

Vergaderjaar 2023–2024

33 532

Nationalisatie SNS REAAL

34 300

Nota over de toestand van 's Rijks financiën

E¹

VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG

Vastgesteld 1 november 2023

De leden van de vaste commissie voor Financiën² hebben kennisgenomen van het afschrift van de brief van de Minister van Financiën van 6 juli 2023 aan de Tweede Kamer met de voortgangsrapportage van NLFi over de Volksbank.³ De leden van de **BBB**-fractie hebben hierover enkele vragen en opmerkingen.

Naar aanleiding hiervan is op 11 oktober 2023 een brief gestuurd aan de Minister van Financiën.

De Minister heeft op 1 november 2023 gereageerd.

De commissie brengt bijgaand verslag uit van het gevoerde schriftelijk overleg.

De griffier van de vaste commissie voor Financiën,
De Man

¹ De letter E heeft alleen betrekking op 33 532.

² Samenstelling: Kroon (BBB) (*ondervoorzitter*), Van Wijk (BBB), Heijnen (BBB), Griffioen (BBB), Martens (GroenLinks-PvdA), Crone (GroenLinks-PvdA), Karimi (GroenLinks-PvdA), Van Gorp (GroenLinks-PvdA), Rosenmüller (GroenLinks-PvdA), Van Ballekom (VVD) (*voorzitter*), Van de Sanden (VVD), Vogels (VVD), Bovens (CDA), Bakker-Klein (CDA), Aerdts (D66), Moonen (D66), Van Strien (PVV), Visseren-Hamakers (PvdD), Baumgarten (JA21), Van Apeldoorn (SP), Holterhues (CU), Van den Oetelaar (FVD), Schalk (SGP), Hartog (Volt), Van Rooijen (50PLUS), Van der Goot (OPNL).

³ *Kamerstukken I, 2022–2023, 33 532/34 300, D.*

BRIEF VAN DE VOORZITTER VAN DE VASTE COMMISSIE VOOR FINANCIËN

Aan de Minister van Financiën

Den Haag, 11 oktober 2023

De leden van de vaste commissie voor Financiën hebben met belangstelling kennisgenomen van het afschrift van uw brief van 6 juli 2023 aan de Tweede Kamer met de voortgangsrapportage van NLFI over de Volksbank.⁴ De leden van de **BBB**-fractie hebben naar aanleiding hiervan enkele vragen en opmerkingen.

De leden van de BBB-fractie lezen in de voortgangsrapportage van het *NL financial investments* (hierna: NLFI) dat de Volksbank een goede start heeft gemaakt en stappen heeft gezet ten aanzien van klantrelatie, maatschappelijke impact en aandacht voor de eigen medewerkers. Wel moesten er nog verdere stappen worden gezet. Voorts lezen deze leden in de voortgangsrapportage dat het NLFI in 2023 heeft geconstateerd dat de Volksbank het afgelopen jaar voortgang heeft gemaakt met de implementatie van de strategie. Bovendien heeft de Volksbank een hoger financieel rendement gerealiseerd. De bank werd hierbij volgens het NLFI in belangrijke mate geholpen door de marktomstandigheden, zoals de renteontwikkelingen. Kunt u aangeven op welke terreinen de Volksbank in de afgelopen periode voortgang heeft laten zien? De leden van de BBB-fractie verzoeken u hierbij inzichtelijk te maken wat deze vorderingen inhouden op het gebied van klantrelatie, maatschappelijke impact en de eigen medewerkers.

Alhoewel de Volksbank, zoals bijna alle financiële instellingen, dankzij de marktomstandigheden een goed financieel resultaat heeft behaald merken deze leden op dat het NLFI ingaat op de noodzaak tot verdere diversificatie van het verdienmodel en het verbeteren van de informatietechnologie en de kostenbeheersing. Kunt u deze noodzaak nader toelichten? Wat zijn de inzichten van het NLFI als de marktomstandigheden (dalende rente) negatief wijzigen? Kunt u aangeven wat de kansen van de Volksbank zijn om de strategie in 2025 te realiseren of, op de kortere termijn, in 2024 de noodzakelijke stappen te zetten tot verbetering?

In de brief van 6 juli 2023 schrijft u in de appreciatie het volgende: «Ik ben het eens met NLFI dat de effectiviteit van de gekozen strategie en de mate van realisatie daarvan in grote mate het toekomstige succes van de Volksbank zal bepalen».⁵ Het valt deze leden op dat u hier niet de externe marktomstandigheden bij betreft, die volgens deze leden zeer relevant zijn. Kunt u een reflectie geven op de zienswijze van de leden van de BBB-fractie?

De leden van de vaste commissie voor Financiën zien uw reactie met belangstelling tegemoet en ontvangen deze graag uiterlijk 7 november 2023.

De voorzitter van de vaste commissie voor Financiën,
W.T. van Ballekom

⁴ *Kamerstukken I, 2022–2023, 33 532/34 300, D.*

⁵ *Kamerstukken I, 2022–2023, 33 532/34 300, D, pagina 3.*

BRIEF VAN DE MINISTER VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Eerste Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 1 november 2023

Hierbij zend ik u de antwoorden op de schriftelijke vragen die zijn gesteld door de vaste commissie voor Financiën naar aanleiding van het afschrift voortgangsrapportage van NLF1 over de Volksbank.⁶ Deze vragen zijn ingezonden op 11 oktober 2023 met kenmerk 173663U.

De Minister van Financiën
S.A.M. Kaag

⁶ Kamerstukken I, 2022–2023, 33 532/34 300, D.

Antwoorden van de Minister van Financiën op vragen van de vaste commissie voor Financiën (ingezonden).

Vraag 1

De leden van de BBB-fractie lezen in de voortgangsrapportage van het NLfinancial investments (hierna: NLFI) dat de Volksbank een goede start heeft gemaakt en stappen heeft gezet ten aanzien van klantrelatie, maatschappelijke impact en aandacht voor de eigen medewerkers. Wel moesten er nog verdere stappen worden gezet. Voorts lezen deze leden in de voortgangsrapportage dat het NLFI in 2023 heeft geconstateerd dat de Volksbank het afgelopen jaar voortgang heeft gemaakt met de implementatie van de strategie. Bovendien heeft de Volksbank een hoger financieel rendement gerealiseerd. De bank werd hierbij volgens het NLFI in belangrijke mate geholpen door de marktomstandigheden, zoals de renteontwikkelingen. Kunt u aangeven op welke terreinen de Volksbank in de afgelopen periode voortgang heeft laten zien? De leden van de BBB-fractie verzoeken u hierbij inzichtelijk te maken wat deze vorderingen inhouden op het gebied van klantrelatie, maatschappelijke impact en de eigen medewerkers.

Antwoord 1

In de voortgangsrapportage 2023 is een overzicht van de voortgang opgenomen tot en met de jaarcijfers 2022. De Volksbank heeft bij haar halfjaarcijfers 2023, gepubliceerd op 11 augustus 2023⁷, de volgende voortgang laten zien ten aanzien van klantrelatie, maatschappelijke impact en eigen medewerkers vervolgens:

Klantrelatie: voor de voortgang op klantrelatie hanteert de Volksbank twee kpi's, te weten (i) het aantal actieve multi-klanten⁸ en (ii) de Net Promoter Score (NPS). De NPS score meet hoe sterk de relatie is die klanten ervaren op basis van hun tevredenheid over en vertrouwen in hun bank. Hoe hoger de score, hoe sterker de relatie is die klanten gemiddeld ervaren.

De vorderingen ten aanzien van deze kpi's de afgelopen periode laten een gemengd beeld zien. Hieronder zijn de vorderingen schematisch weergegeven:

Jaar	Aantal multi-klanten	NPS
Einde 2020	949.000	+ 2
Einde 2022	1.087.000	- 1
Medio 2023	1.126.000	0
Doelstelling 2025	1.300.000	+ 13

Op basis van de halfjaarcijfers 2023 lijkt de Volksbank op de goede weg om de 2025 doelstelling voor het aantal multiklanten te behalen.

De daling van de NPS score eind 2022 was volgens de Volksbank onder meer te wijten aan de introductie van Basisbankieren (betaal- en spaarrekening voor een vast tarief per maand) en een veranderende renteomgeving. Eind juni 2023 steeg de NPS naar «0». De Volksbank loopt daarmee achter op haar doelstellingen in aanloop naar 2025.

⁷ <https://newsroom.devolksbank.nl/resultaten-over-het-eerste-halfjaar-2023/>.

⁸ Actieve multi-klant: een klant met een betaalrekening en minstens een product uit een andere productgroep, die minstens tien klantgeïnitieerde transacties voor drie maanden op rij op zijn of haar betaalrekening heeft gedaan.

Maatschappelijke impact: De Volksbank maakt haar maatschappelijke impact voornamelijk inzichtelijk via haar ambitie om te streven naar een 75% «klimaatneutrale balans» in 2025 en 100% in 2030.

Jaar	Balans % klimaatneutraal
Einde 2020	45%
Einde 2022	62%
Medio 2023	66%
Doelstelling 2025	75%

De stijging van in de afgelopen periode kwam met name door de aankoop van meer klimaatobligaties en investeringen in hernieuwbare energieprojecten. Daarnaast heeft elk merk een specifiek en eigen thema: duurzaamheid voor ASN Bank, goed wonen voor iedereen voor BLG Wonen, leefbaarheid voor RegioBank en gelijke groeikansen voor ieder mens voor SNS. Op basis van deze cijfers lijkt de Volksbank op de goede weg om de 2025 doelstelling te behalen.

Eigen medewerkers: De Volksbank maakt haar vordering hieromtrent zichtbaar via de score op «oprechte aandacht voor medewerkers», dat wordt berekend op basis van de uitkomst van medewerkersonderzoeken. De doelstelling voor deze kpi is dat medewerkers in 2025 «oprechte aandacht voor medewerkers» door de Volksbank beoordelen met minstens een 7,5.

Jaar	Aantal multi-klanten
Einde 2020	7,9
Einde 2022	7,6
Medio 2023	7,7
Doelstelling 2025	Minstens 7,5

De afgelopen jaren laten een vrijwel stabiel beeld zien. Op basis van de recente cijfers lijkt de Volksbank op de goede weg om de doelstellingen voor 2025 te behalen.

Vraag 2

NLFI gaat in de VGR in op de noodzaak tot verdere diversificatie van het verdienmodel en het verbeteren van de informatietechnologie en de kosten-beheersing. Kunt u deze noodzaak nader toelichten?

Antwoord 2

Diversificatie: Het verdienmodel van de Volksbank is in grote mate afhankelijk van rentebaten, die grotendeels afhankelijk zijn van externe omstandigheden, zoals de renteontwikkeling. Dit maakt de Volksbank kwetsbaar. Om ook in een laag renteklimaat een gezond rendement te kunnen behalen, dient de Volksbank een meer gebalanceerd verdienmodel na te streven en meer activiteiten te ontplooiën die (bestendige) inkomsten uit provisies en beheervergoedingen opleveren. In deze context heeft de Volksbank haar bedrijfsmodel aangepast en hebben haar bankmerken (SNS, ASN Bank en RegioBank) in 2022 een maandelijkse vergoeding voor basisbankdiensten ingevoerd.

IT: Informatietechnologie wordt (in brede zin) gebruikt bij allerlei bedrijfsprocessen, zoals klantbediening en klantveiligheid, transactieverwerking en externe rapportagevereisten. Deze technologie dient up-to-date te zijn

en te blijven om aan de klantverwachtingen en wet- en regelgevingsvereisten te voldoen.

Kostenbeheersing: De operationele lasten van de Volksbank zijn de afgelopen jaren sterk gestegen als gevolg van hogere personeelskosten en initiatieven om de robuustheid van de bedrijfsvoering te verbeteren, voornamelijk op het gebied van klantintegriteit en het IT-fundament. Voor de mate van kostenbeheersing wordt gebruik gemaakt van de kosten-inkomen verhouding (CI-ratio). Deze heeft bij voorkeur een stabiel (of dalend) karakter. De kosten-inkomensverhouding is bij de Volksbank nog onvoldoende stabiel door het eenzijdige verdienmodel in combinatie met structureel gestegen lasten. De Volksbank verwacht dat de strategische initiatieven de komende jaren een positief effect hebben op de CI-ratio.

Vraag 3

Wat zijn de inzichten van het NLFi als de marktomstandigheden (dalende rente) negatief wijzigen?

Antwoord 3

Renteontwikkelingen hebben hun weerslag op de door banken gemaakte rentemarges, obligo volumes en voorzieningenstanden. Een dalende rente als gevolg van monetaire verruiming zal grosso modo voor een bank leiden tot een verlaging van de rentabiliteit (de rentabiliteitseisen kunnen daarentegen ook lager zijn). Voor banken die grotendeels afhankelijk zijn van rente-inkomsten (zoals de Volksbank) zal de impact groter zijn. Dit tekent de noodzaak van diversificatie van het verdienmodel van de Volksbank, aldus NLFi.

Vraag 4

Kunt u aangeven wat de kansen van de Volksbank zijn om de strategie in 2025 te realiseren of, op de kortere termijn, in 2024 de noodzakelijke stappen te zetten tot verbetering?

Antwoord 4

De focus ligt bij de Volksbank op de implementatie van de strategie, die moet leiden tot structurele verbeteringen. De renteontwikkelingen geven de Volksbank hierbij op dit moment wind in de rug. Over heel 2023 verwacht de bank daarom een substantieel hogere nettowinst. De bank zal deze benutten voor het doen van investeringen om zo haar operationele en financiële robuustheid te vergroten.

NLFi zet haar constructieve dialoog met de Volksbank voort en daagt de Volksbank kritisch uit op de voortgang van de implementatie van de strategie en het behalen van de doelstellingen in 2025. NLFi heeft daarbij bijzondere aandacht voor de hiervoor genoemde diversificatie van het verdienmodel, kostenbeheersing, IT en klant integriteit vraagstukken.

Vraag 5

In de brief van 6 juli 2023 schrijft u [Minister] in de appreciatie het volgende: «Ik ben het eens met NLFi dat de effectiviteit van de gekozen strategie en de mate van realisatie daarvan in grote mate het toekomstige succes van de Volksbank zal bepalen». Het valt deze leden op dat u hier niet de externe marktomstandigheden bij betreft, die volgens deze leden zeer relevant zijn. Kunt u een reflectie geven op de zienswijze van de leden van de BBB-fractie?

Antwoord 5

Banken zijn cyclische bedrijven en het is juist dat externe marktomstandigheden van invloed kunnen zijn op het (korte termijn) succes van de Volksbank. De huidige, vooralsnog hogere rentestanden, leiden tot hogere

rendementen in de gehele bankensector, hetgeen bijdraagt aan het succes van de Volksbank.

Daarbij moet worden opgemerkt dat de Volksbank echter geen unieke positie inneemt ten opzichte van andere spelers in de sector, die dezelfde wind in de rug ervaren. Om een succesvolle toekomst voor de lange termijn te garanderen, dient de Volksbank daarom met focus verder te werken aan een meer bestendige organisatie. De mate van realisatie van de gemaakte keuzes in de strategie zullen de komende jaren het succes van de Volksbank bepalen.