



TER BESLISSING

Aan
de minister

nota

NLFI voortgangsrapportage Volksbank 2023

Generale Thesaurie
Directie Financieringen

Persoonsgegevens

Datum
13 juni 2023

Notanummer
2023-0000151406

Bijlagen
1. Concept Kamerbrief
2. Afschrift Eerste Kamer
3. Voortgangsrapportage

Aanleiding

NLFI publiceert ieder jaar een rapportage waarin zij evalueert of de Volksbank gereed is voor een besluit over haar toekomst. De rapportage wordt vervolgens met een begeleidende Kamerbrief naar beide Kamers verzonden. NLFI heeft recentelijk de voortgangsrapportage (VGR) 2023 met ons gedeeld. In deze nota informeren wij u hierover en vragen wij uw akkoord om de bijgevoegde Kamerbrief inclusief bijlagen naar beide Kamers te sturen.

Beslispunten

- Stemt u in met de verzending van de concept Kamerbrief (bijlage 1)? Zo ja, wilt u de Kamerbrief en een afschrift voor de Eerste Kamer (bijlage 2) ondertekenen? De brief zal met de voortgangsrapportage van NLFI (bijlage 3) aan beide Kamers worden verzonden.
- Stemt u in met het openbaar maken van de nu voorliggende nota, conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's?

Kernpunten

- In 2021 heeft de Volksbank een nieuwe strategie 2025 vastgesteld die als doel heeft een duurzaam en robuust bedrijfsmodel voor de bank te verankeren. Met de succesvolle implementatie van de strategie zal de bank volgens NLFI vervolgens beter zijn gepositioneerd voor (een besluit over) de toekomst.
- In 2022 concludeerde NLFI dat de Volksbank een goede start had gemaakt met de strategie, maar dat de bank wel nog enkele jaren nodig zou hebben voor de uitrol ervan.
- Uit de VGR 2023 blijkt dat de Volksbank het afgelopen jaar verdere voortgang heeft gemaakt met de implementatie van haar strategie. De Volksbank heeft in 2022 een hoger financieel rendement gerealiseerd. Deze stijging is voornamelijk het gevolg van de marktomstandigheden (zoals de hogere rentes) en is nog niet zozeer het gevolg van structurele verbeteringen van het verdienmodel van de bank.
- NLFI is van mening dat de Volksbank nog wezenlijke uitdagingen heeft die het hoofd moeten worden geboden om de doelstellingen de komende jaren te kunnen bereiken. In het bijzonder gaat NLFI in op de volgende noodzakelijke verbeteringen:
 - Verdere diversificatie verdienmodel: het is volgens NLFI noodzakelijk voor de Volksbank om een gediversifieerd verdien- en fundingmodel

tot stand te brengen waarmee de bank zowel in tijden van hoge als lage rente voldoende inkomsten genereert. In haar strategie werkt de Volksbank eraan om zijn gevoeligheid voor renteontwikkelingen te verminderen.

- o IT: op het gebied van IT blijft de Volksbank achter ten opzichte van het nagestreefde tijdspad voor verbeteringen.
- o Kostenbeheersing: net zoals andere banken heeft Volksbank te maken met hoge kosten die verbonden zijn aan het voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving, waaronder de Wwft. De Volksbank werkt volgens NLF1 hard aan het behalen van de doelstellingen in 2025, maar het is nog niet te zeggen of dit voor alle doelstellingen mogelijk is.

NLF1 geeft aan de Volksbank kritisch te blijven uitdagen op de voortgang van de implementatie van de strategie en het behalen van de doelstellingen in 2025. Hierbij zal NLF1 in het bijzonder aandacht hebben voor de hierboven genoemde punten.

- In vorige voortgangsrapportages heeft NLF1 toegelicht dat zij verwacht dat het meerdere jaren zal duren voordat de resultaten van de implementatie van zijn strategie zichtbaar zullen worden in structurele verbetering van de financiële resultaten. Dat is niet veranderd.
- In de Kamerbrief geeft u langs bovenstaande lijnen een samenvatting van de voortgangsrapportage van NLF1, met daarbij ook een korte appreciatie van de bevindingen. In lijn met vorig jaar geeft u aan dat u het positief vindt dat Volksbank stappen maakt, maar dat het belangrijk is dat er meer stappen gemaakt zullen worden. Daarnaast geeft u aan dat de bank de tijd moet krijgen om de benodigde verdere stappen te zetten, maar dat u tegelijkertijd belang hecht aan een voortvarende implementatie van de strategie en dat u zich daarover door NLF1 laat informeren.
- NLF1 zal ons blijven informeren over de voortgang van de implementatie, waarbij wij specifiek aandacht houden voor de door NLF1 genoemde uitdagingen.
- De voortgangsrapportage staat los van het proces rondom het komen tot een richtinggevend besluit over de toekomst van de Volksbank. In uw Kamerbrief van 26 mei 2023 heeft u de Kamer geïnformeerd over de stappen die u zal nemen om tot dat besluit te komen.

Toelichting

Voortgangsrapportage NLF1 2023

- De Volksbank hanteert een aantal prestatie-indicatoren of key performance indicators, zie de volgende pagina voor een overzicht. In de voortgangsrapportage heeft NLF1 aan de Volksbank de kans geboden de stand van zaken toe te lichten
- Uit de toelichting van de Volksbank volgt dat de hierboven weergegeven klantgewogen *Net Promoter Score* daalde tot -1 in 2022 ten opzichte van +6 in 2021 en de klantgewogen klantrelatiescore daalde van 56 in 2021 naar 53 in 2022. Volgens Volksbank zijn beide dalingen te relateren aan de veranderende renteomgeving en de invoering van bepaalde basispakketten. NLF1 merkt hierover op dat de daling als gevolg heeft dat de Volksbank zich extra zal moeten inspannen om de doelstellingen voor 2025 te halen.
- NLF1 geeft aan dat voor de Volksbank een focus op een voortvarende implementatie van de financiële en operationele doelstellingen, leidend tot structurele verbeteringen, belangrijk blijft voor behoud van zicht op een (min

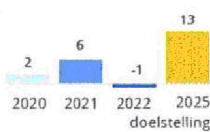
of meer) zelfstandige toekomst. NLFI zal haar constructieve dialoog met de Volksbank voortzetten, waarbij het de Volksbank kritisch uit blijft dagen op de voortgang van de implementatie van de strategie en het behalen van de

Kerncijfers

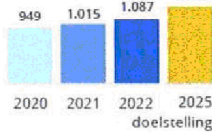
GEDEELDE WAARDE KPI'S

Klanten

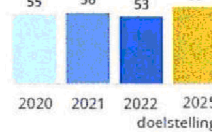
Klantgewogen gemiddelde Net Promoter Score



Actieve multiklanten (in duizenden)

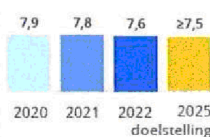


Klantgewogen gemiddelde Klantrelatiescore



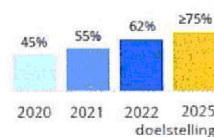
Medewerkers

Oprechte aandacht



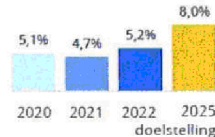
Maatschappij

Klimaatneutrale balans¹

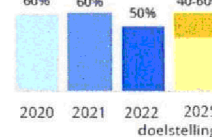


Aandeelhouder

Rendement op eigen vermogen

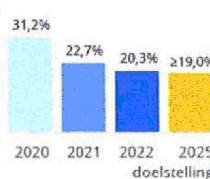


Dividend pay-out ratio

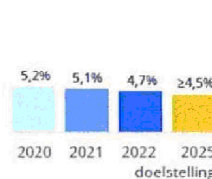


Overige doelstellingen

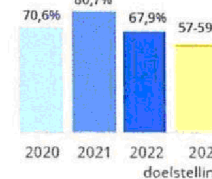
Tier 1-kernkapitaalratio²



Leverage ratio



Efficiency ratio³



doelstellingen in 2025.

Communicatie

De voortgangsrapportages over de Volksbank in het kader van de toekomst van de bank kunnen doorgaans op publicitaire aandacht rekenen. Wij zullen een spreeklijn opstellen.

NLFI publiceert de VGR en uw brief aan de TK op hun website.

Politiek/bestuurlijke context

In een Kamerbrief van 26 mei 2023 heeft u een procesvoorstel geschetst om uiteindelijk in de loop van 2024 een richtinggevend besluit te nemen over de toekomst van de Volksbank. Het richtinggevende besluit zal het kader zijn waarbinnen een definitieve keuze over de toekomst van de Volksbank zal worden gemaakt.

Het uitgangspunt blijft dat een definitieve keuze pas kan worden gemaakt, nadat NLFI heeft vastgesteld dat de bank klaar is voor een besluit over haar toekomst.

De jaarlijkse voortgangsrapportages van NLF1 beschrijven in hoeverre de Volksbank gereed is voor een dergelijk besluit. De voorliggende rapportage beschrijft dat de bank nog niet gereed is hiervoor en dat de bank richting 2025 nog een aantal wezenlijke uitdagingen heeft om de strategie succesvol te implementeren.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.
