

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

### 4083

Vragen van het lid **Inge van Dijk** (CDA) aan de Minister van Financiën over *het bericht «Ouderen in geldproblemen door sluiting bankkantoren: «Grote stille armoede aan het ontstaan»»* (ingezonden 31 augustus 2021).

Antwoord van Minister **Hoekstra** (Financiën) (ontvangen 20 september 2021).

#### Vraag 1

Bent u bekend met het bericht in het AD van 23 augustus 2021, getiteld «Ouderen in geldproblemen door sluiting bankkantoren: «Grote stille armoede aan het ontstaan»»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2 en 3

Herkent u de signalen van senioren die zijn ontvangen naar aanleiding van een oproep van belangenvereniging van senioren KBO-Brabant? Heeft u het idee dat de problemen die senioren ervaren door sluiting van bankkantoren en steeds verdergaande digitalisering van serviceverlening door banken alleen in Brabant voorkomt of een landelijk probleem is?

#### Antwoord 2 en 3

Ik herken deze signalen. Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) is een overlegplatform waarin organisaties die zijn betrokken bij het aanbieden en het afnemen van betaaldiensten zich inzetten voor een veilig, betrouwbaar, toegankelijk en efficiënt betalingsverkeer voor iedereen. Het MOB wordt voorgezeten door De Nederlandsche Bank (DNB) en adviseert het Ministerie van Financiën over allerlei vraagstukken in het betalingsverkeer. Binnen het MOB spreek ik regelmatig met stakeholders over diverse betalingsverkeeronderwerpen, waaronder de toegankelijkheid van het betalingsverkeer. Daarnaast publiceert het MOB elke drie jaar een onderzoek naar de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten voor consumenten en ondernemers. Begin juni heb ik uw Kamer de Bereikbaarheidsmonitor 2021 aangeboden<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> AD.nl, 23 augustus 2021 (<https://www.ad.nl/geld/ouderen-in-geldproblemen-door-sluiting-bankkantoren-grote-stille-armoede-aan-het-ontstaan-a2c1c5be/>)

<sup>2</sup> Kamerstuk 27 863, nr. 92

Uit de Bereikbaarheidsmonitor 2021 blijkt dat voor de meeste consumenten de toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten nog steeds goed is en dat deze op sommige punten zelfs is verbeterd, maar dat de tevredenheid over het betalingsverkeer van consumenten uit kwetsbare groepen – zoals mensen met een fysieke of mentale beperking, ouderen, mensen die minder digitaal vaardig zijn of geen internet hebben, laagopgeleiden en laaggeletterden – gedaald is van gemiddeld een 7,5 in 2016 naar gemiddeld een 7,1 in 2021. Volgens de Bereikbaarheidsmonitor heeft dit met name te maken met een lagere waardering voor betaaldiensten die gerelateerd zijn aan bankkantoren. Bovendien geldt dat zowel door de gemiddelde consument als door consumenten uit kwetsbare groepen de afstand tot het bankkantoor en de geldautomaat, en de dienstverlening van de telefonische helpdesk en klantenservice lager worden gewaardeerd. Op basis van de gesprekken die ik voer en de bereikbaarheidsmonitor maak ik op dat niet alleen senioren uit Brabant, maar ook senioren uit andere provincies in Nederland ontevredener zijn door de sluiting van bankkantoren en digitalisering van serviceverlening.

Vraag 4, 5 en 6

Acht u het problematisch dat er in 2020 nog maar 942 bankkantoren geopend zijn in Nederland ten opzichte van 2.864 bankkantoren in 2010 en de dekkinggraad in 2020 naar 93,98 procent is gedaald ten opzichte van 96,73 procent in 2016? Zo nee, wanneer wordt dit wel problematisch? Kunt u aangeven of er een ondergrens is die overheidsingrijpen rechtvaardigt? Deelt u de mening dat de mogelijkheid om menselijk contact te hebben in de steeds verder digitaliserende samenleving altijd van belang moet blijven, in dit kader dus ook als het gaat om betaaldienstverlening? En deelt u in dat kader ook de mening dat een hoge dekkinggraad van betaalautomaten, maar niet van bankkantoren onwenselijk is? Zo nee, waarom niet? Welke stappen onderneemt u om kwetsbare groepen, waarvan een groot deel een achteruitgang in toegankelijkheid en de bereikbaarheid van betaaldiensten ervaart, ondersteuning te bieden?

Antwoord 4, 5 en 6

Ik vind het belangrijk dat iedereen mee kan doen in het betalingsverkeer. Omdat niet iedereen in dezelfde mate digitaal vaardig is, vind ik het van belang dat banken hier rekening mee houden in de dienstverlening die zij aanbieden en dat er ook een mogelijkheid geboden wordt voor menselijk contact. Dit kan via fysieke bankkantoren, maar bijvoorbeeld ook door het aanbieden van financiële zorgcoaches, het aanbieden van een speciale klantenservice voor kwetsbare groepen of het inrichten van servicepunten in winkels of bibliotheken. De meeste banken bieden al een dergelijk alternatief aan. Mijn ondergrens ligt dan ook in de toegankelijkheid van de dienstverlening, niet specifiek in het aantal bankkantoren. Uit de gesprekken die worden gevoerd binnen het MOB over toegankelijkheid blijkt echter dat de alternatieven niet bij iedereen bekend zijn en niet altijd als volwaardig alternatief worden ervaren. Om deze reden is binnen het MOB het actieplan Toegankelijkheid Betalingsverkeer opgesteld.<sup>3</sup>

Het actieplan richt zich onder meer op het onder de aandacht brengen van deze bestaande initiatieven en het verbeteren van de dienstverlening van banken via persoonlijke aandacht op lokaal niveau (bijvoorbeeld door het inrichten van servicepunten in bibliotheken). Ook richt het actieplan zich op het inventariseren van de behoeftes van kwetsbare groepen en het bedenken van oplossingen waar deze behoeftes onvoldoende worden vervuld. In dit kader worden er momenteel gesprekken gevoerd door het MOB met individuele banken. De implementatie van het actieplan wordt tussentijds gemonitord. In het MOB-Najaarsoverleg in november 2021 wordt een eerste tussenrapportage besproken.

Vraag 7

Bent u in gesprek met banken over de bereikbaarheid van betaaldienstverlening in de komende tien jaar? Hoe beoordeelt u hun standpunt op dit onderwerp?

<sup>3</sup> Resultaten MOB-vergadering 20 mei 2021, te raadplegen via: <https://www.dnb.nl/media/4sopuwdz/resultaten-mob-vergadering-20-mei-2021.pdf>

#### Antwoord 7

Het actieplan heeft een implementatietermijn van twee jaar, maar gezien de toenemende digitalisering in het betalingsverkeer verwacht ik dat we ook daarna het gesprek over de toegankelijkheid en bereikbaarheid van het betalingsverkeer blijven voeren in MOB-verband. Ik heb er begrip voor dat banken hun bedrijfsvoering aanpassen op een samenleving die steeds digitaler is. Maar dat mag niet tot gevolg hebben dat bepaalde groepen mensen niet langer mee kunnen doen in het betalingsverkeer. Ik vind het dan ook positief dat banken alternatieven bieden wanneer zij hun bankkantoren sluiten, dat zij met het gezamenlijke actieplan Toegankelijkheid erkennen dat er ruimte voor verbetering is en laten zien dat zij zich willen inzetten om die verbetering te bewerkstelligen. Het is voor de MOB-partijen dan ook een prioriteit om de komende twee jaar voortvarend aan de slag gaan met het implementeren van het actieplan. Ik informeer uw Kamer bij het aanbieden van de volgende MOB-jaarrapportage over de voortgang. Daarnaast voert DNB, naar aanleiding van het recent gepubliceerde onderzoek naar de toekomst van de chartale infrastructuur in Nederland<sup>4</sup>, momenteel gesprekken met de partijen van het MOB over een convenant contant geld voor de komende vijf jaar. Dit convenant bestaat uit afspraken om ervoor te zorgen dat de chartale infrastructuur de komende jaren goed blijft functioneren. Zoals ik eerder heb toegezegd informeer ik uw Kamer dit najaar over de vervolgstappen naar aanleiding van dit onderzoek.

---

<sup>4</sup> Kamerstuk 27 863, nr. 94.