

32 013 Toekomst financiële sector

30 950 Racisme en Discriminatie

Nr. 310 Brief van de minister van Financiën

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 29 september 2025

Met deze brief informeer ik u over de voortgang van de aanpak van ervaren discriminatie van burgers door banken en betaalinstanties. Discriminatie is verboden en onacceptabel. De afgelopen jaren zijn er signalen bij mijn ministerie hierover binnengekomen, onder andere via de Nationaal Coördinator Racisme en Discriminatie (NCDR). Naar aanleiding hiervan is vorig jaar onderzoek gedaan naar ervaren discriminatie. Daaruit bleek dat burgers inderdaad discriminatie ervaren in de interactie met banken. Discriminatie mag niet plaatsvinden. Het is pijnlijk dat mensen discriminatie ervaren.

Het is van groot belang dat banken en betaalinstanties voorkomen dat hun klanten discriminatie ervaren in de dienstverlening en interactie. Daarom zijn er verschillende acties aangekondigd.¹ In december 2024 heb ik hier een voortgangsupdate op gegeven.² De afgelopen periode heb ik samen met onder andere De Nederlandsche Bank (DNB), de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) verder gewerkt aan de diverse acties om dit probleem aan te pakken.³ Zo heeft de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) projectteams van medewerkers van verschillende banken opgezet om met de acties aan de slag te gaan. Ook hebben DNB en AFM stappen gezet om in hun rol als toezichthouder discriminatie door banken te voorkomen. DNB heeft ook het eerste gedeelte van het aangekondigde vervolgonderzoek afgerond.

In deze brief ga ik allereerst in op het onderzoek dat ik heb laten uitvoeren door Ipsos I&O. Vervolgens ga ik in op de stand van zaken van de diverse acties. Ten slotte beschrijf ik de vervolgstappen. Deze brief is een vervolg op mijn eerdere voortgangsbrief uit december 2024.⁴

¹ Kamerstukken II 2023-2024, 32 013, nr. 289

² Kamerstukken II, 2024/2025, 32 013, nr. 301.

³ Denk aan het bericht van ING uit mei 2025 over de manier waarop de bank verantwoordelijkheid neemt om ervaren discriminatie te voorkomen.

⁴ Kamerstuk 32 013, nr. 301.

1. Uitkomsten onderzoeken

Onderzoek periodieke monitoring ervaren discriminatie

Eerder dit jaar heb ik onderzoek laten verrichten door bureau Ipsos I&O. Hiermee geef ik invulling aan de motie van de leden Ergin (DENK) en Bamenga (D66) over het periodiek monitoren van ervaren discriminatie.⁵ De onderzoekers hebben een vragenlijst uitgezet bij burgers over ervaren discriminatie in de interactie met banken en betaalinstellingen. Deze vragenlijst is, met oog op de vergelijkbaarheid van de uitkomsten, vrijwel gelijk aan de vragenlijst die door KPMG en Ipsos I&O is gebruikt voor het onderzoek uit 2024.⁶ U vindt het onderzoeksrapport van Ipsos I&O in bijlage 1.

Van de respondenten in het onderzoek geeft 4,9 procent aan discriminatie te ervaren. Dit is lager dan de 6,5 procent uit het onderzoek van 2024. De overige resultaten zijn grotendeels vergelijkbaar met die uit 2024. Het gaat dan bijvoorbeeld om welke groepen discriminatie ervaren en de oorzaken en gevolgen van ervaren discriminatie. Het onderzoek betreft een kwantitatieve analyse, er wordt geen verdere duiding gegeven over de oorzaken van de wijzigingen ten opzichte van het onderzoek uit 2024. Het is op basis van twee metingen nog te vroeg om in het onderzoek trends te zien over ervaren discriminatie.

Uit het onderzoek blijkt verder dat burgers met een niet-Europese migratiegrond zich, net als vorig jaar, vaker gediscrimineerd voelen. Het gaat om 9 procent van de respondenten in 2025, ten opzichte van 14 procent in 2024. Er is dus sprake van een afname. Leeftijd, de financiële situatie, of een migratieachtergrond worden door respondenten verder genoemd als factoren die tot ervaren discriminatie leiden. Daarbij geeft men vooral aan te maken te hebben met overmatige controle door banken en betaalinstellingen, maar ook met onprettige behandeling of weigering van dienstverlening. In 2025 hadden meer burgers die discriminatie ervoeren te maken met een weigering van diensten (16%) dan in 2024 (7%). Een meerderheid van de burgers die discriminatie ervaart, geeft aan dat dit tot negatieve gevolgen leidt. Daarbij noemen de respondenten met name emotionele gevolgen, maar ook praktische en financiële gevolgen. De respondenten geven aan ervaringen met discriminatie vooral te delen met familie, vrienden en kennissen. In mindere mate dienen ze een klacht in bij de betreffende bank of bij een derde partij. Dat

⁵ Kamerstuk 32 013, nr. 293.

⁶ Kamerstuk 32 013, nr. 289.

laatste komt vooral doordat respondenten denken dat met het indienen van een klacht bij een bank of derde partij niets gebeurt, dat ze zelf het probleem niet belangrijk genoeg vinden, of het indienen van een klacht te veel gedoe vinden.

Zoals ik aangaf, is het nu te vroeg om te spreken over trends. Er is weliswaar een lichte afname van ervaren discriminatie, maar ik vind het belangrijk om dit te blijven monitoren voordat ik hier conclusies uit trek. Ik heb Ipsos I&O gevraagd om in 2026 en 2027 dezelfde vragenlijst uit te zetten.

2. Stand van zaken vervolgacties

In mijn brief van december 2024 beschrijf ik diverse acties. Hieronder vindt u per actie de stand van zaken.

a. Verbeteren toepassing Wet ter voorkoming van witwassen (Wwft) en Sanctiewet

	<i>Actie</i>	<i>Stand van zaken</i>
i.	Opstellen van een standaard die banken helpt om non-discriminatoire te werk te gaan o.a. bij de toepassing van de Wwft en Sanctiewet.	In uitvoering
ii.	Opstellen van een werkwijze die banken toepassen bij het opzeggen en blokkeren van een rekening, inclusief duidelijkheid over de omvang en oorzaken van blokkeringen.	In uitvoering
iii.	Aandacht voor het voorkomen van discriminatie bij de herziening van de Sanctiewet en de Leidraad Financiële Sanctieregelgeving.	In uitvoering

i. NVB Standaard

De NVB werkt aan een standaard ('industry baseline') over het tegengaan van discriminatie bij de toepassing van de Wwft en Sanctiewet. In de standaard zal onder andere aandacht zijn voor verschillende risico-indicatoren, bijvoorbeeld geografische risico's en klantinteractie. De NVB heeft de afgelopen periode gewerkt aan een concept van de standaard. Daarbij betreft de NVB onder andere toezichthouders, maatschappelijke organisaties en het College voor de Rechten van de Mens. De NVB verwacht de standaard begin volgend jaar te publiceren. Hierbij worden ook de moties van de leden Ergin (DENK) en Bamenga (D66) over het

betrekken van maatschappelijke organisaties⁷ en de motie van het lid Ergin (DENK) over de aanbevelingen van het eerdere onderzoek van DNB⁸ door de NVB betrokken.

ii. Werkwijze opzeggen en blokkeren rekening

Uw Kamer vroeg eerder om meer inzicht in de omvang en aard van rekeningblokkades. Conform mijn eerdere toezegging heb ik aan de NVB gevraagd om meer informatie aan te leveren.⁹ De door de NVB aangeleverde cijfers zien zowel op tijdelijke blokkades in 2024 (bijvoorbeeld in het kader van fraude) als op blokkades die hebben geleid tot beëindiging van de klantrelatie in 2023. De cijfers zijn gebaseerd op gegevens van vier grootbanken en hebben uitsluitend betrekking op blokkades die verband houden met fraude. Uit deze gegevens blijkt dat bij klanten jonger dan 18 jaar 240 keer sprake was van beëindiging van de klantrelatie en 772 keer van een tijdelijke blokkade. In de groep van 18 tot en met 24 jaar ging het om 1.572 beëindigingen van de klantrelatie en 1.088 tijdelijke blokkades. Bij klanten van 25 jaar en ouder betrof het 3.455 beëindigingen van de klantrelatie en 3.917 tijdelijke blokkades.

Hoewel deze cijfers inzicht geven in de omvang van rekeningblokkades, bieden zij nog geen volledig beeld van de oorzaken van deze blokkades. De gegevens hebben uitsluitend betrekking op blokkades die verband houden met fraude, en geven geen informatie over de duur van tijdelijke blokkades. Ik begrijp van de NVB dat de duur van een tijdelijke blokkade mede afhankelijk is van de tijd die een klant nodig heeft om te reageren op een contactverzoek van de bank. Ik blijf dit monitoren en ben in gesprek met de NVB om bij de banken meer gegevens te verzamelen over de achterliggende redenen van rekeningblokkades.

In mijn vorige brief schreef ik dat de NVB daarnaast in de verbeteringen van de klantcommunicatie de werkwijze van het opzeggen van rekeningen meeneemt, alsmede in de standaard waar ik eerder hierboven over schreef.¹⁰ Op de communicatieverbeteringen ga ik hieronder verder in.

iii. Herziening Sanctiewet en leidraad financiële sanctieregelgeving

⁷ Kamerstuk 32 013, nr. 294.

⁸ Kamerstuk 32 013, nr. 295.

⁹ Kamerstukken II, 2024/2025, 32 013, nr. 301.

¹⁰ Kamerstukken II, 2023/2024, 32 013, nr. 297.

In mijn brief van december schreef ik dat ik op verschillende manieren ervaren discriminatie bij de toepassing van sancties wil aanpakken. Ik ben bezig met het afronden van de nieuwe informatievoorziening voor burgers en financiële ondernemingen over financiële sancties. Dit als opvolging van de huidige Leidraad Financiële Sanctieregelgeving. Ik verwacht dat de nieuwe informatie voor het eind van dit jaar wordt gepubliceerd. Verder werkt het kabinet onder coördinatie van de minister van Buitenlandse Zaken (BZ) aan het wetsvoorstel internationale sanctiemaatregelen. Dit gebeurt in twee tranches. De eerste tranche is in juli naar de Raad van State verzonden. Verder verwacht de minister van BZ later dit jaar de tweede tranche van het wetsvoorstel te kunnen consulteren. In dit deel van het wetsvoorstel zal aandacht zijn voor het voorkomen van discriminatie. Daarbij is met name de tweede tranche relevant, aangezien die zich richt op wat financiële instellingen en juridische beroepsgroepen moeten doen om sancties na te leven.

Ook is het voorkomen van discriminatie een belangrijk agendapunt in de maandelijkse sessies die mijn ministerie heeft met vertegenwoordigers van banken en andere partijen in de antiwitwasketen¹¹ in het kader van het verbeteren van het anti-witwasbeleid. Bij het bespreken van de maatregelen is een vast onderdeel hoe de maatregelen bijdragen aan het voorkomen van ervaren discriminatie en/of hoe bij de uitvoering van de maatregel discriminatie te voorkomen.

b. Verbeteren mogelijkheden burgers om klachten in te dienen

	<i>Actie</i>	<i>Stand van zaken</i>
i.	Samenwerking met discriminatie.nl.	In uitvoering

i. *Samenwerking met discriminatie.nl*

Banken werken samen met het meldpunt discriminatie.nl om de mogelijke drempel tot het indienen van een klacht te verlagen. Bij dit meldpunt kunnen burgers (ervaren) discriminatie melden. De samenwerking is erop gericht dat banken actie kunnen ondernemen op de melding om discriminatie intern aan te pakken en zo ook kunnen leren hoe ze het de volgende keer beter kunnen doen. Uit eerste inzichten blijkt dat het aantal meldingen bij dit meldpunt beperkt is. Banken zullen daarom proactief de

¹¹ Dit zijn de NVB, de drie grootbanken, DNB, de AP, het OM, de FIU, het FEC en het ministerie van JenV.

mogelijkheid van het indienen van een melding bij het meldpunt onder de aandacht brengen. Ik zal zelf in mijn nieuwe informatievoorziening over sancties (zie a iii hierboven) ook verwijzen naar discriminatie.nl.

c. Verantwoord omgaan met kunstmatige intelligentie en *machine learning*

	<i>Actie</i>	<i>Stand van zaken</i>
i.	Handreiking machine learning voor banken.	Afgerond
ii.	Wijzen op algemene algoritmekader en gebruik AI/machine learning bij mediascreening.	Afgerond
iii.	Rol DNB en AFM in toepassing AI door banken	In uitvoering

i. *Handreiking machine learning*

De NVB heeft een handreiking (*industry white paper*) voor banken opgesteld hoe machine learning kan worden toegepast door banken in het anti-witwasdomein. In deze handreiking wordt ook aandacht geschonken aan hoe discriminatie voorkomen kan worden.¹² Deze actie is daarmee afgerond.

ii. *Wijzen NVB op algoritme-APK*

In mijn brief van december 2024 gaf ik aan dat ik in lijn met de toezegging aan uw Kamer de NVB heb gewezen op het algoritme-APK zoals gebruikt door de Dienst Uitvoering Onderwijs. Daarmee is deze actie afgerond.

iii. *Rol DNB en AFM in toepassing AI door banken*

DNB en de AFM kijken binnen de bestaande normen voor een beheerste en integere bedrijfsvoering en zorgvuldige klantbehandeling naar de toepassing van AI. Het gaat dan bijvoorbeeld om eisen met betrekking tot de governance, datakwaliteit, uitlegbaarheid en het kunnen motiveren van besluiten aan klanten. AI-toepassingen vallen dus al onder het bestaande financiële toezichtkader. Daarbovenop zal de Europese AI-Verordening een aanvullend mandaat en handavingsinstrumentarium bieden. Momenteel wordt interdepartementaal gewerkt aan een wetsvoorstel ter uitvoering van de verordening.

¹² Raadpleegbaar via nwb.nl: Gericht inzetten van advanced analytics en machine learning tegen witwassen en terrorismefinanciering.

d. Klantcommunicatie banken

	<i>Actie</i>	<i>Stand van zaken</i>
i.	Aandacht voor discriminatie in interne opleiding banken.	In uitvoering
ii.	Verbetering communicatie richting klanten, bijvoorbeeld in brieven.	In uitvoering

i. *Aandacht voor discriminatie in interne opleiding banken*

De NVB gaat samen met de banken meer aandacht besteden aan het voorkomen van ervaren discriminatie in de opleiding van bankmedewerkers. Doel daarbij is om medewerkers bewust te maken van (onbewuste) vooroordelen en handvatten te bieden om bij klantcontact beter aan te sluiten bij het perspectief van de klant. De NVB bekijkt daarbij ook de mogelijkheden om tot een gezamenlijke opleiding te komen.

ii. *Verbetering communicatie richting klanten, bijvoorbeeld in brieven*

Banken hebben een schrijfwijzer opgesteld om te gebruiken bij het opstellen van brieven van banken aan hun klanten. Dit heeft als doel om de toon van dergelijke brieven meer aan te laten sluiten op het perspectief van de klant. Zoals hierboven al aangegeven, komt dit onderwerp ook aan de orde in de standaard van de NVB.

e. Vervolgacties toezichthouders

	<i>Actie</i>	<i>Stand van zaken</i>
i.	Terugkoppeling aan instellingen door DNB.	Afgerond
ii.	Gezamenlijk vervolgonderzoek AFM en DNB.	In uitvoering

i. *Terugkoppeling aan instellingen door DNB*

In 2024 publiceerde DNB het rapport 'Tegengaan van discriminatie door banken bij de naleving van de Wwft' met daarin de resultaten van een onderzoek onder 25 banken. DNB heeft na dit onderzoek gesproken met individuele instellingen om de bevindingen en verbeteringen te bespreken. Daarmee is deze actie afgerond.

ii. *Gezamenlijk vervolgonderzoek DNB en AFM*

In de voortgangsbrief van 17 december 2024 kondigde ik aan dat DNB en de AFM in 2025 een vervolgonderzoek gaan uitvoeren naar de voortgang in de aanpak van ervaren discriminatie bij de toepassing van de Wwft. DNB heeft haar deel van het vervolgonderzoek (eerste fase) gepubliceerd.¹³ Ten opzichte van het eerdere onderzoek is de reikwijdte op twee manieren vergroot. Het vervolgonderzoek richt zich niet alleen op een selectie banken, maar ook op een selectie van betaaldienstverleners/betaalinstellingen. Verder is naast de Wwft ook de Sanctiewet betrokken.

DNB heeft een vragenlijst uitgezet onder banken en betaaldienstverleners, met als doel een beeld te krijgen van de maatregelen die instellingen hebben getroffen om discriminatie te voorkomen. De resultaten laten zien dat banken belangrijke stappen hebben gezet, bijvoorbeeld door zich naast uitsluiting ook te richten op ongelijke behandeling en achterstelling van klanten, te investeren in opleiding en klantcommunicatie en door inzichten te verwerken in risicoanalyses en werkinstructies. De resultaten laten verder zien dat ook betaaldienstverleners in beweging zijn gekomen. Een aantal betaaldienstverleners heeft al voor het onderzoek eerste stappen gezet. Tegelijkertijd laat het onderzoek zien dat de betaaldienstverleners nog niet zo ver zijn als de banken, al zijn zij wel verder in hun aanpak dan de banken een jaar geleden waren. Bij de meerderheid van de betaaldienstverleners zijn vergelijkbare tekortkomingen geconstateerd als een jaar geleden bij de banken.

Voor beide sectoren biedt DNB banken en betaalinstellingen handvatten om de aanpak van discriminatie te verbeteren. Deze handvatten zien onder andere op het uitdragen van het onderwerp binnen de instellingen, het duidelijk beleggen van het onderwerp binnen een instelling, ervoor zorgen dat discriminatierisico's worden geïdentificeerd (bijvoorbeeld aan de hand van het toetsingskader van het College voor de Rechten van de Mens), en het organiseren van feedbackloops om ervaringen te delen.

Hoewel DNB niet de primaire toezichthouder op discriminatie is. Wel ondersteunt DNB, binnen de bevoegdheden die ze hiervoor heeft, vanuit haar rol als toezichthouder, financiële instellingen bij hun aanpak in het tegengaan van discriminatie. DNB doet dat op basis van de naleving van de Wwft en Sanctiewet en de toegankelijkheid van financiële dienstverlening. DNB zal dan ook in

¹³ Raadpleegbaar via DNB.nl: <https://www.dnb.nl/nieuws-voor-de-sector/toezicht-2025/q3/vervolgonderzoek-aanpak-discriminatie/>

haar reguliere toezichtpraktijk het gesprek blijven voeren met instellingen over de ongewenste neveneffecten van de naleving van de Wwft en de Sanctiewet.

Vanaf september start fase twee van het gezamenlijk AFM-DNB onderzoek. Dit deel wordt uitgevoerd door de AFM. De AFM voert een verkennend onderzoek uit naar de mate waarin (groot)banken beleid voeren dat gericht is op het voorkomen van discriminatie van klanten. De AFM verwacht het onderzoek in de eerste helft van volgend jaar af te ronden.

3. Vervolg

Ik vind het belangrijk dat banken, betaalinstanties en toezichthouders aan de slag blijven gaan met het uitvoeren van de vervolgacties. Burgers mogen geen discriminatie ervaren, ook niet in de interactie met hun bank of betaalinstantie. Dat is het doel dat ik samen met deze financiële instanties en toezichthouders nastreef. Veel van de acties zijn inmiddels in gang gezet of afgerond. Dat vind ik een positieve ontwikkeling. Zo zetten we samen met banken en toezichthouders stappen om discriminatie te voorkomen. De komende periode komt het er op aan dat deze verder uitgevoerd en afgerond worden. Ik zal hierop actief blijven sturen.

Daarnaast heb ik in het afgelopen Commissiedebat (Kamerstuk 31 477, nr. 115) bestrijding witwassen en terrorismefinanciering toegezegd te reflecteren op de brief die uw Kamer van het College van de Rechten van de Mens heeft ontvangen.¹⁴ Die brief gaat over het wetsvoorstel ter implementatie van de antiwitwasrichtlijn en de antiwitwasverordening. Het College heeft op dat conceptwetsvoorstel, dat recentelijk geconsulteerd is, ook een consultatiereactie gegeven. Ik ben het uiteraard hartgrondig met het College eens dat discriminatie voorkomen moet worden. Ik zal in de memorie van toelichting van het wetsvoorstel uitgebreider ingaan op de consultatiereactie van het College en mijn reflectie daarop geven. Het wetsvoorstel, inclusief memorie van toelichting, verwacht ik in de eerste helft van 2026 naar uw Kamer te sturen.

Uw Kamer ontvangt in het najaar van 2026 een volgende voortgangsbrief. Daarin zal in worden gegaan op de stand van zaken van de acties die in uitvoering zijn. Verder zullen dan ook de uitkomsten van het volgende jaarlijkse onderzoek van Ipsos I&O met uw Kamer worden gedeeld.

¹⁴ Kamerstukken II 2025-2026, TZ202509-012.

De minister van Financiën,
E. Heinen