eenvoudige geldtransacties tot het afwegen en afdekken van risico's, zijn ook belangrijke aspecten om de individuele financiële gezondheid te verhogen (OECD, 2016). Zaken zoals belastingaangifte, het regelen van verzekeringen of aanvragen van toeslagen, worden door de respondenten een enkele keer of niet genoemd. Volgens expert 2 is dit verontrustend. Hij gaf als voorbeeld dat 30 tot 40 procent van de jongeren in Nederland geen zorgtoeslag aanvraagt waar ze wettelijk gezien wel recht op hebben. Volgens expert 2 regelen veel jongeren hun eigen verzekeringen niet, doen ze geen belastingaangifte en vragen ze geen zorgtoeslag aan door een gebrek aan financiële kennis en financiële vaardigheden. Gemiddeld vraagt ongeveer 57 procent (n = 7.483.000) van de huishoudens zorgtoeslag aan (CBS, 2014). Het is onduidelijk hoeveel burgers daadwerkelijk geen zorgtoeslag aanvragen die daar wel voor in aanmerking komen.

#### Financiële kennis

Met financiële kennis wordt alle kennis bedoeld die is opgedaan tijdens alle soorten activiteiten, waaronder educatieve lessen en kennis opgedaan vanuit de directe omgeving, zoals van ouders, vrienden of familie (OECD, 2016). Uit de interviews komt naar voren dat de respondenten denken dat zij over voldoende kennis beschikken om goede financiële keuzes te kunnen maken. Dit komt vooral omdat de respondenten percipiëren dat ze nog niet heel veel financiële beslissingen hoeven te nemen ook al zijn ze wel verantwoordelijk volgens de wet. Volgens expert 3 is het verontrustend dat in een steeds financieel complexer wordende wereld jongeren geen educatie krijgen aangeboden door de overheid over onderwerpen die belangrijk zijn met betrekking tot hun eigen geldzaken. Expert 2 vindt dat de overheid educatieve lessen moet aanbieden om de belangrijkste financiële onderwerpen met betrekking tot het regelen van de eigen geldzaken te bespreken. Zo redeneert expert 2 dat het onderwijs de enige plek is waar je alle jongeren bij elkaar hebt om financiën te behandelen en de kennis te vergroten. Daarnaast geven de respondenten aan, zoals eerder besproken bij 5.2 *information load*,

dat als ze iets niet weten ze voornamelijk hulp vragen aan hun ouders omdat zij meer ervaring hebben met het regelen van geldzaken, ook als de ouders weinig of geen kennis hebben van financiën. Van Raaij (2016) geeft aan dat informatie die verkregen is via de ouders, familie of vrienden niet altijd evenredig relevant of bruikbaar is voor de desbetreffende persoon.

De relatie tussen financiële kennis en *information load* wordt duidelijk door middel van inzichten uit de pedagogische gedragswetenschappen. Uit het rapport van het Sociaal Cultureel Planbureau blijkt dat ouders in Nederland meer tijd besteden aan het opvoeden van hun kind dan in de jaren '80 (Bucx, 2011). De rol van ouders, vrienden en familie is belangrijk als het gaat om het geven van informele steun aan de desbetreffende persoon (de Regt, 1993). Deze informele steun komt voort uit een wederzijdse positieve houding ten opzichte van elkaar. Dit betekent dat zowel vrienden als familie het welzijn van de respondent willen bevorderen mocht dit noodzakelijk zijn (Pruitt, 1972). De intentie van vrienden, familie en ouders om het welzijn van hun vriend of kind te bevorderen is gebaseerd op altruïsme. Hierdoor is de intentie om de respondent te helpen met het maken van de beste keuze aanwezig, maar dit betekent niet dat de gegeven informatie waarop de respondent zijn beslissing neemt ook daadwerkelijk zorgt voor de meest relevante keuze voor de respondent (Pruitt, 1972; Van Raaij, 2016).

Uit de literatuur van de pedagogische gedragswetenschappen blijkt dat, met de beste intenties, informatie vanuit de directe omgeving niet altijd leidt tot de beste keuzes voor de respondent. Om jongeren bewustere financiële keuzes te laten maken is financiële kennis van belang. Omdat relevante financiële kennis niet altijd uit de directe omgeving kan komen is het onderwijs een alternatief om de belangrijkste financiële onderwerpen te behandelen. Expert 2 en expert 3 zijn van mening dat het klaslokaal de beste plek is om het financiële kennis en -vaardighedeniveau te vergroten.

### Financiële vaardigheden

Financiële vaardigheden gaan grotendeels over persoonlijke ervaringen die zijn opgedaan, van het uitvoeren van betaaltransacties tot het doen van belastingaangifte (OECD, 2016). De respondenten zijn ervan overtuigd dat ze voldoende vaardigheden bezitten om goede financiële keuzes te kunnen maken, zelfs degenen die hebben aangegeven in de schulden te zitten door gebrek aan zelfcontrole en degenen die hebben aangegeven hun rekeningen niet op tijd te betalen. Deze respondenten hebben de perceptie dat ze over voldoende vaardigheden beschikken. Volgens onder andere de definitie van de OECD (2016) is dit onder deze omstandigheden niet het geval.

Het merendeel van de respondenten geeft aan dat ze niet zelf hun belastingaangifte invullen of een zorgverzekering aanvragen. De respondenten geven aan dat ze bij gebrek aan ervaring hulp vragen aan ouders of vrienden. Expert 2 geeft om die reden aan dat tijdens educatieve lessen de focus moet liggen op zelfreflectie en praktisch handelen. Expert 2 noemt financiële vaardigheden belangrijker dan financiële kennis. Hiermee doelt expert 2 op het feit dat bijvoorbeeld de zorgtoeslag in een werkcollege aangevraagd moet worden door jongeren zodat ze kunnen leren door te doen. Een ander voorbeeld dat expert 2 noemt is het reflecteren op het eigen betaalgedrag. Hierbij kan je denken aan een situatie zoals de laatste kledingaankoop. Was dit kledingstuk nodig? En waarom heb dit kledingstuk gekocht? Expert 2 wilt op deze manier beter bij de leefwereld van jongeren aansluiten zodat jongeren financiële informatie beter leren begrijpen. Een belangrijke reden waarom respondenten geen of weinig financiële informatie opzoeken is omdat ze leunen op de ervaring van hun ouders en vrienden. Volgens Weijers en Kerkhof (2016) is hulp vragen een belangrijk aspect van financiële geletterdheid. Echter, voor jongeren is het niet altijd voordelig om deze hulp vanuit de directe omgeving te ontvangen doordat de directe omgeving zelf niet kan omgaan met financiën. Volgens expert 2 en expert 3 is het van belang om informatie te verkrijgen vanuit een andere bron dan de directe omgeving. Op deze manier kan het niveau van financiële geletterdheid beter gecontroleerd worden.

#### **5.4 Beantwoording empirische deelvragen**

Met behulp van deze analyse kunnen deelvragen twee, drie en vier beantwoord worden. De deelvragen worden hieronder uiteengezet:

*2. Wat is de motivatie van hoog- en middelbaar opgeleide jongeren om voor een chartale en/of girale betaalmethode te kiezen?*

Onder de respondenten bestaat een duidelijke voorkeur voor betalen met de pinpas. De motivatie om de pinpas te gebruiken is voornamelijk dat uitgaven te controleren zijn via de bank-app en de veiligheid en snelheid van de pinpas. Met veiligheid bedoelen de respondenten dat ze geen contant geld bij zich hoeven te dragen. Met snelheid wordt de tijd die de respondenten kwijt zijn aan de transactie, bedoeld. Chartaal geld wordt door zowel respondenten met een mbo achtergrond, als met een wo achtergrond, ervaren als 'gratis' of extra'. Respondenten geven aan dat ze contant geld sneller uitgeven dan giraal geld en dat ze er vaker iets impulsief mee aanschaffen. Om deze reden geven zowel mbo-

als wo-respondenten aan dat de pinpas hun voorkeur geniet. Tussen mannen en vrouwen is geen verschil gevonden.

*3. Waar halen hoog- en middelbaar opgeleide jongeren hun informatie vandaan met betrekking tot financiële producten en uitgaven?*

Op het gebied van informatieverzameling is er geen verschil tussen hoog- en middelbaar opgeleide mannen en vrouwen. Beide groepen geven aan hun kennis vooral uit twee bronnen te vergaren, namelijk het internet en hun directe omgeving, voornamelijk hun ouders. In het geval van de directe omgeving maakt het niet uit of de ouders veel of weinig verstand hebben van financiële zaken. Respondenten luisteren doorgaans naar hun ouders ongeacht het kennisniveau dat de ouders bezitten. Dit kan bezwaarlijk zijn als ouders verkeerde informatie overdragen aan hun kind. Een aantal mbo-respondenten hebben aangegeven dat hun ouders niet goed met geld kunnen omgaan. Een aantal wo-respondenten hebben aangegeven dat hun ouders wel goed kunnen omgaan met geld. Beiden vragen advies van hun ouders en nemen dit advies ook aan. Experts wijzen op de rol van het onderwijs in het begeleiden van jongeren naar een hoger niveau van financiële geletterdheid. Zij stellen dat de overheid de keus heeft gemaakt om burgers meer financiële zelfstandigheid te geven, maar jongeren vervolgens niet de juiste handvatten heeft aangereikt om hun eigen geldzaken zelfstandig te kunnen regelen. Het internet is een andere informatiebron van respondenten. Zowel hoog- als middelbaar opgeleide respondenten geven aan vergelijkingssites te gebruiken om verschillende financiële producten met elkaar te vergelijken.

*4. Welke vaardigheden hebben hoog- en middelbaar opgeleide jongeren met betrekking tot financiële producten en uitgaven?*

Alle wo- en mbo-respondenten hebben vooral ervaring met het doen van eenvoudige betalingen en het beheren van hun inkomsten en uitgaven via de bank-app of het internet. Andere eenvoudige financiële handelingen zijn het betalen van vaste lasten, zoals huur of de zorgverzekering en het volbrengen van wekelijkse uitgaven, zoals boodschappen. Sommige middelbaar opgeleide respondenten vinden het uitvoeren van deze eenvoudige financiële handelingen lastig. Deze respondenten geven aan dat ze niet weten wat hun besteedbaar inkomen per maand is, of vinden het moeilijk om een rekening van de zorgverzekering op tijd te betalen. Wo-respondenten hebben hier minder moeite mee. Echter, als de financiële handeling complexer wordt geeft het

merendeel van de respondenten, zowel mbo als wo, aan hiervoor niet over de juiste vaardigheden te beschikken. Door het gebrek aan vaardigheden omtrent meer complexe financiële taken, zoals belastingen, toeslagen en het aanvragen van een zorgverzekering, vallen respondenten vaak terug op de ervaring en vaardigheden van hun ouders, vrienden of familie. Respondenten percipiëren deze complexere financiële vaardigheden niet als vaardigheden die ze momenteel zelf horen te bezitten. Hulp vragen aan anderen is onderdeel van financiële geletterdheid. Echter, hulp vragen aan anderen gaat gepaard met afhankelijkheid en keuzes, gebaseerd op de mening van anderen, kunnen ongunstig uitvallen voor de respondent.

## 6. Conclusie

In deze scriptie is de perceptie van 18 en 19 jarige middelbaar- en hogeropgeleide respondenten op hun eigen financiële kennis en vaardigheden onderzocht door middel van semigestructureerde interviews. Tevens is in kaart gebracht waar jongeren informatie vandaan halen als het gaat om het nemen van financiële beslissingen. De concepten *information load* en financiële geletterdheid zijn nauw met elkaar verbonden. Het verzamelen van informatie is belangrijk voor het vergroten van het financiële kennis en vaardighedenniveau. Wanneer te veel of te weinig informatie beschikbaar is, belemmert dit het keuzemoment en staat dit een verbetering van financiële geletterdheid in de weg. Informatie omtrent financiële producten en diensten halen respondenten voornamelijk uit twee informatiebronnen, namelijk het internet en de directe omgeving, voornamelijk hun ouders. Respondenten percipiëren over voldoende financiële kennis en vaardigheden te beschikken. Echter, als de financiële handeling complexer wordt, zoals het aanvragen van toeslagen of een verzekering, zijn de respondenten niet in staat deze handeling zelf te volbrengen. Respondenten hebben een voorkeur voor betalen met de pinpas omdat ze daarbij meer inzicht hebben in wat ze uitgeven. Aan de hand van de antwoorden op de deelvragen kan de hoofdvraag beantwoord worden. De hoofdvraag luidt als volgt:

*Hoe percipiëren hoog- en middelbaar opgeleide jongeren hun information load met betrekking tot financiële geletterdheid?*

Een opvallend onderzoeksresultaat is dat er veel overeenkomsten zijn en geen duidelijke verschillen tussen de respondenten van verschillende opleidingsniveaus; deze respondentgroepen worden daarom bij het beantwoorden van de hoofdvraag samen genomen. De respondenten geven aan dat ze het gevoel hebben over voldoende kennis en vaardigheden te beschikken om in het dagelijks leven goede financiële beslissingen te kunnen nemen. Met goede of slechte beslissingen worden beslissingen bedoeld die gunstig of ongunstig zijn voor de financiële situatie van de persoon. De respondenten geven verder aan dat ze onder relevante kennis en vaardigheden verstaan: het overzicht houden over hun inkomsten en uitgaven en het succesvol kunnen beheren van vaste lasten en wekelijkse uitgaven. Respondenten zijn niet bewust bezig met complexere financiële handelingen, zoals belastingen, toeslagen en verzekeringen. Respondenten beschouwen deze nog niet als relevante kennis en vaardigheden voor hun eigen financiële situatie. Volgens de OECD (2016) is inzicht hebben in financiële concepten zoals belastingen en verzekering echter wel degelijk een

onderdeel van financiële geletterdheid. Er is dus een discrepantie tussen de perceptie van de respondenten over hun eigen financiële kennis en vaardighedeniveau en wat de respondenten daadwerkelijk moeten kunnen volgens het OECD (2016). Expert 2 pleit ervoor om via het onderwijs jongeren meer zelfreflectie en vaardigheden aan te leren om in de toekomst gunstigere financiële beslissingen te kunnen stimuleren onder jongeren.

Respondenten baseren beslissingen over belastingen, toeslagen, verzekeringen of andere financiële producten op informatie van het internet en uit hun directe omgeving zoals vrienden, ouders of familie. Expert 3 geeft aan dat er online momenteel geen eenduidig platform is waar jongeren terecht kunnen als het gaat om het regelen van hun eigen geldzaken zoals belastingen, toeslagen, verzekeringen, sparen, et cetera. Daarnaast is het interessant om te zien dat de respondenten aangeven dat hun ouders, die zowel wel als niet goed met geld om kunnen gaan, geraadpleegd worden bij het nemen van financiële beslissingen. Volgens het concept financiële geletterdheid is een belangrijk aspect dat een persoon op tijd om hulp vraagt indien de persoon dat nodig acht (Weijers & Kerkhof, 2016). De respondenten geven aan snel hulp in te schakelen van de directe omgeving als ze bepaalde informatie niet begrijpen, waardoor ze niet zelf actief op zoek gaan naar informatie.

De respondenten zijn gericht op de digitale omgeving en ervaren betalen met de pinpas als de standaard manier van betalen. Met de digitale omgeving wordt het online overzicht van spaargeld, inkomsten en uitgaven via de computer of bank-app bedoeld. Omdat respondenten digitaal hun overzicht bewaren, geven respondenten aan ook zoveel mogelijk van de digitale omgeving gebruik te willen maken. Door alleen gebruik te maken van de digitale omgeving ontstaat één overzicht op één bepaalde plek. Daarnaast kan het gebruik van de digitale omgeving eventueel hun perceptie ten opzichte van chartaal geld verklaren. De respondenten zien chartaal geld als 'extra' of 'gratis' doordat chartaal geld niet van hun rekening wordt afgeschreven en hun rekening dus tijdelijk onaangeraakt blijft. Respondenten geven chartaal geld impulsiever en sneller uit. Dit zijn volgens de respondenten twee negatieve eigenschappen van chartaal geld terwijl deze negatieve eigenschappen in eerder onderzoek juist aan giraal geld worden toegeschreven (Van der Horst & Matthijsen, 2013).

## Aanbevelingen

Op basis van deze conclusie wil ik een drietal aanbevelingen doen.

### Aanbeveling 1 aan het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW)

Het ministerie van OCW zou moeten investeren in financieel goed burgerschap bij jongeren om te voorkomen dat jongeren afhankelijk zijn van de financiële kennis en vaardigheden van hun ouders, dan wel het gebrek aan financiële kennis en vaardigheden van hun ouders. Het ministerie van OCW zal moeten investeren in voorlichting en educatie. Bij voorkeur worden hiervoor concrete voorbeelden gebruikt zoals de financiële aspecten van kleding kopen en zorgtoeslag aanvragen in de klas om bij de leefwereld van jongeren aan te sluiten. Educatie biedt jongeren een voorbeeld van wat verstandig of onverstandig financieel gedrag is, en kan jongeren de juiste instanties aanreiken voor het vinden van extra informatie. Het onderwijs is de aangewezen plek om financiële ongeletterdheid onder jongeren te reduceren. Het reduceren van financieel ongeletterden is niet alleen gunstig voor het individu, maar ook gunstig voor de overheid omdat financieel gezonde burgers minder belastinggeld kosten. Vooral aandacht voor complexere financiële handelingen, zoals toeslagen, belastingen en verzekeringen zijn nodig om een bredere financiële kennis onder jongeren te realiseren.

### Aanbeveling 2 aan de bancaire sector

De bancaire sector, zoals de Rabobank, ING, ABN Amro en DNB hebben ook baat bij financieel gezonde burgers. De Europese wet PSD2 kan bijdragen aan het creëren van meer digitaal inzicht in de eigen inkomsten en het uitgavenpatroon. Echter dit is niet genoeg. De bancaire sector zou moeten investeren in onderzoek en innovatie om te achterhalen wat jongeren helpt om financieel verstandiger om te gaan met geld. Overzicht creëren is één aspect dat kan helpen, door bijvoorbeeld de gebruiker inzicht te geven in maandelijkse inkomsten en uitgaven, maar ook door notificaties te sturen wanneer de gebruiker er financieel minder goed voor staat. Dit kan banken zoals de Rabobank helpen om rekeninghouders uit de schulden te houden.

### Aanbeveling 3 aan het Nibud

Als laatste een aanbeveling aan het Nibud. Ik zou het Nibud willen adviseren om aandacht te besteden aan ouders met kinderen tot 18 jaar. Ouders zijn een belangrijke informatiebron voor jongeren en het verhogen van het financiële kennis- en vaardighedenniveau van volwassen met kinderen zou indirect kunnen bijdragen aan het



financiële kennis- en vaardighedenniveau van jongeren. Dit kan in de vorm van een voorlichtingsavond of cursus. Momenteel biedt het Nibud al cursussen aan, aan zowel jongeren als ouders, maar niet aan jongeren mét hun ouders. Een gezamenlijke cursus zou het bewustzijn van ouders en jongeren met betrekking tot financiën kunnen vergroten. Wat in zo'n cursus zou kunnen terugkomen is bijvoorbeeld waar betrouwbare financiële informatie kan worden opgezocht en wat jongeren en ouderen voornamelijk bezig houdt op financieel gebied.

## 7. Discussie

In dit hoofdstuk reflecteer ik op de interviews met de jongeren en de onderzoeksresultaten. Daarna worden suggesties gedaan voor vervolgonderzoek.

### Interviews jongeren

Bij het afnemen van interviews is altijd sprake van subjectiviteit door de flexibele methode van dataverzameling (O'Leary, 2017). Hoewel er tijdens de interviews gebruik is gemaakt van een topiclijst, is het onmogelijk om elk interview op eenzelfde manier af te nemen. Met elk interview dient er rekening gehouden te worden met de context van de persoon en de plaats waar de interviews zijn afgenomen. Ik heb bij de respondentgroep jongeren gelet op de aard van de studie. Zoals uitgelegd in het methodehoofdstuk, waren economische en financiële studies uitgesloten. Alle respondenten met een mbo achtergrond studeren in hetzelfde gebouw, maar volgen verschillende opleidingen. De respondenten met een wo achtergrond zijn wel afkomstig van dezelfde opleiding en zitten allen in hun eerste studiejaar. De diversiteit aan studieachtergronden bij mbo-respondenten en de eenduidigheid aan studieachtergronden bij wo-respondenten zou eventueel de resultaten kunnen beïnvloeden als blijkt dat opleiding van invloed is op de financiële geletterdheid van jongeren. Ik heb dit proberen te ondervangen door alleen mensen te interviewen zonder financiële of economische studieachtergrond.

Er is bij de analyse geen rekening gehouden met woonsituatie omdat in beide groepen geen grote verschillen zijn gevonden tussen thuis- en uitwonende jongeren. In beide groepen zijn zowel uit- als thuiswonende jongeren geïnterviewd. Bij grotere respondentengroepen zou wellicht wel verschil tussen thuis- en uitwonende jongeren kunnen worden gevonden.

Daarnaast hebben respondenten met een mbo achtergrond vaker aangegeven niet mee te willen werken dan wo-respondenten. Het heeft mij daardoor enige tijd en moeite gekost om genoeg mbo-respondenten te vinden. Door tijdsgebrek was ik genoodzaakt ook 19-jarigen te includeren. Uiteindelijk heb ik vier 19-jarigen gesproken, waarvan drie afkomstig van het mbo. Mogelijk hebben hierdoor mbo-respondenten meer kennis of interesse voor financiën dan wo-respondenten en beïnvloedt dit de onderzoeksresultaten.

In een aantal interviews met respondenten werd gesproken over de financiële situatie van hun ouders en of zij wel of niet goed overweg konden met geld. Omdat dit als persoonlijke informatie kan worden ervaren heb ik hier niet actief naar gevraagd. In een aantal gesprekken kwam dit echter spontaan ter sprake. Ik heb deze informatie gebruikt in mijn analyse over waar jongeren hun financiële informatie vergaren en wat de respondenten als betrouwbare informatiebron beschouwen. Omdat in alle gevallen werd aangegeven dat respondenten aan ouders advies vragen omtrent financiële zaken is dit een belangrijk aspect gebleken. Hier zou eventueel verder vervolgonderzoek naar gedaan kunnen worden.

### Reflectie op onderzoeksresultaten

Door middel van de pre-test met een student van de Universiteit Utrecht ben ik erachter gekomen dat het onderscheid tussen wat onder kennis valt en wat onder vaardigheden valt niet altijd even duidelijk was tijdens het interview. Om deze reden heb ik ervoor gekozen om deze twee begrippen vóór de interviews uit te leggen. Echter, ik weet niet of de respondenten zich tijdens het interview dit verschil altijd even goed wisten te herinneren. Dit is een goede leerschool voor toekomstige onderzoeken om dit zo duidelijk mogelijk aan te geven.

Daarnaast is het opvallend dat er zoveel overeenstemming is in de resultaten tussen mbo- en wo-jongeren. Na het schrijven van het theoretisch kader had ik grotere verschillen verwacht tussen deze twee groepen. De verschillen tussen mbo- en wo-jongeren zijn gebaseerd op kwantitatieve onderzoeken die grootschaliger van aard zijn dan dit onderzoek. Wellicht kan de groepsgrootte de verschillen tussen de resultaten van dit onderzoek en de literatuur verklaren. Ook het gebruik van, en de redenen van voorkeur voor, de pinpas zijn aanzienlijk anders dan de literatuur. Dit zou kunnen worden verklaard doordat ik het onderzoek in de stad Utrecht heb uitgevoerd en geen jongeren van het platteland heb ondervraagd. Daarnaast is er geprobeerd rekening te houden met de generaliseerbaarheid door te corrigeren voor een aantal demografische factoren. Uiteindelijk zijn juist vooral de overeenkomsten in de gegeven antwoorden het meest interessant. Jongeren accepteren graag hulp van hun ouders, ook als ze eerder hebben aangegeven dat hun ouders niet met geld om kunnen gaan of juist wel.

Een limitatie van deze studie is dat jongeren nog volop aan het leren zijn rond hun 18<sup>de</sup> levensjaar. Daarnaast zijn er meerdere factoren, zoals privéomstandigheden of culturele aspecten, die de keuze van jongeren kunnen beïnvloeden, die niet zijn meegenomen in dit onderzoek.

### Suggesties voor vervolgonderzoek

Een suggestie voor vervolgonderzoek is om de resultaten van dit onderzoek te kwantificeren. In dit onderzoek is geen verschil gevonden tussen verschillende opleidingsniveaus, maar dit sluit een verschil niet uit. Daarnaast kan er met kwantitatief onderzoek rekening worden gehouden met meerdere factoren zoals leefomgeving, opleidingsniveau, financiële status en woonsituatie. Bovendien kan er gevraagd worden naar specifieke nieuwsbronnen, zoals kranten, overheidssites, forums, vergelijkingssites, et cetera.

Ander vervolgonderzoek zou kunnen zijn welke financiële beslissingen jongeren als eerst uitstellen als ze *information overload* of *information underload* ervaren. Wellicht zijn de uitgestelde keuzes verschillend per opleidingsniveau of heeft het uitstelgedrag bij laag- of middelbaar opgeleiden een grotere impact op hun geldzaken dan bij hoogopgeleiden. Verder gaven de jongeren aan veel gebruik te maken van vergelijkingssites. Het kan interessant zijn om te onderzoeken welke sites er precies geraadpleegd worden door jongeren, voor welk doeleinden en waar jongeren precies op vastlopen als ze informatie niet kunnen achterhalen. Dit zou in de vorm van een experiment kunnen plaatsvinden. Tijdens het experiment kunnen er twee groepen gemaakt worden, waarvan de experimentele groep blootgesteld wordt aan een tekst mét steeds complexer vakjargon en een controlegroep aan een tekst zonder vakjargon. Op deze manier kan er gemeten worden wanneer verschillende opleidingsniveaus *information overload* of *information underload* ervaren en stoppen met zoeken naar meer informatie.

## Bibliografie

- Betaalvereniging. Geraadpleegd van <https://www.betaalvereniging.nl/> geraadpleegd op 2017, 2 februari
- Bryman, A. (2008). *Social Research Methods*. (3rd ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Boonstra, W. (2013). *Geldschepping, kan het beter?*. Martin Fase, 142.
- Bolwijn, M., & Haegens, K. (2018, 7 maart). *Acht gemeenten accepteren alleen nog pinbetalingen – Nationale Ombudsman, DNB en 50Plus zijn daar niet blij mee*. Geraadpleegd op 7 maart 2018, van <https://www.volkskrant.nl/economie/acht-gemeenten-accepteren-alleen-nog-pinbetalingen-nationale-ombudsman-dnb-en-50plus-zijn-daar-niet-blij-mee~a4578416/>
- Brits, H., & Winder, C. (2005). *Payments are no free lunch*. DNB Occasional Studies, 3(2).
- Bucx, F. (2011). *Gezinsrapport 2011 : een portret van het gezinsleven in Nederland*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP).
- CBS (2018<sup>1</sup>) *Onderwijsniveau bevolking gestegen*. Geraadpleegd op 19 maart 2018. Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/artikelen/nieuws/2013/40/onderwijsniveau-bevolking-gestegen/onderwijsniveau>
- CBS (2018<sup>2</sup>) Geraadpleegd op 19 maart 2018. Geraadpleegd van <http://statline.cbs.nl/statweb/publication/?vw=t&dm=slnl&pa=81208ned&la=nl>
- CBS (2014). Geraadpleegd op 9 juni 2018. Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2014/40/huishoudens-met-zorgtoeslag-huurtoeslag-kinderopvangtoeslag-en-kindgebonden-budget-per-inkomensgroep-2013->
- DNB (2018, 13 maart) *Contant betalen helpt tieners verstandig om te gaan met geld*. Geraadpleegd op 13 april 2018, van <https://www.dnb.nl/nieuws/nieuwsoverzicht-en-archief/DNBulletin2018/dnb373477.jsp>
- DNB (2009), *Contante betalingen geteld* (Cash payments tallied), DNB Kwartaalbericht December 2009, 47-51, De Nederlandsche Bank, available via [https://www.dnb.nl/binaries/Kwartaalbericht09\\_december\\_tcm46-226079.pdf](https://www.dnb.nl/binaries/Kwartaalbericht09_december_tcm46-226079.pdf).
- DNB (2006). *Financiële kennis Nederlandse huishoudens is beperkt*. DNB kwartaalbericht juni 2006.
- De Regt, A. (1993). *Geld en gezin: Financiële en emotionele relaties tussen gezinsleden*. Boom Koninklijke Uitgevers.
- Gillebaard, H., & Vankan, A. (2013). *De digitale (zelf)redzaamheid van de burger: Ondersteuning bij de digitale overheid 2017* (2013.074-1258). Geraadpleegd van [https://www.kb.nl/sites/default/files/digitale\\_zelfredzaamheid\\_burger.pdf](https://www.kb.nl/sites/default/files/digitale_zelfredzaamheid_burger.pdf)
- Guba, E., G., & Lincoln, Y., S. (1994). *Competing paradigms in qualitative research*. In Denzin, N., & Y., S. Lincoln (Eds.). *Handbook of qualitative research* (Vol. 2, p. 163 – 194). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

- Haegens, K., & Bolwijn, M. (2018, 7 maart). *Alleen pinnen leidt tot minder criminaliteit, betalen met cash zorgt voor meer privacy en controle over uitgaven*. Geraadpleegd op 7 maart 2018, van <https://www.volkskrant.nl/4578410>
- Hernandez, L., Jonker, N., & Kosse, A. (2011). *Een studie naar het gebruik van contant geld in Nederland in 2010*. De Nederlandsche Bank.
- Huston, S., J. (2010). *Measuring financial literacy*. Journal of Consumer Affairs, 44(2), 296-316.
- Jongeren overschatten hun digitale vaardigheden [RTL Nieuws]. (2017, 17 november). Geraadpleegd van <https://www.rtlnieuws.nl/nederland/jongeren-overschatten-hun-digitale-vaardigheden> op 2017, 2 februari
- Jonker, N., Plooi, M., & Verburg, J. (2017). *Did a public campaign influence debit card usage? Evidence from the Netherlands*. Journal for Financial Services Research.
- Jonker, N., Hernandez, L., De Vree, R., & Zwaan, P. (2018). *From cash to cards: how debit card payments overtook cash in the Netherlands*. De Nederlandsche Bank. 16(1).
- Jonker, N., & Zwaan, P. (2018). *Betalen aan de kassa 2017* (Betalen aan de kassa 2017). Geraadpleegd van [https://www.dnb.nl/binaries/Factsheet%20Betalen%20aan%20de%20kassa%202017\\_tcm46-375218.pdf?2018050313](https://www.dnb.nl/binaries/Factsheet%20Betalen%20aan%20de%20kassa%202017_tcm46-375218.pdf?2018050313)
- Kennisnet (2017) *Monitor jeugd en media 2017*. Geraadpleegd van [https://www.kennisnet.nl/fileadmin/kennisnet/publicatie/jeugd\\_media/Kennisnet\\_Monitor\\_Jeugd\\_en\\_Media\\_2017.pdf](https://www.kennisnet.nl/fileadmin/kennisnet/publicatie/jeugd_media/Kennisnet_Monitor_Jeugd_en_Media_2017.pdf)
- Kim, J. (2001). *Financial Knowledge and Subjective and Objective Financial Well-being*. Consumer Interests Annual, 47: 1-3. [http://www.consumerinterests.org/files/public/Kim-Financial\\_knowledge.pdf](http://www.consumerinterests.org/files/public/Kim-Financial_knowledge.pdf).
- Lee, B-K., & Lee, W-N. (2004). *The effect of information overload on consumer choice quality in an on-line environment*. Psychology & Marketing, 21(3): 159-183.
- Malhotra, N., K. (1982). *Information load and consumer decision making*. Journal of consumer research, 8(4), 419-430.
- Nibud. (2017<sup>1</sup>). *Handreiking student & financiën*. Geraadpleegd van <file:///Users/johannes/Downloads/HandreikingStudenten2017.pdf>
- Nibud. (2017<sup>2</sup>). *Studentenonderzoek 2017*. Geraadpleegd van <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-Studentenonderzoek-2017.pdf>
- Nibud en Wijzer in Geldzaken (2017). *Effectieve manieren om verantwoord financieel gedrag te bevorderen*.
- Noctor, M., Stoney, S., & Stradling, R. (1992). *Financial Literacy: A Discussion of Concepts and Competences of Financial Literacy and Opportunities for its Introduction into Young People's Learning*. Report Prepared for the National Westminster Bank, National Foundation for Education Research, London.
- OECD (2016). *Investeren in de toekomst: De financiële geletterdheid van 15-jarigen in PISA-2015*. Geraadpleegd van

<http://www.cito.nl/zoekresultaten?q=De+financi%C3%ABle+geletterdheid+van+15-jarigen+in+PISA-2015&cx=001030224019127005489%3arlc8qekywtw&cof=FORID%3a9> op 2017, 2 februari

O'Leary, Z. (2017). *The essential guide to doing your research project*. Sage.

Onderwijs in cijfers (2018) Geraadpleegd op 21 maart. Geraadpleegd van <https://www.onderwijsincijfers.nl/kengetallen/sectoroverstijgend/nederlands-onderwijsstelsel/stromen-in-het-nederlandse-onderwijs>

Pousttchi, K., & Dehnert, M. (2018). *Exploring the digitalization impact on consumer decision-making in retail banking*. *Electronic Markets*, 1-22

Pruitt, D. G. *Methods for resolving differences of interest: A theoretical analysis*. *Journal of Social Issues*, 1972, 28, 133-154.

Schoonwille, G., Van der Schors, A., & Kunkel, D. (2018). *Financiële administratie in een digitaal tijdperk*. Nibud: 16 april 2018.

Servon, L. J., & Kaestner, R. (2008). *Consumer Financial Literacy and the Impact of Online Banking on the Financial Behavior of Lower-Income Bank Customers*. *Journal of Consumer Affairs*, 42 (Summer): 271-305.

Simon, H. A. (1997). *Models of bounded rationality: Empirically grounded economic reason*, 3, MIT press.

Simonse, O., Van der Werf, M., & Wilmlink, G. (2017) *Effectieve manieren om verantwoord financieel gedrag te bevorderen*. Geraadpleegd van <https://www.wijzeringeldzaken.nl/platform-wijzeringeldzaken/publicaties/effectieve-manieren-om-verantwoord-financieel-gedrag-te-bevorderen-jan2017.pdf>

Tarrant, M. (2002). *Adolescent peer groups and social identity*. *Social Development*, 11(1), 110-123.

Tiemeijer, W. (2016). *Eigen schuld?*. Geraadpleegd van [http://www.effectieveschuldhulp.nl/files/1014/6736/6634/Een\\_gedragswetenschapel\\_ijk\\_perspectief\\_op\\_problematische\\_schulden\\_onderzoek\\_WRR2016.pdf](http://www.effectieveschuldhulp.nl/files/1014/6736/6634/Een_gedragswetenschapel_ijk_perspectief_op_problematische_schulden_onderzoek_WRR2016.pdf)

Tuzgöl-Broekhoven, A. J. H., V.d. Berg, W. C. P., Govers, E. J. E., & Hanse, D. J. (2016). *Burgerperspectief op schuldhulpverlening (2016/050)*. Geraadpleegd van [https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/Rapport%202016-050%20Burgerperspectief%20op%20Schuldhulpverlening\\_0.pdf](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/Rapport%202016-050%20Burgerperspectief%20op%20Schuldhulpverlening_0.pdf)

Van den Berg, B. (2016). *Coping with information underload. Information, Freedom and Property: The Philosophy of Law Meets the Philosophy of Technology*, 173.

Van der Cruisen, C., Hernandez, L., & Jonker, N. (2015) *In love with the debit card but still married to cash* (DNB Working Paper. No. 461). Geraadpleegd van De Nederlandsche Bank website: [https://www.dnb.nl/en/binaries/Working%20Paper%20461\\_tcm47-319225.pdf](https://www.dnb.nl/en/binaries/Working%20Paper%20461_tcm47-319225.pdf)

Van der Horst, F., & Matthijsen, E. (2013). *The irrationality of payment behaviour: Conclusions based on literature and direct observations in a virtual-reality and an scientific study*. DNB Occasional Studies, 11(4).

Van Raaij, W. (2016). *Understanding consumer financial behavior*. Palgrave Macmillan.

Weijers, M., & Kerkhof, M. (2016). Digitalisering vraagt financiële zelfredzaamheid. *Sociaal Bestek*, 78(5), 52-54.



## Bijlage I | Voor- en nadelen chartaal en giraal geld

Voor- en nadelen chartaal en giraal geld			
Chartaal	Voordelen	Eigenschap	Bron
		Budgetcontrole	Van der Cruijzen, Hernandez & Jonker, 2015
		Gewoonte	Van der Cruijzen, Hernandez & Jonker, 2015
		Beheersbaarheid uitgaven	Van der Cruijzen, Hernandez & Jonker, 2015
		Sneller	Van der Cruijzen, Hernandez & Jonker, 2015
		Volledige anonimiteit	Brits & Winder, 2005
		Voelt "echt"	Van der Horst & Matthijsen, 2013
		Meer positieve emoties bij betaling	Van der Horst & Matthijsen, 2013
		Minder grote aankopen door betaalpijn	Van der Horst & Matthijsen, 2013
		Minder impulsaankopen door grotere betaalpijn	Van der Horst & Matthijsen, 2013
		Transparanter door overdracht van brief- en muntgeld; beter te tellen	Van der Horst & Matthijsen, 2013
	Nadelen	Eigenschap	Bron
		Kan gestolen worden	Jonker, Hernandez, de Vree & Zwaan, 2018
		Limiet aan hoeveelheid die je bij je draagt	Van der Cruijzen, Hernandez & Jonker, 2015
Giraal	Voordelen	Eigenschap	Bron
		Ongelimiteerd	Van der Cruijzen, Hernandez & Jonker, 2015
		Sneller	Van der Cruijzen, Hernandez & Jonker, 2015
		Gewoonte	Van der Cruijzen, Hernandez & Jonker, 2015
		Mogelijkheid om uitgaven te controleren via internet bankieren	Van der Cruijzen, Hernandez & Jonker, 2015
		Ervaren veiligheid	Jonker, Plooi & Verburg,

		2018
<b>Nadelen</b>	<b>Eigenschap</b>	<b>Bron</b>
	Bankencrisis	Haegens & Bolwijn, 2018
	Stroomstoring	Haegens & Bolwijn, 2018
	Kan worden ervaren als te complex voor bepaalde groepen burgers	Gillebaard & Vankan, 2013
	Geeft onbewust sneller en meer geld uit	Van der Horst & Matthijsen, 2013

## Bijlage II | Topiclijst jongeren

### Topiclijst

*Digitalisering van het betalingsverkeer*



Beste respondent,

Mijn naam is Johan Willems, student Universiteit Utrecht en momenteel doe ik onderzoek naar de digitalisering van de manier van betalen onder jongeren. Naar aanleiding van dit onderzoek zou ik graag een aantal thema's met jou willen bespreken over de digitalisering het betalingsverkeer. Er wordt steeds meer met de pinpas afgerekend en online besteld en er wordt ook steeds meer en makkelijker betaald. Ik ben benieuwd naar jouw mening over rondkomen met je geld zoals sparen, lenen, geldzorgen en informatievoorziening. De vragen zijn persoonlijk maar er wordt op geen enkele wijze gevraagd naar saldo of andere vertrouwelijke informatie. De antwoorden zijn volledig anoniem.

### Algemeen

Geslacht:

Leeftijd:

Opleiding:                      jaar:

Thuis- of uitwonend:

## Topiclijst jongeren

### Vraag 1

Denk je wel eens na over geld?

Nooit                    0        0        0        0        0        Vaak

### Vraag 2

Welke rol speelt geld in jouw leven?

Niet belangrijk        0        0        0        0        0        Heel belangrijk

### Vraag 3

Hoe betaal je als je geld uitgeeft?

Alleen pinnen        0        0        0        0        0        Alleen contant

### Vraag 4

Wat vind je van het zelf regelen van je geldzaken?

Moeilijk                0        0        0        0        0        Makkelijk

### Vraag 5

Wat heb je afgelopen tijd geleerd van je eigen geldzaken?

Niets                    0        0        0        0        0        Veel

## Betalingsverkeer door de jaren heen

- Hoe betaal je het liefst, met pinpas of contant geld?
- Waarom?
- Wat zijn voor jou de voor- en nadelen van het betalen met pinpas/contant geld?
- Kun je altijd met pinpas/contant betalen zoals jij zou willen?
- Vind je het belangrijk dat er altijd op minimaal twee manieren betaald kan worden? (Pin/contant)

## Information load

- Hoe maak je een keuze of je een bepaald product wilt kopen? (bijvoorbeeld een betaalrekening of lening)
- Bij de aankoop van bijvoorbeeld een betaalrekening, welke informatie vind je dan belangrijk om je beslissing op te baseren? (zoals kwaliteit, prijs, betalingswijze, snelheid, merk; provider, advies van familie en/of vrienden; aanbieding)
- Denk je bij het kopen van een product zoals een telefoon na over de risico's? (Garantie rente, bank omvallen et cetera.)

- Hoeveel informatie verzamel je voordat je een keuze maakt om een product zoals een betaalrekening te openen? Praat je er over met anderen?
- Vind je dit voldoende, te weinig of te veel informatie voordat je besluit een telefoon te kopen?
- Na het verzamelen van informatie, over een product zoals een telefoon, voel je je zelfverzekerd met de keuze die je hebt gemaakt?
- Heb je altijd toegang tot de informatie die je wilt hebben voor de aankoop van een product zoals een betaalrekening?

**Zo ja:** Hoe doe je dat?

**Zo nee:** Tot welke informatie heb je geen toegang?;

**Zo nee:** Hoe komt het dat je geen toegang tot die informatie hebt? (kan het niet vinden, kost geld, ik weet niet waar ik het kan vinden/moet zoeken, geen zin om me erin te verdiepen, et cetera.)

### **Kennis en vaardigheden voor het regelen van geldzaken**

- Hou je je bezig met het verzamelen van informatie over je eigen geldzaken?

**Zo nee:** Waarom niet?

Wat vind je van financiële informatie zoals een betaalrekening?

- Ben je gemotiveerd om hier actief mee bezig te zijn?

**Zo ja of nee:** Hoe komt dit?

- Heb je voor je gevoel in het dagelijks leven voldoende kennis om goede financiële beslissingen te kunnen nemen?

**Zo ja:** Waar blijkt dat uit?

**Zo nee:** Waarom niet?

- Heb je voor je gevoel in het dagelijks leven voldoende vaardigheden om goede financiële beslissingen te kunnen nemen?

**Zo ja:** Waar blijkt dat uit?

**Zo nee:** Waarom niet?

- Heb je wel eens hulp gehad bij het regelen van je geldzaken?

**Zo ja:** Wat hield die hulp in en wie hielp jou?; Wat heb je eraan gedaan zodat je die hulp in de toekomst niet meer nodig hebt?

**Zo nee:** Waarom niet?

- Heb je vaardigheden die ervoor zorgen dat je je geldzaken op lange termijn zelf kan regelen?

**Zo ja:** Welke vaardigheden zijn dat?

**Zo nee:** Hoe verkrijg je die vaardigheden?

- Heb je voldoende kennis om je eigen geldzaken op lange termijn te regelen?

**Zo ja:** Hoe kom je aan die kennis?

**Zo nee:** Wat doe je om die kennis te verkrijgen?

- Wat is volgens jou belangrijke kennis om je eigen geldzaken te regelen?

- Hoe onderscheid je belangrijke kennis en minder belangrijke kennis met betrekking tot het regelen van je eigen geldzaken?

- Vind je het onderscheiden van verschillende informatie lastig?

**Zo ja:** Hoe komt dit?

**Zo nee:** Waar let je op bij het onderscheiden van informatie?

- Als je geen kennis hebt om je eigen geldzaken te regelen, hoe zorg je ervoor dat je wel je geldzaken kunt regelen?

- Vind je het zoeken van informatie lastig?

**Zo ja:** Hoe komt dit?

**Zo nee:** waar let je op bij het zoeken van informatie?

- Wat voor informatie vind je het meest betrouwbaar; van een bank, familie, vrienden, internetsite of iets anders?

## **Sparen**

- Heb je wel eens gespaard?

**Zo ja:** Ben je momenteel aan het sparen? Waar spaar je voor?

- Houd je bij hoeveel je spaart?

**Zo ja:** Hoe doe je dat?

**Zo nee:** Waarom niet?

- Hoe heb je leren sparen? Vind je sparen belangrijk?

- Vind je sparen makkelijk of moeilijk?

- Hoe komt het dat je sparen makkelijk/moeilijk vindt?

## **Lenen**

Heb je wel eens geleend?

**Zo ja:** Waar leen je voor?

Houd je bij hoeveel je hebt geleend?

**Zo ja:** Hoe doe je dat?

**Zo nee:** Waarom niet?

Wat zijn voor jou belangrijke redenen om geld te lenen?

Wat vind je van geld lenen?

## **Overzicht uitgaven en inkomsten**

- Heb je overzicht van je uitgaven en inkomsten?

**Zo ja:** Hoe bewaar je het overzicht van je uitgaven en inkomsten?

**Zo ja:** Heb je hulp gehad bij het organiseren van je overzicht van je uitgaven en inkomsten?

**Zo ja:** Wie heeft je daarbij geholpen?

**Zo nee:** Hoe komt het dat je geen overzicht van je uitgaven en inkomsten hebt?

## **Geldzorgen**

- Maak je je wel eens zorgen om geld?

**Zo ja:** Waar maak je je dan precies zorgen over?

**Zo ja:** Hoe probeer je deze zorgen te beperken?

**Zo ja:** Overleg je je zorgen over geldzaken wel eens met anderen?

**Zo ja:** Met wie? Waar gaat het dan vooral over? **Zo nee:** waarom niet?

**Zo nee:** Hoe komt het volgens jou dat je je nooit zorgen over geldzaken maakt?

- Heb je wel eens hulp ingeschakeld voor lastige keuzes als het gaat om jouw geldzaken?

**Zo ja:** Wie heb je dan wel eens om hulp gevraagd? (Familie, ouders, banken, vrienden)

- Waarom zei?

**Zo nee:** Waarom niet?

Heb je wel eens onverstandige uitgaven gedaan?

**Zo ja:** Hoe komt het dat je deze uitgaven hebt gedaan?

**Zo ja:** Wat betekende dit voor het regelen van je eigen geldzaken?

**Zo nee:** Hoe heb je dit weten te voorkomen?

- Zijn er nog vragen of onderwerpen die niet aan bod zijn gekomen maar die je nog wilt bespreken?

- Is er nog iets dat je kwijt zou willen?

Nog een laatste paar vragen over de toekomst:

- Hoe denk je dat we in de toekomst gaan betalen?

- Is in de toekomst zoals jij schetst ruimte voor contant geld?

*Bedankt voor het interview, ik zal de informatie zoals gezegd vertrouwelijk behandelen.*

## Topiclijst experts

*De financiële kennis en vaardigheden van jongeren (18-jarige mbo- en wo-studenten)*

Beste expert,

Mijn naam is Johan Willems, student aan de Universiteit Utrecht en momenteel doe ik onderzoek naar de financiële kennis en vaardigheden van jongeren van 18 jaar oud die een mbo- of universitaire opleiding volgen. Het gaat voornamelijk over de perceptie die jongeren over hun eigen financiële situatie hebben, welke informatie zij voor hun geldzaken gebruiken en hoe ze aan hun informatie komen. Graag zou ik u een aantal vragen willen stellen omtrent financiële kennis en vaardigheden van jongeren, ook wel financiële geletterdheid genoemd, welke informatie jongeren over hun geldzaken hebben, en over de manier waarop jongeren aan informatie over dit onderwerp komen. Bij het beantwoorden van de vragen gaat om uw mening en expertise en niet noodzakelijk om het standpunt van uw organisatie. Het interview duurt ongeveer 30 tot 45 minuten.

Voordat ik met de inhoudelijke vragen beginnen zou ik graag enkele algemene vragen willen stellen.

### Algemeen

- *Wat is uw functie?*
- *Waarin bent u specialiseert?*
- *Wat zijn uw taken?*

### Informatie verzameling voor het regelen van de eigen geldzaken

- *Wat is in het algemeen het kennisniveau van jongeren als het gaat om het regelen van hun eigen geldzaken?*
- *Waar halen jongeren volgens u voornamelijk hun kennis vandaan met betrekking tot het regelen van hun geldzaken? (directe omgeving, internet, banken)*
- *Hebben jongeren doorgaans voldoende toegang tot (financiële) informatie om keuzes te kunnen maken als het gaat om het regelen van hun geldzaken?*
- *Wie of wat is leidend als het gaat om keuzes die jongeren maken om hun eigen geldzaken te regelen? (directe omgeving [familie, vrienden] banken of internet)*



- *Zijn er verschillen tussen jongeren met betrekking tot de hoeveelheid informatie die zij verzamelen om hun geldzaken te regelen? (man/vrouw/mbo/wo)*
- **Zo ja**, welk type jongeren verzamelt doorgaans meer informatie?
- *Welk type jongeren verzamelt doorgaans minder informatie?*
- *Verschillen jongeren van tegenwoordig als het gaat om kennis om hun eigen geldzaken te regelen met die van jongeren van 10/20 jaar geleden?*
- **Zo ja**, wat is het verschil?
- **Zo nee**, waarom niet?

### **Financiële kennis en vaardigheden voor het regelen van de eigen geldzaken**

- *Wat valt op als het gaat om de financiële kennis en vaardigheden van jongeren om hun eigen geldzaken te regelen?*
- *Zijn er verschillen in opleidingsniveau als het gaat om kennis en vaardigheden met betrekking tot het regelen van de eigen geldzaken?*
- **Zo ja**: Wat zijn de grootste verschillen?
- **Zo nee**: Hoe komt dit?
- *Wat zijn volgens u de grootste knelpunten bij jongeren met betrekking tot het regelen van hun eigen geldzaken?*
- *Hoe kijkt u aan tegen het feit dat jongeren steeds vroeger financiële keuzes moeten maken zoals de financiering van de studie of opleiding?*
- *Volgens recent onderzoek van het Nibud uit 2018 zijn jongeren wel digitaal vaardiger dan ouderen, maar niet vaardiger in het behouden van financieel overzicht over hun inkomsten en uitgaven. Nibud geeft als tip om een eenduidig systeem te creëren voor meer overzicht (p. 7). Dit wil het Nibud bereiken via schooleducatie. Is er een rol voor de overheid weggelegd in het financieel vaardiger maken van jongeren?*
- *Wat kunnen jongeren zelf doen om hun financiële kennis en vaardigheden te vergroten?*
- *Door middel van apps van banken zoals de Rabobank kunnen jongeren inzicht krijgen in hun digitale rekening. Gaat dit jongeren helpen om financieel vaardiger te worden?*
- *Bezitten jongeren voldoende zelfcontrole om uitgaven beheersbaar te houden?*

- **Zo ja:** hoe doen zij dit doorgaans?
- **Zo nee:** hoe komt dit volgens u?
  
- *Is er verschil tussen jongeren in de mate van zelfcontrole?*
  
- *Er wordt vanuit de overheid vaak over meer financiële voorlichting in het onderwijs gesproken (WRR, 2016). Waarom ligt de focus op kennisgeving als het gaat over het regelen van de eigen geldzaken?*
  
- *Wat is volgens u de rol van de financiële sector, zoals banken, met betrekking tot de financiële geletterdheid van jongeren?*
  
- *Zijn jongeren volgens u gemotiveerd om zich met financiële keuzes bezig te houden?*
- **Zo ja:** wat zijn belangrijke drijfveren voor de motivatie van jongeren om zich met financiële keuzes bezig te houden?
- **Zo nee:** Waarom niet? Wat is volgens u de oorzaak dat jongeren niet intrinsiek gemotiveerd zijn om zich met financiën bezig te houden?
  
- *Wordt er volgens u veel van de jongeren gevraagd met betrekking tot financiële verantwoordelijkheid?*
- **Zo ja:** Wiens verantwoordelijkheid is het om jongeren te helpen inzicht te krijgen in hun financiële situatie en het regelen van hun geldzaken?
- **Zo nee:** Waarom niet?

*Heeft u nog vragen of opmerkingen over onderwerpen die niet aan de orde zijn gekomen maar die wel belangrijk zijn in het licht van dit onderzoek?*

Bedankt voor uw medewerking!

## Bijlage IV | Respondentenlijst

### Respondentengroep Jongeren

Pseudoniem	m / v	Opleidingsniveau	Leeftijd	Woonsituatie	Pseudoniem	m / v	Opleidingsniveau	Leeftijd	Woonsituatie
<b>Arthur</b>	M	wo	18	Thuiswonend	<b>Jan</b>	M	mbo	18	Thuiswonend
<b>Bastiaan</b>	M	wo	18	Thuiswonend	<b>Kees</b>	M	mbo	18	Thuiswonend
<b>Casper</b>	M	wo	18	Thuiswonend	<b>Leon</b>	M	mbo	19	Thuiswonend
<b>David</b>	M	wo	18	Thuiswonend	<b>Maurits</b>	M	mbo	18	Thuiswonend
<b>Eva</b>	V	wo	18	Thuiswonend	<b>Nina</b>	V	mbo	18	Thuiswonend
<b>Femke</b>	V	wo	18	Uitwonend	<b>Olivia</b>	V	mbo	18	Thuiswonend
<b>Gina</b>	V	wo	19	Uitwonend	<b>Pam</b>	V	mbo	19	Uitwonend
<b>Hanna</b>	V	wo	18	Uitwonend	<b>Quinty</b>	V	mbo	19	Uitwonend

### Respondentengroep Experts

Organisatie	Naam	Functie	Omschrijving
<b>De Nederlandsche Bank</b>	Expert 1	Expert innovatie betalingsverkeer	Bezit kennis op het gebied van nieuwe innovaties bij digitale betaalmethodes in Nederland.
<b>Wijzer in Geldzaken</b>	Expert 2	Programmamanager Jongeren	Bezit kennis op het gebied van financiën met betrekking tot jongeren, educatie en lesgeven
<b>Nibud</b>	Expert 3	Wetenschappelijk medewerker	Doet onder andere longitudinaal onderzoek naar mbo-studenten met betrekking tot hun inkomsten en uitgaven.

Bijlage V | Codeboom

<b>Geldzaken en informatie</b>	<b>Information load</b>	Betrouwbare informatiebron
		Informatie onderscheiden
		Informatie opzoeken
		Proces productkeuze
		Toegankelijkheid informatie
		Vergelijken alternatieven
		Vergelijken attributen
<b>Financiële geletterdheid</b>	Eigen geldzaken	Bewustzijn geldzaken
		Geldzorgen
		Hulp
		Leerzaam
		Motivatie
		Niveau eigen geldzaken
		Overzicht
	Vaste lasten	
	Financiële kennis	Financiële kennis eigen geldzaken
		Kennis lange termijn
		Risico's
	Financiële vaardigheden	Eigen vaardigheden
		Lenen
		Onverstandige uitgaven
		Overzicht
		Sparen
	Betaalwijzen	Contant geld
Pinpas		
Toekomst betalen		
Twee betaalwijzen		



**Informed consent formulier onderzoek digitalisering betalingsverkeer**

Ik verklaar duidelijke informatie te hebben gekregen over het onderzoek.

Ik stem geheel vrijwillig in met deelname aan dit onderzoek. Ik behoud daarbij het recht deze instemming weer in te trekken zonder dat ik daarvoor een reden hoeft op te geven. Ik besef dat ik op elk moment mag stoppen met het onderzoek.

Als mijn onderzoeksresultaten gebruikt worden in wetenschappelijke publicaties, of op een andere manier openbaar worden gemaakt, dan zal dit volledig geanonimiseerd gebeuren.

Als ik meer informatie wil, nu of in de toekomst, dan kan ik me wenden tot Johan Willems; 06-14053196. Voor eventuele klachten over dit onderzoek kan ik me wenden tot de Utrechtse School voor Bestuurs- en Organisationswetenschappen, Universiteit Utrecht, Bijlhouwerstraat 6, 3511 ZC Utrecht; m.h.winnubst@uu.nl.

Ik begrijp de bovenstaande tekst en ga akkoord met deelname aan het onderzoek.

**Bijlage VII | Likertschaal resultaten**

<b>Vragen</b>	<b>Gemiddelde (Standaard deviatie)</b>			
	<i>Wo opgeleid, man</i>	<i>Wo opgeleid, vrouw</i>	<i>Mbo opgeleid, man</i>	<i>Mbo opgeleid, vrouw</i>
Vraag 1. Denk je wel eens na over geld? 1 = Nooit, 5 = Vaak	4 (0)	3,75 (0,89)	4,25 (0,78)	4,25 (0,78)
Vraag 2. Welke rol speelt geld in jouw leven? 1 = Niet belangrijk, 5 = Heel belangrijk	3,25 (0,89)	3,25 (0,89)	3,25 (0,89)	3,75 (0,89)
Vraag 3. Hoe betaal je als je geld uitgeeft? 1 = Alleen pinnen, 5 = Alleen contant	1,75 (0,89)	2 (0)	2 (1)	2,25 (0,78)
Vraag 4. Wat vind je van het zelf regelen van je geldzaken? 1 = Moeilijk, 5 = Makkelijk	2,25 (0,78)	4 (0,71)	4 (1,22)	3 (0,71)
Vraag 5. Wat heb je afgelopen tijd geleerd van je eigen geldzaken? 1 = Niets, 5 = Veel	3,5 (0,5)	3,5 (0,87)	3,75 (0,78)	4 (0)