ma 27/5, 11.00-13.30 uur

Ministerie van Financiën

Akkoord CvL 24/5

HEDEN – VOOR UW WERKBEZOEK OP MAANDAG
TER BESLISSING
Aan
de minister

Generale Thesaurie
Financiële Markten

Persoonsgegevens

nota

Aanvullende informatie werkbezoek discriminatie en nieuwe versie brief

Datum
24 mei 2024

Notanummer
2024-0000333546

Bijlagen
1. Factsheet grijze en zwa
2. Factsheet risico-indicat
3. Uitspraken NCDR
4. Schone versie brief
5. TC versie brief
6. Aangepast persbericht
7. Eerdere nota

Aanleiding

- Op 27 mei is uw werkbezoek over het discriminatie-rapport en de sectorstandaarden gepland. Tijdens de voorbespreking op 23 mei heeft u gevraagd om aanvullende achtergrondinformatie.
- Daarnaast is op 24 mei uw aanbiedingsbrief nogmaals met u besproken naar aanleiding van uw opmerkingen (Bijlage 7). Dank voor snelle oppakking

Beslispunt

1. Bent u akkoord met de nieuwe versie van de brief (bijlage 4)? Als u instemt verzoeken wij u bijlage 4 te ondertekenen?
2. Graag ook uw akkoord voor het openbaar maken van bijgevoegde eerdere nota's en de nu voorliggende nota, conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's.

Kernpunten

- U treft in de bijlages 1 en 2 twee factsheets aan;
  1. over de grijze en zwarte lijst, en
  2. over risico-indicatoren van de Wwft.
- U treft in bijlage 3 de uitspraken over het terrein van financiële markten van de NCDR aan.
- U treft een schone versie van de aanbiedingsbrief in bijlage 4 en een track changes versie in bijlage 5, met daarin uw opmerkingen verwerkt.
- In bijlage 6 is het aangepaste persbericht opgenomen.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

wo. 22/5, 10.00 uur

Ministerie van Financiën

- Dank!
- graag bespreken
- zie al opmerkingen bij brief en persbericht

TER BESLISSING
Aan
de minister

Generale Thesaurie
Financiële Markten

Persoonsgegevens

nota

Publicatie onderzoek naar ervaren discriminatie door banken

Datum
15 mei 2024

Notanummer
2024-0000297068

Bijlagen
1. Kamerbrief
2. Persbericht
3. Onderzoek KPMG
4. Concept onderzoek DNB
5. Nota FM 194018

Aanleiding

Naar aanleiding van de signalen over discriminatie door banken heeft u een extern onderzoek laten uitvoeren naar ervaren discriminatie. U informeert de Kamer over de uitkomsten van dit onderzoek en de vervolgstappen.

Beslispunten

- Gaat u akkoord met de Kamerbrief (bijlage 1)? Zo ja, dan vragen wij u de ondertekenen.
- Gaat u akkoord met het persbericht (bijlage 2)?
- Graag uw akkoord voor het openbaar maken van eerdere en de nu voorliggende nota, conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's. Omlijnde delen worden voorafgaand aan openbaarmaking onleesbaar gemaakt.

Kernpunten

- Het ministerie heeft eerder signalen ontvangen dat sommige klanten, waaronder moslims, discriminatie ervaren in de interactie met banken of betaalinstellingen.
- Uw ambtsvoorganger heeft een onderzoek naar deze signalen uitgezet. Dit onderzoek is uitgevoerd door KPMG en I&O Research. De hoofdvraag van dit onderzoek is: *In welke mate en op welke wijze ervaren burgers discriminatie bij de dienstverlening door banken en betaalinstellingen?* Het onderzoek bevat een kwalitatief (interviews) en een kwantitatief (vragenlijst) deel. Het onderzoek vindt u in Bijlage 3.
- U doet met deze kamerbrief drie toezeggingen en een motie af (zie politiek/bestuurlijke context).
- Het rapport bevat vier hoofdconclusies:
    1. Een op de tien burgers (inclusief zij die twijfelen) heeft discriminatie in het contact met banken of betaalinstellingen ervaren.
    2. Wanneer er naar bevolkingsgroepen gekeken wordt, ervaren burgers met een niet-westerse migratieachtergrond het vaakst discriminatie. Als er gekeken wordt naar leeftijdscategorieën ervaren jongeren het vaakst discriminatie.
    3. Overmatige controle door banken/en of betaalinstellingen is de meest genoemde gedraging die leidt tot een gevoel van discriminatie.

4. Ervaren discriminatie heeft een negatieve impact op zowel getroffen burgers als de samenleving.

- De Nationaal Coördinator Discriminatie en Racisme (NCDR) leidde uit de signalen af dat discriminatie veroorzaakt zou kunnen worden door de Wwft. Het onderzoek laat zien dat banken soms vragen stellen waar geen enkele wet om vraagt (bijvoorbeeld hoelang iemand in Nederland woont en in welke buurt). Het ligt dus niet zozeer aan een specifieke wet maar aan de uitvoering en vertaling van hun taken door banken.
- DNB heeft ook onderzoek gedaan (bijlage 4) en heeft gekeken naar de maatregelen die banken treffen om bij de naleving van de Wwft discriminatie tegen te gaan. U vindt de conceptversie van het onderzoek van DNB in bijlage 3. DNB zal hun onderzoek in dezelfde week publiceren als de week waarin u het onderzoek van KPMG naar de TK stuurt. De NVB heeft ook een eigen vragenlijst bij hun leden uitgezet, u bent hierover geïnformeerd (FM 194018, bijlage 5).
- Omdat de conclusies serieus zijn wilt u actie ondernemen. DNB en NVB ondernemen ook acties op basis van hun onderzoeken. Die acties zijn ook opgenomen in de Kamerbrief.
- Omdat de ervaringen op basis van het rapport vrijwel uitsluitend betrekking hebben op hoe de klant benaderd en behandeld wordt, dient daar de grootse verbetering doorgevoerd te worden. U geeft in de brief drie oplossingsrichtingen aan:
    1. verbeteringen in de communicatie van banken richting de klant,
    2. betere naleving wet- en regelgeving, en
    3. verbeteren sensitiviteit.
- In het slot geeft u aan deze oplossingsrichtingen te willen (blijven) toetsen bij mensen die discriminatie ervaren om te checken of men op de goede weg is. U doet de toezegging om rond de jaarwisseling de Kamer opnieuw te informeren.
- Wij begrijpen van de NVB dat zij ook een reactie op het KPMG-rapport zullen geven en mogelijk nog met meer acties komen dan in de brief genoemd staat. Deze acties wilde de NVB niet met ons delen.

Toelichting

Oplossingsrichtingen

- In de brief zijn de oplossingsrichtingen langs drie sporen vormgegeven: 1) communicatie, 2) naleving wet- en regelgeving, en 3) bewustzijnsvermogen. Binnen deze drie sporen worden verschillende acties genoemd:
    1. Wat betreft communicatie heeft de NVB aangegeven de klantcommunicatie samen met de banken tegen het licht te gaan houden. Uit het onderzoek van de NVB blijkt dat banken amper klachten ontvangen van discriminatie van hun klanten. Maar uit het onderzoek van KPMG blijkt dat deze discriminatie wel wordt ervaren. U roept de banken op om ook hiermee aan de slag te gaan.
    2. Bij naleving van wet- en regelgeving dient er aandacht te komen voor *overcompliance*. De NVB heeft aangegeven te kijken naar een sectorstandaard voor islamitische organisaties. U roept daarnaast de banken ook op om breder naar het klantenonderzoek te kijken, omdat discriminatie niet alleen bij moslims voortkomt aldus het onderzoek.

3. Bij verbeteren sensitiviteit heeft de NVB aangegeven dat banken onderzoek gaan doen en kennis en ervaring gaan uitwisselen om eventuele (onbewuste) vooroordelen intern bespreekbaar te maken en zelf aan te pakken. Ook zijn zij aangesloten bij het meldpunt voor discriminatie. DNB zal naar aanleiding van hun onderzoek in 2025 een vervolgonderzoek doen om te kijken of de banken aan de slag gegaan zijn met de aanbevelingen van DNB.

Onderzoek DNB

- DNB heeft onderzoek gedaan naar de maatregelen die banken nemen om bij de naleving van de Wwft discriminatie te voorkomen. Dit heeft zij gedaan door middel van een vragenlijst aan 25 banken die 98% van particulieren en MKB-klanten bedienen. De bevindingen zijn:
  1. De banken omschrijven een grote verscheidenheid aan maatregelen, maar deze lopen sterk uiteen in termen van concreetheid en gerichtheid.
  2. Discriminatie wordt door veel banken met name gezien als het risico op uitsluiting.
  3. Anti-discriminatie trainingen richten zich vaak op de eigen werkvloer, niet op de relatie tot de klant.
- DNB vindt dat er verbeteringen nodig zijn en doet daartoe de volgende aanbevelingen:
  1. Hanteer een alomvattende definitie van discriminatie, die naast het risico op uitsluiting ook het risico op anders behandeld of achtergesteld worden omvat.
  2. Neem in de communicatie met klanten verdere maatregelen om tegen te gaan dat discriminatie wordt ervaren, om de kloof tussen de ervaren discriminatie door klanten en het zelfbeeld van banken ten aanzien van risicobeheersing te dichten.
  3. Zet effectieve maatregelen in om (ervaren) discriminatie te detecteren.
  4. Zet meer trainingen in op het gebied van *biases* en discriminatie, voor alle lagen in de organisatie, en verbreed de scope naar de interactie met de klant.
  5. Ontwikkel gericht beleid op het tegengaan van discriminatie, en evalueer de werking van dit beleid.
  6. Verduidelijk hoe de *three lines of defense* concreet bijdragen aan het tegengaan van discriminatie, onder andere in hun beoordelingen en onderzoeken.
  7. Stel een integraal beeld op van alle (expliciete) anti-discriminatiemaatregelen op.
- DNB doet in 2025 vervolgonderzoek naar de aanbevelingen die zij heeft gedaan bij banken.

Communicatie

- U brengt op 27 mei een werkbezoek aan de Ulu Moskee en stichting Kerk in actie om o.a. het onderzoek te bespreken onder leiding van Farid Azarkan. NOS zal aanwezig zijn om achteraf reacties op te halen. In de bijlage (2) vindt u het voorstel voor het persbericht. De voorbereiding voor het werkbezoek en de socials ontvangt u separaat.
- DNB publiceert hun onderzoek gelijktijdig en stuurt een persbericht uit. Zij hebben nog geen verdere media optredens gepland.

- De NVB heeft aangegeven te reageren op het onderzoek.

Politiek/bestuurlijke context

- Motie van het lid Azarkan om onderzoek te doen naar de risicoselecties die banken ter implementatie van de Wwft gebruiken, Kamerstukken II 2021-2022, 31 4 77, nr. 66.
- Toezegging om voor 1 juni uw Kamer te informeren over de conclusies uit deze onderzoeken en over oplossingsrichtingen, Kamerstukken II, 2023-2024, 31477, nr. 100.
- Toezegging om de Kamer te informeren over het onderzoek van de Nederlandse Vereniging van Banken naar discriminatie en over het onderzoek het ministerie van Financiën over dit onderwerp, Kamerstukken II 2023-2024, TZ20 240, nr. 008.
- Toezegging om te kijken of een ¨code of conduct¨ een rol in kan spelen bij discriminatie en de Kamer hierover nader informeren, Kamerstukken II 2023-2024, TZ20 240, nr. 007

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Afhankelijk van de publicatie van het onderzoek van DNB, voorzien op zelfde dag, hoeft er niets gelakt te worden. Anders dienen de passages betreffende het onderzoek van DNB gelakt te worden.

Ministerie van Financiën

zie aant.

TER BESLISSING
Aan
de minister

Generale Thesaurie
Financiële Markten

Persoonsgegevens

nota

Nieuwe versie kabinetsreactie onderzoek ervaren discriminatie

Datum
22 mei 2024

Notanummer
2024-0000328622

Bijlagen
1. Kamerbrief
2. Kamerbrief TC
3. Persbericht
4. Eerdere nota

Aanleiding
U had enkele tekstwijzigingen bij de eerste versie van de kabinetsreactie op het onderzoek naar ervaren discriminatie (Bijlage 4). Die zijn op 22 mei met u besproken en verwerkt in bijgaande nieuwe versie.

Beslispunten
1. Bent u akkoord met de nieuwe versie van de brief en het nieuwe persbericht?
   Zo ja, dan vragen wij u de Kamerbrief (bijlage 1) te ondertekenen.
2. Graag ook uw akkoord voor het openbaar maken van bijgevoegde eerdere nota's en de nu voorliggende nota, conform de beleidslijn Actieve openbaarmaking nota's.

Kernpunten
- U had enkele opmerkingen bij de brief en enkele toevoegingen. Daarnaast had u ook opmerkingen op het persbericht. Beide zijn opnieuw bijgevoegd.
- In bijlage 2 vindt u een versie van de brief met gemarkeerde wijzigingen, waarin u kunt zien wat er is aangepast ten opzichte van de vorige versie.
- In Bijlage 3 vindt u het aangepaste persbericht.

Communicatie & politiek/bestuurlijke context
n.v.t.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.