

Vergaderjaar 2012–2013

29 507

Regels voor de financiële dienstverlening (Wet financiële dienstverlening)

Nr. 115

BRIEF VAN DE MINISTER VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 5 juni 2013

Bijgaand bied ik u graag het evaluatiedocument aan van de pilot inzake het Wijzer in geldzaken Geldloket (hierna: Geldloket)¹. Platform Wijzer in geldzaken had in het najaar van 2010 voorgenomen om de behoefte aan een fysiek loket voor geldvragen te onderzoeken. Deze pilot is vervolgens in Uw Kamer aangekondigd door de voormalige Minister van Financiën tijdens een Algemeen Overleg over de evaluatie van de provisie-regeling en voorstel provisieverbod².

Platform Wijzer in geldzaken heeft naar aanleiding van de resultaten van de pilot besloten om de Geldloketten niet landelijk uit te rollen, en heeft haar betrokkenheid bij de bestaande loketten met ingang van 1 juni 2013 daarom gestopt. Stadsring51 te Amersfoort, één van de samenwerkingspartners, heeft besloten het Geldloket te Amersfoort zelfstandig voort te zetten.

Het platform nam het initiatief tot een fysiek loket vanuit de gedachte dat een loket vanwege het persoonlijk contact een effectief instrument zou kunnen zijn in het bevorderen van het bewust en tijdig nemen van financiële beslissingen. De pilot moest uitwijzen of er inderdaad behoefte is aan een Geldloket. En zo ja, wat dan de juiste structuur en organisatie is, en of het rendabel en haalbaar is om het landelijk uit te rollen.

In mei 2012 werden voor de duur van één jaar, twee loketten geopend: één loket in samenwerking met Stadsring51, verantwoordelijk voor de uitvoering van de schuldhulpverlening en -preventie in gemeente Amersfoort, en een loket in Den Bosch in samenwerking met Het Juridisch Loket, een onafhankelijke, publieke, landelijke organisatie die gratis juridische informatie en advies op alle rechtsterreinen geeft.

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer

² Algemeen Overleg 25 november 2010, Kamerstuk 31 086, nr. 26

Bij het Geldloket werden klanten door voorlichting, doorverwijzing naar de geijkte instantie en/of praktische assistentie klanten geholpen bij te nemen financiële beslissingen of gewijzigde (gezins)financiën als gevolg van bijvoorbeeld een nieuwe levensfase. Het Wijzer in geldzaken Geldloket gaf uitdrukkelijk geen vergunningplichtig financieel advies, en onthield zich ook van belangenbehartiging, juridische adviezen en schuldhulpverlening.

Ten behoeve van de evaluatie van de pilot met het Wijzer in geldzaken Geldloket hebben medewerkers een registratiesysteem bijgehouden en heeft circa 10% van de bezoekers meegewerkt aan een klanttevredenheidsonderzoek. Tot slot is in april 2013 een naamsbekendheidsonderzoek uitgevoerd onder de lokale bevolking.

De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek zijn positief. Respondenten gaven onder meer aan het loket weer te zullen bezoeken bij een vraag over geldzaken en het loket aan te raden bij anderen. De kwantitatieve resultaten echter tonen de behoefte aan een fysiek loket onvoldoende aan. Er waren gemiddeld slechts 2 à 3 klantcontacten per dag. Het loket leek daarnaast hoofdzakelijk voor enkel een aantal onderwerpen erg gewild. Het gaat dan onder andere om sociale voorzieningen, schulden en »uit elkaar gaan«. Deze behoefte zou voor een deel belegd kunnen worden bij bestaande organisaties. Een landelijk dekkend Geldloket zou jaarlijks vele miljoenen kosten, alleen al aan personeelskosten. De resultaten van de pilot rechtvaardigen mijn inziens niet een dergelijk grote investering.

Platform Wijzer in geldzaken zal de ervaringen van het Geldloket voor haar eigen projecten en activiteiten gebruiken en blijven zoeken naar manieren om zo effectief mogelijk het financiële inzicht en de financiële vaardigheden van consumenten te vergroten om daarmee te bevorderen dat consumenten tijdig en bewust financiële beslissingen nemen. Het platform zal haar huidige activiteiten uiteraard continueren. Het gaat dan onder meer om de portal www.wijzeringeldzaken.nl met een bezoekersaantal van ruim één miljoen per jaar en diverse kernprojecten als de Week van het Geld en de Pensioen3daagse.

De minister van Financiën,
J.R.V.A. Dijsselbloem