

Minister van Financiën W.B. Hoekstra  
Korte Voorhout 7  
2511 CW  
Den Haag

MOB-secretariaat  
De Nederlandsche Bank N.V.  
Postbus 98  
1000 AB Amsterdam  
+31 20 524 3455  
www.dnb.nl

**Onderwerp**  
Aanbieding Bereikbaarheidsmonitor MKB-ondernemers 2021

Geachte heer Hoekstra,

In de Bereikbaarheidsmonitor 2021, die in mei van dit jaar is gepubliceerd, ontbrak het onderzoek naar de opvatting van MKB-ondernemers met betrekking tot de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten. De maatregelen in verband met het bestrijden van het coronavirus maakten dat het doen van onderzoek niet goed mogelijk was. In de zomer van 2021 is het onderzoek alsnog uitgevoerd. Het resultaat van het onderzoek is in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) van 25 november 2021 vastgesteld en treft u [hierbij](#) aan.

Hoofdconclusie is dat de toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten naar de mening van ondernemers sterk is afgenomen ten opzichte van 2016. Het beeld verschilt per betaaldienst. Zo wordt de online zakelijke dienstverlening voor ondernemers positief gewaardeerd, maar worden diensten rondom contant geld, zoals contant geld opnemen, afstorten en contant geld wisselen, laag tot zeer laag gewaardeerd. De ontwikkelingen ten aanzien van afstortfaciliteiten in de laatste anderhalf jaar, zoals de, soms tijdelijke, sluiting van een deel van de afstortfaciliteiten vanwege plofkraken, de sluiting van bankkantoren, de personeelstekorten in het waardetransport en de Geldmaattransitie lijken een belangrijke oorzaak voor deze lage waarderingen.

De resultaten geven een beeld van de perceptie van ondernemers op het moment van afname van de enquête, van eind juli tot begin september 2021. In de periode na afname van de enquête is de situatie ten aanzien van afstortfaciliteiten echter verbeterd. Zo is door het nemen van maatregelen het aantal plofkraken afgenomen waardoor de sluiting van een deel van de afstortfaciliteiten niet langer aan de orde is. Ook is de Geldmaattransitie inmiddels afgerond. De personeelsproblemen in het waardetransport, vooral ontstaan door reducties in de flexibele schil tijdens corona, zijn verminderd, ofschoon nog steeds niet volledig opgelost. Dat neemt niet weg dat er bij ondernemers nog steeds veel zorgen bestaan over de afstortfaciliteiten en de resultaten van de bereikbaarheidsmonitor voor MKB-ondernemers onbevredigend zijn. Het blijft zaak de ontwikkeling van de beschikbaarheid van afstortfaciliteiten goed te monitoren.

In het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) is afgesproken dat het vervolgonderzoek (naar de opvatting van MKB-ondernemers met betrekking tot bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten) vervroegd gaat worden van 2024 naar 2022 om zo te meten of de genomen acties het gewenste effect hebben.

**Datum**  
10 december 2021

**Uw kenmerk**

**Ons kenmerk**  
MOB/ T018-1568171659-  
1368

**Behandeld door**  
O.C.H.M. Sleijpen

**Bijlagen**  
-

Tot slot is het van belang te wijzen op de gesprekken om te komen tot een convenant over contant geld. Bedoeling is dat stakeholders - waaronder banken, Geldmaat, geldvervoerders en ondernemers - afspraken maken over onder andere de beschikbaarheid en bereikbaarheid van diensten aan ondernemers rondom contant geld.

**Datum**

10 december 2021

**Ons kenmerk**

MOB/ T018-1568171659-  
1368

Hopende u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben,

Hoogachtend,

O.C.H.M. Sleijpen  
Voorzitter Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer