



> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500EA Den Haag

**Directie Financiële
Markten**

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
2021-0000237202

Uw brief (kenmerk)

Datum 21 december 2021
Betreft Aanbieding Bereikbaarheidsmonitor MKB-ondernemers
2021

Geachte voorzitter,

Afgelopen juni heb ik uw Kamer geïnformeerd over de uitkomsten van de Bereikbaarheidsmonitor 2021.¹ In de Bereikbaarheidsmonitor wordt op basis van cijfers van de betaalinfrastructuur en de resultaten van enquêtes, beschreven wat de ontwikkelingen zijn op het gebied van de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten en hoe dat wordt ervaren door consumenten en ondernemers. Door de sluiting van veel winkels en horeca als gevolg van de coronamaatregelen, kon er geen onderzoek worden gedaan naar de perceptie van ondernemers en ontbrak dit onderdeel in de Bereikbaarheidsmonitor 2021. De afgelopen maanden is dit onderzoek alsnog uitgevoerd. Bijgevoegd ontvangt u de Bereikbaarheidsmonitor MKB-ondernemers 2021.

Uit de monitor blijkt dat de toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten in de perceptie van ondernemers sterk is afgenomen ten opzichte van de Bereikbaarheidsmonitor 2016. De waardering voor bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten komt in 2021 uit op een 5,8 (7,0 in 2016). Ook is het rapportcijfer voor de algemene tevredenheid over gebruiksvriendelijkheid gedaald van een 7,3 in 2016 naar een 6,9 in 2021. Verder valt op dat de bereikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van afstortfaciliteiten en wisselgelddiensten erg laag wordt gewaardeerd in 2021, met rapportcijfers tussen de 4 en 5. De (tijdelijke) sluiting van een deel van de afstortfaciliteiten vanwege plofkraken, de sluiting van bankkantoren, de capaciteitstekorten in het waardetransport en de Geldmaattransitie – de transitie van de geldautomaten van de drie grootbanken ABN AMRO, ING en Rabobank, naar Geldmaat-geldautomaten – worden genoemd als mogelijke oorzaken voor deze lage waarderingen.

Ik vind het belangrijk dat er een goede toegankelijkheid en bereikbaarheid van het betalingsverkeer is. Dit betekent onder andere dat er voldoende voorzieningen moeten zijn om contant geld op te nemen en af te storten. Eerder heb ik uw Kamer geïnformeerd over het rapport 'de toekomst van de chartale infrastructuur in Nederland' en over het feit dat De Nederlandsche Bank op basis

¹ Kamerstukken II, 2020/21, 27 863, nr. 92.

van de bevindingen in dit rapport momenteel gesprekken voert met de partijen uit het betalingsverkeer over een convenant contant geld. De toegankelijkheid en bereikbaarheid van het betalingsverkeer, en meer specifiek de chartale dienstverlening voor ondernemers, zijn onderdeel van deze gesprekken. Ik informeer uw Kamer wanneer deze gesprekken zijn afgerond. Naar verwachting is dit begin 2022. Daarnaast is de toegankelijkheid en bereikbaarheid van het betalingsverkeer een onderwerp dat continu besproken wordt binnen het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, waarin zowel aanbieders als gebruikers in de betaalketen vertegenwoordigd zijn.²

**Directie Financiële
Markten**

Ons kenmerk
2021-0000237202

Hoogachtend,

de minister van Financiën,

W.B. Hoekstra

² O.a. Centraal Bureau Levensmiddelenhandel (CBL) en Raad Nederlandse Detailhandel, Nationale Winkelraad, MKB-Nederland, Thuiswinkel.org, Oogvereniging, Ieder(in), ouderenorganisaties ANBO en KBO-PCOB, Koepel Gepensioneerden (KG) en NOOM, Consumentenbond, Betaalvereniging Nederland, Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en De Nederlandsche Bank (DNB). Het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat en het Ministerie van Financiën zijn waarnemers.