

2

Vragenuur: Vragen Slootweg

Aan de orde is **het mondelinge vragenuur**, overeenkomstig artikel 12.3 van het Reglement van Orde.

Vragen van het lid Slootweg aan de minister van Financiën over **het bericht "Schaamte, machteloosheid, woede of verdriet: 1 op de 6 Nederlanders kan niet mee in de digitale betaalwereld"**.

De voorzitter:

Aan de orde is het mondelinge vragenuur. Ik heet de minister van Financiën van harte welkom, net als de Kamerleden, de mensen op de publieke tribune en de mensen die op een andere manier dit debat volgen. Ik geef als eerste het woord aan de heer Slootweg van het CDA. Hij heeft een vraag aan de minister over het bericht "Schaamte, machteloosheid, woede of verdriet: 1 op de 6 Nederlanders kan niet mee in de digitale betaalwereld". Het woord is aan de heer Slootweg.

□

De heer Slootweg (CDA):

Dank u wel, voorzitter. Gisteren kopte de Volkskrant inderdaad "Schaamte, machteloosheid, woede of verdriet". Die voelde ik zelf ook toen ik las dat een op de zes mensen in ons land niet mee kan doen in de digitale betaalwereld. Deze mensen hebben recht op een betaalrekening, maar kunnen dus eigenlijk niet volledig gebruikmaken van dat recht. Eigenlijk is een op de zes mensen in ons land dus voor een deel afgesloten van deelname aan onze samenleving. Het gaat om 2,6 miljoen inwoners, die dagelijks worstelen met een wereld die steeds digitaler wordt, in een land waarin je steeds moeilijker terecht kan met je financiële vragen.

Voelde de minister dezelfde schaamte, woede, machteloosheid en verdriet toen ze hoorde dat zo veel inwoners niet kunnen meedoen? Wat doet de minister op dit moment om deze groep wel mee te laten doen met de digitale betaalwereld? Is ze van plan om hier meer op in te zetten? Zo ja, waar denkt ze aan? Kijkt de minister ook breder? Zo zijn volgens het onderzoek ook een tot twee op de tien jongeren onvoldoende digitaal vaardig. Hoe gaat de minister ook deze groep helpen om een gezonde financiële start te maken in hun leven?

De voorzitter:

Dank u wel. Het woord is aan de minister van Financiën.

□

Minister Kaag:

Veel dank. Dit is de eerste keer dat ik de woordvoerder van het CDA heb mogen ontmoeten in dit kader, dus een prettige kennismaking. Ik heb eerlijk gezegd bijna met een soort somberheid dit rapport gelezen. Ik vond het heel treurig. Ik kies dus mijn eigen woorden — "woede" en "machteloosheid" zijn grote woorden — maar ik erken natuurlijk het belang en de urgentie om ervoor te zorgen dat deze helaas groeiende groep Nederlanders wel mee kan doen in een

inderdaad snel digitaliserende wereld. Het probleem is natuurlijk ook groter dan alleen digitaal mee kunnen komen. Het gaat ook om geletterdheid en digitale geletterdheid. Wellicht legt het ook de vinger op een grotere zere plek. Je kunt kijken naar de veerkracht en weerkracht van mensen.

Het rapport laat zien dat een op de zes mensen in ons land moeite heeft met het zelfstandig uitvoeren van bank- en betaaldiensten; ik hou het even bij financiën. Het was al langer bekend dat bepaalde groepen mensen moeite hadden om hun bankzaken zelfstandig uit te voeren, maar het gaat nu natuurlijk om een aanzienlijke en wellicht ook groeiende groep. Ik denk dat wij het met z'n allen, ook het kabinet, belangrijk vinden dat iedereen zelfstandig kan handelen en dat de banken hier op een goede manier rekening mee houden in hun dienstverlening. De eerste vraag ligt dus ook bij de banken. Nou is het het geval dat de banken al jaren coaches hebben en servicepunten in winkels en bibliotheken hebben ingericht. De banken zouden moeten beginnen met een kredietpunt. Ze hebben zelf in hun statement ook heel duidelijk aangegeven dat zij niet alleen geschrokken zijn, maar in het vervolg ook gezamenlijk veel meer willen doen. Dat moeten zij ook doen.

Ze hebben aangekondigd om een aantal initiatieven te intensiveren. Ik wil dat de banken hiermee doorgaan, want zij zijn de dienstverlener. Ik ga met hen in gesprek om te bekijken hoe snel ze uitvoering kunnen geven aan alle punten in hun actieplan toegankelijk betalingsverkeer. Dat omvat heel veel. Uw Kamer zal in juni dit jaar geïnformeerd worden. Dan geven we altijd een voortgangsrapport over de motie van de heer Van Dijck — ik zie hem daar zitten — wat betreft contant geld en andere vormen van de toegankelijkheid van het betalingsverkeer.

Ik ga dan meteen verder met de jongeren. Wij doen veel acties op het terrein van jongeren, zoals Wijzer in geldzaken. Er wordt binnenkort weer een nationale actie georganiseerd, samen met Hare Majesteit Koningin Máxima. Via het onderwijs, via informatievoorziening en via influencers organiseert het ministerie van Financiën met alle betrokken financiële partijen bewustwording, onderlegging en onderwijs. De staatssecretaris van Digitalisering trekt daarbij samen met ons op als het gaat om de digitale stand van zaken. Ik neem deze punten daarbij mee.

Ik kan ook nog spreken over de uitbreiding van de servicepunten en de pilots waartoe de banken hebben besloten, om te bekijken hoe zij gezamenlijk dienstverlening kunnen verrichten naast alle andere servicepunten. Mensen moeten naar een servicepunt of geldautomaat kunnen gaan binnen een grens van 5 kilometer.

Dat waren heel veel details, maar we nemen het zeer serieus. Wij willen de banken daaraan houden, want het is een uitvoering en een vervulling van een basaal recht: de toegang tot het betalingsverkeer.

De heer Slootweg (CDA):

Ik wil de minister hartelijk danken voor het antwoord. Ook ik vind, al is het alleen maar vanwege het punt van gespreide verantwoordelijkheid, dat hierin het zwaartepunt bij de banken ligt. Maar wij denken dat als zo veel ouderen, laaggeletterden en mensen met een beperking of een migratieachtergrond niet mee kunnen doen en er het recht op betaalverkeer is, er toch ook iets meer moet gebeuren.

Sinds 2000 is 93% van de bankkantoren gewoon verdwenen en als mensen vragen hebben, krijgen ze die vaak eerst beantwoord via een chatbot in plaats van dat er de mogelijkheid van een telefoongesprek is. Ze ervaren problemen, inderdaad ook bij de geldautomaat die vaak niet in de buurt is. Het CDA zou graag zien dat er in elke kern een servicepunt is. We hebben ervan kennisgenomen dat banken wel met pilots daarvoor starten. Maar gaat dat wel snel genoeg? Hoe kijkt de minister aan tegen het idee om in iedere kern snel te komen tot een financieel servicepunt? Zouden we voor de banken eigenlijk geen resultaatverplichtingen moeten opstellen, waarmee het aantal mensen dat niet mee kan doen — dat is nu 2,6 miljoen — in bijvoorbeeld vijf jaar gehalveerd wordt?

Minister Kaag:

Dat is een interessante, maar ik denk dat ik eerst op basis van het rapport van De Nederlandsche Bank met de banken moet bekijken wat hun versnellingsplan is. Laten we wel zeggen dat ze zich hieraan heel duidelijk gecommitteerd hebben. Zij moeten daaraan nu zelf invulling gaan geven. Ik vind monitoring en dus ook het neerzetten van doelstellingen en een tijdspad voor resultaat, indicators en KPI's heel belangrijk. Ik weet niet of u bij resultaatsverplichtingen denkt aan een wet. Ik weet niet of dat de boel gaat veranderen. Het gaat namelijk sowieso om de aanpak. Ik ben, net zoals de spreker, geïnteresseerd in het eindresultaat. Laten we dus kijken wat de banken van plan zijn, hoe bewerkelijk het is en welke investering zij gaan plegen.

Het recht om mee te doen is er. Het gaat er inderdaad om hoe je mee kunt doen. Ik werd zeer getroffen door de voorbeelden van de klanten in het onderzoek van DNB. Houd het mogelijk om papieren betaalopdrachten te gebruiken. Nou, dat lijkt mij bijvoorbeeld een indicator. Geen lang telefonisch keuzemenu: ik denk dat we dat zelfs als geletterden en digitaal geletterden heel erg erkennen. Kleine coupures in geldautomaten: dat is zeer herkenbaar voor de gemiddelde mens. Er moeten lager geplaatste geldautomaten zijn voor mensen die iets kleiner zijn en voor mensen in een rolstoel. Dat zijn allemaal hele tastbare en uitvoerbare stappen die de banken kunnen zetten, maar ik wil dat zien in een werkplan. Er zijn nog veel meer van dit soort zaken. Je moet natuurlijk ook niet gedwongen worden meteen een gesprek te voeren met een chatbot. Ik heb ook de meest onmogelijke gesprekken en als ik daar dan mee ophoud, krijg ik inderdaad nog de vraag: was u tevreden over dit gesprek? Nou, ja, ik weet niet wie het wel kan, maar je moet de chatbot kunnen verslaan of weten wat de chatbot als programma heeft om de vraag zo te kunnen stellen dat je bij wijze van spreken slimmer bent dan de chatbot. Het werkt heel vaak niet. Ik denk dat we daar heel praktisch georiënteerd met de banken mee aan de slag moeten. Zoals ik al zei: wij voeren het gesprek en dit rapport vormt de basis. We vragen om een actieplan. Zij hebben zich al gecommitteerd aan de toegankelijkheid. Zij beginnen daarmee. Laten we dat even in volledigheid bij elkaar rapen. Op een ander moment kom ik daar graag op terug en daarna kunnen we toetsen of het snel genoeg gaat, et cetera. Maar de banken moeten even de ruimte en de kans krijgen, met aandringen van Financiën en uiteraard ook van deze commissie.

De heer Slootweg (CDA):

Tot slot, voorzitter. Ik denk zeker niet dat wij met een soort wet alle problemen zullen oplossen. Maar ik denk wel dat op het moment dat we in ons land het recht hebben op een betaalrekening en een betaalpas, dit ook iets materieels moet betekenen. Wordt zo'n recht nou ook niet echt iets waard wanneer ook het recht bestaat op toegankelijke financiële dienstverlening en ondersteuning? Is de minister het met het CDA eens dat het recht op toegankelijke financiële dienstverlening dan ook wettelijk zou moeten worden verankerd? Dat betekent dan niet dat je in een wet daarmee alles oplost maar dat het die ondersteuning veel meer verankert. Is de minister bereid om met De Nederlandsche Bank en banken in gesprek te gaan over hoe dit kan worden gegarandeerd? Ik kijk in ieder geval heel erg uit naar een tijdspad waarin we kunnen kijken hoe we daadwerkelijk veel meer mensen met de digitale betaalwereld kunnen laten meedoen en hoe we het aantal mensen dat op dit punt eigenlijk nu afgesloten is van de samenleving, er weer bij kunnen betrekken.

Minister Kaag:

Zoals ik zei, ga ik in gesprek met de banken. Sowieso bij de rapportage van het MOB, het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, komt dat terug in juni, maar ik zou graag de toezegging willen doen dat ik er eerder op terugkom, waarbij ik dan een veel beter beeld heb van de uitvoering van de plannen en we dan kunnen toetsen of er nog iets extra's nodig is. Het weer verankeren ervan in een wettelijke verplichting of afspraak, daarvan weet ik niet of dat het probleem gaat oplossen. Als blijkt dat dit als een extra stok achter de deur gaat helpen, vind ik dat zeer zeker het ruimhartig overwegen waard, maar ik wil eerst even het gesprek voeren. Ik heb net dezelfde rapportage gelezen en we lezen natuurlijk ook over de comittingering van de banken. Dus laten we dat gesprek eerst heel scherp met hen voeren. Dat doen we de komende weken. Dan kan ik u altijd een terugkoppeling geven en onze appreciatie van niet alleen de comittingering, maar ook de uitvoering en de snelheid waarmee dit kan gebeuren. Dit lijkt mij de ordentelijke weg. En dan blijft die optie ook boven de markt hangen, zou ik willen zeggen.

De voorzitter:

Dank u wel. Er is een aantal vervolgvragen. Graag kort. Allereerst de heer Nijboer, PvdA.

De heer Nijboer (PvdA):

Ik herken het verhaal van de minister over de chatbot wel, maar we hebben het hier natuurlijk ook over de groep mensen die daar überhaupt niet aan toekomt.

Minister Kaag:

Nee, zo was het ook bedoeld.

De heer Nijboer (PvdA):

Die komen al helemaal niet in zo'n chatbot terecht. De minister zei: ik heb wel kredietpunten voor de banken want ze erkennen het probleem. Maar is de minister het niet met de PvdA eens dat de banken het nooit zo ver hadden moeten laten komen? Zo veel bankkantoren sluiten, zo veel

pinautomaten die verdwijnen, iedereen naar dat digitale loket duwen, niet meer open zijn. Ze hadden het toch nooit zover moeten laten komen?

Minister Kaag:

In het bankenlandschap van Nederland spelen natuurlijk twee dingen. Aan de ene kant wil iedereen heel weinig betalen voor de dienstverlening. Een bank is ook een bank. Ik beschrijf dit even neutraal. Deze Kamer wil ook graag dat de kosten die je als klant betaalt voor de diensten die verricht worden zo laag mogelijk blijven. Er zijn vanuit verschillen partijideologische invalshoeken natuurlijk argumenten voor te maken. De bank verdient genoeg, dus dat zijn ze aan de klant verplicht. Een ander zal zeggen: maar een bank is een bank is een bank. Dat is gewoon even beschrijvend.

Tegelijkertijd zijn er met de digitalisering heel veel mensen in ons land die dat ook willen. Die wilden ook meedraaien in de innovatie. Nu blijkt dat er een nog veel grotere groep dan gedacht is die grote moeilijkheden heeft om überhaupt mee te kunnen draaien. Hadden de banken het zover moeten laten komen? Ik denk dat dit een onderdeel is geweest van economische ontwikkeling in de samenleving. Ik denk dat het goed is dat er nu een pas op de plaats wordt gemaakt, dat er een voortzetting wordt gemaakt met een andere invulling op persoonlijke wijze van dienstverlening voor een veel grotere groep kwetsbaren dan eerder gedacht. Die moeten we juist als speerpunt behouden. We moeten zeggen: dit werkt voor deze groep en dat werkt voor heel veel mensen niet.

En inderdaad, nog even ter verheldering: ik gebruikte het woord "chatbot" niet om aan te geven dat het daarom voor andere mensen ook moeilijk is, maar juist om aan te geven dat dit soort hele simpele techniekjes ook voor ons heel lastig zijn. Ik zou niet weten hoe iemand die andere problemen ervaart daar überhaupt mee om moet gaan. Dat was ter illustratie. Dat zeg ik zodat er niet door anderen gebruik wordt gemaakt van mijn voorbeeld. Zo begrijp ik de heer Nijboer ook niet.

De voorzitter:

De heer Alkaya, SP.

Minister Kaag:

Maar ik denk dus dat ...

De voorzitter:

Dank u wel.

Minister Kaag:

Ik hoor u, mevrouw de voorzitter. Maar het is belangrijk dat de banken nu gaan aantonen hoe ze op versnelde basis uitvoering gaan geven aan de committering die ze gemaakt hebben en dat wij nog aangeven wat er extra nodig is, juist om kwalitatief hoogwaardige dienstverlening voor eenieder te bieden.

De heer Alkaya (SP):

Gelukkig blijft in deze digitaliserende wereld contant geld een wettig betaalmiddel. We zien alleen steeds meer winkels die geen contant geld meer accepteren, dus de status van wettelijk betaalmiddel is steeds minder waard in de praktijk. Is de minister bereid om richting het voorjaar ook een acceptatieplicht te overwegen en dat mee te nemen in haar overwegingen?

Minister Kaag:

Volgens mij hebben wij daar in eerdere debatten ook over gewisseld. Volgens mij wachten wij nog het onderzoek van De Nederlandsche Bank af. Daarna hebben we een debat. Laten we dan bespreken hoe we de acceptatie van contant geld voldoende kunnen blijven borgen.

De heer Tony van Dijck (PVV):

Ik heb inderdaad schriftelijke vragen gesteld, want we zien dat er in twintig jaar tijd van de 6.000 bankkantoren nog 400 over zijn. Deze minister heeft gewoon zitten slapen en het laten gebeuren dat al die bankkantoren, al die bankkantoren zijn gesloten, waardoor de menselijke maat helemaal weg is. Als je nu naar een bankkantoor wil en je ergens €1.000 wil ophalen, dan kan dat niet meer. Dat bestaat niet meer. Zelfs dat ene bankkantoor dat er nog is in Den Haag zegt: ga maar naar de pinautomaat.

De voorzitter:

Wat is uw vraag?

De heer Tony van Dijck (PVV):

Met andere woorden, kan de minister garanderen dat er vanaf nu geen één bankfiliaal meer gesloten zal worden? Kan zij ook garanderen dat — dat staat namelijk ook in dat artikel — per 1 juni de acceptgiro komt te vervallen? Dat is ook weer zo'n stap naar digitalisering.

Minister Kaag:

Ik weet even niet welk artikel dat is. De heer Van Dijck refereerde aan vragen die hij heeft gesteld. Wanneer zijn die ingediend, vraag ik even via de voorzitter.

De voorzitter:

Ik kijk even naar de heer Van Dijck.

De heer Tony van Dijck (PVV):

Op 23 januari.

Minister Kaag:

Oké, dan komt het antwoord daarop nog. U had het over het tijdpad waarin de banken zijn gesloten, meneer Van Dijck. Kunt u dat even voor mij herhalen?

De heer Tony van Dijck (PVV):

In twintig jaar tijd van 6.000 naar 400.

Minister Kaag:

De laatste twintig jaar heb ik chemische wapens opgeruimd in Syrië en oorlog voorkomen tussen Libanon en Israël. Ik heb een paar andere zaken gehad. Ik was niet in slaap gevallen, meneer Van Dijck. Ik was ook niet minister van Financiën. Ik kom er bij de schriftelijke beantwoording gewoon netjes op terug, zoals dat gaat.

De voorzitter:

Heeft u nog een tweede vraag, meneer Van Dijck?

De heer Tony van Dijck (PVV):

Ik heb het niet over mevrouw Kaag. Ik heb het over de minister van Financiën.

Minister Kaag:

Maar u zei "deze minister".

De heer Tony van Dijck (PVV):

Er waren er namelijk nog een aantal voor u sinds 2000. Die hebben ook zitten slapen, want die hebben dit ook laten gebeuren. Kunt u nog antwoord geven op mijn vraag over de acceptgiro? Dat zou heel fijn zijn voor heel veel mensen.

Minister Kaag:

Ik ga kijken wat wij kunnen doen als ministerie van Financiën. Ik wil mij liever eerst even goed laten adviseren. Ik neem het in de breedte mee terug. Als het niet in de schriftelijke vraag van de heer Van Dijck aan de orde is gesteld, dan neem ik de beantwoording daarvan mee in de breedte van zijn vragen over geldtoegankelijkheid, inclusief de giro.

Mevrouw Den Haan (Fractie Den Haan):

Ik ben heel blij met dit onderzoek, want het is inderdaad een onderwerp dat al veel langer bekend is. Ouderenbonden spreken hier al veel langer over in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer. De voorbeelden die de minister noemt van zaken die de banken ondernemen om hier verbetering in aan te brengen, zijn natuurlijk heel mooi. Feit is wel dat bijvoorbeeld seniorenlijnen en financiële coaches na heel veel jaren nog steeds heel erg onbekend zijn. Wat zou de minister en wat zou de overheid nou kunnen doen om deze zaken proactief bij deze mensen onder de aandacht te brengen?

Minister Kaag:

Dat is een hele goede vraag. Tot nu toe hebben veel van de banken in hun samenwerking met SeniorWeb en allerlei andere vertegenwoordigers van senioren bij de uitwerking daarvan geleund op die instanties, maar dat bedoel ik dan gewoon in neutrale zin. Dit is een vraag die ook aan hen zal stellen. Ik denk dat wij als overheid sowieso kampen, ook op veel andere terreinen, met het probleem dat mensen niet precies weten wat wij bieden of wat er geboden kan worden en hoe zij daar gebruik van kunnen maken. Kijk bijvoorbeeld naar het tijdelijke prijsplafond of de energietoelage. Dat blijft een communicatieprobleem dat wij verder uit moeten diepen via bibliotheken, andere servicepunten

en misschien andere maatschappelijke organisaties, die dit mee kunnen nemen in hun informatiepakket of in hun contacten. Ik denk dat we daar op een andere, nieuwe manier naar moeten kijken. Ik neem het dus mee als een aanbeveling en ik zal daarop terugkomen.

De heer Stoffer (SGP):

In reactie op de vraag van de heer Alkaya gaf de minister zojuist aan dat we over een paar maanden zullen spreken over de eventuele acceptatieplicht van contant geld. Ik ben er overigens voor om dat verplicht te stellen. Maar in het rapport van DNB wordt geconstateerd dat sommige ondernemers geen contante betalingen meer accepteren en dat het bij steeds meer parkeerautomaten, koffieautomaten en ga zo maar door gewoon niet meer kan; het kan alleen nog digitaal. Is de minister, gezien de grootte van de groep mensen die daar niet mee om kunnen gaan, het dan op z'n minst met ons eens dat hier een groot maatschappelijk probleem dreigt te ontstaan?

Minister Kaag:

Ja, het is ook niet nodig om te vragen of ik het daar op z'n minst mee eens ben. Ik wijs op het feit dat we onderzoek willen afwachten en daarna rustig willen kijken hoe groot het probleem is, wat dat betekent en wat de beste aanpak is. Dat is in feite mijn antwoord op de vraag van de heer Alkaya. Natuurlijk is het een probleem. Daar zijn wij het over eens. Ik denk dat we moeten bekijken wat werkt. We hebben ook te maken met een samenleving waarin grote groepen Nederlanders geen contant geld meer gebruiken. Maar het belang van contant geld voor vele mensen op vele momenten is inderdaad een realiteit en dus zullen wij moeten kijken hoe we dat kunnen blijven borgen. Ik weet niet of daar bijvoorbeeld ook een leverancier bij zal worden betrokken die de apparaten waarbij je nog met contant geld kunt betalen, gewoon niet meer produceert. Het gaat heel ver in de keten. We moeten daar met enige zorgvuldigheid naar kijken. Zou het op wet- en regelgeving aankomen, dan betreft het ook andere ministeries.

De voorzitter:

Dank u wel. Ik bedank de minister van Financiën voor de beantwoording.