

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

1689

Vragen van het lid **T. van Dijck** (PVV) aan de Minister van Financiën over *het bericht dat er sinds begin deze eeuw 93 procent van de bankkantoren is gesloten* (ingezonden 24 januari 2023).

Antwoord van Minister **Kaag** (Financiën) (ontvangen 23 februari 2023).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Bankkantoren met een loop zoeken: ABN heeft er nog maar 27»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Hoe verklaart u het gegeven dat er sinds begin deze eeuw 93 procent van de bankkantoren is gesloten? Is dit vooral te verklaren door teruggelopen klantenbezoek? Zo ja, hoe verklaart u het gegeven dat SNS de meeste bankkantoren telt in vergelijking met andere banken?

Antwoord 2

De afgelopen jaren is er sprake van een toenemende mate van digitalisering in de samenleving en in het betalingsverkeer. In de meest recente bereikbaarheidsmonitor van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB)² staat dat banken hun lokale bankkantoren sluiten met het oog op de steeds verdergaande digitalisering van diensten, onder andere voortkomend uit het streven naar kostenbeheersing. Consumenten en ondernemers kunnen op dit moment veel dagelijkse bank- en betaaldiensten via internet doen, waarvoor zij eerder naar een bankkantoor moesten. De afname van het aantal bankkantoren kan voor een groot deel verklaard worden door een afnemende vraag naar fysieke dienstverlening.

Tegelijkertijd zijn er ook mensen die afhankelijk zijn van fysieke dienstverlening of die hier de voorkeur aan geven. Het recente rapport van De Nederlandsche Bank (DNB) «Digitalisering van het betalingsverkeer: een uitkomst

¹ <https://www.rtlnieuws.nl/economie/bedrijven/artikel/5360095/bank-kantoor-abn-amro-ing-bank-rabobank-sns-regiobank-volksbank>.

² Kamerstuk 27 863, nr. 92.

voor de één, een uitdaging voor de ander»³ benadrukt dit en laat zien dat 1 op de 6 Nederlanders (ongeveer 2,6 miljoen) niet alle bank- en betaaldiensten zelfstandig uitvoert. Volgens Betaalvereniging Nederland kiezen individuele banken een eigen strategie op basis van de wensen en gebruikersdynamiek van hun klanten. Hierdoor wisselt het per bank of zij juist meer of minder fysieke kantoren willen aanbieden. Hoewel er banken zijn die juist inzetten op fysieke bankkantoren, zetten de meeste banken in op het aanbieden van fysieke alternatieven, zoals service- en informatiepunten in winkels of bankmedewerkers die bij klanten thuis langskomen (financiële zorgcoaches/mobiele adviseurs).

Dat het betalingsverkeer de afgelopen jaren steeds meer digitaal is geworden is ook terug te zien in de uitfasering van de acceptgiro. Tijdens het mondeling vragenuur van 31 januari jl. heb ik toegezegd om in de beantwoording van deze vragen schriftelijk terug te komen op de uitfasering van de acceptgiro. De acceptgiro wordt na 1 juni 2023 niet langer aangeboden in verband met het teruglopende gebruik. Steeds vaker bieden organisaties alternatieve betaalmethodes aan in plaats van de acceptgiro, zoals de Europese incasso, een iDEAL QR-code of de standaard betaalinstructie. Volgens cijfers van Currence, producteigenaar van de acceptgiro, daalt het aantal verwerkte acceptgiro's sinds 2020 met 30% per jaar en werden er in 2022 nog 3,1 miljoen acceptgiro's ingestuurd. Voor de groep mensen die nog regelmatig gebruik maken van de acceptgiro is het vervelend dat een vertrouwde papieren betaalmethode verdwijnt. Voor hen zijn papieren alternatieven voorhanden, zoals de papieren incassomachtiging. Daarnaast maken steeds meer aanbieders gebruik van de standaard betaalinstructie, waarbij het relatief eenvoudig is om de gegevens correct over te nemen op een papieren overschrijvingsformulier. De uitfasering van de acceptgiro is regelmatig onderwerp van bespreking in het MOB. Via dit gremium blijf ik de uitfasering van de acceptgiro monitoren en aandacht vragen voor alternatieven voor fysieke bancaire dienstverlening.

Vraag 3

Hoeveel bankkantoren en servicepunten hebben de Nederlandse banken bij elkaar opgeteld? Kunt u dit per bank uitsplitsen en wat was de dekkinggraad van bankkantoren in 2020, 2021 en 2022? Hoe heeft het aantal servicepunten zich in de afgelopen eeuw ontwikkeld?

Antwoord 3

Een overzicht van het aantal bankkantoren in Nederland is terug te vinden in de jaarrapportage van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB)⁴ 2021. In tabel 1 vindt u een overzicht van het totaal aantal bankkantoren en de dekkinggraad in Nederland tussen 2016 en 2021 (laatst beschikbare cijfers). Uit de MOB-jaarrapportage blijkt dat het aantal bankkantoren is gedaald van 2653 in 2011 naar 726 in 2021. De bereikbaarheidsmonitor 2021 laat zien dat de dekkinggraad van bankkantoren 94% is in 2021.

Het aantal servicepunten wordt niet meegenomen in de officiële rapportage van de banken aan DNB. Betaalvereniging Nederland heeft wel recent een analyse gemaakt van de aantallen bankkantoren en servicepunten van grootbanken (zie tabel 2 hieronder). Deze cijfers verschillen van de cijfers uit de MOB-jaarrapportage en DNB-rapportages als gevolg van verschillen in onder andere (individuele) consolidatieslagen, het meetmoment dat is toegepast over de vergelijkingsjaren en de gebruikte definitie van «bankkantoor». De cijfers kunnen om die reden enkel als een indicatie beschouwd worden. Zoals blijkt uit tabel 2 bieden niet alle banken een servicepunt aan. Deze banken bieden alternatieven aan voor fysieke dienstverlening, zoals de eerdergenoemde financiële zorgcoaches of mobiele adviseurs.

Naar aanleiding van het hiervoor genoemde DNB-rapport hebben de Nederlandse Vereniging van Banken en de Betaalvereniging Nederland namens de vier grootbanken een statement gepubliceerd⁵. Hierin spreken zij een versterkt commitment uit om de toegankelijkheid van het betalingsver-

³ <https://www.dnb.nl/algemeen-nieuws/dnbulletin-2023/miljoenen-nederlanders-vinden-lastig-hun-weg-in-de-digitale-betaalwereld/>.

⁴ Kamerstuk 27 863, nr. 104.

⁵ «Commitment van banken voor beter toegankelijk betalingsverkeer», te raadplegen via: Commitment van banken voor beter toegankelijk betalingsverkeer (nvb.nl).

keer te verbeteren, garanderen zij dat niet-digitale klanten gebruik kunnen blijven maken van niet-digitale basisbankdiensten, zo lang als dat nodig is, en kondigen zij een aantal acties aan, zowel op de korte als lange termijn, om de toegankelijkheid te verbeteren. Zo gaan de banken de pilot voor het opzetten van gezamenlijke informatiepunten in bibliotheken van drie naar ten minste tien locaties opschalen en zetten de banken in op de uitbreiding en aansluiting op bestaande lokale informatiepunten, zoals de informatiepunten digitale overheid (IDO). Zoals gezegd tijdens het mondelinge vragenuur op 31 januari jl., vind ik het belangrijk dat banken voortvarend aan de slag gaan met de uitvoering van deze aangekondigde acties en ben ik met banken in gesprek over het exacte plan van de banken, welke investeringen de banken gaan plegen en wat het tijdsplan daarvoor is. Ik informeer uw Kamer – nog voor de aanbieding van de MOB-jaarrapportage in juni – over de uitkomsten van dit gesprek.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal bankkantoren	1672	1614	1487	1260	942	726
Dekkingsgraad (naar PC6-gebied)	96,73%	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	93,98%
Dekkingsgraad (naar aantal inwoners)	97,25%	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	96,44%

Vraag 4

	2020		2021		2022	
	bankkantoren	servicepunten	bankkantoren	servicepunten	bankkantoren	servicepunten
ABN AMRO*	122		77		27	
ING**	142	249	92	262	57	291
RABOBANK***	196	47	129	28	122	23
VOLKSBANK (totaal)	688		667		647	
SNS		205		208		204
RegioBank		483		459		443
TOTAAL	1.148	296	965	290	853	314

TOELICHTING

*ABN AMRO heeft geen servicepunten, maar 'financiële zorgcoaches', nu 90 en in 2023, 150 met een volledig geografische landelijke dekking, waarbij ook de klanten thuis bezocht worden.

**Op een ING Servicepunt kunnen klanten een rekening openen, terecht voor hun dagelijkse bankzaken en is er hulp bij digitaal bankieren.

***Rabobank heeft naast de servicepunten, 'mobiele adviseurs' in dienst

Kunt u van de vier grootste banken aangeven hoe hoog de winst was in de afgelopen vijf jaar (graag per bank en jaar uitsplitsen)? Is er een correlatie met het sluiten van de bankkantoren en de winst die de banken hebben geboekt?

Antwoord 4

In onderstaande tabel heb ik de winsten en de *return on equity* (ROE) van de vier grootste banken in de afgelopen vijf jaar op een rij gezet.⁶ In hoeverre er sprake is van een correlatie tussen de winstgevendheid van banken en het sluiten van de bankkantoren is op basis van deze cijfers niet te zeggen, daarvoor zijn meer factoren relevant.

Tabel 3. Winstcijfers per bank tussen 2017 en 2021

⁶ De ROE is een veelgebruikte maatstaf voor winstgevendheid en drukt de verhouding uit tussen de nettowinst die een onderneming gedurende een bepaalde periode heeft gerealiseerd, en het eigen vermogen waarmee die opbrengst is verkregen.

		2017	2018	2019	2020	2021
ING	Netto winst (mln)	4.905	4.703	4.781	2.485	4.776
	Return on Equity	10,2%	11,2%	9,4%	4,8%	9,2%
ABN Amro	Netto winst (mln)	2.791	2.312	2.046	-45	1.234
	Return on Equity	14,50%	11,40%	10,00%	-0,80%	6%
Rabobank	Netto winst (mln)	2.674	3.004	2.203	1.096	3.692
	Return on Equity	6,70%	7,30%	5,30%	2,70%	8,80%
Volksbank	Netto winst (mln)	329	268	275	174	162
	Return on Equity	9,10%	7,60%	7,70%	5,10%	4,70%

Vraag 5

Hoe beoordeelt u de uitspraak van de directeur van het Instituut voor het MKB, Machiel Hordijk, dat er mogelijk 50.000 mkb-ondernemingen in de komende drie jaar onnodig failliet zullen gaan, doordat banken niet genoeg persoonlijk aandacht geven aan mkb'ers?⁷

Antwoord 5

Ik heb onvoldoende zicht op de oorzaken van faillissementen van MKB-ondernemingen en in hoeverre het ontbreken van persoonlijke aandacht vanuit de bank hier een doorslaggevende oorzaak van zou kunnen zijn. Dat neemt niet weg dat ik het belangrijk vind dat er sprake is van een toegankelijk betalingsverkeer en dat zowel particuliere als zakelijke klanten terecht kunnen bij hun bank om hun bankzaken te regelen en vragen hierover te stellen. Er zijn bij de banken diverse ondersteuningsmaatregelen beschikbaar om onnodig faillissement te voorkomen. Ondernemers kunnen bijvoorbeeld via Geldfit Zakelijk advies krijgen als er problemen dreigen te ontstaan. Ook is er sinds 2021 met de Wet homologatie onderhands akkoord (WHOA) de mogelijkheid om bij een levensvatbaar bedrijf tot een onderhands akkoord te komen om onnodig faillissement te voorkomen.

Vraag 6

Wat is de stand van zaken met betrekking tot de uitvoering van de aangenomen motie Tony van Dijck (Kamerstuknummer 32 545 nr. 162) om te zorgen voor een landelijk netwerk van bankfilialen, vergelijkbaar met het netwerk van geldautomaten?

Antwoord 6

In de motie van het lid Van Dijck, ingediend in februari 2022, wordt de regering verzocht om zorg te dragen voor een landelijk dekkend stelsel van servicepunten⁸. Deze oproep werd gedaan vanuit de zorg dat veel mensen behoefte hebben aan persoonlijk advies, zeker de mensen die minder goed thuis zijn in de virtuele wereld. Zoals eerder aangegeven⁹ wordt met het werk binnen het MOB tegemoetgekomen aan deze zorgen. In het MOB, waarin zowel aanbieders als afnemers van het betalingsverkeer vertegenwoordigd zijn, is er veel aandacht voor de toegankelijkheid van het betalingsverkeer en is er in mei 2021 een Actieplan Toegankelijk Betalingsverkeer (hierna «Actieplan») opgesteld naar aanleiding van de resultaten van de Bereikbaarheidsmonitor 2021¹⁰. Dit actieplan wordt uitgevoerd door de banken in samenwerking met DNB en maatschappelijke organisaties uit het MOB. Het actieplan richt zich op het verbeteren van de bekendheid van bestaande initiatieven van de banken voor kwetsbare groepen (zoals financiële zorgcoaches, mobiele adviseurs, service- of informatiepunten of een klantenservice speciaal beschikbaar voor kwetsbare groepen), het samen met maatschappelijke organisaties inventariseren van de behoeftes van kwetsbare groepen en passende oplossingen bedenken waar die nog onvoldoende door bestaande initiatieven kunnen worden afgedekt. Onderdeel van het Actieplan is ook het opzetten van informatiepunten van de vier grootbanken gezamenlijk bij alternatieve locaties, zoals bibliotheken. Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 3 hebben de banken aangekondigd om de pilots voor het

⁷ <https://www.ad.nl/ opinie/regionale-aandacht-van-banken-nodig-voor-mkb--ad05366c0/>.

⁸ Kamerstuk 32 545, nr. 164.

⁹ Kamerstuk 27 863, nr. 104.

¹⁰ Resultaten van de MOB-vergadering 20 mei 2021, te raadplegen via: Resultaten MOB-vergadering 20 mei 2021 (dnb.nl).

opzetten van deze gezamenlijke punten uit te breiden van drie naar ten minste tien locaties.

Vraag 7

Wat is de stand van zaken met betrekking tot het Actieplan Toegankelijk Betalingsverkeer?

Antwoord 7

Sinds het opstellen van het Actieplan in mei 2021 zijn er diverse acties in gang gezet en wordt het MOB halfjaarlijks geïnformeerd over de voortgang van het Actieplan¹¹. Er zijn verschillende workshops met stakeholders georganiseerd om de acties vorm te geven, de vier grootbanken hebben allemaal een persoon aangesteld die verantwoordelijk is voor de bevordering van de toegankelijkheid, banken zijn meer gaan samenwerken op het gebied van communicatie en training van klanten, en er zijn enkele gezamenlijke service- en informatiepunten in bibliotheken geopend. Daarnaast hebben Betaalvereniging Nederland en DNB als onderdeel van de uitvoering van het Actieplan verdiepende onderzoeken uitgevoerd. Zo heeft Betaalvereniging Nederland in het voorjaar van 2021 onderzoek uitgevoerd naar slechtzienden en betalen en heeft DNB een breder verdiepend onderzoek uitgevoerd, het eerdergenoemde onderzoek «Digitalisering van het betalingsverkeer: een uitkomst voor de één, een uitdaging voor de ander».

DNB heeft naar aanleiding van het onderzoek op 14 februari een workshop georganiseerd met de banken, belangenorganisaties en andere stakeholders om te bezien hoe de resultaten van het verdiepende onderzoek kunnen worden omgezet in concrete maatregelen om de toegankelijkheid voor mensen uit de aandachtsgroepen te verbeteren. Daarnaast hebben de banken in hun statement naar aanleiding van het DNB-rapport aangekondigd additionele acties in gang te zetten, aanvullend op de acties uit het Actieplan.

Vraag 8

Bent u bereid zorg te dragen voor het behoud van een landelijk netwerk van bankfilialen en daarbij tevens een bepaalde norm af te spreken van het aantal beschikbare bankkantoren?

Antwoord 8

Het DNB-rapport laat zien dat niet iedereen in dezelfde mate digitaal vaardig is. Ik vind het belangrijk dat banken hier rekening mee houden in de dienstverlening die zij aanbieden en ik pleit er in het MOB voor dat banken vormen van fysieke bancaire dienstverlening blijven aanbieden voor mensen die dat nodig hebben. Dat kan via een fysiek bankkantoor, maar ook door het aanbieden van fysieke alternatieven, zoals de hiervoor genoemde financiële zorgcoaches, mobiele adviseurs, en service- en informatiepunten in winkels of bibliotheken. Hoewel de meeste banken al een dergelijk alternatief aanbieden en het Actieplan er onder andere op is gericht om meer bekendheid te genereren voor deze alternatieven onder de doelgroep, laat het DNB-rapport zien dat niet iedereen goed bekend is met deze initiatieven. De banken hebben in hun statement een versterkt commitment uitgesproken en aangekondigd additionele acties op te zetten, waaronder het uitbreiden van de gezamenlijke informatiepunten in bibliotheken. Ik vind het positief dat banken hun verantwoordelijkheid nemen naar aanleiding van het DNB-rapport, maar natuurlijk staat of valt dit met de precieze uitvoering van het aangekondigde versterkte commitment. Ik vind het daarom belangrijk dat banken voortvarend aan de slag gaan met het uitvoeren van de uitgesproken intenties. Zoals toegezegd tijdens het mondelinge vragenuur op 31 januari jl., ben ik met banken in gesprek over hun exacte plan, welke investeringen de banken gaan plegen en wat het tijdspad daarvoor is. Net als voorgaande jaren informeer ik uw Kamer in juni, via de MOB-jaarrapportage, over de toegankelijkheid van het betalingsverkeer. Daarnaast informeer ik uw Kamer nog voor de aanbieding van de MOB-jaarrapportage over de uitkomsten van het gesprek met de banken over hun precieze plannen.

¹¹ Zie de resultaten van de MOB-vergaderingen op 20 mei 2021, 25 november 2021, 19 mei 2022, 15 november 2022, te raadplegen via de DNB-website.