

Evaluatierapport van de pilot 'Wijzer in geldzaken Geldloket'

0. Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
2. Totstandkoming Geldloket	2
2.1 Aanleiding pilots Geldloket	2
2.2. Uitrol van de pilot	3
3. Organisatie, aansturing en operatie van het Geldloket.....	4
3.1 Rolverdeling en -invulling.....	4
3.2 Dienstverlening.....	4
3.3 Personeel en training.....	6
3.4 Communicatie	7
3.5 Evaluatiemiddelen.....	8
4. Resultaten en analyse	9
4.1 Resultaten.....	9
4.2 Analyse van de resultaten	10
5. Toekomst Geldloket	14

1. Inleiding

Van geldzaken wordt vaak gezegd dat de consument door de bomen het bos niet meer ziet. Er is zoveel aanbod van informatie, internetsites en loketten dat het lastig is voor de consument om te bepalen waar hij of zij moet zijn voor de beantwoording van of hulp bij diens vraag over zijn/haar financiën. Platform Wijzer in geldzaken tracht hier middels onder meer haar website www.wijzeringeldzaken.nl een oplossing voor te bieden. De website is een portal en geleidt de consument door naar de relevante informatie afkomstig van verschillende partijen. Hierbij wordt aangehaakt bij de verschillende levensfasen. Dit zijn belangrijke gebeurtenissen die invloed (zouden moeten) hebben op de financiën op korte en/of lange termijn en het is daarnaast voor velen een herkenbare indeling. De consument wordt gewezen op alle financiële aspecten die relevant zijn bij de desbetreffende veranderende situatie.

In november 2010 besloot Wijzer in geldzaken haar dienstverlening uit te breiden met pilots voor fysieke loketten vanuit de gedachte dat een fysiek loket toegevoegde waarde kan hebben ten opzichte van zowel internet als het huidige lokale aanbod (uitgebreider: paragraaf 2). Voormalig minister van Financiën De Jager kondigde deze pilots aan¹ tijdens een debat in de Tweede Kamer over het voorstel tot afschaffing van de provisiebetaling aan adviseurs en bemiddelaars in (complexe) financiële producten². Een onderzoek naar de behoefte van consumenten aan een fysiek loket voor geldzaken bevestigde de potentiële behoefte aan dit initiatief.³

Eind mei 2012 werden voor de duur van een jaar twee fysieke loketten geopend, beiden genaamd het Wijzer in geldzaken Geldloket (hierna: Geldloket). Ten behoeve van de evaluatie en met het oog op een mogelijke landelijke uitrol zijn de resultaten middels verschillende onderzoeken gemonitord. Dit rapport geeft een beschrijving van de totstandkoming (hoofdstuk 2), het functioneren van het Geldloket (hoofdstuk 3), geeft kort de resultaten weer (hoofdstuk 4 en

¹ Het programmabureau van Platform Wijzer in geldzaak ressorteert onder het Ministerie van Financiën. Het Ministerie is de initiatiefnemer van het platform, de grootste financier van het platform en levert de voorzitter van het platform. De minister van Financiën rapporteert in dat kader zo nu en dan over de activiteiten van het platform.

² Algemeen Overleg 25 november 2010, Kamerstukken II 31086, nr 26

³ TNS NIPO, 'Eén op de drie huishoudens verlangt naar komst financieel loket', Amsterdam, 2 mei 2011

uitgebreider bijlage 1), bevat de analyse hiervan (hoofdstuk 4) en gaat in op het vervolg van de pilot (hoofdstuk 5).

Samenvattend hebben de resultaten van de pilot geleid tot het besluit om de pilot geen landelijk vervolg te geven. Wijzer in geldzaken heeft haar betrokkenheid bij de bestaande loketten met ingang van 1 juni 2013 gestopt. Wijzer in geldzaken zal dit jaar een strategisch actieplan lanceren voor de komende vijf jaren waarbij de resultaten van de pilot worden meegenomen. Een van de loketten is evenwel zelfstandig voortgezet door een van de samenwerkingspartners, Stadsring51 te Amersfoort. Het andere loket in samenwerking met Het Juridisch Loket is gestopt met ingang van 1 juni 2013. Hoofdstuk 5 licht dit nader toe.

2. Totstandkoming Geldloket

Dit hoofdstuk gaat nader in op de totstandkoming van de pilots. Paragraaf 1 gaat uitgebreider dan in de inleiding in op de toedracht van het Geldloket en paragraaf 2 beschrijft de keuze voor samenwerking met de partners Stadsring51 en Het Juridisch Loket.

2.1 Aanleiding pilots Geldloket

Wijzer in geldzaken wil het financiële inzicht en de financiële vaardigheden van consumenten vergroten en daarmee bevorderen dat consumenten bewust financiële beslissingen nemen. Dit doet zij door het creëren van bewustwording over geldzaken via onder meer www.wijzeringeldzaken.nl, een aantal grote projecten gericht op verankering van financiële educatie in het onderwijs (Week van het geld) en stimuleren van lange termijn planning (Pensioen3daagse), en onderzoek om de verschillende activiteiten te ondersteunen en effecten te monitoren. Hierbij probeert het platform ook nieuwe vormen van interventies uit. Krachtenbundeling van en kennisdeling tussen de verschillende professionele partijen op het financieel-sociaal-juridische domein spelen een centrale rol bij het platform. De pilot met het Geldloket past hier goed in; een nieuwe vorm van dienstverlening op het gebied van geldzaken waar meerdere organisaties bij betrokken zijn. 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 de hierboven genoemde missie en mogelijk een aanvulling op het reeds bestaande digitale en lokale aanbod in het financieel-sociaal-juridische domein. Hierbij is van het volgende uitgegaan:

- In tegenstelling tot een website biedt een loket de mogelijkheid om individuele, op de persoon toegesneden vragen te beantwoorden en om de vinger op de zere plek te leggen (wat is de echte vraag of het probleem van de klant).
- Een loket maakt het mogelijk om samen met de klant de vraag te beantwoorden en te werken aan de zelfredzaamheid van de klant. Dit kan door bijvoorbeeld samen op internet het antwoord op de financiële vraag te zoeken en door te nemen. Of door samen een formulier door te nemen, waar nodig jargon uit te leggen en het eventueel te laten invullen door de klant in de nabijheid van een medewerker. Dit bevordert dat de klant het de volgende keer zelf kan. Ook in de schuldhulpverlening wordt gewezen op het belang van de intrinsieke motivatie van de klant voor de effectiviteit van de dienstverlening.⁴ De klant zelf het antwoord laten geven zou goede invloed op de motivatie kunnen hebben.
- Een persoonlijk gesprek maakt het mogelijk om de klant, die in de regel met een specifieke vraag zal komen, ook te wijzen op andere relevante geldzaken gelet op diens situatie.

⁴ Van Geuns, Jungmann ea, Preventie: voorkomen is beter dan genezen, Oktober 2012, p 23, <http://www.gemeenteloket.minszw.nl/binaries/content/assets/Schuldhulpverlening/2013-04-03/handreiking-schuldpreventie.pdf>

- De ligging, uitstraling en het persoonlijke contact moeten het loket laagdrempelig en toegankelijk maken zodat het normaler wordt om over geldzaken te praten, vragen te stellen en na te denken.
- Een loket is van extra belang voor digibeten en laaggeletterden. Naar schatting zijn er 1,6 miljoen Nederlanders (> 12 jr) die weinig van computers weten en/of er niet mee kunnen werken. 1,1 miljoen Nederlanders (>16 jr) zijn niet in staat om de gedrukte of geschreven informatie te gebruiken. Hierdoor kunnen ze minder goed functioneren in de samenleving, thuis en op het werk.⁵ Zij hebben bijvoorbeeld moeite met het invullen van formulieren en het lezen en begrijpen van bijsluiters. Mondelinge uitleg en assistentie is dan essentieel.
- Uit het eerdergenoemde onderzoek van TNS NIPO blijkt dat één op de drie respondenten interesse heeft in een geldloket.
- De lokale sociaalfinanciële infrastructuur en dienstverlening verschilt nogal per gemeente. Het gaat hierbij enerzijds om het aanbod vanuit de gemeente (al dan niet uitbesteed aan derde partijen) en diens regelingen (denk aan de [bijzondere] bijstand) en anderzijds om private initiatieven (bijv. thuisadministratie). Een landelijke portal die voor iedereen toegankelijk is, is minder geschikt voor deze lokale informatie. Een lokaal loket zal hier beter van de hoogte (kunnen) zijn en kan diens dienstverlening hierop aanpassen.

2.2. Uitrol van de pilot

Om de veronderstellingen zoals genoemd in paragraaf 2.1 te toetsen, is besloten om te beginnen met pilots. Deze pilots moesten uitwijzen of de consument inderdaad behoefte heeft aan een fysiek loket voor geldvragen en zo ja, ten aanzien van welke onderwerpen en in welke vorm. Bij een succes van het fysieke loket zou een landelijke uitrol overwogen worden, mits rendabel, financiering beschikbaar en praktisch uitvoerbaar. Hiervoor is een aantal aspecten van de resultaten van de pilot belang, waaronder: het aantal bezoekers, het soort vragen, het soort dienstverlening en hiermee gepaard gaande de vraag of reeds aanwezige loketten (denk aan: gemeentelijke loketten maar ook commerciële) deze behoefte eveneens zouden kunnen vervullen, de klanttevredenheid, de effectiviteit op langere termijn, en de mogelijkheid om de pilot landelijk uit te rollen.

Voor de uitvoering van de pilots is gekozen om samen te werken met bestaande organisaties die lokaal al diensten verrichten die dicht tegen de diensten van Geldloket aanliggen en die bovendien het lokale sociaal-financiële-juridische aanbod goed kennen. Dit kan leiden tot synergie vanwege de kennis en ervaring van de verschillende partijen. Tegelijkertijd was een zelfstandig loket aangestuurd en gefinancierd door Wijzer in geldzaken niet haalbaar. Om in aanmerking te komen was het naast de dienstverlening en inbedding in de lokale sociale kaart van belang dat de potentiële partner een (potentieel) voldoende brede doelgroep bediende, beschikte over een ruimte met voldoende omvang voor een (extra) loket, en de expertise had om zorg te dragen voor de dagelijkse operatie inclusief de aansturing van de medewerkers. In het geval dat deze partner commerciële activiteiten of dienstverlening zou aanbieden, dan diende dit duidelijk te onderscheiden te zijn van de dienstverlening van het Geldloket.

Er is met diverse partijen gesproken, waaronder de (brancheverenigingen van) schuldhulpverlening, financiële sector, juridische hulpverlening, maatschappelijke dienstverlening, consumentenorganisaties en toezichthouders. Hieruit bleek dat de faciliteiten op sociaal-financieel-juridisch terrein nogal verschilt per gemeente, hetgeen een mogelijke toekomstige uitrol bemoeilijkt. Ook de uitwerking van een loket binnen een bankfiliaal bleek op praktische problemen

⁵ Deze 1,6 miljoen digibeten was aanleiding voor toenmalig staatssecretaris Heemskerk van Economische Zaken om het actieprogramma Digivaardig & Digibewust te lanceren: <http://www.digivaardigdigiveilig.nl/> en <http://www.digibewust.nl/>. Zie verder meer informatie over laaggeletterden bij Stichting Lezen & Schrijven: <http://lezenenschrijven.nl/>.

te stuiten, onder meer vanwege het duidelijke onderscheid dat diende te zijn tussen de dienstverlening van het Geldloket enerzijds en de commerciële activiteiten van de desbetreffende bank anderzijds.

Met twee partijen is uiteindelijk een pilot opgezet. Het betreft Stadsring51 en Het Juridisch Loket.

Stadsring51 is verantwoordelijk voor de uitvoering van de schuldhulpverlening en –preventie in gemeente Amersfoort en geeft in dat kader financiële en sociaal-juridische hulp. Stadsring51 had reeds het voornemen om een soortgelijk loket op te zetten om meer aandacht aan preventie te besteden en de zelfredzaamheid van consumenten te stimuleren. Dit zou zich vertalen in onder meer een minder grote vraag bij hun andere dienstverlening (onder andere de formulierenbrigade en schuldhulpverlening in brede zin). De toestroom van de zogenoemde 'nieuwe armen' in de schuldhulpverlening vergde bovendien een andere aanpak. Zij hebben een hoger inkomen dan de oorspronkelijke instroom en zijn voldoende redzaamheid voor wat betreft de dagelijkse financiën, maar onvoldoende voorbereid op *life events* als ontslag of uit elkaar gaan. De begane grond van het pand aan de Nieuweweg 5 alwaar Stadsring51 haar preventieactiviteiten tot dan toe uitvoerde (schulddienstverlening vindt op een andere locatie plaats, namelijk aan de Stadsring 51), is zodoende helemaal getransformeerd in het Geldloket. Er is bewust gekozen voor een eigen gezicht (o.a. separate locatie, eigen naam) omdat gebleken is dat mensen die niet in de schulden zitten of dreigen te geraken niet graag naar een schuldhulpinstantie gaan. Zij willen zich niet identificeren met mensen met manifeste problemen/schulden. Het imago van de schuldhulpverlening werkt contraproductief voor deze doelgroep.

Het Juridisch Loket is een onafhankelijke landelijke organisatie die gratis juridische informatie en advies op alle rechtsterreinen geeft, waarbij het zich in bijzonder op de minst draagkrachtigen richt. Het Juridisch Loket is bereikbaar via de telefoon, internet, chat, e-mail en via een bezoek aan één van de 30 vestigingen. In 2012 had Het Juridisch Loket 858.914 klantcontacten, waarvan 30% aan de balie. Juridische problemen hebben vaak een financieel component (oorzaak en/of gevolg) en visa versa. Een loket voor deze financiële vragen leek zodoende een goede aanvulling. De vraag van de burger wordt hiermee zoveel als mogelijk samenhangend en adequaat behandeld en daardoor al in de eerste lijn afgerond. Er is gekozen voor een aparte balie in de huisstijl van Wijzer in geldzaken binnen Het Juridisch Loket, vestiging Den Bosch.

3. Organisatie, aansturing en operatie van het Geldloket

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de dagelijkse operatie van het Geldloket, de organisatie eromheen en de inhoud en vorm van dienstverlening aan de consument. Hierbij komt ook de taakverdeling tussen de verschillende partners en Wijzer in geldzaken aan de orde. Deze verklaart waarom de uitvoering van de twee loketten op sommige punten van elkaar verschilde.

3.1 Rolverdeling en -invulling

Als initiator van de pilot heeft Wijzer in geldzaken de invulling en reikwijdte van de dienstverlening vastgesteld, zorg gedragen voor de uitstraling en inrichting van de loketten, de evaluatiemiddelen opgesteld, alsmede de landelijke communicatie en ten dele de lokale communicatie verzorgd. De partner heeft een ruimte voor het loket beschikbaar gesteld, zorg gedragen voor de dagelijkse operatie van het Geldloket, de medewerkers geselecteerd, begeleid en aangestuurd, medewerking van het personeel aan de evaluatiemiddelen bewaakt, en zorg gedragen voor de bekendheid en samenwerking met lokale partners en de bekendheid bij lokale inwoners.

3.2 Dienstverlening

Nagestreefd werd dat de dienstverlening van beide loketten zoveel mogelijk uniform was, zowel wat betreft de inhoud, reikwijdte als de vorm. Voor de *inhoud en reikwijdte* van de te behandelen

onderwerpen werd aangesloten bij die van Wijzer in geldzaken. Het beslaat een breed palet aan geldzaken dat uiteindelijk altijd betrekking heeft de huishoudfinanciën van de consument nu en/of in de toekomst. Een precieze *materiële* afbakening valt niet geven. De insteek van Wijzer in geldzaken en zodoende het Geldloket is om mensen bij een nieuwe levensfase, een gewijzigde (financiële) situatie, of het maken van een keuze met financiële gevolgen, te helpen bij de (nieuwe) financiën en de afwegingen die de zij hierbij kunnen maken, zodat zij verantwoorde financiële beslissingen nemen met het oog op nu en waar mogelijk later. De pilot zou moeten verduidelijken naar welke onderwerpen specifiek behoefte is. Bepaalde weken of dagen werd evenwel een bepaald thema uitgelicht, waarbij externe deskundigen⁶ aanwezig waren in het Geldloket om klanten op dat specifieke terrein te helpen door middel van een spreekuur of voorlichting. Het betrof de thema's: wonen, uit elkaar gaan, pensioen, financiële opvoeding, geldzaken op orde, ontslag en belastingen.

Tegelijkertijd is op voorhand ook een aantal gebieden aangegeven dat niet tot de dienstverlening van het Geldloket behoorde. Het was nodig om deze onderwerpen expliciet te benoemen, juist omdat deze zo dicht tegen de dienstverlening van het Geldloket aanlagen. Het gaat dan om:

- Schuldhelpverlening. Doorverwijzing naar de verantwoordelijke lokale instantie was in dat geval het devies. Ervaring van lokale partners leert dat het in dezelfde ruimte aanbieden van zowel schuldpreventie (zoals voorlichting over geldzaken) als schuldhelpverlening niet werkt, aangezien het een andere doelgroep betreft. Consumenten die geen vraag op het gebied van schulden hebben, zullen zich niet snel tot een loket wenden waar ook schuldhelpverlening wordt verstrekt. Dit geldt des te meer als het een vraag betreft over een geheel ander onderwerp als pensioen. Daarom moest ook de schijn van aanbod van deze hulpverlening binnen het Geldloket worden vermeden.
- Vergunningplichtig financieel advies. Dit wil zeggen advisering over de aanschaf van een *specifiek* financieel product (bijv. hypotheek). Om belangenverstremming en/of ongefundeerde adviezen te vermijden, was het ook niet de bedoeling om te adviseren over of door te verwijzen naar een aanbieder of tussenpersoon van een financieel product. Nota bene: uitleg over de aard van een product en uitleg van jargon mocht wel.
- Juridische vraagstukken. Ook hiervoor was doorverwijzing naar de gekijkte lokale instantie (veelal Het Juridisch Loket) het devies. Het Geldloket diende zich te beperken tot de *financiële* consequenties en vraagstukken van een bepaalde situatie.
- Belangenbehartiging. Het was geenszins de bedoeling om namens de klant naar buiten te treden, ongeacht of het al dan geen klacht betrof. De klant diende zijn eigen afweging te maken en zijn eigen woordvoering en schriftelijke correspondentie te verzorgen, waarbij het Geldloket kon voorzien in de nodige input.
- Dienstverlening waarin al op een voor de consument toegankelijke manier werd voorzien. Het doel van de pilot is immers om te achterhalen in hoeverre er behoefte is aan een nieuw of extra loket. De klant moest in dat geval naar die instantie worden doorverwezen, waarbij het Geldloket al wel kan helpen bij de voorbereiding en met het uitleggen van de dienstverlening van die instantie. Het sluit overigens niet uit dat het Geldloket de klant daarnaast van andere relevante informatie voorziet.

Wat betreft de *vorm van dienstverlening* kon een klant het volgende verwachten bij het Geldloket:

- Doorverwijzing naar een relevante instantie of website;
- Voorlichting over relevante geldzaken gelet op de vraag en situatie van de klant;
- Praktische assistentie bij de geldzaken van de klant.

⁶ O.a.: Nibud, RFEA (Register Financieel EchtscheidingsAdviseurs), UWV, AFM, Broekriem, Bureau Sociaal Raadsliden, Belastingdienst, budgetcoaches, Stichting MEE, Ouderenbond Brabant, KBO Brabant en een arbeidsrechtadvocaat.

Er kan dan onder meer gedacht worden aan mondeling vragen beantwoorden, wegwijzen maken op internet, het aanbieden en toelichten van checklists, helpen invullen van (digitale) formulieren en – al dan niet via internet – helpen met het gebruik van rekenprogramma's en andere tools. Uitgangspunt hierbij was het bevorderen van de zelfredzaamheid. Hoever de dienstverlening reikte lag uiteraard ook aan de kunde en vaardigheden van de klant. Door de klant mee te nemen in de zoektocht naar het antwoord en hem zoveel mogelijk de regie te geven, is zoals eerder aangegeven de kans dat het beklijft en lering uit de gevolgde weg wordt getrokken groter. Essentieel was dat de klant niet alleen antwoord op zijn vraag werd gegeven, maar dat hij proactief van andere informatie werd voorzien die gelet op de omstandigheden van de klant evenzeer van belang was. Indien een klant een vraag over de AOW had, dan diende eveneens geverifieerd te worden of die klant op de hoogte was van zijn totale financiële plaatje ten tijde van pensionering. Ging de vraag over een wanbetaling, dan kon de medewerker proberen te achterhalen of het iets structureels is en de klant adviseren over het op orde houden van diens huishoudboekje. Etcetera.

Wat betreft *de logistieke kant* van de dienstverlening was bij beide loketten uitgangspunt dat consumenten gedurende doordeweekse dagen overdag konden binnenlopen. Alleen tijdens bepaalde themaweken of –dagen bood het Geldloket naast de gebruikelijke inloop ook spreekuren en/of workshops. De balie was continu bezet door één of meerdere medewerkers. Indien nodig vanwege bijvoorbeeld de privacygevoeligheid van het onderwerp kon hij of zij met de klant in een spreekkamer gaan zitten. Het Geldloket Amersfoort had twee balies, beide beschikbaar voor het Geldloket, en twee spreekkamers. Het Geldloket was tot half februari telkens door twee medewerkers bemenst. Bij het Geldloket Den Bosch was één balie beschikbaar voor het Geldloket, naast en tegenover de andere balies van Het Juridisch Loket, en daarnaast kon gebruik gemaakt worden van dezelfde spreekkamers als die van Het Juridisch Loket. Het grootste deel van de pilot waren de loketten niet telefonisch of per mail bereikbaar. Hier is voor gekozen omdat onder meer ervaring bij Het Juridisch Loket leerde dat dit fors extra bezetting zou vergen en bovendien de nodige kosten met zich zou brengen omdat hiervoor geen gebruik kon worden gemaakt van de mail, mailingroute, telefoonnummer en callcenter van de partners (Stadsrings51/Het Juridisch Loket). Het Geldloket had wel een eigen website (www.wijzeringeldzaken.nl/geldloket) met de nodige informatie over de dienstverlening, locatie en openingstijden. Per half februari is hier een contactformulier aan toegevoegd en de laatste twee maanden een telefoonnummer van Geldloket Amersfoort. Dit laatste was nodig omdat dat Geldloket de eerdergenoemde werkwijze de laatste vier maanden van de pilot had losgelaten vanwege het geringe aantal bezoekers (zie hoofdstuk 4 voor meer informatie over de bezoekersaantallen). Geldloket Amersfoort heeft vanaf dat moment alleen nog maar op afspraak gewerkt. Klanten die binnenliepen werden opgevangen door een medewerker van Stadsring51 die voor hen een afspraak met een Geldloketmedewerker maakte.

3.3 Personeel en training

Zoals genoemd in paragraaf 3.1 selecteerden Stadsring51 en Het Juridisch Loket de medewerkers van de Geldloketten, en stuurden hen vervolgens aan. Wijzer in geldzaken verzorgde de inhoudelijke middelen. Bij de selectie van personeel was een voorwaarde dat de medewerker over een HBO/WO denkniveau beschikte, evenals over relevante ervaring, sociale en communicatieve vaardigheden en affiniteit met het onderwerp. Het Juridisch Loket heeft hiervoor medewerkers van de eigen organisatie vrijgemaakt, in totaal 1 fte per week. Deze medewerkers werden aangestuurd door de vestigingsmanager van Het Juridisch Loket te Den Bosch. Stadsring51 heeft vrijwilligers voor het Geldloket geworven. Stadsring51 heeft al ruime ervaring met het werken met vrijwilligers bij hun andere activiteiten. De ervaring, kennis en vaardigheden verschilden per medewerker. Stadsring51 is begonnen met vijftien vrijwilligers en heeft dit gelet op de beperkte aanloop van bezoekers en gewijzigde werkwijze naar uiteindelijk vijf vrijwilligers in maart. Een professionele medewerker was verantwoordelijk voor de aansturing van het project en een vrijwilligerscoördinator voor de begeleiding van de medewerkers.

Uit kostenoogpunt en het gegeven dat het een pilot betreft, is gekozen om de investering in opleiding beperkt te houden. Wijzer in geldzaken heeft een uitgebreid handboek ter beschikking gesteld aan de loketten en er zijn voorafgaand en tijdens de pilot gezamenlijke trainingen georganiseerd. Het handboek bevatte informatie over de werkwijze en de dienstverlening. Het grootste deel betrof inhoudelijke informatie waarmee de medewerker van het Geldloket de dienstverlening kan uitvoeren. Hierbij is de indeling van de website van Wijzer in geldzaken gevolgd: een deel betreft de levensfasen (zoals verhuizen en uit elkaar gaan), het andere deel onderwerpen (zoals hypotheek en pensioen). Het handboek greep terug op de voor het Geldloket ontwikkelde checklists. Deze checklist diende niet alleen als herinnering aan het besprokene voor de consument, maar evenzeer als ondersteuning voor de medewerker om na te gaan of hij/zij de verschillende aspecten van het desbetreffende onderwerp besproken had met de klant. Ook zijn de medewerkers voorzien van een training voorafgaand aan en halverwege de pilot. Hierbij is ook ingegaan op de nodige gesprekstechnieken. Ondanks de verschillen in kennis en ervaring van de verschillende medewerkers zijn de trainingen aan alle medewerkers tezamen aangeboden. Daarnaast heeft het Nibud de medewerkers per loket voorafgaand aan ieder themaweek voorzien van de voor het thema relevante inhoudelijke informatie.

3.4 Communicatie

Het Geldloket was een nieuw initiatief met als gevolg dat zowel consumenten als professionele partijen hiervan op de hoogte gesteld dienden te worden. Dit gebeurde op diverse manieren.

Het uitgangspunt was dat consumenten binnen konden lopen bij het Geldloket. Idealiter lag het loket aan een drukke (winkel)straat. Het loket in Den Bosch lag inderdaad op de route tussen het station en het centrum. Meer aandacht op het loket vestigen dan door raambestickering was echter vanwege gemeentelijke regulering niet mogelijk. Het loket te Amersfoort was en is gevestigd aan de Nieuweweg 5, Amersfoort. Het loket is dichtbij het winkelcentrum gelegen, maar betreft geen locatie waar mensen langskomen als ze niet die kant van Amersfoort woonachtig zijn. Ook hiervoor gold dat promotie op en om het pand beperkt toegestaan was. Naast bestickering van de ramen heeft een aangeklede bakfiets aandacht op het Geldloket proberen te vestigen.

De aankondiging door toenmalig minister van Financiën De Jager van pilots voor loketten voor geldvragen zorgde onmiddellijk voor de nodige publiciteit. Zeker onder professionele partijen, met name de financieel adviseurs, verspreidde dit nieuws zich snel. Vervolgens is de opening van het Geldloket aangekondigd en aangeboden in diverse media: advertenties in huis-aan-huisbladen en dagbladen, maar ook via lokale radiostations door middel van radiospots. Ook werd de aandacht gevestigd op het Geldloket door zowel driehoeksborden in de stad te plaatsen als het Geldloket te promoten op de buitenkant van stadsbussen. Daarnaast zijn relevante lokale organisaties ingelicht en hebben zij voor zover van toepassing folders over het Geldloket ontvangen om uit te kunnen delen aan cliënten. Het gaat dan onder meer om wachtkamers van huisartsen, fysiotherapeuten, apotheken en notarispraktijken. Het loket in Amersfoort is geopend door de erevoorzitter van Wijzer in geldzaken, Hare Majesteit Koningin Máxima, en de toenmalige minister van Financiën De Jager. Het loket te Den Bosch is vervolgens geopend door wethouder Sociale Zaken en Sport, dhr. Van Olden, en de directeur van Het Juridisch Loket, dhr. Waal. Dit leidde tot veel publiciteit op zowel landelijk als lokaal niveau.

Door het jaar heen werd geadverteerd in lokale kranten met een algemene advertentie of de aankondiging van een thema. Gemiddeld genomen is zeker eens per twee weken een advertentie geplaatst. Daarnaast zijn flyers uitgedeeld, her en der posters opgehangen, persberichten door lokale partners uitgestuurd, rondom de Pensioen3daagse busreclame en driehoeksborden ingezet, bij bepaalde thema's radiospotjes uitgezonden, en is door middel van internetverwijsfuncties (banners) en social media (facebook, twitter) aandacht gevraagd voor het Geldloket.

Zoals in paragraaf 3.2 aangegeven werd in beide loketten ongeveer tweemaandelijks een bepaald thema belicht. Er is hiervoor gekozen vanuit onder meer de gedachte dat dit de communicatie zou vergemakkelijken. De boodschap zich kon immers concentreren op één thema in plaats van het hele palet aan geldzaken. Bij deze themaweken is gebruik gemaakt van advertenties in huis-aan-huisbladen, social media, posters en/of flyers bij relevante lokale organisaties en bij sommige thema's radiospots. Hierbij werd waar mogelijk aangehaakt bij een landelijk momentum zoals de Week van het Geld (thema financiële opvoeding), de Pensioen3daagse (pensioen) en de deadline voor de belastingaangifte (belastingen). Ook is gekeken naar momenten waarop een thema gebruikelijk meer leeft bij consumenten (uit elkaar gaan na de vakantieperiode, financiën op orde na alle feestdagen) en de actualiteiten (wonen en ontslag). Tijdens de Pensioen3daagse werd de consument actief opgezocht: de loketten deelden op straat of achter een marktkraam appeltjes voor de dorst uit en beantwoordden tegelijkertijd diverse pensioenvragen en/of verwezen geïnteresseerden door naar een spreekuur bij het Geldloket. Het Geldloket te Amersfoort heeft daarnaast bij het thema financieel opvoeden alleenstaande moeders opgezocht om hen hierover te informeren. Bij bepaalde thema's werd geadverteerd met toepasselijke gadgets zoals een huishoudboekje (geldzaken op orde), een spaarvarken met een chocolade startkapitaal (financiële opvoeding), en een goodiebag met informatie en voordeelbonnen (energiecheck).

Stadsring51 en Het Juridisch Loket hebben voorts het bestaan van het Geldloket onder de aandacht gebracht bij andere lokale partijen. Dit gebeurde bijvoorbeeld via de informatiebrief aan hun partners, de verschillende overleggen of presentaties die plaatsvonden in een ander kader, het actief opzoeken van bepaalde organisaties, het overleggen van folders, interviews met lokale media en/of social media. Daarnaast heeft Stadsring51 begin 2013 in samenwerking met het Nibud een bijeenkomst georganiseerd voor mogelijk relevante lokale partijen om de dienstverlening van het Geldloket toe te lichten ten behoeve van verdere samenwerking. Dit laatste was dermate geslaagd dat deze bijeenkomst hierna nogmaals is georganiseerd voor andere organisaties.

3.5 Evaluatiemiddelen

Op verschillende manieren is tussentijds en achteraf inzicht gekregen in de resultaten van het Geldloket. Het gaat dan om een registratiesysteem, een klanttevredenheidsonderzoek, mystery shopping en naamsbekendheidsonderzoek. Zie uitgebreider de bijlage. Het volgende hoofdstuk gaat nader in op de resultaten.

Het *registratiesysteem* diende ingevuld te worden door de medewerker na afloop van het bezoek. Hierbij werd onder meer het aantal klanten, het onderwerp, het soort dienstverlening en waar mogelijk het profiel van de klant gemonitord. De cumulatie van het ingevulde, de resultaten, waren doorlopend inzichtelijk voor de betrokkenen.

Voorts werd aan de klant gevraagd of hij mee wilde werken aan een *klanttevredenheidsonderzoek*, uitgevoerd door een extern bureau (Blauw Research BV). Met dit onderzoek wilden we achterhalen hoe tevreden de klanten op korte en langere termijn waren over het Geldloket, hoe zij het Geldloket kenden, en of zij nogmaals het loket zouden bezoeken bij een volgende geldvraag. Het onderzoek bestond uit twee delen: een enquête volgde kort op het bezoek aan het loket (*bezoekersonderzoek*) en twee maanden hierna werd nogmaals een aantal vragen gesteld aan degene die hiermee instemde (*effectonderzoek*). Aan de respondenten werden tevens profielvragen gesteld onder meer om de representativiteit van het onderzoek te kunnen gaan door het naast de profielantwoorden van het registratiesysteem te leggen.

Daarnaast is een aantal bezoeken afgelegd door verschillende *mystery shoppers* gedurende de maand augustus 2012 en januari/februari 2013 (uitgevoerd door Store Support). Omdat de resultaten hiervan dienden voor tussentijdse bijsturing, is er slechts een beperkt aantal bezoeken

uitgevoerd. Het geeft zodoende geen representatief beeld van het functioneren van het Geldloket. Mystery shoppers legden verslag af van onder meer de toegankelijkheid van het loket, de deskundigheid en bejegening van de medewerkers, en de vraag in hoeverre de medewerker zich heeft gehouden aan de afspraken ten aanzien van protocol en inhoud.

Ten slotte is aan het einde van de pilot de *naamsbekendheid* van beide loketten gemeten.

4. Resultaten en analyse

Dit hoofdstuk staat stil bij de resultaten van de pilots (paragraaf 4.1) en de analyse hiervan (paragraaf 4.2).

4.1 Resultaten

Deze paragraaf gaat nader in op de resultaten van de pilot. De uitgebreide statistieken vindt u in de bijlage.⁷ De resultaten zijn gebaseerd op het registratiesysteem, het naamsbekendheidsonderzoek en het klanttevredenheidsonderzoek. Hierbij de kanttekening dat het registratiesysteem en het klanttevredenheidsonderzoek niet op alle punten even betrouwbaar zijn. Het gaat dan onder meer om het nauwelijks door de medewerkers ingevulde profiel van de bezoeker, zodat hier weinig over gezegd kan worden en bovendien de representativiteit van het klanttevredenheidsonderzoek niet geverifieerd kan worden. Daarnaast wisselt de interpretatie van de verschillende antwoordcategorieën per medewerker en is de categorie 'anders' veelvuldig ingevuld. Zie hiervoor uitgebreider hoofdstuk 5 van de bijlage.

Aantal bezoekers

Tot 27 mei 2013, dus na ongeveer een jaar na opening, is Geldloket Amersfoort in totaal 416 keer bezocht en Den Bosch 638 keer. Hiervan is 8% door Stadsring51 doorverwezen naar het Geldloket in Amersfoort en 64% door Het Juridisch Loket naar het Geldloket in Den Bosch. De bezoekersaantallen fluctueren nogal per maand, met name in Den Bosch, met als hoogtepunt 74 bezoekers in Den Bosch in de maand januari 2013 en 56 bezoekers in Amersfoort in april 2013. Gemiddeld genomen worden tussen de één en drie bezoekers per dag geholpen. De toeloop was echter niet constant. De bezoekers tijdens bepaalde themadagen zijn voorts niet altijd geregistreerd. Zo heeft Geldloket te Den Bosch vanuit een marktkraam ruim 300 'appeltjes voor de dorst' aangeboden; deze 300 klanten zijn niet als bezoeker geregistreerd in het systeem.

Bekendheid met het Geldloket

Meer dan de helft van de burgers uit het advertentiegebied van Amersfoort en Den Bosch bleek begin april jl. nog niet bekend met het Geldloket. Hierbij maakt een groot verschil of de bewoner de lokale samenwerkingspartner (Stadsring 51 dan wel Het Juridisch Loket) al dan niet kent. Het Geldloket werd door de respondenten vooral geassocieerd met de onderwerpen schulden (69%), beter leren omgaan met geld (59%) en financiële aspecten van uit elkaar gaan (46%). Pensioen (21%), hypotheek/wonen (21%) en verzekeren/beleggen (12%) scoorden beduidend lager.

Onderwerpen

De bezoekers waren afgaande op het registratiesysteem vooral geïnteresseerd in de onderwerpen sociale voorzieningen (waar heb ik recht op), scheiden/'uit elkaar gaan' en schulden (met name deurwaarders- en incassovragen, betalingsachterstanden). In Amersfoort was overigens een stuk minder interesse in het thema schulden. Daar scoorde 'inzicht en overzicht van het huishoudboekje' en belastingen en 'met pensioen gaan' nog hoger. De klanten die het klanttevredenheidsonderzoek hebben ingevuld hadden vooral interesse in vragen over pensioen, uit

⁷ Met uitzondering van de resultaten van de Mystery shopping om te voorkomen dat dit rapport wordt veralgemeniseerd en zodoende uit haar verband wordt getrokken.

elkaar gaan en hypotheek. De categorie 'anders' is veelvuldig ingevuld in zowel het registratiesysteem als het klanttevredenheidsonderzoek.

Dienstverlening

De klanten zijn vooral mondeling geholpen (3/4) en doorverwezen (1/3). Het bevorderen van de zelfredzaamheid door met de klant achter de PC of een formulier te gaan zitten, of de klant eerst zelf zijn gang te laten gaan en bij vragen te assisteren, is niet echt van de grond gekomen. De medewerkers vonden de vragen van de bezoekers hier niet goed voor lenen. In Amersfoort is bovendien reeds een formulierenbrigade gevestigd die helpt met het invullen van formulieren bijvoorbeeld voor toeslagen. 4 op de 10 bezoeken duurden tussen de 15 en 30 minuten, en 17% zelfs langer dan dat, terwijl maar 7% minder dan 5 minuten duurden.

Profiel

De helft van de bezoekers was tussen de 40 en 65 jaar en iets meer dan de helft was vrouw. Respondenten van het klanttevredenheidsonderzoek hadden in meerderheid geen kinderen. Gelet op de respons in het registratiesysteem is het lastig om uitspraken over het inkomen en opleidingsniveau te doen, zeker voor wat betreft Geldloket Den Bosch. Gelet op de gevraagde onderwerpen en het beantwoorde is evenwel te zeggen dat een grote groep een uitkering heeft. Deze groep is kleiner in het klanttevredenheidsonderzoek. Daar zijn de meeste respondenten in loondienst (40%). De respondenten lijken ook hoger opgeleid en meer te verdienen dan blijkt uit het registratiesysteem (groep €1.200-1.600 netto is het meest verdiende salaris). Meer informatie hierover kunt u vinden in de bijlage. De geletterdheid lijkt bij de overgrote meerderheid van de bezoekers goed. Circa 4 tot 5 op de 10 bezoekers weet voorts niet zelf de relevante informatie op internet te vinden. De andere bezoekers kunnen dit wel, waarvan meer dan de helft ook weet hoe ze die informatie kunnen gebruiken.

Klanttevredenheid en impact

De respondenten van het klanttevredenheidsonderzoek zijn tevreden over de dienstverlening en de medewerkers. Het merendeel van hen kreeg de informatie waar ze naar op zoek waren. Een aantal vond dat niet alle antwoorden waren beantwoord, en had een uitgebreidere dienstverlening verwacht (meer richting/ sturing of concrete hulp). De meesten zouden het Geldloket dan ook weer bezoeken bij een vraag over hun geldzaken. Het aantal respondenten dat het Geldloket zou aanbevelen aan andere mensen is eveneens zeer hoog.

Een klein aantal van de respondenten van het klanttevredenheidsonderzoek heeft na twee maanden een vervolgvragenlijst ingevuld. Dit diende om na te gaan of het bezoek aan het Geldloket op langere termijn en in brede financiële zin effect heeft gehad op het omgaan met hun financiële zaken. Omdat het om een zeer kleine groep gaat moeten de resultaten zeer voorzichtig geïnterpreteerd worden. De resultaten zijn goed: men begrijpt zijn/haar financiële zaken beter, voelt zich hier zekerder over en maar liefst 3/4 is zich in meer of mindere mate meer gaan verdiepen in zijn/haar financiële zaken. De meeste hebben ook contact opgezocht met de instantie waarnaar ze zijn doorverwezen. Meer dan de helft heeft daadwerkelijk actie ondernomen.

De belangrijkste aanbevelingen uit dit onderzoek hebben betrekking op verhogen privacy, de kennis van de medewerker (dit aspect kwam ook naar voren bij het mystery shopping onderzoek) en meer sturing door de medewerker van de beslissing van of de te nemen acties door de bezoeker.

4.2 Analyse van de resultaten

Vorige paragraaf ging in op de feitelijke resultaten. In deze paragraaf wordt interpretaties, beoordelingen en mogelijke verklaringen van de resultaten gegeven, waarbij de link wordt gelegd

met de opzet en uitvoering van de pilot zoals omschreven in hoofdstuk 3. Hierbij wordt niet ingegaan op het gevolg voor de voortzetting van de loketten.

Belangstelling voor het Geldloket

De resultaten zoals omschreven in paragraaf 4.1 laten geen overweldigende belangstelling voor het Geldloket zien. Gemiddeld genomen kwamen dagelijks 1,6 (Amersfoort) en 2,5 (Den Bosch) bezoekers naar het Geldloket. Hierbij waren grote verschillen per dag. Themaweken en –dagen zorgden bijvoorbeeld veelal voor een goede opkomst. Er kon dan gericht geadverteerd worden, er werd breder ingezet qua communicatiekanalen (ook bijvoorbeeld facebook en/of radiospotjes), er was altijd een extern deskundige bijbetrokken, en soms was er een leuke gadget te krijgen of activiteit te doen (spaarvarken met chocolademuntjes, een goochelaar, een CV check etc.). De totale aantallen zijn evenwel bijzonder laag.

Verklaringen zijn mogelijk de onbekendheid van het loket bij de meerderheid van de inwoners van beide steden alsmede de professionele partijen, de onduidelijkheid over de materiële dienstverlening van het Geldloket, de beperkingen in de contactmogelijkheden met het Geldloket en de relevantie voor de consument. Hieronder wordt dat toegelicht.

De meerderheid van de lokale inwoners was niet bekend met het Geldloket. Dit gold in sterke mate voor inwoners die ook niet bekend waren met de partner (Stadsring51 of Het Juridisch Loket). Het is de vraag of een pilot van een jaar überhaupt lang genoeg is om voldoende bekendheid te genereren. Daarnaast is promotie op voornamelijk lokale schaal lastig, ongeacht de inzet. De maand na de opening, waar door veel landelijke en lokale media aandacht aan is besteed, was voor beide loketten dan ook een van de maanden met de hoogste opkomst. Hoewel het plaatsen van advertenties in het lokale huis-aan-huisblad effect heeft gesorteerd (afgaande op zowel het naamsbekendheidsonderzoek als het klanttevredenheidsonderzoek), wordt dit blad niet door alle inwoners gelezen. Een loket met meerdere vestigingen door het land heeft evident een andere impact. De bekendheid bij de burger wordt voorts geholpen door bekendheid bij relevante lokale partijen. Deze partijen kunnen hun klanten immers doorverwijzen. Ook hiervoor geldt dat het tijd nodig heeft om een plek te verwerven, in dit geval op de sociaal-financieel-juridische kaart. Lokale partijen zijn vanaf het begin geïnformeerd, maar uit de partnerbijeenkomst die Stadsring51 begin 2013 organiseerde, bleek dat er nog veel onduidelijkheid en onbekendheid bestond over het Geldloket. Het is bovendien lastig om alle relevante medewerkers van de desbetreffende organisatie te bereiken. Dit werd onder meer getracht door middel van nieuwsbrieven, folders en het aankaarten van het bestaan van het Geldloket bij presentaties en overleggen.

De ruime dienstverlening van het Geldloket zorgde niet alleen voor onduidelijkheid bij de professionals, maar ook inwoners bleken niet de correcte aannames te maken bij de dienstverlening van het Geldloket. Inwoners is gevraagd waar zij het Geldloket mee associëren. Hieruit kwam op de eerste plaats schulden en beter leren omgaan met geld en daarna een aantal levensgebeurtenissen als uit elkaar gaan, kinderen, ontslag, samenwonen/trouwen. In mindere mate werd gedacht aan vragen over pensioen, hypotheek of verzekeringen. Eerder in dit rapport is reeds aangegeven dat de associatie met schulden een ongelukkige is met het oog op de ruime doelgroep van het Geldloket.

Het Geldloket had een beperkte contactmogelijkheid. Het was niet bereikbaar middels telefoon, chat of mail. Ook was het alleen overdag op doordeweekse dagen open conform de openingstijden van de partners. Voor de beperkte inzet van contactmogelijkheden is gekozen omdat dit, zoals eerder genoemd, spanning opleverde met de lokale capaciteit en het landelijk bereik van de andere kanalen. Bij deze afweging zijn de ervaringen van Het Juridisch Loket meegenomen, alwaar het aantal telefooncontacten meer dan de helft van alle contacten beslaat. Het stuitte tevens op een aantal financiële en praktische complicaties: aparte telefoonlijnen, bezetting, training (een

telefoongesprek vergt andere gespreksvaardigheden dan een baliecontact) etc. Het Geldloket had wel een landelijke website, maar deze is niet massaal aangejaagd, wederom vanwege het landelijk bereik. Het Juridisch Loket merkt evenwel dat inzet op vindbaarheid veel effect sorteert en dat steeds meer bezoekers van het loket zich eerst via hun website oriënteren. Ook is er zonder actieve promotie toch een aantal reacties gekomen op het contactformulier dat sinds half februari beschikbaar was op de Geldloketwebsite.

Tot slot lijkt een aannemelijke verklaring dat het Geldloket niet voor iedereen relevant was gedurende de pilot. Immers, niet iedereen maakt een gebeurtenis mee die prikkelt of noodzaakt om na te denken over zijn/haar financiële situatie.

Bovenstaande wil overigens niet zeggen dat een Geldloket wel een succes wordt indien het loket bekender is en middels meerdere kanalen bereikbaar is.

Reden van het bezoek

Bij de aankondiging van de pilot door voormalig minister van Financiën De Jager ontstond vrees dat het Geldloket vergunningplichtig financieel advies zou gaan geven en zodoende zou gaan concurreren met financieeldienstverleners. Het is uitdrukkelijk aan de medewerkers aangegeven dat vergunningplichtig financieel advies niet tot de dienstverlening van het Geldloket behoorde, en uit de bezoeken van de mystery shoppers bleek dat zij zich hier goed aan hielden. Bezoekers leken echter ook niet vaak op zoek te zijn naar financieel advies.

Zojuist is aangegeven voor welke onderwerpen inwoners meenden bij het Geldloket terecht te kunnen. Dit correspondeert voor een groot deel met de onderwerpen waarvoor bezoekers ook daadwerkelijk zijn gekomen afgaande op het registratiesysteem: sociale voorzieningen, schulden (oa achterstallige betalingen en incasso's) en uit elkaar gaan. Verrassend is evenwel de hoeveelheid respondenten van het klanttevredenheidsonderzoek die pensioenvragen hadden.

Het feit dat een aantal onderwerpen in ieder geval in het registratiesysteem er zo uitspringt (daargelaten categorie 'anders'), kan betekenen dat er met name behoefte is aan een loket op deze terreinen, maar ook dat de (latente) behoefte aan financiële voorlichting of assistentie bij andere onderwerpen onvoldoende is aangewakkerd of bereikt. De onderwerpen waarvoor de bezoekers nu veelal zijn gekomen, raken direct de portemonnee. Er hangt een boete boven iemands hoofd, iemand heeft mogelijk aanspraak op een sociale uitkering of iemand moet alimentatie gaan betalen (of ontvangen). Zo is ook slechts bij hoge uitzondering een vraag over pensioenen gesteld door een persoon jonger dan 45 jaar.⁸ Ook het actief mensen opzoeken zoals tijdens de Pensioen3daagse op de markt in Den Bosch en in de communicatie-uitingen het concreter maken van mogelijk bij de consument levende financiële vragen rondom een specifiek thema leken effect te hebben. Zo kwamen relatief veel mensen naar de ontslagdagen. Ook zijn er buitengewoon veel ouders met kinderen in de Week van het geld naar het Geldloket gekomen. Hierbij zal overigens ook meegespeeld kunnen hebben dat de aanwezigheid van externe deskundigen en het bredere aanbod aan dienstverlening (spreekuren, een workshop) een aantrekkingskracht hadden op de bezoekers.

Tevredenheid over en effectiviteit van de dienstverlening

Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat bezoekers tevreden zijn over de dienstverlening. Het feit dat ze aangeven het Geldloket weer te bezoeken bij een geldvraag en het Geldloket ook aanraden bij anderen is een goed signaal. Hoewel voorzichtig te interpreteren, is ook positief dat respondenten na twee maanden een positievere houding ten aanzien van geldzaken lijken te

⁸ En waarschijnlijk waren de meeste bezoekers die pensioenvragen stelden ook een stuk ouder dan 45 jaar maar dat is niet te achterhalen omdat de desbetreffende categorie de leeftijd 45 tot 65 jaar omvatte.

hebben. Mogelijk heeft de medewerker een barrière die bij sommige mensen bestaat ten aanzien van financiën kunnen wegnemen.

De verwachtingen van de bezoekers leken evenwel niet altijd overeen te komen met de dienstverlening. Met dit aspect was rekening gehouden; het heeft immers te maken met de grenzen die aan de dienstverlening zijn gesteld (zie paragraaf 3.2). In de communicatie-uitingen is getracht geen onjuiste verwachtingen te wekken, bijvoorbeeld bij de voorbeeldvragen rondom een thema en door zoveel mogelijk te spreken over 'voorlichting' in plaats van 'advies'. Niettemin is het voorstelbaar dat de consument graag een zo concreet mogelijk antwoord wil op zijn vraag en niet nog een andere instantie hiervoor hoeft te raadplegen. Ook begrijpelijk is dat een aantal consument meer richting en sturing wenst. Het is echter uitgangspunt van het Geldloket geweest om de dienstverlening zoveel mogelijk objectief te houden en de beoordeling bij de klant te houden. Enerzijds om niet in de buurt van vergunningplichtig financieel advies te komen, maar ook omdat op voorhand niet met voldoende zekerheid kon worden uitgegaan van afdoende kennis van de medewerkers. Medewerkers zijn soms allicht iets te behoudend met de begrenzing omgegaan, maar de reikwijdte van de dienstverlening was nu eenmaal vrij algemeen aangegeven omdat dit lastig te concretiseren viel naar casus die alle materie en mogelijke vragen dekken. Een potentieel vervolg of vergelijkbaar initiatief zou zodoende nogmaals goed naar de grenzen van de dienstverlening moeten kijken. De valkuil is om te algemeen te blijven en te weinig toegevoegde waarde te bieden. Overigens ervoer Stadsring51 de veranderde werkwijze door klanten op afspraak te ontvangen als een positieve impuls op de dienstverlening, omdat van te voren duidelijk was over welk onderwerp de klant vragen had zodat de juiste expertise daarbij kon worden ingezet.

Een uitgangspunt van het Geldloket was voorts om niet alleen de vraag van de klant te beantwoorden maar om eveneens proactief de klant te wijzen op andere relevante geldzaken afgaande op diens situatie. De checklist probeerde hier enige houvast voor te bieden. Dit onderdeel is maar beperkt geslaagd en vergt meer training en mogelijk duidelijkere instructies. De klant heeft dit niet gemist, omdat de medewerkers goed antwoord gaven op de vraag. Het is echter wel van belang om te bewerkstelligen dat burgers op een relevant moment weloverwogen financiële beslissingen nemen. Ook het bevorderen van zelfredzaamheid door de klant leidend te laten zijn in het beantwoorden van zijn/ haar vraag, al dan niet met behulp van internet, is nauwelijks uit de verf gekomen. Niettemin lijkt de zelfverzekerdheid over geldzaken toe te nemen na een bezoek aan het Geldloket, en dat draagt uiteraard ook bij aan de zelfredzaamheid van de klant.

Kenmerken van de bezoeker

Het Geldloket streefde ernaar om een brede samenstelling voor wat betreft het profiel van bezoekers aan te trekken. Dit hing samen met de breedte van de onderwerpen waarvoor burgers bij het Geldloket terecht konden. Het was ook specifiek een doelstelling van Stadsring51 om hun doelgroep te verbreden, gelet op de instroom van een nieuw type klant in de schulddienstverlening. Het is op basis van de resultaten lastig te zeggen of dit ook is gebeurd. Een meerderheid van de bezoekers van het Geldloket te Den Bosch is doorverwezen door Het Juridisch Loket en zal passen binnen hun profiel bezoeker. Dit blijken vaker vrouwen te zijn tussen de 25 en 55 jaar oud, en zijn voor het merendeel werknemer maar hebben relatief vaak een uitkering. Twee derde verdient als huishouden maximaal het modale inkomen.⁹ Het Juridisch Loket gaf voorts aan vaak klanten te krijgen die reeds goed geïnformeerd zijn die ofwel verdieping ofwel bevestiging van hetgeen ze hebben uitgezocht wensen. Tegelijkertijd blijkt dat het loket behoorlijk wat mensen aantrok die minder vaardig met internet zijn (NB van 57% van de bezoekers in Den Bosch

⁹ Zij zijn althans oververtegenwoordigd in de steekproef die is gehouden onder bezoekers. Zie uitgebreider de volgende rapport van de Raad voor Rechtsbijstand: <http://rvr.turnpages.nl/DS/public/slot00008/pdf/compleet.pdf> en http://www.rvr.org/binaries/rbv-library/onderzoeken/mgr/monitor_juridisch_loket_2009.pdf.

ontbreken deze gegevens) en zodoende minder de mogelijkheid hebben om relevante informatie op te zoeken. Het percentage bezoekers dat goed uit de voeten kan met internet is evenwel eveneens niet laag. Lagere opleiding en inkomen, inclusief uitkeringen, lijken het meest het Geldloket bezocht te hebben. Dit rijmt ook met de meest gevraagde onderwerpen. Evident betreft het een behoorlijke groep, maar duidelijk is ook dat de groep met een uitkering het makkelijkst te identificeren is, zeker als ze een vraag over hun uitkering hebben. Zij zullen relatief weinig bij de niet ingevulde categorie zitten, met als gevolg dat hun aandeel in het totaal waarschijnlijk een stuk lager zou zijn ware van alle bezoekers het profiel ingevuld. De respondenten van het klanttevredenheidsonderzoek laten dan ook een andere afspiegeling zien. Dit betreft evenwel een kleinere groep dan de ingevulde profielen in het registratiesysteem. Concluderend heeft de pilot onvoldoende inzicht kunnen bieden in de kenmerken van de bezoekers.

5. Toekomst Geldloket

De pilot is gestart om na te gaan of behoefte bestaat aan een fysiek loket voor geldvragen en als zo, wat de juiste vorm is en of het rendabel is om het landelijk uit te rollen. In de inleiding is al aangegeven dat Wijzer in geldzaken niet verder zal gaan met deze pilot. Dit hoofdstuk gaat hier nader in.

In de vorige paragraaf is ingegaan op een aantal belangrijke aspecten van de resultaten van de pilot. Hoewel het zeer de vraag is of de resultaten van de lokale initiatieven één op één te vertalen zijn naar een landelijk dekkend Geldloket, hebben de resultaten de behoefte aan een Geldloket onvoldoende gestaafd om hier verdere grote investeringen aan te wijden. Het bezoekersaantal is dermate laag dat dit onvoldoende vertrouwen geeft in een succesvolle landelijke uitrol. Het loket leek daarnaast hoofdzakelijk voor slechts een aantal onderwerpen erg gewild. Deze behoefte zou voor een deel belegd kunnen worden bij reeds bestaande organisaties, zie hieronder uitgebreider. Voor Wijzer in geldzaken diende de pilot een landelijk gevolg te krijgen indien de pilot een voldoende duidelijke behoefte aan een dergelijk loket uit zou wijzen. Dit betekent loketten door het land heen. Hiervoor is een behoorlijke investering vereist. Alleen de personeelskosten al zullen vele miljoenen euro op jaarbasis bedragen. Ter vergelijking: Het Juridisch Loket kost jaarlijks circa €24 miljoen euro. Daarnaast vergt het verhogen van het bezoekersaantal meer bekendheid van het Geldloket en beduidend meer marketinginspanningen. Ook in het Verenigde Koninkrijk alwaar de equivalent van Wijzer in geldzaken - the Money Advice Service - face-to-face dienstverlening aanbiedt, wordt terughoudend met deze mogelijkheid omgegaan uit kosten oogpunt. Het wordt alleen dan ingezet als andere kanalen niet inzetbaar blijken. Het gaat met name om vragen op het terrein van de sociale zekerheid.

Zoals ook gesignaleerd door Stadsring51 en Het Juridisch Loket lijken de resultaten te wijzen op een latente behoefte aan een plek, ongeacht de vorm, om vragen te kunnen stellen over geldzaken. De themaweken zijn hiervoor een goede illustratie. Ook lokale partijen toonden zich enthousiast over het initiatief, maar zij hebben er net te weinig van kunnen 'proeven'; de pilot duurde hiervoor te kort. De vraag is of de behoefte die zich geuit heeft tijdens de pilot zou kunnen worden ondervangen door reeds bestaande instanties en al dan niet door een ander kanaal. De dienstverlening bestond voornamelijk uit voorlichting (3/4) en daarna doorverwijzing (1/3). Waarschijnlijk gebeurde vaak allebei. Niet vreemd, want een burger komt met een vraag, een gewijzigde financiële en/of levenssituatie, of een probleem waarbij veelal meer zal spelen dan alleen het financiële aspect. Veel bezoekers zijn dan ook doorverwezen naar instanties voor meer praktische hulp (sociaal raadslieden/ formulierenbrigade) of juridische assistentie. Hoewel de taken van sociaal raadslieden niet in alle gemeenten gelijk zijn, en overigens ook niet in alle gemeenten sociaal raadslieden aanwezig zijn, valt een deel samen met de beoogde dienstverlening van het Geldloket, zeker voor zover het gaat om financiën op orde, sociale voorzieningen en belastingen.

De vraag is wel of iedere burger de weg naar de sociaal raadslieden of het andere aanbod van de gemeente hierin kan vinden.

Ten aanzien van de vragen over het thema 'uit elkaar gaan' is op dit moment nog geen instantie die gratis de burger attendeert op de financiële aspecten hiervan. Het gaat dan niet alleen om alimentatie maar bijvoorbeeld ook om het pensioen. Sommige professionele partijen bieden reeds een combinatie aan van juridische, fiscale en financiële hulp en bemiddeling bij uit elkaar gaan¹⁰ en wat betreft de financiële aspecten zullen ook financieel dienstverleners deze bal (kunnen) oppakken. Daarnaast zou Het Juridisch Loket haar dienstverlening op dit gebied ietwat kunnen verbreden. Dit neemt niet weg dat het een dermate ingrijpende gebeurtenis is dat het raadzaam is om hier uiteindelijk toch een professional (adviseur, mediator en/of advocaat) voor in de arm te nemen. Het dienstverlening van het Geldloket reikte niet zover dat bijvoorbeeld de alimentatiebedragen werden uitgerekend.

Ook voor wat betreft een aantal andere onderwerpen is niet één loket aan te wijzen dat de burger kan helpen bij diens vragen, denk hierbij bijvoorbeeld aan pensioen. De beslissing van Stadsring51 om het Geldloket zelfstandig voort te zetten onder de naam 'Geldloket Amersfoort' is daarom zeer interessant. Stadsring51 heeft hiermee schuldpreventie, schuldhulpverlening en sociale raad in eenzelfde organisatie. Op deze manier kan de beschikbare expertise ingezet kan worden ten behoeve van de schuldpreventie, of snel worden ingespeeld op verschuivingen in de klantengroep van de schuldhulpverlening. Doordat Stadsring51 werkt met een eigen gezicht voor hun preventieactiviteiten (o.a. aparte naam en locatie) kan een andere doelgroep worden aangesproken dan de traditionele klant van de schulddienstverlening. Het is hierbij van belang dat het Geldloket Amersfoort hierbij de breedte van de dienstverlening zoveel mogelijk aanhoudt, zodat ook bijvoorbeeld pensioenvragen gesteld kunnen blijven worden. Geldloket Amersfoort zal hierbij ook andere kanalen als telefoon en website gaan inzetten. Stadsring51 heeft zitting in de werkgroep 'schuldpventie' van de NNVK, de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren, alwaar zij haar verdere ervaringen met het Geldloket kan delen met vergelijkbare partners uit andere steden. Ook gemeenten, die sinds 1 juli 2012 de verantwoordelijkheid voor schuldpreventie hebben, zouden goed naar dit initiatief moeten kijken en uitbreiding van hun bestaande dienstverlening kunnen overwegen, zeker nu de onderwerpen waarvoor tot dusver belangstelling is getoond aan hun huidige aanbod schuurt en bovendien de instroom in de schuldhulpverlening zou kunnen doen verminderen.

Wijzer in geldzaken beëindigt haar betrokkenheid bij Geldloket Amersfoort, nu het initiatief geen landelijk gevolg krijgt. Wijzer in geldzaken is voornemens om de resultaten en eventuele vergelijkbare initiatieven te volgen, en is uiteraard bereid haar ervaring, kennis en netwerk ter beschikking te stellen. Dit jaar zal Wijzer in geldzaken een nieuwe visie en daarmee gepaard gaande werkwijze voor de komende vijf jaar lanceren. Hierbij zal deze evaluatie worden meegenomen. Ondertussen blijft Wijzer in geldzaken de consument bereiken onder meer via haar website www.wijzeringeldzaken.nl en tijdens bepaalde grootschalige activiteiten waarmee een financieel thema tezamen met allerlei relevante organisaties onder de aandacht wordt gebracht. Zo zal 1, 2 en 3 oktober 2013 voor de derde keer de Pensioen3daagse plaatsvinden.

¹⁰ Zie bijvoorbeeld de RFEA (Register Financieel EchtscheidingsAdviseurs). Een aantal van de leden heeft meegewerkt aan de pilot.