

Vergaderjaar 2006–2007

29 688

Voorstel van wet van het lid Crone houdende regels inzake de toegankelijkheid, veiligheid, bereikbaarheid en redelijke prijsstelling van basisbetaaldiensten (Wet toegankelijkheid en bereikbaarheid basisbetaaldiensten)

Nr. 14

BRIEF VAN DE MINISTER VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 6 juni 2007

Inleiding

Hierbij ontvangt u – na eerdere toezeggingen aan uw Kamer – het rapport van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen (LVKK) over de toegankelijkheid en de bereikbaarheid van basisbetaaldiensten¹.

Dit rapport komt voort uit een verzoek aan de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en de overige partijen in het MOB, de VNG en de LVKK om de knelpunten bij de toegankelijkheid en de bereikbaarheid van betaaldiensten te inventariseren en na te gaan welke oplossingen denkbaar zijn. Dit verzoek is gedaan naar aanleiding van een breed gesteunde motie van de kamerleden Van der Vlies en De Haan² in het licht van de debatten die mijn voorganger met u heeft gevoerd over het initiatief-Crone met betrekking tot hetzelfde onderwerp. Dit rapport staat overigens los van de algemene jaarlijkse rapportage van het MOB die ik recentelijk heb ontvangen en die ik op korte termijn aan uw Kamer zal toesturen.

Werkwijze werkgroep

Over de werkwijze en de voorlopige resultaten van de werkgroep heb ik u al eerder bericht³.

Het rapport is opgesteld door de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB) van het MOB. De Nederlandsche Bank (DNB) bekleedt het secretariaat van deze werkgroep die verder bestaat uit vertegenwoordigers namens de banken, de Consumentenbond, MKB-Nederland, Viziris⁴ (tot voor kort de Federatie Slechtzienden- en Blindenbelang), ANBO voor 50-plussers en het Ministerie van Financiën⁵, en is tijdelijk uitgebreid met de VNG en de LVKK.

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

² Kamerstukken II 2005/06, 29 688, nr. 12.

³ Kamerstukken II 2006/07, 29 688, nr. 13.

⁴ Mede namens de Chronisch Zieken- en Gehandicaptenraad.

⁵ Het Ministerie van Financiën fungeert als waarnemer in het MOB.

Partijen hebben knelpunten op het gebied van toegankelijkheid en bereikbaarheid geïnteriseerd en zijn op zoek gegaan naar oplossingsmogelijkheden. Zij hebben daartoe onderzoek gedaan en hun achterban geraadpleegd. De inventarisatie heeft zowel betrekking op consumenten in het algemeen als op kwetsbare groepen (onder andere ouderen, gehandicapten) en ondernemers.

De Consumentenbond, Viziris, MKB-Nederland, de VNG, de LVKK en de NVB hebben hun achterban geraadpleegd door middel van een korte vragenlijst. Onderzoeksbureau Heliview heeft een representatief onderzoek uitgevoerd naar de toegankelijkheid van het betalingsverkeer voor ouderen en mensen met een functiebeperking.

Bevindingen werkgroep

De conclusie uit het rapport is:

«Partijen hebben geen aanwijzingen gevonden dat er in Nederland sprake is van een generiek toegankelijkheids- of bereikbaarheidsprobleem. Daarnaast doen zich in dunbevolkte gebieden of andere specifieke regio's niet meer knelpunten voor dan in andere regio's. Wat consumenten betreft hebben knelpunten eerder betrekking op bepaalde groepen in de samenleving, zoals ouderen, gehandicapten en mensen zonder internetaansluiting. Met betrekking tot ondernemers blijkt een dergelijke indeling in groepen niet te maken. Voor hen geldt dat (wensen met betrekking tot) bereikbaarheid in het algemeen betrekking hebben op het opnemen of afstorten van contant geld. Verder blijkt opnieuw dat bereikbaarheidsknelpunten veelal onderdeel zijn van bredere leefbaarheidsproblematiek, waarbij allerlei vormen van dienstverlening verdwijnen. Maatwerkoplossingen leiden in dergelijke gevallen in het algemeen tot tevredenheid. Deze komen echter als gevolg van onder meer communicatieproblemen niet altijd van de grond»¹.

Oplossingen

Partijen concluderen dat de problemen die zich voordoen een sterk lokaal karakter hebben en zij zijn daarom van mening dat oplossingen in eerste instantie plaatselijk gevonden of overeengekomen moeten worden. Partijen overwegen daarbij dat het uitgangspunt moet zijn dat met klanten met hun bank proberen een oplossing te vinden en/of het probleem aankaarten bij hun gemeente of dorpsorganisatie. Het overstappen naar een andere aanbieder kan ook een oplossing zijn, waarbij geldt dat dit voor ondernemers meeromvattend kan zijn dan voor consumenten. In het rapport beschrijven partijen een aantal praktische oplossingsmogelijkheden voor consumenten en ondernemers om knelpunten op het gebied van toegankelijkheid en bereikbaarheid uit de weg te ruimen. Van sommige kan direct gebruik worden gemaakt, zoals het overstappen naar een andere bank met gebruikmaking van de Overstapservice, andere kunnen onderwerp van gesprek vormen tijdens de lokale dialoog met banken en andere (lokale) betrokkenen.

Werkafspraken

Partijen hebben een werkafpraak gemaakt waarmee zij zullen werken aan de beoordeling en de oplossing van als zodanig ervaren knelpunten op het gebied van bereikbaarheid en op het gebied van toegankelijkheid waar dit een bereikbaarheidsprobleem tot gevolg heeft. Algemene toegankelijkheidskwesties komen in het MOB aan de orde.

¹ P. 3 van het rapport.

Uitgangspunt van de werkafpraak is dat «*afzonderlijke knelpunten zoveel mogelijk door lokale betrokkenen worden opgelost. Wanneer dit in eerste instantie niet lukt, zorgt de NVB ervoor dat de betrokken bank(en) contact opnemen met de klant, indien relevant in samenspraak met gemeente en/of lokale belangenorganisatie (dorpsorganisatie, ondernemersvereniging...).* Wanneer sprake is van een structureel knelpunt, zullen partijen in het MOB naar een oplossing zoeken»¹.

Waarborgen lokale dialoog

Onderdeel van de werkafpraak is dat partijen de lokale dialoog waarborgen door relevante lokale partijen met elkaar in contact te brengen of zelf te raadplegen. Consument of ondernemers kunnen knelpunten bij de NVB melden, waarna de NVB er zorg voor draagt dat deze worden aangepakt. Via de eigen belangenorganisatie, een speciaal emailadres dat de NVB en DNB zullen instellen en via het WMO-loket of het loket economische zaken van hun gemeente kunnen consumenten of ondernemers in contact komen met de juiste vertegenwoordigers van bank, gemeente of dorp. De NVB zal periodiek het MOB over gemelde knelpunten en oplossingen rapporteren.

NVB, VNG en LVKK

Onderdeel van de werkafpraak is dat de NVB, VNG en LVKK elkaar op de hoogte houden van relevante ontwikkelingen en elkaar adviseren en ondersteunen bij het oplossen van knelpunten. Daarnaast nemen zij aanvullende acties, o.a. op het gebied van informatievoorziening en het verder inventariseren van problemen en oplossingen.

De bijdrage van het MOB

Het MOB zal zich door de NVB laten informeren over de daar binnengekomen knelpunten en de gevonden oplossingen. Het MOB zal daarnaast iedere drie jaar een bereikbaarheidsmonitor opstellen.

Uitvoering

De leden van het MOB, de VNG en de LVKK zullen de inhoud van de werkafpraak verspreiden onder hun achterban en gezamenlijk besluiten hoe informatie hierover bij particulieren en ondernemers terecht moet komen.

Conclusie

Partijen concluderen in het rapport dat er geen aanwijzingen zijn dat er in Nederland sprake is van een generiek toegankelijkheids- of bereikbaarheidsprobleem. Daarnaast wordt geconcludeerd dat in dunbevolkte gebieden of andere specifieke regio's niet meer knelpunten voorkomen dan in andere regio's.

Partijen stellen vast dat gezien het lokale karakter van specifieke knelpunten het beste op plaatselijk niveau aan een oplossing gewerkt kan worden. Met dit uitgangspunten hebben partijen werkafspraken gemaakt om specifieke knelpunten op te lossen waar zich die voordoen.

Ik spreek mijn grote waardering uit voor de inspanning van partijen gezamenlijk tot een oplossing te komen. Ik ben overtuigd van de wil van partijen om eventuele problemen te ondervangen. Dit blijkt ook uit het feit dat alle partijen hun handtekening onder de werkafpraak hebben gezet. De werkafpraak komt naar mijn mening tegemoet aan de problemen die op dit moment worden ervaren op het terrein van toegankelijkheid en

¹ P. 29 van het rapport.

bereikbaarheid van betaaldiensten. In hoeverre de werkafpraak van partijen eventuele toekomstige problemen op het gebied van toegankelijkheid en bereikbaarheid op adequate wijze ondervangt, dient te worden afgewacht. Ik zal uw Kamer in 2010 informeren over de uitkomst van de evaluatie (bereikbaarheidsmonitor) die het MOB iedere drie jaar zal opstellen en die een representatief onderzoek onder consumenten en mkb-ondernemers zal omvatten. Voorts zal ik uw Kamer informeren over tussentijdse ontwikkelingen tijdens de jaarlijkse rapportage van het MOB.

De minister van Financiën,
W. J. Bos