

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1175

Vragen van het lid **Sneller** (D66) aan de Minister van Financiën over *het bericht dat slechts 6 op de 10 Nederlanders weten wat de termen «budget», «inflatie» en «rente» betekenen* (ingezonden 3 december 2019).

Antwoord van Minister **Hoekstra** (Financiën) (ontvangen 20 december 2019).

#### Vraag 1

Bent u bekend met het «European Payment Report 2019»<sup>1</sup> en het bericht «Vier op de tien Nederlanders hebben te weinig financiële basiskennis»?<sup>2</sup>

#### Antwoord 1

Ja, daar ben ik mee bekend. Ik benadruk daarbij wel dat het niet alleen gaat om financiële kennis, maar juist ook om vaardigheden en gedrag. Weten is nog geen doen.

#### Vraag 2

Deelt u de mening in het report dat de verbetering van financiële geletterdheid («financial literacy») van cruciaal belang is om consumenten te helpen de financiële complexiteit en daarmee samenhangende stress waarmee zij zich geconfronteerd voelen, te beheersen? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 2

Ja, die mening deel ik. Daarom ben ik er voorstander van dat in het onderwijs voldoende aandacht is voor goed omgaan met geld. Het is daarom goed dat in de voorstellen voor de actualisatie van het onderwijscurriculum ook ruimte is gemaakt voor het bevorderen van financiële vaardigheden van kinderen en jongeren. De kabinetsreactie op de voorstellen is deze maand aan de Kamer verzonden door de Minister voor Basis- en Voortgezet Onderwijs; hierover wordt in het nieuwe jaar het gesprek gevoerd.<sup>3</sup> Hiernaast dient de Week van het geld als aanjager om het gehele jaar door regelmatig aandacht te besteden aan leren omgaan met geld. Ik geef zelf ook iedere maand een gastles, om die continuïteit te stimuleren.

<sup>1</sup> <https://www.intrum.nl/zakelijke-oplossingen/analyses-informatie/european-payment-report/european-payment-report-2019/>

<sup>2</sup> <https://www.rtlz.nl/life/personal-finance/artikel/4937486/financiele-basiskennis-geletterdheid-consumenten-nederlanders>

<sup>3</sup> [https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven\\_regering/detail?id=2019Z24479&did=2019D50495](https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2019Z24479&did=2019D50495)

Verstandige financiële keuzes leren maken draagt bij aan economische zelfstandigheid als volwassene. Ook juich ik het toe dat volwassenen zich blijven verdiepen in geldzaken, bijvoorbeeld door gebruik te maken van informatie van het Nibud en Wijzer in geldzaken.

#### Vraag 3

Hoe beoordeelt u de 11e plaats (van de 24) op de score financiële geletterdheid? Bent u tevreden met deze plaats? Zo ja, waarom?

#### Antwoord 3

Ik ben niet tevreden, maar ook niet zo verrast door de uitkomsten van het «European consumer payment report» van Intrum. Uit eerdere internationale onderzoeken (zoals OESO-rapporten uit 2017) bleek dit al. Bijvoorbeeld het OESO-PISA rapport<sup>4</sup> uit 2017: daaruit bleek dat 19% van de Nederlandse vijftienjarigen te weinig vaardigheden had om alledaagse financiële beslissingen te nemen, en 18% net voldoende (samen 37%). Dit benadrukt het belang van financiële geletterdheid in het onderwijscurriculum en het stimuleren van financiële vaardigheden buiten schooltijd, zoals thuis en op het werk.

#### Vraag 4

Hoe beoordeelt u het feit dat gemiddeld 69 procent van de Europeanen vindt dat zij of hij een adequate (47 procent) ofwel excellente (22 procent) financiële opleiding heeft gehad en derhalve geëquipeerd zou zijn om dagelijkse financiële beslissingen te nemen? Hoe ziet u dit gegeven het feit dat 37 procent niet in staat was om financiële basistermen (zijnde budget, credit score, jaarlijks kostenpercentage, variabele rente en inflatie) te koppelen aan de correcte definities?

#### Antwoord 4

Ook uit eerdere onderzoeken blijkt dat er een verschil is tussen de financiële vaardigheden die mensen denken te hebben, en de kennis die in een test wordt gemeten.

In 2017 verscheen bijvoorbeeld een OESO-rapport over financiële geletterdheid van volwassenen, waaruit bleek dat in veel landen (waaronder Nederland) mensen hun financiële kennis overschatten. Mogelijk zijn de gestelde vragen (over rente, inflatie, kredietscore etc.) niet voor iedereen van dagelijks belang, en hebben mensen een ander beeld bij wat je hoort te weten/kunnen als het gaat om geldzaken.

Ook in het Nibud rapport «Financiële problemen» dat eind 2018 verscheen<sup>5</sup>, bleek dat mensen zichzelf soms overschatten of hun financiële problemen onderschatten.

#### Vraag 5

Hoe kijkt u aan tegen het feit dat 38 procent van de Nederlanders van mening is dat zij of hij een excellente financiële opleiding heeft gehad terwijl 40 procent van de Nederlanders niet in staat is om financiële basistermen (zijnde budget, credit score, jaarlijks kostenpercentage, variabele rente en inflatie) te koppelen aan de correcte definities? Ziet u dit als een risico? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 5

Het versterken van financiële vaardigheden is van groot belang. Het draagt bij aan weerbare huishoudens, maar staat niet op zichzelf. Naast mijn inspanning om financiële vaardigheden onderdeel te laten uitmaken van het onderwijscurriculum, zorg ik daarom ook voor consumentenbescherming op de financiële markten. Zo is bij complexe financiële producten (zoals hypotheek, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen), wanneer deze worden afgesloten zonder voorafgaand advies door een gediplomeerd adviseur, een kennis- en ervaringstoets ingevoerd. Bij het afsluiten van hypotheek- of consumentenkredieten worden consumenten beschermd doordat er, in samenwerking met Nibud, leennormen zijn vastgesteld. Via het Actieplan Consumentenkeuzes wil ik stimuleren dat partijen in de financiële markten

<sup>4</sup> <http://www.oecd.org/pisa/pisa-2015-results-volume-iv-9789264270282-en.htm>

<sup>5</sup> <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/financieel-problemen-rapport-2018/>

hun keuzeomgevingen en dienstverlening zo inrichten dat ze consumenten helpen bij financieel gezond gedrag (zie vraag 10 en verder).

#### Vraag 6

Wie is, volgens u, verantwoordelijk voor de financiële opleiding van mensen?

#### Antwoord 6

Naar mijn mening is dit een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Ik denk dat het goed is als mensen via meerdere routes hun financiële vaardigheden kunnen vergroten, zowel in hun jeugd als later. Dat blijkt ook uit het onderzoek van Intrum: daar worden diverse voorlichtingsbronnen genoemd zoals ouders/familie/ vrienden, scholen, internet, media, banken en financieel adviseurs.

Ouders spelen een belangrijke rol bij kennis, vaardigheden en het geven van goede voorbeelden. Dat blijkt ook uit het Nibud onderzoek «geldzaken in de praktijk» van april 2019. Mensen die het goede voorbeeld meekregen, omdat hun ouders goed met geld konden omgaan en dit aan hun kinderen leerden, vertonen verantwoord aankoopgedrag. Het helpt dus als kinderen van hun ouders leren om geen impulsaankopen te doen, om eerst te kijken of ze voldoende geld hebben voordat ze iets kopen, en om prijzen te vergelijken. Niet alle ouders zijn echter financieel onderlegd.

Onderwijs over geldzaken is belangrijk om kinderen ook op financieel gebied gelijke kansen te geven, ongeacht hun achtergrond. Het Nibud heeft leerdoelen opgesteld, die aangeven wat kinderen en jongeren bij verschillende leeftijden zouden moeten kennen en kunnen als het gaat om geldzaken. De leerdoelen sluiten aan bij de competenties voor omgaan met geld voor volwassenen, en bij het raamwerk dat de OECD heeft opgesteld om de kennis en vaardigheden te meten op het gebied van financiële geletterdheid binnen het PISA programma (Programme for International Student Assessment).

De Nibud-leerdoelen en -competenties zijn als volgt in te zetten:

- Ouders kunnen ze als handvat gebruiken bij de financiële opvoeding.
- Het onderwijs kan de leerdoelen inzetten wanneer aandacht wordt besteed aan financiële educatie.
- De leerdoelen kunnen worden ingezet bij het ontwikkelen van educatief materiaal en financiële voorlichtingsprojecten voor jongeren en ouders.
- Voor maatschappelijke dienstverleners en andere professionals is het relevant om op de hoogte te zijn van de leerdoelen bij de begeleiding van jongeren.

Een deel van de Nederlanders is niet of nauwelijks «financieel redzaam», bijvoorbeeld door laaggeletterdheid of andere omstandigheden. Daarom is het belangrijk dat mensen weten wie hen kan helpen als ze het zelf niet kunnen. Hiervoor wordt samengewerkt met o.a. gemeenten, sociaal-maatschappelijke organisaties en landelijke schuldhulpinitiatieven.

Ook is het belangrijk dat mensen toegang hebben tot betrouwbare websites over geldzaken, zoals die van het Nibud en Wijzer in geldzaken. Daarnaast is goede informatie door financiële instellingen en adviseurs van belang, op het moment dat mensen financiële keuzes maken.

Verder kunnen werkgevers een rol spelen bij het financieel fit houden van werknemers, bijvoorbeeld door informatie te verstrekken over de pensioenregeling, attent te zijn op loonbeslagen en andere signalen van geldzorgen. Om werkgevers daarbij te ondersteunen is de website [www.financieelfitwerknemers.nl](http://www.financieelfitwerknemers.nl) gemaakt.

#### Vraag 7

Kunt u aangeven in hoeverre u een verantwoordelijkheid voor zichzelf ziet, per genoemde bron van financiële opleiding van «European Payment Report 2019»<sup>6</sup>, om deze financiële opleiding te verbeteren? Zou u per bron kunnen aangeven welke stappen u op dit moment onderneemt om de financiële opleiding vanuit deze bron te verbeteren?

<sup>6</sup> <https://www.intrum.nl/zakelijke-oplossingen/analyses-informatie/european-payment-report/european-payment-report-2019/> pagina 20

#### Antwoord 7

Elf jaar geleden is op initiatief van het Ministerie van Financiën het platform Wijzer in geldzaken opgericht, om de krachten te bundelen als het gaat om financiële vaardigheden. Het programmabureau is gevestigd in het Ministerie van Financiën. In de stuurgroep zitten het Nibud, de koepels van banken/verzekeraars/pensioenfondsen en toezichthouders AFM en DNB. Bij de verschillende projecten (zoals de week van het geld, lesmaterialen, pensioenen, financieel fitte werknemers e.d.) wordt ook samengewerkt met andere organisaties. De komende jaren zal Wijzer in geldzaken zich daarbij meer gaan richten op financieel kwetsbare groepen, zoals laaggeletterden en het MBO.

Kijkend naar de «bronnen» die in het Intrum-rapport worden genoemd, worden al verschillende acties ondernomen waaraan steeds meer organisaties meedoen; zie ook het antwoord op vraag 6. In aanvulling daarop:

- Onderwijs: het is positief dat in de voorstellen voor het nieuwe onderwijs curriculum aandacht is voor het bevorderen van financiële vaardigheden. Er is al een ruim aanbod van lesmaterialen voor diverse onderwijsniveaus (te vinden via <https://www.weekvanhetgeld.nl/scholen/>). Tijdens de jaarlijkse Week van het geld wordt actief aandacht gevraagd voor het belang van financiële vaardigheden, o.a. door de inzet van zo'n 5.500 gastlessen. Hoe meer scholen en gemeenten hieraan meedoen, hoe beter. Veel lesmaterialen en activiteiten zijn ook in te zetten buiten de Week van het geld, zodat gedurende het gehele schooljaar aandacht kan worden besteed aan goed omgaan met geld.
- Volwassenen: diverse gemeenten bieden cursussen «omgaan met geld» aan inwoners; het Nibud biedt daarvoor lespakketten aan. Gemeenten en werkgevers kunnen ook Geldplannen en geldkranten aanbieden aan inwoners en werknemers. Voor mensen die moeite hebben met lezen en/of leren, zijn cursussen en e-learning over geldzaken beschikbaar via Stichting Lezen & Schrijven en MEE NL.
- Internet: op de websites van het Nibud en Wijzer in geldzaken is veel informatie beschikbaar over allerlei geldzaken, inclusief gebeurtenissen met financiële gevolgen, 18 worden, sparen e.d. Via sociale media wordt door Wijzer in geldzaken ook regelmatig aandacht gevraagd voor allerlei geldzaken.
- In het Intrum rapport staan ook media, familie/vrienden, banken en financieel adviseurs genoemd als informatiebronnen. Dat juich ik toe; deze bronnen kunnen helpen om mensen bewust te maken van het belang van goed omgaan met geld. In kranten, tijdschriften en TV programma's is toenemende aandacht voor geldzaken en (het risico van) schulden. Ook zijn banken en schuldeisers steeds actiever om klanten met geldzorgen te verwijzen naar hulp. Als vrienden, familie en bijvoorbeeld werkgevers ook attent zijn en mensen met geldzorgen motiveren om tijdig hulp te zoeken, dan kan worden voorkomen dat geldzorgen opstapelen.

#### Vraag 8

Ziet u, gezien de uitkomsten op de score financiële geletterdheid en de bronnen van financiële opleidingen, redenen om per bron de aanpak te intensiveren?

#### Antwoord 8

Er worden al veel acties ondernomen en steeds meer organisaties doen mee; zie het antwoord op vraag 7.

#### Vraag 9

Gegeven de huidige financiële geletterdheid, welke gedragsinzichten uit de rapportage «Rijk aan gedragsinzichten: editie 2019» wilt u inzetten en versterken om mensen te helpen de financiële complexiteit te beheersen?<sup>7</sup>

#### Antwoord 9

Ook op website van Wijzer in geldzaken wordt gebruik gemaakt van gedragsinzichten. De website is opgebouwd rondom life events en bevat veel checklists en korte tools (bv. samenwoontool, ZZP-tool, pensioentool).

<sup>7</sup> Bijlage bij Kamerstuk 35 300-XIII, nr. 93

Daarmee krijgen mensen snel inzicht in hun eigen situatie en ontvangen ze concrete tips voor actie. De gedragsinzichten zullen ook worden gebruikt om meer mensen te stimuleren om een buffer op te bouwen.

Tot slot wordt veel aandacht besteed aan het meten van de effectiviteit van de interventies. Uit onderzoeken<sup>8</sup> blijken de volgende factoren essentieel bij het vergroten van financiële vaardigheden van kinderen en jongeren:

- Zet in op vaardigheden. Lessen die zich beperken tot kennisoverdracht hebben weinig effect.
- Zorg voor een structurele aanpak. Eenmalige of kortdurende interventies zijn niet genoeg.
- Sluit aan bij situaties in het echte leven van de kinderen die op dat moment spelen. Als de lessen meteen in de praktijk kunnen worden gebracht, neemt de effectiviteit toe.
- Sluit aan bij de cognitieve, sociale en psychologische ontwikkeling van de kinderen en jongeren.
- Betrek onderwijsprofessionals bij het maken van lesmateriaal, dit is essentieel. En maak gebruik van bewezen effectieve, activerende didactische methoden.
- Test de interventie. Pas dan weet je of hij effectief is.

Ook wordt het materiaal van (partners van) Wijzer in geldzaken aan effectiviteitsmetingen onderworpen<sup>9</sup>. Daaruit blijkt dat financiële educatie inderdaad werkt als je je aan deze onderzoeksinzichten houdt.

#### Vraag 10

Herinnert u zich uw Actieplan Consumentenkeuzes en begeleidende brief<sup>10</sup> waarin u schrijft dat «de theoretische opvatting van een rationeel denkende en handelende mens, in veel situaties in de praktijk echter niet op gaat»? Kunt u aangeven in welke situatie de theoretische opvatting van een rationeel denkende en handelende mens wel op gaat?

#### Antwoord 10

Op mogelijk uitzonderlijke situaties na hebben mensen niet de tijd, motivatie en kennis om te komen tot optimaal afgewogen en geïnformeerde financiële beslissingen. Onderzoek leert dat mensen beperkt rationeel handelen.

#### Vraag 11

Kunt u, het liefst per initiatief uit de brief<sup>11</sup>, aangeven welke (concrete) doelstellingen geformuleerd zijn?

#### Antwoord 11

De 11 initiatieven in het Actieplan zijn de verantwoordelijkheid van 22 partijen, uit de financiële sector, consumentenorganisaties en kennisinstutten, en zij hebben hiervoor concrete onderzoeksplannen uitgewerkt. Deze partijen doen meer dan de wetgeving van ze vraagt en zij zoeken net als ik naar vernieuwende manieren om de keuzeomgeving voor consumenten beter in te richten. Dit is dan ook de overkoepelende doelstelling. In de Kamerbrief is per initiatief benoemd welke consumentenkeuzes zij willen faciliteren. De initiatieven omvatten vaak experimenten en de uitkomsten daarvan zijn niet zeker. Door meer te testen, door kennisinstutten, consumentenorganisaties en financiële sector met elkaar te verbinden, en partijen uitkomsten met elkaar te laten delen wil ik verbetering en vernieuwing ten behoeve van consumenten versnellen. Bij positieve resultaten, waarbij onderzoek laat zien dat consumentenkeuzes daadwerkelijk worden gefaciliteerd, kan een partij deze kennis toepassen in product- en dienstenaanbod aan consumenten. Een voorbeeld is het onderzoek van Vereniging Eigen Huis, Nibud en Universiteit van Leiden naar het activeren van klanten met aflossingsvrije hypotheek middels e-mail. Als de resultaten luiden dat bepaalde boodschap-

<sup>8</sup> <https://www.wijzeringeldzaken.nl/bibliotheek-/media/pdf/effectiviteitsonderzoek-lesmateriaal-2017.pdf>.

<sup>9</sup> Voorbeelden: <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/effectmeting-bank-klas-2016/en> en <https://www.wijzeringeldzaken.nl/platform-wijzeringeldzaken/publicaties/amagir-aisa-financiele-educatie.pdf> en [https://www.wijzeringeldzaken.nl/platformwijzeringeldzaken/publicaties/Effectiviteitsonderzoek\\_lesmateriaal\\_Wijzer\\_in\\_geldzaken\\_voor\\_groep7\\_2017.pdf](https://www.wijzeringeldzaken.nl/platformwijzeringeldzaken/publicaties/Effectiviteitsonderzoek_lesmateriaal_Wijzer_in_geldzaken_voor_groep7_2017.pdf).

<sup>10</sup> Kamerstuk 32 013, nr. 224

<sup>11</sup> Kamerstuk 32 013, nr. 224

pen aanslaan en consumenten helpen om aanpassingen door te laten voeren aan de aflossingsvrije hypotheek, dan kunnen zij dit toepassen in hun werkwijze. Ook kunnen andere banken of financieel adviseurs gebruik maken van deze inzichten.

#### Vraag 12

Welke doelstellingen heeft u voor uzelf geformuleerd aangaande het Actieplan Consumentenkeuzes? Zijn deze doelstellingen SMART, ook wel specifiek, meetbaar, actiegericht, realistisch en tijdgebonden? Zo niet, bent u bereid deze doelstellingen alsnog dusdanig te formuleren?

#### Antwoord 12

Mijn doelstelling is om vernieuwing en verbetering in de financiële keuzeomgevingen van consumenten aan te jagen door toepassing van gedragsinzichten. Dit wil ik bereiken door kennisinstituten, consumentenorganisaties en financiële sector aan elkaar te verbinden. Zij werken onderzoeksplannen uit, starten samenwerkingen, en delen uitkomsten met elkaar. Als blijkt dat consumenten geholpen zijn door het initiatief, dan zullen initiatiefnemers dit aanbieden aan consumenten. Denk bijvoorbeeld aan de ontwikkeling van een applicatie waarmee spaargedrag wordt bevorderd.

De doelstelling om te verbinden en aan te jagen lijkt vooralsnog geslaagd en realistisch. Veel partijen zijn actief aan de slag gegaan. Cijfermatig is het beeld dat er 11 initiatieven starten of gestart zijn en dat 22 partijen aan de slag gaan. Daarnaast zijn er nadat ik de Kamerbrief heb verstuurd, veel nieuwe partijen die zich hebben aangemeld om mee te werken aan het Actieplan. Dit zijn bijvoorbeeld banken, fintechs en financieel adviseurs die consumenten beter willen bedienen, en daarnaast nieuwe kennisinstituten die recente gedragskennis willen delen en willen experimenteren. Elk kwartaal komen deze partijen bij elkaar. Zij pitchen dan nieuwe ideeën, werken samen onderzoeksplannen uit, geven updates over de uitvoering van plannen en delen uitkomsten van onderzoek. Ten aanzien van het tijdspad geldt dat partijen die reeds deelnamen bij de aftrap een concreet onderzoeksplan moesten hebben en daar uiterlijk eerste kwartaal 2020 mee starten.

#### Vraag 13

Klopt het dat de enige rol die u voor zichzelf ziet in het Actieplan Consumentenkeuzes is het «zoveel mogelijk faciliteren door partijen te verbinden waar en wanneer dat nuttig is, kennis te laten uitwisselen waar en wanneer dat zinvol is en er zorg voor dragen dat resultaten in het netwerk worden gedeeld, zodat er van elkaar kan worden geleerd»? Zo nee, wat gaat u concreet nog meer doen? Zo ja, denkt u dat deze aanpak afdoende is, gegeven het «European Payment Report 2019»?

#### Antwoord 13

Het Actieplan is onderdeel van een bredere aanpak; waarin ik ook inzet op wettelijke bescherming van consumenten waar misstanden zijn, aanjagen van betere keuzeomgevingen voor financieel gezond gedrag en op financiële educatie voor de basiskennis. Op dat laatste ben ik in de antwoorden hierboven ingegaan. Waar problemen zijn zal ik maatregelen treffen, denk bijvoorbeeld aan de flitskredieten waardoor kwetsbare consumenten in problemen raakten. Hiermee wil ik bijdragen aan de brede schuldenaanpak. Hierover heb ik u recent bij brief geïnformeerd.<sup>12</sup> Ten slotte wordt gewerkt aan verbetering van het dienstverleningsdocument waarmee consumenten financiële dienstverleners met elkaar kunnen vergelijken.

#### Vraag 14

Kunt u deze vragen apart beantwoorden voor het algemeen overleg Financiële markten van 15 januari 2020?

#### Antwoord 14

Ja.

<sup>12</sup> Kamerstuk 24 515, nr. 450.