



Strategisch Programma

Wijzer in geldzaken

2014 – 2018





Inhoudsopgave

01. Voorwoord	3
02. Samenvatting	5
03. Omgevingsanalyse	8
3.1 Het belang van financiële zelfredzaamheid is groot	8
3.2 Van voorlichting naar beïnvloeding van gedrag; wetenschappelijke inzichten.	12
3.3 Internationaal staat financiële educatie hoog op de agenda	14
04. Analyse Wijzer in geldzaken	19
4.1 Wijzer in geldzaken; een uniek platform staat op de kaart	19
4.2 Conclusies en aanbevelingen	22
05. Strategisch programma	26
5.1 Missie en visie	26
5.2 Strategische uitgangspunten	28
06. Uitvoering	38
6.1 Positionering	38
6.2 Partners	38
6.3 Programmabureau	40
6.4 Internationale samenwerking	40
6.5 Governance	41
6.6 Wetenschappelijke inzichten	42
6.7 Focus op resultaat en inzet van middelen	42



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



01. Voorwoord



Met toereikende financiële vaardigheden staan mensen sterker in het leven. Ze hebben meer greep op hun persoonlijke ontwikkeling, zijn beter voorbereid op risico's en kunnen tegenslagen beter opvangen. Tegelijkertijd worden geldzaken en financiële producten steeds ingewikkelder en lijkt geld in onze digitale tijd

haast ongrijpbaar geworden. Daardoor kan de financiële zelfredzaamheid van mensen onder druk komen te staan.

Om hier iets aan te doen, werd vijf jaar geleden het nationaal platform Wijzer in geldzaken gevormd. Een krachtenbundeling van partners uit bedrijfsleven, overheid, wetenschap en maatschappij. Samen hebben wij in de afgelopen vijf jaar het essentiële belang van financiële bewustwording op de kaart gezet. We mogen best trots zijn op wat er is bereikt. Landelijke evenementen als de Week van het geld en de Pensioen3daagse hebben een grote bekendheid en er zijn tal van praktische middelen beschikbaar gekomen die jong en oud helpen met het versterken van hun financiële vaardigheden. Ons land is een van de voorlopers op dit gebied.

Na vijf jaar is het goed om kritisch te kijken naar de aanpak en werkwijze tot nu toe en om vooruit te blikken naar de jaren die komen. Hoe kunnen we samen zo goed mogelijk blijven inspelen op de uitdagingen die voor ons liggen? Hoe kunnen we met ons werk zorgen dat het proces van bewustwording dóórgaat. Een antwoord daarop vindt u in dit strategisch



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



programma 2014-2018.
Een van de belangrijkste taken de komende jaren, is de stap zetten van bewustwording naar verantwoord financieel gedrag. Het is goed om daarbij zo concreet en persoonlijk mogelijk aan te sluiten bij belangrijke gebeurtenissen in het leven van mensen, zoals gaan samenwonen of trouwen, kinderen krijgen, een eigen bedrijf starten of stoppen met werken. Bij die mijlpalen in het leven zijn mensen immers ‘van nature’ al bezig met de financiële randvoorwaarden voor hun keuzes.

Ik heb het voorrecht om veel mensen te ontmoeten die binnen en buiten Nederland werken aan een betere toegang tot financiële dienstverlening en aan versterking van financiële vaardigheden. Beide zijn niets minder dan de basis onder economische ontwikkeling en persoonlijke ontplooiing. Dat is de reden dat ik me graag blijf inzetten voor vergroting van financiële zelfredzaamheid, internationaal en nationaal.

Alle partners, donateurs en deelnemers van het platform Wijzer in geldzaken die hier samen met mij hun schouders onder zetten, wil ik hartelijk bedanken. Ik hoop dat we ook de komende vijf jaar op uw inbreng mogen blijven rekenen en dat nieuwe partijen zich bij ons zullen aansluiten!

*Hare Majesteit Koningin Máxima,
Erevoorzitter platform Wijzer in geldzaken*



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



02. Samenvatting

De afgelopen vijf jaar hebben de partners van het platform Wijzer in geldzaken samen- gewerkt aan het vergroten van financieel bewustzijn in Nederland. Het strategisch Actieplan Wijzer in geldzaken uit 2008 lag aan de basis van de activiteiten van het platform. Met kernprojecten als de Week van het geld en de Pensioen3daagse heeft Wijzer in geldzaken financiële educatie in Nederland op de kaart gezet.

Er is de afgelopen vijf jaar veel veranderd in het financieel-economische landschap. Een goed moment om de strategie tegen het licht te houden en te herijken. In dit strategisch programma voor de periode 2014 tot en met 2018 is de missie aangescherpt en zijn strategische keuzes gemaakt. Dit scheidt helderheid en geeft richting voor de activiteiten van Wijzer in geldzaken in de komende vijf jaar.

Wijzer in geldzaken heeft Steward Redqueen gevraagd een analyse te maken van de omge- ving van Wijzer in geldzaken en de resultaten van het platform. Belangrijke conclusie is dat vergroting van financiële vaardigheden ook de

komende jaren nodig blijft, omdat de trend van verhoogde eigen verantwoordelijkheid voor consumenten verder zal doorzetten. Stakeholders vinden dat Wijzer in geldzaken goed is gepositioneerd om hier een bijdrage aan te blijven leveren. Het verbeterpotentieel zit voornamelijk in de focus van activiteiten en de samenwerking met en tussen partners.

Verder adviseren zij om de slag te maken van vergroting van kennis en overdracht van infor- matie naar daadwerkelijke gedragsverandering. Hiervoor zijn innovatieve interventies, uitwisse- ling van kennis en goede samenwerking tussen partners essentieel.

Ook internationaal staat financiële educatie hoog op de agenda. In het buitenland wordt de Nederlandse aanpak als voorbeeld gezien. Internationaal onderzoek en goede voorbeelden uit het buitenland kunnen gebruikt worden om de effectiviteit van het platform te vergroten.

Op basis van de analyse heeft Steward Redqueen een aantal aanbevelingen gedaan, die aan de basis liggen van de strategie voor de komende vijf jaar. De rode draad hierbij is: voortbouwen



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



op hetgeen is neergezet, met meer impact en door een verdergaande professionalisering. De missie van het platform is aangescherpt tot:

Missie:

Wijzer in geldzaken is *hét* platform waarin partners hun krachten bundelen om verantwoord financieel gedrag in Nederland te bevorderen.

Hierbij besteedt het platform aandacht aan drie componenten van verantwoord financieel gedrag: management van geld, financieel plannen en financiële producten kiezen.

De volgende vijf strategische uitgangspunten geven de komende jaren richting aan de programma's, activiteiten en projecten van het platform:

1. Bevorderen van verantwoord financieel gedrag in Nederland staat centraal.
2. Focus op specifieke levensgebeurtenissen en bijbehorende doelgroepen.
3. Meer impact door krachtenbundeling.
4. Meer impact door professionalisering.
5. Meer impact door innovatie.

Leeswijzer

De resultaten van de omgevingsanalyse zijn beschreven in hoofdstuk 1. Hoofdstuk 2 bevat de resultaten van de evaluatie van Wijzer in geldzaken, en een aantal aanbevelingen. In hoofdstuk 3 staat de nieuwe strategie centraal, met de aangescherpte missie, de vijf strategische uitgangspunten en de doelstellingen. Hoofdstuk 4 gaat in op de uitvoering van de missie en de organisatie van het platform.





03.

Omgevingsanalyse



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



03. Omgevingsanalyse

Wijzer in geldzaken heeft adviesbureau Steward Redqueen gevraagd mee te denken over de huidige en toekomstige positie van Wijzer in geldzaken ten behoeve van het herijken van de strategie. De strategische analyse besloeg een analyse van de omgeving en een analyse van Wijzer in geldzaken.

Het strategisch onderzoek is tot stand gekomen op basis van desk research, een benchmark met vergelijkbare buitenlandse initiatieven, interviews met stakeholders alsmede strategische sessies met het programmabureau.

Dit hoofdstuk beschrijft de resultaten van de context van Wijzer in geldzaken¹. De omgevingsanalyse richt zich op een aantal trends en ontwikkelingen op het terrein van omgaan met geld en financiële educatie (nationaal en internationaal), een analyse van het krachtenveld en een aantal wetenschappelijke inzichten. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de resultaten van de analyse van Wijzer in geldzaken.

3.1 Het belang van financiële zelfredzaamheid is groot

Trends en ontwikkelingen

In de afgelopen vijf jaar is, mede door de inzet van Wijzer in geldzaken en zijn partners, de aandacht voor financiële zelfredzaamheid sterk toegenomen. Die aandacht wordt versterkt door de effecten van de economische crisis, die de Nederlander merkt in zijn portemonnee. Steeds meer Nederlanders komen de laatste jaren in de financiële problemen, waarbij nieuwe groepen schuldenaars opvallen, zoals mensen uit de hogere inkomensgroepen die hun baan verliezen, uit elkaar gaan, en hun huis niet kunnen verkopen, en ZZP-ers².

1 Het volledige analyseresultaat is weergegeven in Omgevingsanalyse Wijzer in geldzaken, Steward Redqueen, 2013

2 NVVK Jaarverslag 2012



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



Onder invloed van digitalisering wordt het steeds eenvoudiger om goederen en diensten te kopen. Daarbij wordt geld steeds minder tastbaar en geld uitgeven steeds gemakkelijker.

Nederlanders moeten steeds meer eigen verantwoordelijkheid nemen voor hun geldzaken en zelf bepalen wat het beste is in hun situatie. Deze trend is al een aantal jaren geleden ingezet en wordt ondersteunt door de participatiemaatschappij die het huidige kabinet voorstaat³. Overigens is deze trend ook in de landen om ons heen waarneembaar⁴.

Echter, de informatie, hulpmiddelen, instanties en producten die tot hun beschikking staan, zijn divers en worden vaak lastig te doorgronden

-
- 3 Sterke mensen, sterk land. Over het bezielend verband in de samenleving. Dreeslezing van minister-president Mark Rutte, Den Haag, 14 oktober 2013
 - 4 PISA 2012 Financial Literacy Assessment Framework, OESO, 2012
 - 5 Financieel Bewusteloos, Motivaction, 2013



gevonden⁵. Mensen moeten geholpen worden om te anticiperen op gebeurtenissen in het leven en de financiële impact of consequenties daarvan om financiële problemen nu en later te voorkomen.

Onder invloed van digitalisering wordt het steeds eenvoudiger om goederen en diensten te kopen. Daarbij wordt geld steeds minder tastbaar en geld uitgeven steeds gemakkelijker. Dit zorgt ervoor dat mensen het lastiger vinden om grip te houden op hun dagelijkse inkomsten en uitgaven.

Tegelijkertijd biedt het internet veel mogelijkheden om producten te vergelijken en je persoonlijke financiële situatie te monitoren: mobiel bankieren groeit, en het is mogelijk om online je verzekeringspolissen en opgebouwde pensioen



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



Wat is financiële educatie?

In het dagelijks taalgebruik worden met “educatie” verschillende dingen bedoeld.

Wie educatie opzoekt in Van Dale, vindt het volgende:

edu-ca-tie (de; v; meervoud: educaties): 1 opvoeding, vorming

Soms wordt de betekenis van educatie beperkt tot activiteiten die op school plaatsvinden.

Omdat financiële educatie zo’n centraal begrip is in de strategie van Wijzer in geldzaken, volgt hier een definitie:

financiële educatie is de verzameling activiteiten gericht op (groepen)

individuen, die tot doel hebben hun verantwoord financieel gedrag te bevorderen.

Deze definitie sluit aan bij de definitie die de OESO hanteert:

Financial education is the process by which individuals improve their understanding of financial products and concepts; and through information, instruction and/or objective advice develop the skills and confidence to become more aware of financial risks and opportunities, to make informed choices, to know where to go for help, and to take other effective actions to improve their financial well-being and protection⁶.

te raadplegen. Dit vraagt echter wel van mensen dat ze de weg weten te vinden in het digitale woud.

Al met al is financiële zelfredzaamheid steeds meer een basisvoorwaarde om je als individu staande te kunnen houden in de samenleving.

Krachtenveld

Steeds meer partijen uit verschillende hoeken houden zich bezig met financiële educatie. Belangenbehartigers, beleidsmakers en voorlichters, met én zonder winstoogmerk, bedienen de consument met informatie en ondersteuning. De aanbieders van financiële producten en diensten ontwikkelen zelf ook steeds meer voorlichtingsinstrumenten. En ook overheidsinstanties besteden meer aandacht aan financiële educatie; denk bijvoorbeeld aan de schuld-

6 OESO (2005) Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies.



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma

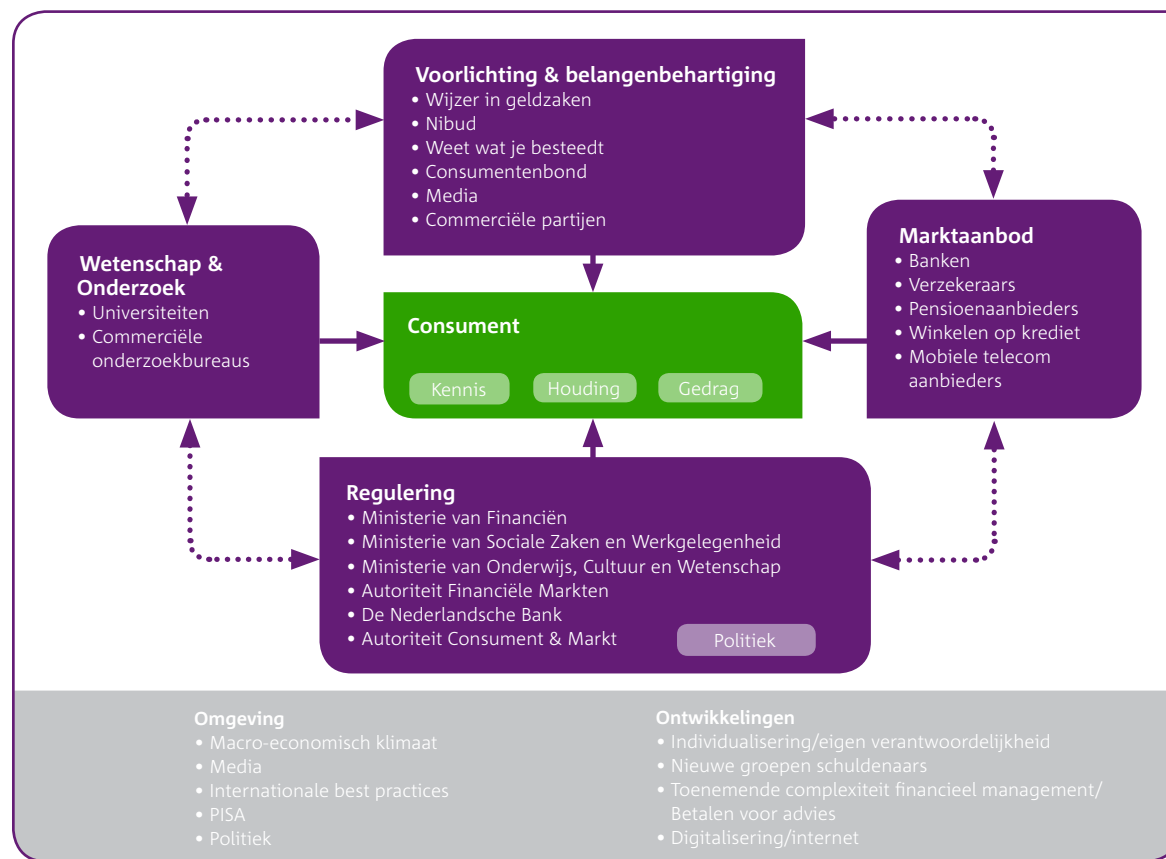


06. Uitvoering



preventieprojecten in gemeenten. Tot slot brengt de wetenschap steeds meer inzichten in (de verklaringen van) het financieel gedrag van consumenten. Dit leidt tot een complex krachtenveld met veel verschillende belangen, die elkaar

soms versterken, maar soms ook tegengesteld zijn. Daarnaast overlappen verschillende initiatieven elkaar en doet zich versnippering voor. De volgende figuur bevat een schematische weergave van het veld van financiële educatie.



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



3.2 Van voorlichting naar beïnvloeding van gedrag; wetenschappelijke inzichten.

In de afgelopen jaren is er een accentverschuiving waarneembaar in financiële educatie. Daar waar het accent eerder lag op het *informer* van consumenten, wijst onderzoek uit dat traditionele voorlichting beperkt resultaat boekt. Slechts een relatief kleine groep consumenten wordt bereikt die al ontvankelijk was voor de boodschap en het effect is vaak tijdelijk. Tegelijkertijd wordt een grote groep consumenten niet bereikt, door beperkte ontvankelijkheid en/of gebrekkige aansluiting van de informatie op hun behoeften. Daarom moet educatie gericht zijn op specifieke doelgroepen en momenten waarop men vatbaar is voor voorlichting (levensgebeurtenissen). Van belang is om informatie aan te bieden die op datzelfde moment bruikbaar is, toegesneden op het individu en handelingsperspectief bevat^{7,8}.

Tevens is de wetenschap kritisch over de resultaten van voorlichting om de consument op ratio te overtuigen; dit zet namelijk vaak niet aan tot gedragsverandering. De gedragseconomie toont daarbij aan dat de consument zelden voldoet aan de voorwaarden om te komen tot een rationele keuze. Maar omdat menselijk

keuzegedrag, hoewel niet rationeel, wel (deels) voorspelbaar is, is een keuze te beïnvloeden door te spelen met de vormgeving van keuzes en subtiele invloeden vanuit de omgeving⁹. Daarom wint ‘nudging’ de laatste jaren terrein. Nudging tracht de omgeving waarin het individu opereert te veranderen en op deze manier (financieel) gedrag via indirecte weg te beïnvloeden.

Een succesvol voorbeeld van ‘nudging’ is afkomstig van het Behavioural Insights Team¹⁰ in het Verenigd Koninkrijk dat onderzoek doet naar effectievere overheidscommunicatie om bepaald gedrag te stimuleren, zoals bijvoorbeeld het (snel) betalen van belastingen. Uit onderzoek bleek dat een groep die een begeleidende brief kreeg met een sociale norm (“Uit onderzoek is gebleken dat negen van de tien mensen uit uw

-
- 7 Fernandes, D., Lynch Jr., J.G., Netemeyer, R.G. (2013). Financial Literacy, Financial Education and Downstream Financial Behaviors. Forthcoming Management Science.
 - 8 Lecq, F. van der, en Simonse, O. (2011) Pensioenbewustzijn vergroten, hoe doe je dat? Whitepaper voor de Pensioen3daagse.
 - 9 Tiemeijer, W.L., Thomas, C.A., Prast, H.M. (red.) (2009). De menselijke beslisser. Over de psychologie van keuze en gedrag. WRR.
 - 10 Dolan, P., Hallsworth, M., Halpern, D., King, D., & Vlaev, I. (2010). MINDSPACE: Influencing behaviour through public policy. Report for the Cabinet Office, UK.



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



Er is in toenemende mate wetenschappelijk bewijs voor de effecten van financiële educatie op financieel gedrag.

gemeente hun belasting op tijd betalen”) 15% sneller betaalden dan de mensen die deze sociale norm niet ontvingen¹¹).

Een ander voorbeeld is de aanpassing van het Engelse pensioenstelsel, waarbij sinds eind 2012, werknemers automatisch deelnemen, met de mogelijkheid zich direct terug te trekken. Men schat dat deelname aan een pensioenstelsel is toegenomen van 61% naar 83%¹².

Naar de effecten van financiële educatieprogramma's wordt zowel nationaal als internationaal steeds meer onderzoek gedaan. Er is in toenemende mate wetenschappelijk bewijs voor de effecten van financiële educatie op financieel gedrag. Een meta-studie van Lusardi e.a. laat het economisch belang van financiële educatie zien¹³. Recent onderzoek uit Brazilië toont aan dat een grootschalig financiële educatie-



programma van hoge kwaliteit niet alleen het kennisniveau van jongeren vergroot, maar ook hun spaargedrag positief beïnvloedt¹⁴. En recent onderzoek van de universiteit van München laat zien dat een training aan tieners hun interesse in financiële zaken en hun kennis op een aantal terreinen, waaronder hun vermogen om risico's in te schatten, vergroot.

11 BIT, 2010.

12 Automatic Enrolment Programme Evaluation, 2013.

13 Annamaria Lusardi and Olivia S. Mitchell (2013). The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence. Forthcoming Journal of Economic Literature.

14 Bruhn, M., Souza Leão de, L., Legovini, A., Marchetti, R. and Zia, B. (2013). Financial Education and Behavior Formation: Large-Scale Experimental Evidence from Brazil.



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



Na de training nemen impulsaankopen af en de neiging om te sparen neemt toe¹⁵. In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid maten de Hogeschool Utrecht en Hogeschool van Amsterdam de effectiviteit van acht interventies¹⁶.

3.3 Internationaal staat financiële educatie hoog op de agenda

Ook internationaal groeit de aandacht voor financiële educatie als gevolg van een terugtrekkende overheid, vergrijzing en een breed palet aan ontwikkelingen op financiële markten. Financiële educatie is nog hoger op de agenda gekomen vanuit het besef dat gebrek aan financiële competenties één van de oorzaken was van de crisis. Mede daarom wordt financiële zelfredzaamheid nu wereldwijd gezien als een belangrijk element van economische en financiële stabiliteit en groei¹⁷. De OESO pleit al jaren voor financiële educatie¹⁸. Ook de G20-leiders erkennen sinds een aantal jaren het belang¹⁹, en steeds meer landen maken serieus werk van het vergroten van financiële competenties²⁰. Hare Majesteit Koningin Máxima zet zich al lange tijd internationaal en nationaal in voor vergroting van financiële zelfredzaamheid. Inmiddels zijn 107 landen aangesloten bij het International

Network for Financial Education (INFE) van de OESO. 15 landen hebben een nationale aanpak voor financiële educatie en nog eens 21 zijn bezig er één te ontwikkelen. In steeds meer landen zijn financiële competenties verplicht onderdeel van het schoolcurriculum. Voorbeelden hiervan zijn het Verenigd Koninkrijk, Tsjechië, Australië, Portugal en Maleisië. Nederland was in 2008 het vijfde land dat – met het Actieplan Wijzer in geldzaken – een nationale aanpak lanceerde. Internationaal geldt de Nederlandse aanpak voor financiële educatie nog steeds als voorbeeld.

-
- 15 Lührmann, M., Serra-Garcia, M., en Winter, J. (2012). The effects of financial literacy training: Evidence from a field experiment with German high-school children. Munich Discussion Paper No. 2012-24. University of Munich.
 - 16 Nadja Jungmann e.a. (2013). Preventie: voorkomen is beter dan genezen. Op weg naar effectieve schuldhulp. Hogeschool Utrecht en Hogeschool van Amsterdam.
 - 17 OESO (2009). Financial Literacy and Consumer Protection: Overlooked Aspects of the Crisis.
 - 18 OESO (2005). Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies.
 - 19 G20 (2012/2013) G20 Leaders Declaration, Los Cabos (México), 2012 en Moscow (Rusland), 2013.
 - 20 OESO (2012a) Current Status of National Strategies for Financial Education: A Comparative Report. OESO Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, No.16.



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



Programme for International Student Assessment (PISA)

Een belangrijke recente ontwikkeling is dat financiële zelfredzaamheid wordt opgenomen in PISA²¹, een internationaal peilingonderzoek van de OESO naar de kennis en vaardigheden van 15-jarigen. Leerlingen maken toetsen voor leesvaardigheid, wiskunde, natuurwetenschappen en – sinds 2012 – financiële geletterdheid. Het doel van PISA is vast te stellen in hoeverre het onderwijsstelsel in de deelnemende landen leerlingen opleidt tot zelfstandige burgers. PISA meet derhalve niet of jongeren de stof beheersen die zij op school hebben geleerd, maar evalueert in hoeverre ze hun kennis en vaardigheden kunnen toepassen in alledaagse situaties. Nederland hecht veel belang aan deelname aan PISA. Deze biedt Nederland de unieke mogelijkheid om de kennis en vaardigheden van Nederlandse leerlingen te vergelijken met die van leerlingen uit (een breed spectrum van) andere landen. Vanaf 2015 maakt Nederland gebruik van de mogelijkheid om financiële geletterdheid te meten middels PISA.

Zes voorbeeldlanden

Van zes landen is de nationale aanpak voor financiële educatie aan een nadere analyse onderworpen, te weten Australië, Brazilië, Canada, Nieuw-Zeeland, het Verenigd Koninkrijk

en de Verenigde Staten. Dit zijn landen die – net als Nederland – al een aantal jaren met een nationaal programma werken aan financiële educatie. Hoewel de aanpak tussen deze landen sterk verschilt, zijn er wel een aantal overeenkomsten. Hieronder volgt een samenvatting van de opvallendste trends.

- De nadruk verschuift de afgelopen jaren van agendasetting, via bewustwording naar gedragsverandering. Voorlichting en informatieverstrekking maken langzaam plaats voor consumenten adviseren en/of aan de hand nemen^{22,23}.
- De meeste landen zien internet als belangrijkste kanaal om consumenten te bereiken. Tools en checklists zijn middelen die hier in toenemende mate voor worden ingezet. Goede voorbeelden zijn de websites van NZ (Sorted), het Verenigd Koninkrijk (Money Advice Service) en Australië (MoneySmart). Hierin wordt stevig geïnvesteerd. Niet alleen in naamsbekendheid, maar ook steeds meer in zoekmachinemarketing.

21 OECD (2012). PISA Financial Literacy Framework.

22 ASIC (2011b) Financial literacy and behavioural change. Australian Securities and Investment Commission. Report 230.

23 CFEB (2010). Transforming Financial Behaviour. A report for the Consumer Financial Education Body.



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



De nadruk verschuift de afgelopen jaren van agendasetting, via bewustwording naar gedragsverandering.

- Voor face-to-face contact met consumenten worden vaak partnerships aangegaan. Uitzondering is de Engelse Money Advice Service, die zelf voor inzet op face-to-face en telefonisch contact met consumenten als onderdeel van zijn dienstverlening.
- Er komt steeds meer nadruk op het meten van financiële zelfredzaamheid en onderzoek naar de effectiviteit van interventies²⁴. In veel landen wordt onderzoek gedaan naar financieel gedrag en financiële vaardigheden. Vaak gebeurt dit op basis van internationale benchmarks (voor zowel volwassenen als voor jongeren heeft de OESO een benchmark ontwikkeld). Er is nog weinig onderzoek gedaan naar de effectiviteit van (moderne) interventies.
- Partnerships worden verder uitgebreid. Men probeert coalities te smeden met organisaties die van oudsher al contact hebben met consumenten en dus in staat zouden moeten zijn om financieel gedrag te beïnvloeden. Het meest genoemd worden werkgevers en maatschappelijke organisaties.
- Overall ziet men investeren in jongeren, en dan met name in onderwijs, als kritische succesfactor. In landen als Australië en Canada wordt stevig ingezet op de opleiding van docenten, zodat zij in staat zijn om financiële competenties te onderwijzen.

.....
24 ColmarBrunton (2013). New Zealand Financial Behaviour Index.



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



Een voorbeeldproject uit Australië

De MoneySmart Teaching website is de nationale website voor docenten en studenten. Het biedt materiaal dat aansluit bij het Australische schoolcurriculum.

Het bevat onder meer:

- MoneySmart lespakketten voor primair en secundair onderwijs
- Informatie over hoe een MoneySmart school te worden
- Een set van 20 interactieve, digitale middelen die aansluiten bij de lespakketten en die ook los gebruikt kunnen worden
- Een lesprogramma persoonlijke financiën (met video, nieuwsbrief en podcasts)
- Twee professionele leermodules voor docenten

Meer dan 5.000 docenten in Australië zijn tot dusver getraind en meer dan 120.000 scholieren van 90 scholen zijn betrokken bij het testen van het lesmateriaal²⁵ (ASIC, 2011).

.....
²⁵ ASIC (2011). National financial literacy strategy. Australian Securities and Investment Commission. Report 229.



A close-up photograph of a person's hands. The left hand holds a gold credit card, and the right hand points at a tablet screen. The background is softly blurred, showing a warm light source. The overall scene suggests a financial transaction or digital banking activity.

04.

Analyse Wijzer in geldzaken



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



04. Analyse Wijzer in geldzaken

Naast een analyse van de omgeving van Wijzer in geldzaken heeft Steward Redqueen een analyse gemaakt van Wijzer in geldzaken zelf. De analyse bevat een terugblik op de resultaten van de afgelopen periode (paragraaf 4.1) en een aantal conclusies en aanbevelingen (paragraaf 4.2).

4.1 Wijzer in geldzaken; een uniek platform staat op de kaart

Uit het strategisch onderzoek blijkt dat het platform Wijzer in geldzaken inmiddels op de kaart staat als objectieve, deskundige partij. Dit impliciete keurmerk is voor veel partijen reden om zich bij het platform aan te sluiten en aangesloten te blijven. Wijzer in geldzaken biedt een uniek platform van dialoog en samenwerking om gecoördineerd aan financiële educatie te werken en door synergie samen meer impact te genereren.

In het oog springende activiteiten van het platform waren de afgelopen jaren de Week van het geld en de Pensioen3daagse. Met deze grote activiteiten bereikt Wijzer in geldzaken

specifieke doelgroepen over specifieke onderwerpen samen met honderden partijen. Het feit dat honderden partijen samenwerken aan het vergroten van financiële zelfredzaamheid wordt door stakeholders gezien als een unieke prestatie. Hiermee staat het onderwerp financiële educatie op de kaart. Hare Majesteit Koningin Máxima heeft hierbij als erevoorzitter van Wijzer in geldzaken een belangrijke rol gespeeld.

Het platform heeft de afgelopen jaren succesvol aan zijn autoriteit gebouwd. De activiteiten en onderzoeken van het platform krijgen ruime aandacht in de media, waardoor financiële professionals, journalisten en consumenten het platform goed weten te vinden. Ook de website wijzeringeldzaken.nl heeft een belangrijke positie verworven in de zoektocht van consumenten naar betrouwbare financiële informatie. Het verschaft het platform een duidelijk profiel naar buiten. Jaarlijks wordt de website meer dan 1 miljoen keer geraadpleegd en wordt de consument direct geholpen met content, een checklist, rekentool of een verwijzende link naar specifieke informatie van één van de platformpartners.



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



De samenwerkingsvorm van Wijzer in geldzaken tussen bedrijfsleven, overheid en maatschappelijke organisaties wordt als uniek gezien en geldt als internationaal voorbeeld.

Wijzeringeldzaken.nl wordt goed gewaardeerd door consumenten.²⁶

In internationaal verband geldt Wijzer in geldzaken als één van de voorlopers in financiële educatie. Wereldwijd wordt financiële educatie als voorwaarde gezien voor economische stabiliteit, maar de invulling daarvan verschilt per land. De samenwerkingsvorm van Wijzer in geldzaken tussen bedrijfsleven, overheid en maatschappelijke organisaties wordt als uniek gezien en geldt als internationaal voorbeeld. Daarnaast waarderen andere landen de bijdrage van Wijzer in geldzaken aan de internationale samenwerking en kennisdeling.

Uit het onderzoek van Steward Redqueen blijkt dat alle stakeholders vinden dat de Nederlandse

.....
²⁶ Mare Research. Bevindingen kwalitatief onderzoek wijzeringeldzaken.nl (2013).



consument onvoldoende in staat is om verantwoord financieel gedrag te vertonen en daar hulp bij nodig heeft. Daarbij verwacht men dat de trend van verhoogde eigen verantwoordelijkheid voor consumenten verder zal doorzetten en dat vergroting van financiële vaardigheden ook de komende jaren nodig blijft.

Stakeholders vinden dat Wijzer in geldzaken goed is gepositioneerd om hier een bijdrage aan te blijven leveren, maar geven aan dat realisme over de te behalen doelstelling essentieel is.

Ze zien ook verbeterpunten. Het verbeterpotentieel zit voornamelijk in de focus van activiteiten en de samenwerking met en tussen partners. De activiteiten van het platform waren in de eerste jaren (te) breed ingestoken en dienden (te) veel verschillende doelen. Daarnaast verliest het



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



platform aan efficiëntie en effectiviteit door de complexe verhoudingen in de partnerstructuur. Tegengestelde belangen binnen het platform zorgen soms voor wrijving over de doelen van het platform en partners hebben verschillende interpretaties van de rol van het programmabureau. Die lopen uiteen van een coördinerend orgaan dat vanuit de achtergrond partners ondersteunt bij het realiseren van hun doelstellingen, tot een organisatie met een eigen identiteit die sporen trekt en lijnen uitzet, die in sommige gevallen op gespannen voet staan met

belangen van partners. Ook over de rol van de website wijzeringeldzaken.nl wordt verschillend gedacht. Sommige partners hechten waarde aan de portalfunctie, terwijl anderen vinden dat de consument beter geholpen wordt met inhoudelijke toelichting en antwoord op zijn vraag.

SWOT²⁷

De volgende figuur vat de sterke en zwakte punten, de kansen en de bedreigingen voor het platform samen²⁸.

Strengths

- Unieke platformfunctie (PPS)
- Objectiviteit
- Erevoorzitterschap Koningin Máxima
- Grote projecten en bereik mede door partners
- Internationale best practice
- Breed opgezette samenwerking
- Connectie met overheid

Opportunities

- Complexiteit voor consument blijft groot
- Thema is 'hot' en heeft momentum
- Via overheid link met onderwijs
- Internationale aandacht voor platform
- Terugtrekkende overheid
- Meer inzicht in gedragseconomie
- Langere termijnvisie kernpartners

Weaknesses

- Verschillende interpretaties rol organisatie
- Strijd over budget (hoogte en efficiency)
- Verschillende belangen
- Gebrek aan wederkerigheid binnen platform
- Onvoldoende meetbaarheid van impact
- Onduidelijkheid over functie van website

Threats

- Noodzaak en meerwaarde platform betwist
- Versnippering initiatieven
- Invloed politiek en commercie
- Afstemmingscultuur

27 Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats.

28 Bron: Omgevingsanalyse Wijzer in geldzaken, Steward Redqueen, 2013.



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



4.2 Conclusies en aanbevelingen

Op basis van de omgevingsanalyse en de analyse van de resultaten van Wijzer in geldzaken komt Steward Redqueen tot een viertal conclusies en aanbevelingen. Deze worden hieronder geciteerd²⁹.

Conclusie 1:

Thematisering en focus op levensgebeurtenissen zijn cruciaal om projecten te doen slagen. Financieel gedrag en alle problematiek eromheen is zo divers dat financiële educatie het beste werkt als het gericht is op specifieke issues en doelgroepen.

Aanbevelingen

1. Gebruik onderzoeksresultaten (monitors) over de belangrijkste thema's voor doelgroepen als startpunt van elk consumentenproject.
2. Maak de financiële kennis, hiaten en behoeften van doelgroepen inzichtelijk door middel van onderzoek, waar mogelijk in samenwerking met partners (Nibud, universiteiten, ...).

.....
²⁹ Bron: Omgevingsanalyse Wijzer in geldzaken, Steward Redqueen, 2013.

3. Ontwikkel projecten die aansluiten op een concreet thema of life event voortkomend uit intern of extern onderzoek.
4. Maak bij de ontwikkeling van de interventie gebruik van 'proven technology' waar mogelijk.
5. Focus is een belangrijke succesfactor voor uitvoering en meetbaarheid van resultaat.

Conclusie 2:

De rol van verantwoord financieel gedrag en beïnvloeding daarvan is dominanter geworden in financiële educatie. De huidige focus op gedragsbeïnvloeding dient verder doorgevoerd en geformaliseerd te worden.

Aanbevelingen

6. Leg meer nadruk op beïnvloeding van verantwoord financieel gedrag binnen financiële educatie, mede in samenwerking met nieuwe partners uit onderwijs en wetenschap.
7. Sluit activiteiten nog nadrukkelijker aan op de drie aspecten van verantwoord financieel gedrag zoals toegelicht in 5.2 uitgangspunt I (management van geld, financieel plannen, financiële producten kiezen).
8. Initieer nieuwe samenwerkingen met onder-



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



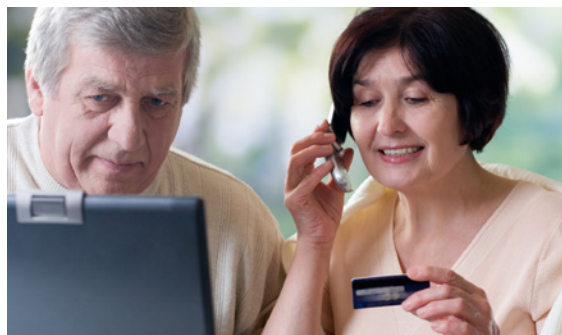
04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



- zoekers van gedrag (bijvoorbeeld wetenschap) en beïnvloeders van gedrag (bijvoorbeeld onderwijs).
9. Wees bewust van de beperkte meetbaarheid van gedragsverandering en impact.
 10. Definieer concrete doelstellingen voor projecten, ten eerste op basis van output, om meetbaarheid van resultaat te vergroten.

Conclusie 3:

Het gemeenschappelijk belang voor de consument moet centraal staan voor het langetermijnsucces van het platform. Een project heeft de meeste kans op langetermijnsucces wanneer de partners inzien dat het gemeenschappelijk doel dat centraal staat ook hun eigen belang dient.

Een project heeft de meeste kans op langetermijnsucces wanneer de partners inzien dat het gemeenschappelijk doel dat centraal staat ook hun eigen belang dient.

Aanbevelingen

11. Richt focus van het platform en het programmabureau op initiatieven die belang van consument dienen in aansluiting op de aandachtsgebieden van partners.
12. Definieer de specifieke issues waar het platform zich op wil concentreren.
13. Identificeer de hiaten bij partners op deze terreinen en zet daar de accenten voor het programmabureau.
14. Ontwikkel “white-label” content (tools, onderwijsmateriaal) die met een Wijzer in geldzaken-keurmerk te pluggen is bij partners.
15. Betrek de specifieke kennis, competenties en kanalen van de partners voor projectuitvoering.
16. Richt evenwichtige samenwerking in waarbij partners halen én brengen.



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



Conclusie 4:

Het programmabureau kan alleen succesvol zijn als partners het eens zijn over de rol, de doelstellingen en het mandaat van het platform voor de lange termijn. Het platform heeft behoefte aan een duidelijke, lange-termijnstructuur voor samenwerking.

Aanbevelingen

17. Definieer een heldere structuur waarin programmabureau samen met de stuurgroep initiatief neemt en lijnen uitzet waarbinnen partners kunnen 'stralen'.
18. Zorg dat goedkeuring voor het nieuwe actieplan tevens een expliciet en passend mandaat voor het programmabureau behelst.
19. Waarborg synergie en samenspel met ruimte voor initiatieven van het programmabureau en gelegenheidssamenwerking tussen partners.
20. Geef het programmabureau de ruimte om sporen te kunnen trekken en het maatschappelijk nut van het platform vorm te kunnen geven.
21. Organiseer een realistisch budget en organisatiestructuur voor het programmabureau op lange termijn (tenminste 3 jaar).
22. Vul het strategisch actieplan jaarlijks concreet in door SMART³⁰ jaarplan inclusief evaluatie voorgaande jaar.

30 Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.





05.

Strategisch programma



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



05. Strategisch programma

Dit hoofdstuk vertaalt de aanbevelingen uit de omgevingsanalyse uit het vorige hoofdstuk naar een strategisch programma van Wijzer in geldzaken voor de komende vijf jaar. Het strategisch programma kent een missie en visie en vijf strategische uitgangspunten.

De missie en visie zijn aangescherpt ten opzichte van de oorspronkelijke missie³¹. De vijf strategische uitgangspunten bevatten keuzes ten aanzien van de doelstellingen en activiteiten van het platform.

5.1 Missie en visie

Financiële vaardigheden zijn een basisvoorwaarde voor volwaardige deelname aan de samenleving. Bijna alle dagelijkse beslissingen hebben een financiële component. En ook fundamentele gebeurtenissen – zoals de eerste baan, samenwonen, kinderen krijgen, ziekte en pensioen – hebben belangrijke financiële consequenties. Daar komt bij dat steeds meer risico en verantwoordelijkheid voor financiële beslissingen naar het individu verschuiven.

Tegelijkertijd worden geldzaken steeds moeilijker. Geld uitgeven is – onder invloed van digitalisering – gemakkelijker en mensen vinden het lastiger om grip te houden op hun geld. Financiële producten zijn complex en de informatie erover is vaak ingewikkeld. Hierdoor is de balans tussen aanbieders en vragers op de financiële markten verstoord geraakt.

Veel mensen beschikken over onvoldoende financiële vaardigheden. Ze hebben hun uitgaven niet onder controle, zijn zich onbewust van financiële risico's en zijn slecht voorbereid op de consequenties van gebeurtenissen als werkloosheid, scheiding, ziekte of pensioen.

31 Uit het Actieplan Wijzer in geldzaken, 2008: "Wijzer in geldzaken-partners willen het financiële inzicht en de financiële vaardigheden van consumenten vergroten en daarmee bevorderen dat consumenten bewust financiële beslissingen nemen. Door hun krachten te bundelen in het platform Wijzer in geldzaken willen partners de consumenten beter bereiken, informeren en helpen 'wijzer in geldzaken' te worden.



01. Voorwoord



Het is primair de verantwoordelijkheid van consumenten zelf om hun geldzaken nu en in de toekomst op orde te hebben.

En dat een gecoördineerde aanpak nodig is om de gezamenlijke missie te realiseren.

De missie van het platform Wijzer in geldzaken is dan ook:

02. Samenvatting



Tegelijkertijd kan onverantwoord financieel gedrag van individuen verstreckende gevolgen hebben voor henzelf en samenleving. Denk alleen al aan de maatschappelijke kosten die gepaard gaan met problematische schulden. Omgekeerd geldt: verantwoord financieel gedrag draagt bij aan financiële stabiliteit en economische ontwikkeling van het collectief en aan het welzijn van het individu. Het is daarom vanuit macro- en micro-economisch perspectief belangrijk om te werken aan verantwoord financieel gedrag van consumenten.

Missie:

Wijzer in geldzaken is *hét* platform waarin partners hun krachten bundelen om verantwoord financieel gedrag in Nederland te bevorderen.

03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



De primaire verantwoordelijkheid voor financieel gedrag ligt bij consumenten zelf. Het is wel van belang dat de consument daartoe in staat wordt gesteld. Hier ligt een gezamenlijke verantwoordelijkheid van overheid, bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties.

Het belang van de consument is de overkoepelende en gemeenschappelijke drijfveer voor de partners in het platform. Hoewel dit het directe eigen belang van elke afzonderlijke partner overstijgt, hebben zij er ieder voor zich belang bij dat consumenten verantwoord financieel gedrag vertonen. Het is daarom de moeite waard daarin gezamenlijk te investeren.

06. Uitvoering



Verandering van financieel gedrag is lastig en vergt een lange termijn inspanning van alle betrokken partijen. De partners van Wijzer in geldzaken zijn ervan overtuigd dat zij gezamenlijk meer effect hebben dan ieder voor zich.



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



5.2 Strategische uitgangspunten

De volgende **vijf strategische uitgangspunten** geven de komende jaren richting aan de programma's, activiteiten en projecten van het platform:

- I **Bevorderen van verantwoord financieel gedrag in Nederland staat centraal**
- II **Focus op specifieke levensgebeurtenissen en bijbehorende doelgroepen**
- III **Meer impact door krachtenbundeling**
- IV **Meer impact door professionalisering**
- V **Meer impact door innovatie**

De strategische uitgangspunten worden hieronder verder uitgewerkt.

I **Bevorderen van verantwoord financieel gedrag in Nederland staat centraal**

In de afgelopen jaren is (internationaal) onderzoek gedaan naar financiële zelfredzaamheid en financiële competenties. In recent onderzoek wordt steeds meer nadruk gelegd op het bevorderen van verantwoord financieel gedrag van consumenten.

De OESO hanteert bij het onderzoek naar financiële zelfredzaamheid dat door een aantal aangesloten landen wordt uitgevoerd vijf aspecten, te weten (1) financial control, (2) making ends meet, (3) financial planning, (4) choosing appropriate financial products en (5) financial knowledge and understanding³². Een onderzoek in het Verenigd Koninkrijk staat hiervoor aan de basis, en ook het Nibud hanteert deze vijf competenties om financiële zelfredzaamheid te toetsen³³.

Op basis van deze onderzoeken is de Wijzer in geldzaken Publieksmonitor³⁴ hervormd. Hierin zijn de eerste twee dimensies uit het OESO-model (financial control en making ends meet) samengevoegd tot één nieuwe dimensie (management van geld). De vijfde dimensie (knowledge and understanding) is in de publieksmonitor meegenomen als mogelijke beïnvloeder van verantwoord financieel gedrag.

-
- 32 OESO INFE (2011). Measuring Financial Literacy: Core Questionnaire in Measuring Financial Literacy: Questionnaire and Guidance Notes for conducting an Internationally Comparable Survey of Financial literacy. Paris: OESO.
 - 33 Nibud (2012). Goed omgaan met geld. Achtergronden bij de competenties voor financiële zelfredzaamheid
 - 34 Wijzer in geldzaken (2013). Publieksmonitor



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering

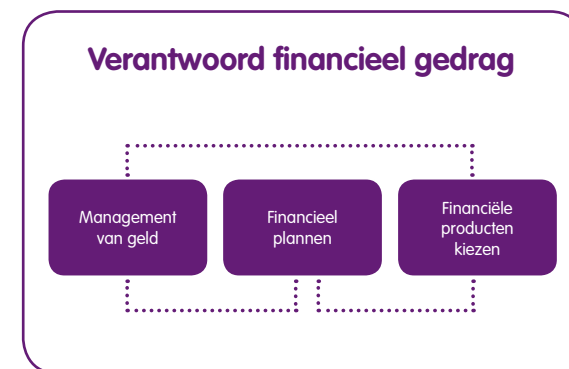


Doel van de nieuwe publieksmonitor is inzicht te krijgen in (de ontwikkeling van) het financieel gedrag van Nederlanders. De uitkomsten van het onderzoek laten zien dat verantwoord financieel gedrag niet als één dimensie kan worden benaderd, maar uit ten minste drie, grotendeels los van elkaar staande, dimensies bestaat.

De drie dimensies zijn: 'management van geld', 'financieel plannen' en 'financiële producten kiezen'. Onder 'management van geld' wordt verstaan rondkomen en controle houden op je inkomsten en uitgaven, onder 'financieel plannen', anticiperen op gebeurtenissen en risico's die invloed hebben op de financiën op zowel de korte als lange termijn, en onder 'financiële producten kiezen' het weloverwogen aanschaffen en evalueren van aangeschafte financiële producten.

De uitkomsten van het onderzoek laten zien dat verantwoord financieel gedrag niet als één dimensie kan worden benaderd, maar uit ten minste drie dimensies bestaat.

Verantwoord gedrag op de ene dimensie, impliceert niet per se verantwoord gedrag op de andere dimensies. Het onderzoek laat slechts een lichte samenhang tussen de drie dimensies zien. Dit betekent dat het bevorderen van verantwoord financieel gedrag zich op alle drie deze aspecten dient te richten. Daarnaast laat



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



het onderzoek zien dat het de moeite waard is te investeren in de factoren 'basiswaarden' en 'betrokkenheid'. Kennis en begrip blijkt een beperkte verklaring te bieden voor het tonen van verantwoord financieel gedrag.

Doelstellingen

De activiteiten van Wijzer in geldzaken³⁵ richten zich op het bevorderen van de drie aspecten van verantwoord financieel gedrag, te weten:

1. **Management van geld.** Hieronder wordt onder meer verstaan het kunnen rondkomen.
2. **Financieel plannen.** Omvat het anticiperen op zekere en onzekere gebeurtenissen die invloed hebben op de huishoudfinanciën op zowel de korte als de lange termijn.
3. **Financiële producten kiezen.** Behelst met name het proces om te komen tot een product dat past bij de desbetreffende consument.

.....
³⁵ Waar in de strategische uitgangspunten en doelstellingen Wijzer in geldzaken staat, wordt telkens het collectief bedoeld, dat wil zeggen: het platform en haar partners.

³⁶ Wijzer in geldzaken (2013). Publieksmonitor

II Focus op specifieke levensgebeurtenissen en bijbehorende doelgroepen

Levensgebeurtenissen spelen op twee manieren een belangrijke rol bij het bevorderen van verantwoord financieel gedrag. In de eerste plaats omdat ingrijpende gebeurtenissen (bijvoorbeeld trouwen, gaan samenwonen, kinderen krijgen, werkloos raken en met pensioen gaan) grote impact kunnen hebben op iemands financiële situatie. In de tweede plaats omdat gebleken is dat mensen bij dergelijke gebeurtenissen geneigd zijn zich te verdiepen in hun geldzaken. Iemands betrokkenheid bij zijn geldzaken beïnvloedt in positieve zin zijn financiële gedrag³⁶ en in de regel verhoogt een levensgebeurtenis de betrokkenheid. Het gericht kiezen van doelgroepen en thema's is een belangrijke succesfactor voor het slagen van projecten (zie ook de conclusies van de omgevingsanalyse).

Welke thema's op een bepaald moment relevant zijn voor het platform, hangt ondermeer af van actuele ontwikkelingen. Belangrijke thema's zijn de komende jaren in ieder geval pensioen/oudedagsvoorziening, zorg, wonen, ondernemen, inkomensterugval (door bijvoorbeeld scheiding, ontslag of het krijgen van kinderen). Bij elk van deze thema's horen verschillende doelgroepen.



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



Basiswaarden met betrekking tot levensstijl en geldzaken vormen een belangrijke beïnvloeder van verantwoord financieel gedrag.

Een aantal thema's zal gedurende meerdere jaren aandacht van het platform vergen – al was het maar omdat het veranderen van gedrag een kwestie van lange adem is. Andere thema's zijn gedurende kortere tijd actueel. Daarom worden per jaar de thema's waarop het platform zich richt tegen het licht gehouden en waar nodig aangepast.

Een doelgroep die speciale aandacht verdient zijn kinderen/jongeren. Immers, bij financieel gedrag gaat het vaak om complexe materie en gewoontegedrag. Basiswaarden met betrekking tot levensstijl en geldzaken vormen een belangrijke beïnvloeder van verantwoord financieel gedrag³⁷. Daarom is het belangrijk dat kinderen vanaf jonge leeftijd tot en met het moment dat ze zelfstandig zijn leren omgaan met geld. Niet alleen om te voorkomen dat ze al op de



middelbare school in financiële problemen komen, maar vooral omdat ze er hun hele verdere leven van profiteren.

Hierbij is een belangrijke rol weggelegd voor het onderwijs, en voor ouders. Wijzer in geldzaken vindt het belangrijk dat ouders hun kinderen als onderdeel van de opvoeding leren omgaan met geld en biedt ouders hiervoor hulpmiddelen. Daarnaast pleit Wijzer in geldzaken voor structurele aandacht voor financiële competenties in het schoolcurriculum, zodat kinderen, jongeren en jongvolwassenen gedurende hun hele schoolcarrière leren omgaan met geld.

.....
37 Wijzer in geldzaken (2013). Publieksmonitor.



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



Wijzer in geldzaken stelt zich ten doel dat op school structureel aandacht wordt besteed aan financiële educatie. Ter ondersteuning van deze doelstelling ontwikkelt Wijzer in geldzaken een doorlopende leerlijn waarin de drie dimensies van verantwoord financieel gedrag zijn opgenomen. Hierin worden leermiddelen geïntegreerd, met als einddoel dat leren omgaan met geld is opgenomen in de lesmethoden die op scholen worden gebruikt. Daartoe wordt leren omgaan met geld verbonden met andere thema's (zoals ondernemen) en ondergebracht in bestaande vakken. Ook wordt gekeken op welke manier docenten het beste kunnen worden opgeleid om leerlingen en studenten te leren omgaan met geld.

Doelstellingen

1. Wijzer in geldzaken **focus op specifieke thema's**. De activiteiten van Wijzer en geldzaken worden gericht op het behalen van zoveel mogelijk impact op deze thema's.
2. Wijzer in geldzaken zet zich ervoor in dat **financiële competenties structureel worden geïntegreerd** in het schoolcurriculum.

III Meer impact door krachtenbundeling

De kracht van het platform zit in samenwerking en partnerships met partijen die - vanuit hun eigen expertise en doelstellingen – bijdragen aan de missie van Wijzer in geldzaken.

Een aantal partijen is vanaf het begin betrokken bij Wijzer in geldzaken. Met deze partijen zijn in de loop der jaren sterke partnerships gebouwd rondom financiële educatie. Het aantal organisaties dat zich met het bevorderen van verantwoord financieel gedrag bezighoudt is enorm gegroeid. Positief effect hiervan is de toegenomen aandacht voor financiële educatie. En het bundelen van krachten en het delen van kennis vergroot de effectiviteit en de impact. Een nadeel is toenemende versnippering, die ten koste gaat van de effectiviteit. Daarnaast kunnen tegengestelde belangen van deelnemende organisaties op gespannen voet staan met elkaar.

Een aantal partijen heeft rechtstreeks contact met consumenten, voor een aantal partijen geldt dat in mindere mate. Om verantwoord financieel gedrag te bevorderen is het van belang om gebruik te maken van alle kanalen richting consumenten die daarvoor ter beschikking staan. Zowel online, telefonisch als face-to-face. Dit kan door samenwerking met partijen die



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



over deze kanalen beschikken en tevens voor de consument een logische en/of relevante boodschapper zijn. Daarnaast is het van belang om samen te werken met partijen die aansluiten bij de gekozen thema's en doelgroepen. Dat kunnen bestaande partners zijn, maar ook nieuwe, bijvoorbeeld werkgevers, detailhandel, gemeenten, UWV's, CWI's, Belastingdienst, onderwijs, media en consumentenorganisaties.

Doelstellingen

1. Wijzer in geldzaken zet in op projecten die partijen de gelegenheid bieden om – vanuit hun eigen expertise en kanalen – **bij te dragen aan het realiseren van de missie van het platform**. Dit zorgt voor optimale inzet van middelen, integratie en vergroting van de impact voor de consument.
2. Wijzer in geldzaken **stimuleert kennisdeling met en tussen partijen** (nationaal en internationaal), zodat het platform relevante inzichten kan gebruiken om de effectiviteit te vergroten.
3. Wijzer in geldzaken **werkt samen** met organisaties die vanuit hun expertise en kanalen – in de positie zijn om het gedrag van Nederlanders te beïnvloeden voor de gekozen thema's en doelgroepen.

IV Meer impact door professionalisering

Er zijn verschillende manieren om het financieel gedrag van consumenten te beïnvloeden. Vaak vergt gedragsbeïnvloeding een combinatie van interventies via verschillende kanalen. Welke combinatie van kanalen het meest effectief is, hangt af van het thema en de doelgroep.

Wetenschappelijke inzichten vanuit de gedrags-economie (zie ook hoofdstuk 1) laten zien dat soms *nudging*, of het veranderen van de keuze-architectuur een effectieve methode is om gedrag te beïnvloeden. Hoewel Wijzer in geldzaken zich primair richt op de consument, kan het platform zijn kennis en expertise op het terrein van gedragsbeïnvloeding wel inzetten om beleidsmakers van overheid en financiële sector te adviseren bij het creëren van de juiste context.

Interventies gericht op de consument kunnen worden ingedeeld in:

- Individuele, groeps- en massamediale interventies. Individuele interventies lenen zich het best voor op maat gesneden educatie. Massamediale interventies zijn minder geschikt om bestaand gedrag te veranderen, maar kunnen wel nieuw gedrag tot stand brengen.



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



- Online en offline. Er zijn steeds meer technologieën beschikbaar om via online kanalen (internet, social media, mail/chat) gedrag te beïnvloeden. Dit maakt het mogelijk om interventies te ontwikkelen die op de persoon zijn toegesneden, relevant en toegankelijk zijn, en handelingsperspectief bieden middels tools, tips en checklists. De websites van Wijzer in geldzaken en van partners kunnen hiervoor worden ingezet. In het buitenland zijn hiervan al enkele goede voorbeelden beschikbaar. Bij offline interventies moet worden gedacht aan gesprekken, workshops, telefoon. Voor dit type kanalen is het zaak partijen aan te laten sluiten die directe kanalen hebben naar consumenten.

In sommige gevallen is het effectief om de consument rechtstreeks te benaderen, in andere gevallen kan de sociale omgeving een belangrijke rol spelen bij het beïnvloeden van gedrag.

- De website www.wijzeringeldzaken.nl blijft ook de komende jaren een belangrijke rol spelen in de online activiteiten van het platform. De site biedt consumenten laagdrempelige, objectieve en betrouwbare informatie over geldzaken en handelingsperspectief. Voor een succesvolle website is het nodig dat consumenten Wijzer in geldzaken zien als een autoriteit op het terrein van geldzaken.
- Rechtstreeks of indirect. In sommige gevallen is het effectief om de consument rechtstreeks te benaderen, in andere gevallen kan de sociale omgeving (ouders, school, peers, rolmodellen) een belangrijke rol spelen bij het beïnvloeden van gedrag.



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



Per gekozen thema is het zaak op zoek te gaan naar de mix van kanalen (en bijbehorende partners) die gezamenlijk de meeste impact genereren.

Doelstellingen

1. Wijzer in geldzaken **ondersteunt beleids-makers** bij het ontwikkelen van effectieve interventies (nudging, interventies gericht op de keuze-architectuur, de sociale omgeving en educatie-programma's).
2. Wijzer in geldzaken **stimuleert en initieert de ontwikkeling van instrumenten** die verantwoord financieel gedrag van consumenten bevorderen. De distributiekkanalen van partners worden ingezet om gezamenlijk een zo groot mogelijk bereik te genereren.
3. Er wordt een **online strategie ontwikkeld** op basis van de volgende uitgangspunten:
 - Wijzer in geldzaken wijst consumenten op laagdrempelige wijze de weg naar betrouwbare informatie over geldzaken.
 - Bij de doorontwikkeling van www.wijzerin-geldzaken.nl wordt zo goed mogelijk gebruik gemaakt van informatie van partners en wordt ingespeeld op technologische ontwikkelingen.

- De online activiteiten zijn gericht op het bevorderen van verantwoord financieel gedrag.

V Meer impact door innovatie

Langzaam maar zeker groeit de hoeveelheid (wetenschappelijk) bewijs voor de effectiviteit van interventies gericht op het bevorderen van verantwoord financieel gedrag. Steeds meer wordt duidelijk wat de effectiviteit van interventies bepaalt, maar er is behoefte aan meer kennis op dit terrein. Het is in ieder geval duidelijk dat traditionele voorlichting niet voldoende is om gedrag te beïnvloeden. Zeker niet als deze voorlichting eenmalig is.

De effectiviteit van financiële educatieprogramma's kan niet worden vastgesteld op basis van grootschalige peilingen onder de populatie of onder doelgroepen. Toch is het meten van financieel gedrag onder (delen van) de populatie belangrijk om issues te bepalen en prioriteiten te stellen. Effectiviteit van programma's kan worden aangetoond in laboratoriumsettings, waarin interventies op kleine schaal worden getoetst.



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



Het is zaak om op creatieve wijze gebruik te maken van goede voorbeelden uit binnen- en buitenland en wetenschappelijke inzichten vanuit verschillende disciplines.

We hebben niet de luxe om achterover te kunnen leunen tot bekend of aangetoond is welk type interventies het meest effectief is. We zullen aan de slag moeten om innovatieve interventies te bedenken, te toetsen en, bij gebleken effectiviteit, op grote schaal uit te rollen. Daarbij is het zaak om op creatieve wijze gebruik te maken van goede voorbeelden uit binnen- en buitenland en wetenschappelijke inzichten vanuit verschillende disciplines (gedragseconomie, communicatiewetenschappen, psychologie, social marketing, ...).



Doelstellingen

1. Wijzer in geldzaken gebruikt wetenschappelijke inzichten om **innovatieve interventies te ontwikkelen** en ondersteunt het gebruik van deze inzichten door partners.
2. Wijzer in geldzaken draagt bij aan de vergroting van deze inzichten door de **effectiviteit van interventies te toetsen**.
3. Wijzer in geldzaken **ondersteunt de innovaties** op het terrein van pensioencommunicatie (waaronder het Pensioen-dashboard)





06.

Uitvoering



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



06. Uitvoering

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de uitvoering van de strategie. Daarvoor wordt een aantal elementen belicht die voor de uitwerking van groot belang zijn om de strategische uitgangspunten van Wijzer in geldzaken te realiseren. Achtereenvolgens komen aan de orde de positionering van Wijzer in geldzaken, de rol van de partners en het programmabureau, samenwerking, wetenschappelijke inzichten, focus op resultaat en de inzet van middelen. Rode draad is een verdergaande professionalisering en integratie.

6.1 Positionering

Om de gezamenlijke ambities van het platform te realiseren is de waarde van het label Wijzer in geldzaken essentieel. Wijzer in geldzaken wil een label zijn dat:

- Staat voor het collectieve belang en het collectieve commitment van partners om verantwoord financieel gedrag te bevorderen.
- Autoriteit uitstraalt richting stakeholders, zodat zij er onderdeel van willen zijn en zodat zij initiatieven en adviezen van het platform navolgen.

- Door partners wordt ingezet voor 'endorsement' van hun activiteiten.

Daarvoor is het nodig dat:

- Wijzer in geldzaken door consumenten herkend wordt als een betrouwbare partij, waar zij terecht kunnen en die hun belang centraal stelt.
- Wijzer in geldzaken een eigen gezicht heeft richting stakeholders en consumenten.
- Partners Wijzer in geldzaken gebruiken als label voor de activiteiten op het terrein van financiële educatie.

6.2 Partners

De kracht van het platform staat of valt bij de samenwerking tussen en inzet van partners. Krachtenbundeling door partners zorgt ervoor dat de consument een geïntegreerde aanpak kan worden geboden. Een voorbeeld: met betrekking tot het kopen van een huis, kunnen verzekerings-, bank-, pensioen- en advieszaken, alsmede management van geld en het voorkomen van schulden gezamenlijk worden belicht. Zo krijgt de consument zicht op het hele plaatje van zijn belangrijke financiële beslissing.



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



Partners brengen hun kennis, expertise, kanalen, middelen en instrumenten in om de gezamenlijke doelstelling te realiseren. Dit kan het beste bewerkstelligd worden als partners de gezamenlijke missie en doelstellingen integreren in hun eigen strategie en plannen. Partners hebben de belangrijke taak om het collectieve label Wijzer in geldzaken sterker te maken. Omgekeerd kunnen partners gebruik maken van het netwerk en het collectieve label om de effectiviteit en impact van hun eigen activiteiten gericht op het bevorderen van verantwoord financieel gedrag te vergroten.

Nieuwe initiatieven op de “markt” voor financiële educatie worden zoveel mogelijk geïntegreerd in de activiteiten van het platform.

Partners brengen hun kennis, expertise, kanalen, middelen en instrumenten in om de gezamenlijke doelstelling te realiseren.

Het oorspronkelijke partnermodel, met 45 partners, is niet meer actueel en wordt vervangen door een nieuw model. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen:

- **Partners** zijn de grondleggers van het platform, te weten Adfiz, Autoriteit Financiële Markten, Consumentenbond, De Nederlandsche Bank, Ministerie van Financiën, Ministerie van Onderwijs, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Nederlandse Vereniging van Banken, Nibud, Pensioenfederatie, Universiteit van Tilburg en Verbond van Verzekeraars.



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



- **Donateurs** zijn partijen die – eenmalig of structureel – een financiële bijdrage leveren aan het platform.
- **Deelnemers** zijn organisaties die participeren in één of meer kernprojecten van het platform.

6.3 Programmabureau

Het programmabureau heeft de rol van aanjager bij het realiseren van de gezamenlijke missie. Het programmabureau zet lijnen uit, brengt focus aan, en zorgt door het centraal zetten van thema's en levensgebeurtenissen voor herkenbare en bruikbare informatie en tools voor gekozen doelgroepen. Het programmabureau genereert publiciteit rondom deze thema's. Het programmabureau neemt initiatieven, mobiliseert en ondersteunt stakeholders, coördineert, verbindt en stuurt op de output van activiteiten gericht op het bevorderen van gezond financieel gedrag. Het programmabureau heeft de belangrijke taak om het netwerk effectief te laten functioneren met de consument als centraal uitgangspunt. Steeds wordt getracht de impact te maximaliseren door samen te werken met partners en gebruik te maken van hun competenties. Daar waar de belangen en prioriteiten van partners niet helemaal parallel lopen met de

gezamenlijke missie, gaat het programmabureau verder dan de belangen van partners dienen en stuwt het platform voort als aanjager en initiatiefnemer.

Om bovenstaande rollen vorm te geven, zal een aantal competenties centraal staan in de verdere professionalisering van het programmabureau: kennis over verantwoord financieel gedrag, trends en ontwikkelingen signaleren en agenderen, deze vertalen naar effectieve interventies, initiatief nemen, samenwerking initiëren en coördineren, onderzoek initiëren, projecten coördineren en communiceren naar stakeholders en consumenten.

Het goed functioneren van het programmabureau is een belangrijke voorwaarde voor het realiseren van de strategische ambities van het platform de komende jaren.

6.4 Internationale samenwerking

In vele landen zijn initiatieven ter bevordering van financiële educatie en Wijzer in geldzaken heeft contact met organisaties uit diverse landen. De OESO vervult – met het International Network for Financial Education (INFE) – een leidende rol op dit gebied. Hoewel de organisaties en hun aanpak verschil-



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



lend zijn, draagt de uitwisseling van goede voorbeelden bij aan de effectiviteit en efficiëntie van interventies. Zeker op het terrein van effectieve gedragsbeïnvloeding is nog veel te leren en heeft uitwisseling van kennis en ervaring positieve effecten.

Wijzer in geldzaken wil bijdragen aan de internationale uitwisseling van kennis en ervaring tussen initiatieven op haar terrein. Dit biedt het platform de kans om te leren van succesvolle interventies uit het buitenland en tegelijkertijd Nederland op de kaart te zetten als voorloper in financiële educatie.

6.5 Governance

De huidige governance van het platform wordt gecontinueerd. Hieronder worden kort de rollen en taken van erevoorzitter, stuurgroep, programmaraad en programmabureau toegelicht.

Erevoorzitterschap

Hare Majesteit Koningin Máxima is erevoorzitter van het platform Wijzer in geldzaken. In deze functie vraagt Koningin Máxima aandacht voor het belang van financiële educatie en het verstandig omgaan met geld. De Koningin treedt op als speciaal adviseur voor het platform en

spreekt met belanghebbenden over de manier waarop financiële zelfredzaamheid kan worden vergroot. Koningin Máxima is betrokken bij de activiteiten van het platform en onderstreept met haar erevoorzitterschap het belang van verantwoord financieel gedrag.

Stuurgroep

De stuurgroep is het besluitvormend orgaan van het platform en staat onder voorzitterschap van het ministerie van Financiën. De stuurgroep stelt het strategisch actieprogramma vast, bepaalt in operationele jaarplannen de prioriteiten, keurt de begroting goed en stuurt de activiteiten van het platform. Daarnaast spelen de leden van de stuurgroep een belangrijke rol bij het vertalen van de doelstellingen van het platform naar hun eigen organisatie en achterban. Leden van de stuurgroep zijn ambassadeurs van Wijzer in geldzaken naar stakeholders. De stuurgroep vergadert eens per twee maanden op reguliere basis, en daarnaast op ad hoc basis indien nodig.

Programmaraad

De programmaraad adviseert de stuurgroep op strategisch niveau. In de programmaraad zijn de partners vertegenwoordigd die niet in de stuurgroep zitting hebben. De programmaraad bestaat uit stakeholders, die vanuit hun expertise, kanalen of middelen een belangrijke rol



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



spelen bij het bevorderen van verantwoord financieel gedrag. Leden van de programmaraad vertalen doelstellingen van het platform naar hun eigen organisatie en achterban. De programmaraad vergadert tweemaal per jaar, samen met de stuurgroep.

Programmabureau

Het programmabureau bereidt plannen voor en coördineert de activiteiten van het platform. Binnen de kaders van jaarplan en begroting heeft het programmabureau het mandaat om activiteiten te initiëren en uit te voeren. Het programmabureau houdt de stuurgroep op de hoogte van de voortgang van deze activiteiten.

Expertgroepen

Op ad hoc basis kunnen expertgroepen worden gevormd rondom specifieke thema's of kernprojecten. Expertgroepen maken plannen voor deze thema's en kernprojecten, en vertalen deze naar de eigen organisatie. Bij het samenstellen van expertgroepen is bepalend op welke manier optimaal de (communicatie- en andere) expertise bij kernpartners kan worden benut.

6.6 Wetenschappelijke inzichten

Wijzer in geldzaken wil ook gebruikmaken van wetenschappelijke inzichten om de effectiviteit van financiële educatieprogramma's te verbeteren. Wijzer in geldzaken zal de mogelijkheid verkennen om tot een structurele samenwerking te komen met de wetenschap en kijken op welke wijze het platform en haar partners het beste kunnen profiteren van wetenschappelijke inzichten op terreinen als gedragseconomie, (social) marketing, ondernemerschap, management van geld, pensioenen en verzekeren.

6.7 Focus op resultaat en inzet van middelen

De strategie wordt geoperationaliseerd in jaarplannen. Deze jaarplannen geven op korte termijn invulling aan de strategie met concrete activiteiten en SMART doelstellingen. Door de project- en activiteitsplannen kan binnen die kaders worden bijgestuurd en gezorgd voor een zo effectief en efficiënt mogelijke uitvoering van de ambitieuze opdracht van het platform. Voorafgaand aan elke activiteit worden namelijk doelen en indicatoren vastgesteld zodat achteraf bereiks- en gedragsdoelstellingen gemeten kunnen worden.



01. Voorwoord



02. Samenvatting



03. Omgevingsanalyse



04. Analyse Wijzer in geldzaken



05. Strategisch programma



06. Uitvoering



Per jaar staat een aantal thema's en doelgroepen centraal, waarop de inzet van Wijzer in geldzaken in het betreffende jaar wordt gefocust.

In elk jaarplan worden de activiteiten van het vorige jaar geëvalueerd. Het bereik daarvan, de waardering ervoor en de effecten op kennis, houding en gedrag worden daarin zoveel mogelijk opgenomen. Ook aan bijzondere projecten en ondersteunende activiteiten wordt aandacht besteed. Dit is een opmaat naar de vooruitblik die centraal staat in het jaarplan. Per jaar staat een aantal thema's en doelgroepen centraal, waarop de inzet van Wijzer in geldzaken in het betreffende jaar wordt gefocust. Daar worden ook de partners bij betrokken. Op basis van deze evaluaties kan vervolgens worden besloten om aanpassingen in programma's of activiteiten aan te brengen en zo op koers te blijven voor het realiseren van de ambities van het platform.



Het programmabureau van Wijzer in geldzaken stelt jaarlijks een jaarplan en begroting op, die ter goedkeuring worden voorgelegd aan de stuurgroep. Binnen jaarplan en begroting heeft het programmabureau mandaat om geplande activiteiten ten uitvoer te brengen en de middelen zo efficiënt mogelijk in te zetten. Wijzigingen ten opzichte van het jaarplan worden vooraf aan de stuurgroep voorgelegd. De stuurgroep wordt tijdens stuurgroepvergaderingen geïnformeerd over de voortgang van projecten en activiteiten uit het jaarplan en ontvangt tweemaal per jaar tussentijdse rapportage ten aanzien van begroting en latest estimates en eenmaal een eindrapportage met realisaties.



Wijzer in geldzaken

Wijzer in geldzaken

Postbus 20201

2500 EE Den Haag

info@wijzeringeldzaken.nl

www.wijzeringeldzaken.nl



[@wijzeringeld](https://twitter.com/wijzeringeld)



www.facebook.com/wijzeringeld

