

2016

Bereikbaarheidsmonitor



De bereikbaarheid en
toegankelijkheid van het
retailbetalingsverkeer voor
consumenten en MKB-
ondernemers

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING EN SAMENVATTING BEREIKBAARHEIDSMONITOR 2016	3
2.	AANBOD VAN BANK- EN BETAALDIENSTEN	6
2.1	Ontwikkeling van de fysieke betaalinfrastructuur	6
2.2	Gebruik betaaldiensten	7
2.3	Ontwikkeling trends op het gebied van betaaldiensten	11
2.4	Aandacht voor bereikbaarheid en toegankelijkheid	12
2.5	Dichtheid/dekking van fysieke betalingsverkeervoorzieningen	13
3.	RESULTATEN CONSUMENTENENQUÊTE	19
3.1	Perceptie bereikbaarheid banken en geldautomaten	19
3.2	Toegankelijkheid betaaldiensten	22
3.3	Betaalgedrag aan de toonbank en op afstand	25
3.4	Tevredenheid bank- en basisdiensten	31
4.	RESULTATEN ONDERNEMERSENQUÊTE	34
4.1	Perceptie bereikbaarheid banken, geldautomaten en afstortpunten	34
4.2	Betaalgedrag: acceptatie, afstorten en aanbieden cash back	36
4.3	Knelpunten en verbeterpunten toegankelijkheid en bereikbaarheid	41
4.4	Tevredenheid bank- en basisdiensten	42
5.	UITGELICHT: BESCHIKBAARHEID EN ACCEPTATIE CONTANT GELD	44
5.1	Monitoren van de acceptatie van contant geld	44
5.2	Maatschappelijke reacties inzake acceptatie van contant geld	45
5.3	Bereikbaarheid en toegankelijkheid van geldautomaten	48
5.4	Faciliteiten voor toonbankinstellingen (ondernemers) om contant geld op de eigen rekening te storten.	50

6.	WERKAFSPRAAK BEREIKBAARHEID	51
6.1	Toepassing van de werkafpraak	51
6.2	Wat te doen als een knelpunt ervaren wordt?	54
7.	CONCLUSIE	55

BIJLAGE I: ONDERZOEKSMETHODOLOGIE

BIJLAGE II: DEELNEMERS

1. INLEIDING & SAMENVATTING BEREIKBAARHEIDSMONITOR 2016

In 2006 verzocht de minister van Financiën, daartoe opgeroepen door de Tweede Kamer, het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) om samen met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen (LVKK) knelpunten op het gebied van toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten te inventariseren. De eerste inventarisatie vond plaats in 2007 en concludeerde dat in Nederland geen sprake was van een generiek toegankelijkheids- of bereikbaarheidsprobleem. Om ontwikkelingen en trends op dit vlak te blijven volgen is door het MOB besloten om elke drie jaar een bereikbaarheidsmonitor op te stellen. De eerste bereikbaarheidsmonitor vond plaats in 2010, en de tweede in 2013. Daarnaast zijn er twee Tussenrapportages (2014 en 2015) inzake de bereikbaarheid van geldautomaten verschenen, naar aanleiding van de maatschappelijke en politieke aandacht voor de bereikbaarheid van contant geld in met name plattelandskernen.

De **doelen** van de Bereikbaarheidsmonitor 2016 zijn:

- het toetsen of en zo ja, welke veranderingen hebben plaatsgevonden in de generieke bereikbaarheid en toegankelijkheid van basisbetaaldiensten ten opzichte van de eerdere metingen.
- het in beeld brengen van de ontwikkelingen en trends op het gebied van bereikbaarheid en toegankelijkheid van (basis)betaaldiensten aan zowel de vraag- (consumenten en ondernemers) als de aanbodzijde (aanbieders van betaaldiensten).
- het monitoren van de acceptatie van contant geld en de maatschappelijke reacties daarop, alsmede van de bereikbaarheid en toegankelijkheid van geldautomaten en faciliteiten voor toonbankinstellingen (ondernemers) om contant geld op de eigen rekening te storten.
- het in kaart brengen van de impact, die innovaties in het algemeen en digitalisering in het bijzonder op basisbetaaldiensten hebben.

Deze bereikbaarheidsmonitor interpreteert de bereikbaarheid in termen van afstand tot een plaats waar basisbetaaldiensten kunnen worden afgenomen (zoals bankkantoor of geldautomaat). Met objectieve geografische spreidingskaarten is gekeken naar het aandeel huishoudens binnen een bepaalde straal van een bankkantoor, geldautomaat en afstortfaciliteit. Daarnaast richt deze monitor zich op de toegankelijkheid van betaaldiensten. Toegankelijkheid betekent in dit kader dat een betaaldienst voldoende bruikbaar is voor iedereen, inclusief personen met een functiebeperking.

De bereikbaarheidsmonitor richt zich op consumenten en ondernemers en op aanbieders van betaaldiensten. Bij de consumenten is, evenals in de eerdere bereikbaarheidsmonitoren specifiek

aandacht besteed aan de volgende vier aandachtsgroepen: ouderen, mensen met een functiebeperking, mensen zonder internet en laagopgeleiden/inactieven.

Het onderzoek aan consumentenkant richt zich op het in kaart brengen van de perceptie van en ervaringen met de bereikbaarheid van betaaldiensten. In het bijzonder gaat het hierbij om de locatie van de dienstverlening in relatie tot de mobiliteit van de consument. Daarnaast betreft het onderzoek de perceptie over en de ervaringen met de toegankelijkheid van betaaldiensten, met andere woorden de bruikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van betaaldiensten.

Het onderzoek aan de ondernemerskant richt zich op de bereikbaarheid en het gebruik van betaaldiensten zoals het opnemen en afstorten van contant geld, oplossingen die ondernemers onderling organiseren en eventuele veiligheidsaspecten die daarbij een rol spelen.

Het onderzoek geeft een beeld van de mate waarin de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de betaaldiensten volgens de waarneming van de consument en ondernemer voldoende is.

Tot slot besteedt de monitor aandacht aan de bereikbaarheid en acceptatie van contant geld. Hiermee wordt uitwerking gegeven aan de aanbevelingen van de MOB-Taskforce toekomstvisie contant geld uit het eindrapport "Visie op de rol van contant geld als toonbankbetaalmiddel", waarmee in 2015 is ingestemd door het MOB.

SAMENVATTING

De Bereikbaarheidsmonitor 2016 laat net als bij de metingen in 2013 en 2010 een positief beeld zien. Er zijn geen aanwijzingen op grond waarvan blijkt dat er in Nederland sprake is van een generiek toegankelijkheids- of bereikbaarheidsprobleem in het Retail betalingsverkeer.

De afgelopen jaren heeft de digitalisering van diensten en rationalisering van de bancaire fysieke betaalinfrastructuur (bankkantoren en bancaire geldautomaten) zich verder voortgezet. Banken sluiten steeds meer bankkantoren en geldautomaten, waardoor consumenten en ondernemers het gevoel hebben dat de afstand tussen de bank en de klant steeds groter wordt. Dit leidt echter vooralsnog niet tot grote problemen in de toegankelijkheid en bereikbaarheid. De gemiddelde betaler is zelfs iets positiever dan in 2013.

De respondenten in de onderzochte aandachtsgroepen zijn iets kritischer geworden. Dit geldt voornamelijk voor de afstand tot het bankkantoor – zij schatten de afstand naar het dichtstbijzijnde bankkantoor verder in. Dit heeft echter niet geleid tot een significante daling in de rapportcijfers voor bank- en betaaldiensten, behoudens afstand tot bankkantoor – deze worden door alle groepen nog steeds gewaardeerd met een ruim voldoende. De respondenten uit het MKB zijn een fractie minder tevreden over de bank- en betaaldiensten ten opzichte van 2013. De ondernemers schatten, net als de consumenten, de afstand naar het dichtstbijzijnde bankkantoor verder in. De aandachtspunten uit de eerdere metingen, zoals de afstortfaciliteiten, blijken goed door de banken te zijn opgepakt, aangezien deze punten significant hoger worden gewaardeerd.

Daarnaast ontwikkelen banken het internet- en mobielbankieren qua functionaliteit en gebruiksgemak steeds verder, wat de gebruiksvriendelijkheid van deze diensten ten goede komt.

Consumenten en ondernemers zijn tevreden over bank- en betaaldiensten. Consumenten geven, afhankelijk van de doelgroep, als rapportcijfer gemiddeld een 7,5 zowel voor de bereikbaarheid als de gebruiksvriendelijkheid en ondernemers een 7,0 voor de bereikbaarheid en een 7,3 voor de gebruiksvriendelijkheid van betaaldiensten. Er dient echter blijvend aandacht uit te gaan naar de vier in de Bereikbaarheidsmonitor benoemde aandachtsgroepen, zoals ouderen en mensen met een beperking. Voor ondernemers geldt dat de wensen met betrekking tot bereikbaarheid van betaaldiensten in het algemeen betrekking hebben op de ondersteuning van betaalautomaten, de zakelijke service in het bankkantoor en de zakelijke diensten die aangeboden worden via internet- of mobielbankieren, hoewel deze diensten nog steeds met een rapportcijfer van 7 of meer gewaardeerd worden.

Het MOB heeft in 2015 een aantal aanbevelingen gedaan ten aanzien van de acceptatie van contant geld door toonbankinstellingen. Om de vinger aan de pols te houden, heeft het MOB besloten de acceptatie van contant geld en de bereikbaarheid van geldautomaten en faciliteiten voor toonbankinstellingen om contant geld op de eigen betaalrekening te laten bijschrijven, periodiek te blijven monitoren. In deze Bereikbaarheidsmonitor is daarom hieraan speciale aandacht besteed. Er kan worden geconcludeerd dat bijna alle toonbankinstellingen contant geld (blijven) accepteren. Dat neemt niet weg dat consumenten te maken hebben met situaties waarin niet contant betaald kan worden. Dit is vooral problematisch als het gaat om situaties waarbij de instelling goederen of diensten levert waarvoor men praktisch gesproken niet bij een andere aanbieder terecht kan die wel contant geld accepteert – deze situatie wordt ook wel aangeduid als 'lokaal monopolie'. Verder kan worden geconcludeerd dat de bereikbaarheid van contant geld, zowel voor consumenten (opnemen) als ondernemers (storten) nog steeds van hoog niveau is. Thans lijkt extra aandacht nodig te zijn voor het op peil blijven van de acceptatie van contant geld door instellingen met een lokaal monopolie. Hierbij is een speciale rol voor de overheid weggelegd, waar het gaat om de acceptatie van contant geld door instellingen met een toonbankfunctie die geheel of in belangrijke mate met overheidsmiddelen worden gefinancierd (denk aan gemeenteloketten). Van dit soort instellingen mag naar het oordeel van het MOB verwacht worden dat alle burgers daar kunnen betalen, ook zij die niet of niet gemakkelijk (zelfstandig) elektronisch kunnen betalen.

De afgelopen jaren hebben zich ten aanzien van de toegankelijkheid en bereikbaarheid nauwelijks knelpunten voorgedaan. Voor dunbevolkte gebieden of andere specifieke regio's doen zich ook niet meer knelpunten voor dan in andere regio's. De mate van bereikbaarheid en toegankelijkheid van het betalingsverkeer is vrijwel onveranderd voor consumenten en ondernemers. Waar zich knelpunten voordeden, is aan de hand van het gemaakte stappenplan (Werkafspraak Bereikbaarheid) een maatplossing gevonden.

2. AANBOD VAN BANK- EN BETAALDIENSTEN

De Bereikbaarheidsmonitor 2016 brengt het aanbod van betaaldiensten in kaart en bekijkt ontwikkelingen en trends.

In paragraaf 2.1 wordt de ontwikkeling van de fysieke betaalinfrastructuur in beeld gebracht. Paragraaf 2.2 gaat in op het gebruik van betaaldiensten en paragraaf 2.3 op de aandacht voor bereikbaarheid en toegankelijkheid door aanbieders van betaaldiensten. De analyse van dichtheid/dekking van fysieke betalingsverkeervoorzieningen is opgenomen in paragraaf 2.4.

2.1 Ontwikkeling van de fysieke betaalinfrastructuur

Tabel 2.1 toont de ontwikkeling door de tijd van de aantallen bankkantoren, geldservicepunten, geldautomaten, betaalautomaten en afstortingsautomaten. Het aantal bankkantoren vertoont vanaf de jaren '90 van de vorige eeuw een dalende lijn. Deze trend heeft zich tussen 2013 en 2016 doorgezet. Het aantal bankkantoren was medio 2016 1702, 22% lager dan in 2013 (2182). Deze daling heeft vooral te maken met de rationalisering van het kantorennetwerk van de banken als gevolg van de steeds verder gaande digitalisering en daarbij veranderende klantbehoeftes, en zal naar verwachting in de komende jaren verder doorzetten.

Banken hebben tussen 2013 en 2016 ook het aantal geldautomaten (inclusief geldservicepunten) generationaliseerd. Tussen 2013 en 2016 is het aantal afgenomen met 5% naar 8201 (in Q2 2016). Het aantal automaten voor het storten van contant geld op de eigen rekening, is tevens afgenomen, met 22% tot 1794.

Tegenwoordig kan bijna overal met de betaalpas worden betaald. Pinnen is voor consumenten en MKB-ondernemers een snelle, veilige, eenvoudige en efficiënte manier van betalen. Betalen met de betaalpas gebeurt in beginsel met pincode - echter het contactloos betalen¹ groeit snel. Het aantal betaalautomaten is medio 2016 toegenomen met 12% tot 333.898 stuks. In 2013 waren dit er nog 298.789 stuks. Meer dan de helft van de betaalautomaten is inmiddels ook geschikt voor contactloos betalen.

¹ Contactloos betalen vindt plaats door de betaalpas of mobiele telefoon kort tegen de betaalautomaat te houden waarbij voor bedragen tot en met EUR 25,- in de meeste gevallen geen pincode nodig is. Wanneer de aaneengesloten contactloze betalingen zonder pincode opgeteld de limiet van EUR 50,- bereiken, moet de pashouder alsnog zijn pincode intikken. Er zijn banken waar de pashouder zelf de limiet kan instellen of bij betalingen met de mobiele telefoon altijd een pincode moet intikken, net als bij gewoon pinnen.

Tabel 2.1 Aanbod bank- en betaaldiensten, 2003-2016

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016 ¹
Aantal bankkantoren ²	2.877	2.980	3.452	3.469	3.560	3.473	3.186	2.917	2.700	2.513	2.182	1.863	1.759	1.702
Geldautomaten ⁴	7.556	7.889	8.184	8.749	9.064	9.503	9.304	8.356	9.012	8.795	8.633	8.811	8.319	8.210
Betaalautomaten			252.224	265.779	306.264	316.182	340.160	258.585	289.901	296.614	298.789	322.197	326.993	333.898
Afstortingsautomaten			1.773	1.960	2.037	2.178	2.320	2.297	2.264	2.172	2.294	1.790	1.776	1.794

1. Gegevens van het 2^e kwartaal 2016
2. Algemene en coöperatieve banken. Begin nieuwe reeks per 2005 als gevolg van Rapportage Nieuwe Stijl. Vanaf dan zijn hier de postkantoren en agentschappen opgenomen.
4. Inclusief de geldautomaten van niet-bancaire aanbieders en overige gelduitgifte punten.

Het elektronisch betalingsverkeer in Nederland kent een zeer hoge beschikbaarheid. Veel dagelijkse bank- en betaaldiensten vinden plaats via internet- en via mobielbankieren apps. De banken investeren dan ook stevig in deze digitale infrastructuur. Dit neemt echter niet weg dat er nog steeds een behoefte is aan een fysieke infrastructuur, zoals bankkantoren en geldautomaten.

2.2 Gebruik betaaldiensten

Het gebruik van verschillende betaaldiensten over de jaren heen laat een veranderend beeld zien in de betaalgewoontes van consumenten. Consumenten betalen de laatste jaren steeds vaker elektronisch en steeds minder met contant geld of andere papieren betaalinstrumenten. Dit geldt zowel voor betalingen aan de toonbank (zie tabel 2.2) als voor betalingen op afstand (zie tabel 2.3).

Het aantal elektronische betalingen neemt jaarlijks nog steeds toe, terwijl het aantal contante betalingen afneemt. Het aantal pintransacties nam tussen 2013 en 2015 met 10,7% toe – dit is in lijn met het groeipercentage over de langere termijn (gemiddelde groei sinds 2005 9% per jaar). Dit geldt ook voor de waarde van deze betalingen. Consumenten rekenden in 2015 3,2 miljard keer af met hun betaalpas (waarvan er 135 miljoen contactloos hebben plaatsgevonden) en 45 miljoen maal met hun creditcard. De Chipknip wordt per 1 januari 2015 niet meer gebruikt – vandaar dat deze in tabel 2.2 niet meer is opgenomen.

In 2015 hebben consumenten voor het eerst meer aankopen met de betaalpas betaald dan met contant geld. Dit blijkt uit een gezamenlijk onderzoek van de Betaalvereniging Nederland en De Nederlandsche Bank naar het gebruik van contant geld en de betaalpas in Nederland in 2015². Het aantal en de waarde van contante geldopnames bij de geldautomaat neemt af. In de periode 2008 - 2015 is het aantal contant geldopnames via de geldautomaat gedaald met circa 26%. De totale waarde van de geldopnames is in dezelfde periode gedaald met 17%.

Sinds 2010 doet DNB onderzoek naar het gebruik van contant geld door consumenten in Nederland. Hieruit is naar voren gekomen dat contant geld nog altijd een belangrijke rol speelt, maar dat het belang ervan geleidelijk afneemt. De totale waarde van de contante betalingen is sinds 2012 verder afgenomen van EUR 47 miljard tot EUR 40 miljard in 2015.

² Zie ook DNBulletin 17 mei 2016 – Mijlpaal: voor het eerst meer pin dan contant in Nederland.

Naast het veranderde betaalgedrag, waardoor de vraag van consumenten naar contant geld daalt, stijgen de kosten voor het exploiteren van een geldautomaat. Dit komt mede doordat er steeds strengere beveiligingseisen worden gesteld aan de locaties waar de geldautomaten staan. Ook (de vrees voor) plofkraken speelt een rol bij de keuze om bepaalde geldautomaten te sluiten. De noodzaak voor banken om kostenbesparingen door te voeren, werkt het rationaliseren van hun geldautomatenparken in de hand. In hoofdstuk 5 van deze monitor wordt nader ingegaan op de veranderingen in het gebruik van contant geld.

Thuiswinkel.org, de belangenvereniging voor Nederlandse webwinkels, verwacht dat de manier waarop consumenten hun geld uitgeven, steeds meer verschuift: mobiel wordt hier een steeds populairder medium voor³. Dit wordt versterkt als contactloos betalen in de fysieke winkel overal met de smartphone mogelijk is. Contactloos betalen met de betaalpas wordt momenteel al goed geadopteerd. Uit gegevens van Betaalvereniging Nederland blijkt dat het aandeel contactloze pintransacties ten opzichte van het totaal aantal pintransacties in de maand augustus 2016 is gestegen tot ruim 18%. In januari 2016 was dit nog 12%, terwijl dit in januari 2015 nog slechts 1% was.

Tabel 2.2 Gebruik betaaldiensten aan de toonbank, 2003-2016

Aantal (in miljoenen)	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016 ¹
Toonbank (niet contant)														
Pinnen	1.157	1.247	1.334	1.451	1.588	1.756	1.946	2.154	2.285	2.474	2.661	2.913	3.226	3.388
Chippen	109	127	147	164	175	176	177	178	172	148	121	76	-	-
Creditcard	30	33	30	32	34	37	35	35	39	38	38	40	45	50
Totaal (niet contant)	1.296	1.407	1.510	1.647	1.797	1.969	2.158	2.368	2.496	2.660	2.820	3.030	3.271	3.438
Contant														
Opname geldautomaat	494	484	471	475	469	473	455	434	437	419	395	379	351	339
Opname balie ²			16	14	13	12	10	7	6	5	6	2	1	0,5
Totaal contant	494	484	487	489	483	485	465	441	443	424	401	381	352	339
Waarde (in miljarden euro's)														
Toonbank (niet contant)														
Pinnen	54	57	60	0	0	0	0	81	83	84	85	89	93	95
Chippen	0,3	0,4	0,4	0,4	0,5	0,5	0,5	0,5	0,4	0,3	0,3	0,2	-	-
Creditcard	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
Totaal (niet contant)	58	61	63	4	4	5	4	86	87	89	90	93	98	100
Contant														
Opname geldautomaat	51	51	55	55	56	55	54	52	52	49	47	46	46	45
Opname balie ¹			16	15	16	16	11	6	5	5	5	3	5	9
Totaal contant	51	51	71	70	72	71	65	58	57	54	51	50	51	54

Bron: Rapportage Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer 2015 en DNB Statistiek tabel T5.12.

1. Raming op basis van gegevens tot en met 2^e kwartaal 2016.
2. In 2005 is er begonnen met een nieuwe reeks i.h.k.v. Rapportage Nieuwe Stijl.

³ <https://www.thuiswinkel.org/kennis/publicatie/42/online-betalen-in-nederland-2016>

Pinbetalingen met de betaalkaart met pincode, en met name het contactloos betalen, wint nog steeds aan terrein. De campagnes en acties van de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen hebben ervoor gezorgd dat betaalkaartbetalingen, zowel bij ondernemers (zie Box) als bij consumenten, worden bevorderd. Uit eerder genoemd onderzoek van Betaalvereniging Nederland en De Nederlandsche Bank komt naar voren dat consumenten ook steeds vaker de allerkleinste aankopen pinnen. Deze verschuiving naar meer pin is de laatste jaren het sterkst in sectoren waar consumenten van oudsher overwegend contant betaalden, zoals automatenverkoop voor snacks, frisdrank en sigaretten en de horeca.

Convenant Betalingsverkeer 2005, Nadere Overeenkomst I (2009) en Nadere Overeenkomst II (2014)

Om het gebruik van de betaalpas verder te stimuleren en daarmee kostenbesparingen te realiseren en de veiligheid van het betalingsverkeer te verhogen, zijn banken en toonbankinstellingen in november 2005 het Convenant Betalingsverkeer overeen gekomen. Als uitvloeisel van dit Convenant is de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen opgericht. De algemene doelstelling van deze stichting is ondersteuning verlenen aan projecten die de efficiëntie en veiligheid van het betalingsverkeer vergroten. Belangrijke activiteiten van de stichting zijn bewustwordingscampagnes en verschillende promotieactiviteiten gericht op MKB-ondernemers en het verstrekken van subsidies om de acceptatie van de betaalpas te bevorderen.

Op 27 mei 2009 hebben partijen de Nadere Overeenkomst bij het Convenant Betalingsverkeer 2005 afgesloten met afspraken tot en met 2012. Met de Nadere Overeenkomst zijn de afspraken in het kader van het convenant geactualiseerd in het licht van het Europese betalingsverkeer.

Na een evaluatie in 2013 hebben partijen op 3 september 2014 de Nadere Overeenkomst II (oftewel het "Pinakkoord 2014") gesloten. Het doel hiervan is te komen tot een toename van het aantal pinbetalingen, kostenverlaging van het betalingsverkeer en een daling van het aantal pinstoringen. Het akkoord moet tevens een impuls geven aan innovatie in het betalingsverkeer. Verder is de ambitie van dit akkoord dat eind 2018 de verhouding tussen contante betalingen en pinbetalingen zal zijn omgekeerd in 60% met de betaalpas en 40% met cash. Nederland ligt hierbij goed op schema. Momenteel is het aandeel van pinbetalingen al nipt groter dan dat van contante betalingen (50,00% tegen 49,58%).

Uit de Vertrouwensmonitor Banken 2015 van de Nederlandse Vereniging van Banken blijkt dat consumenten meestal de computer, tablet of smartphone gebruiken om geld over te maken. In 2015 maakte volgens deze monitor 93% van de bevolking gebruik van internetbankieren en 86% van een mobielbankieren app⁴.

⁴ Nederlandse Vereniging van Banken, Vertrouwensmonitor Banken 2015.

De Nederlandse bevolking is tussen 2007 en 2016 steeds meer gebruik gaan maken van elektronische betaalmiddelen, zoals elektronische overschrijvingen en automatische incasso's, maar ook van online betaalmethoden als iDEAL en PayPal⁵. Uit tabel 2.3 blijkt dat de elektronische overschrijving de belangrijkste girale betaalmethode is. Zowel het aantal als de waarde ervan is in 2015 nauwelijks veranderd. Hetzelfde geldt voor de automatische incasso-opdrachten. Opgemerkt wordt dat in 2015 Digitaal Incassomachtigen is ingevoerd. Hiermee kunnen consumenten veilig en efficiënt machtigingen aan incassanten verstrekken, via het internetbankieren van hun eigen bank.

Tabel 2.3 Gebruik betaaldiensten voor betalingen op afstand, 2003-2016

Aantal (in miljoenen)	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Overschrijvingen	1.271	1.264	1.315	1.413	1.452	1.498	1.513	1.572	1.544	1.602	1.708	1.547	1.487	1.512
iDEAL-betalingen						28	45	69	94	117	143	180	222	250
Incasso-opdrachten	1.001	1.051	1.014	1.055	1.091	1.137	1.184	1.144	1.232	1.286	1.349	1.356	1.361	1.378
Totaal	2.272	2.316	2.329	2.468	2.544	2.663	2.742	2.785	2.869	3.005	3.200	3.083	3.071	3.140
<hr/>														
Waarde (in miljarden euro's)	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Overschrijvingen	3.714	4.340	5.039	5.527	5.664	5.548	5.306	5.409	4.992	4.997	5.048	4.851	4.906	4.865
iDEAL-betalingen						2	3	5	7	9	11	14	18	20
Incasso-opdrachten	211	219	221	243	260	284	290	273	281	290	289	254	248	1.378
Totaal	3.926	4.559	5.260	5.770	5.924	5.835	5.599	5.687	5.280	5.296	5.348	5.119	5.172	6.263

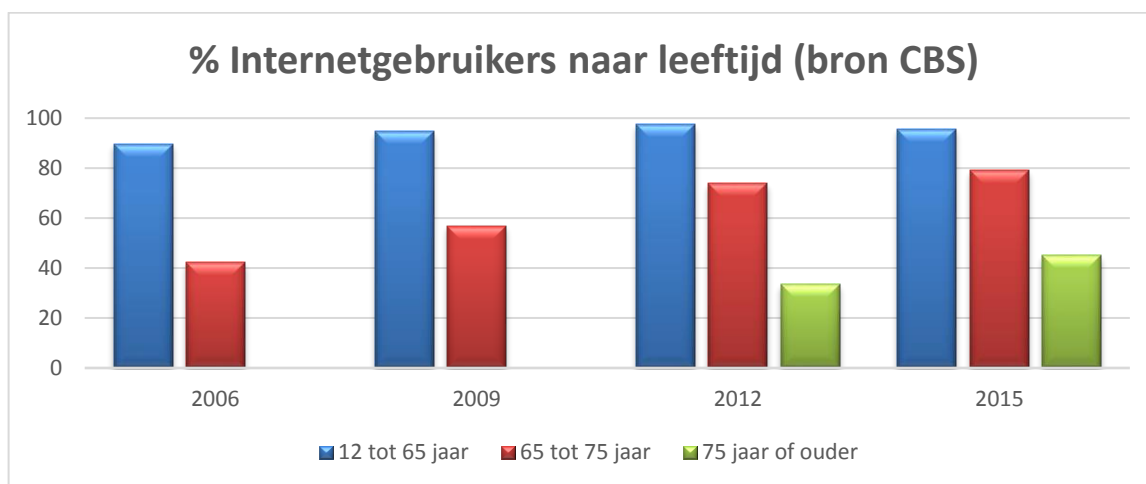
Bron: Rapportage Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer 2015 en DNB Statistiek tabel T5.12.

1. Raming op basis van gegevens tot en met 2^e kwartaal 2016.
2. In 2005 is er begonnen met een nieuwe reeks i.h.k.v. Rapportage Nieuwe Stijl.

Uit onderzoek van het CBS⁶ blijkt dat bijna 1,2 miljoen personen in 2015 nog nooit internet hadden gebruikt, ofwel 8 procent van de personen van 12 jaar of ouder. Dat is minder dan in 2012, toen was het nog 10 procent. Vooral ouderen zijn niet actief op internet, maar ook zij zijn steeds vaker online. Het internetgebruik onder ouderen neemt vooral toe doordat mensen die al internet gebruikten de 75 in deze periode zijn gepasseerd.

⁵ Uit cijfers van de eCommerce Payment Monitor, een onderzoek naar betaalmethoden door GfK, iDEAL en Thuiswinkel.org, blijkt dat het aantal online aankopen door Nederlanders in 2015 is toegenomen. Deze aankopen worden voornamelijk afgerekend via iDEAL, creditcards en PayPal.

⁶ <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/22/acht-procent-van-de-nederlanders-nooit-op-internet>



Verder blijkt uit ander CBS onderzoek⁷ dat bij het recente gebruik van onlinediensten internetbankieren verreweg het meest voorkomt: bijna 8 op de 10 Nederlanders geven aan dit in de afgelopen drie maanden te hebben gedaan.

2.3 Ontwikkelingen en trends op het gebied van betaaldiensten

Een van de doelen van de Bereikbaarheidsmonitor 2016 is het in kaart brengen van de ontwikkelingen en trends op het gebied van toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten, zoals (technologische) substituten die voorheen fysiek in een bankkantoor plaatsvonden.

Het aanbod van betaaldiensten wordt steeds meer divers. Meer en meer niet-bancaire – en veelal door technologie gedreven - bedrijven richten zich op de betaalmarkt. Zowel traditionele betaaldienstaanbieders (de banken) als nieuwe spelers (zoals FinTech-bedrijven) proberen tegemoet te komen aan de veranderende klantbehoeften.

Naarmate een nieuwe innovatieve betaaldienst (betaalinnovatie) een groter marktaandeel verwerft, vervult het een steeds grotere rol in het maatschappelijk (betaal)leven. Betaalinnovaties kunnen een significante impact hebben op de veiligheid, betrouwbaarheid en efficiëntie van het betalingsverkeer, maar ook op de toegankelijkheid en bereikbaarheid. Betreffende innovaties zijn daarom relevant voor De Nederlandsche Bank (DNB) en het MOB; vanuit de wettelijke taak van DNB om de goede werking van het betalingsverkeer te bevorderen en de opdracht van het MOB om bij te dragen aan een maatschappelijk efficiënte inrichting van het Nederlandse Retail betalingsverkeer. Dit is de reden dat het MOB in 2015 samen met DNB de “Visie op innovaties in het betalingsverkeer & de rol van DNB en het MOB”⁸ heeft opgesteld en gepubliceerd. Deze visie beschrijft de impact van innovaties en licht onder meer de katalysatorrol van DNB en het MOB toe. Om verdere invulling te geven aan de katalysatorrol op het gebied van innovaties gebruikt DNB een beoordelingskader.

⁷ CBS, Sociaaleconomische trends, ICT-vaardigheden van Nederlanders, 2016/06

⁸ <http://www.dnb.nl/betalingsverkeer/maatschappelijk-overleg-betalingsverkeer/publicaties-mob/dnb344353.jsp>.

Het MOB speelt op verschillende momenten in dit kader ook een belangrijke rol:

1. Het MOB helpt bij het duidelijk maken van maatschappelijke behoeften.
2. De leden van het MOB en de werkgroepen signaleren knelpunten bij de ontwikkeling van innovaties, zoals risico's op het gebied van toegankelijkheid en bereikbaarheid.
3. Het MOB speelt een belangrijke rol in de voorlichting over en/of ontmoediging van innovaties, door communicatie richting de achterbannen van de MOB-leden.
4. Het MOB speelt een rol als vanuit Europa grote verandertrajecten ingezet worden, door bijvoorbeeld afspraken te maken over planning, acties van de verschillende stakeholders en andere keuzes die binnen het traject genomen moeten worden.

Betaalinnovaties worden daarom periodiek besproken in het MOB. De bijlage bij de visie bevat een verdere uitwerking van de analyse van actuele trends en een visie op ontwikkelingen in de nabije toekomst. In 2016 zijn de e-wallets tegen het beoordelingskader aangehouden. Uit deze analyse blijkt dat er vooralsnog geen aanleiding is voor algemene mitigerende maatregelen tegen risico's bij wallets. Wel is het belangrijk om bij specifieke wallet-oplossingen die op de Nederlandse markt geïntroduceerd worden te bekijken of de beveiliging voldoende is en of bij het gebruik van persoonlijke data de privacy voldoende gewaarborgd is. Op dit moment is er geen aanleiding voor actie op gebied van robuustheids- of toegankelijkheidsrisico's. Bij oplossingen die een aanzienlijk marktaandeel weten te verwerven zal wel oog gehouden moeten worden op eventuele signalen over dergelijke risico's.

Tot slot wordt opgemerkt dat Thuiswinkel.org in de (nabije) toekomst een verdere toename verwacht van digitaal winkelen en betalen, digitale portemonnees en nieuwe technologieën voor on- en offline kassabetalingen, zoals biometrische herkenning. Dit is verder uitgewerkt in hun position paper "Online betalen in Nederland" van maart 2016⁹. Thuiswinkel.org is van mening dat het gebruiksgemak voor consumenten leidend zal zijn. Uit een consumentenonderzoek¹⁰ van Shopping Tomorrow 2020 blijkt dat consumenten in 2020 verwachten online twee keer zo veel uit te geven dan nu.

2.4 Aandacht voor bereikbaarheid en toegankelijkheid

Sinds de Bereikbaarheidsmonitor 2013 hebben zich een aantal nieuwe ontwikkelingen in het betaallandschap voorgedaan die van belang zijn voor de bereikbaarheid en toegankelijkheid. Klantwensen en -gedrag veranderen voortdurend als gevolg van de digitalisering van de maatschappij.

Zo zijn de afgelopen jaren mobiele pinautomaten, 'dip & go' bij parkeerautomaten, retourpinnen¹¹ en contactloos betalen met de betaalpas en mobiele telefoon geïntroduceerd. Vooral bij contactloos

⁹ <https://www.thuiswinkel.org/kennis/publicatie/42/online-betalen-in-nederland-2016>

¹⁰ https://www.shoppingtomorrow.nl/images/e/e5/Onderwerp_kernbevindingen.pdf.

¹¹ Consumenten die hun aankoop naar de winkel terugbrengen, krijgen met Retourpinnen het aankoopbedrag in plaats van contant geld rechtstreeks op hun betaalrekening teruggestort. Sinds de start in 2014 was eind 2015 al meer dan een miljoen keer op deze manier geld teruggestort. Het gemiddelde Retourpinbedrag is € 50,88.

betalen vindt een sterke groei plaats, ook als alternatief voor de per eind 2014 gestopte Chipknip. Het is van groot belang dat deze nieuwe producten en diensten voldoende toegankelijk zijn en blijven, zodat consumenten en voornamelijk aandachtsgroepen, zelfstandig hun betalingen kunnen (blijven) doen. Zo heeft de Oogvereniging in samenwerking met Betaalvereniging Nederland, Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen en enkele betaalautomaatleveranciers op de ZieZo-beurs (april 2015) een proefopstelling van betaalautomaten geplaatst voor contactloos betalen. Bezoekers konden op deze wijze rustig oefenen met contactloos betalen en vragen stellen. Veel bezoekers van de beurs hebben hiervan gebruikgemaakt. De proefopstelling oogstte de nodige complimenten en leverde een aantal nuttige adviezen op: maak het bedrag in het scherm van de betaalautomaat groter en voorzie de betaalautomaat van een spraakfunctie.

In het verlengde hiervan wordt tevens verwezen naar het Europees platform Pay-Able, dat de Oogvereniging, ondersteund door het MOB, heeft opgericht. Het doel van dit platform is het realiseren van toegankelijke (en gebruiksvriendelijke) betaalautomaten voor zoveel mogelijk mensen in Europa, bij voorkeur via standaardisatie. Voor meer informatie over het platform Pay-Able wordt verwezen naar de website: www.pay-able.eu.

Naast bovengenoemde initiatieven bieden vrijwel alle banken nog steeds betaaldienstverlening en/of voorlichting aan, specifiek gericht op eerder genoemde aandachtsgroepen. Denk hierbij aan het beschikbaar stellen van fysieke en digitale hulpmiddelen voor het doen van de dagelijkse bankzaken en het organiseren van workshops over internet- en mobielbankieren.

2.5 Dichtheid/dekking van fysieke betalingsvoorzieningen

Een analyse van de dekking van de fysieke betalingsverkeerdienstverlening in Nederland heeft plaatsgevonden door afstandsbepaling tussen bankvoorzieningen en huishoudens, zoals aanwezig in postcodegebieden; ter verhoging van de precisie is de analyse uitgevoerd op het niveau van de volledige (6-positie) postcodes (bijvoorbeeld '1191 CB')¹². Gelijk aan de eerdere metingen is in deze bereikbaarheidsmonitor als afstandscriterium een hemelsbrede straal van 5 kilometer gehanteerd.

Er is sprake van een daling van de dekking/spreiding van bankkantoren. In 2016 heeft 96,37% van de 6-positie postcodegebieden (PC6), en daarmee ook de huishoudens die in deze postcodegebieden wonen, binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang tot een bankkantoor. Als deze uitkomsten worden gerelateerd aan het aantal inwoners in deze 6-positie postcodegebieden, betekent dit dat 97,25% van alle Nederlanders binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang heeft tot een bankkantoor. Hieruit blijkt dat de huishoudens die buiten de hemelsbrede straal van 5 kilometer van een bankkantoor wonen, vooral in relatief dunbevolkte postcodegebieden wonen. In 2013 bedroeg dit dekkingspercentage 94,9% en had 98,8% van alle Nederlanders binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang tot een bankkantoor.

¹² Bij de meting van 2013 en eerdere metingen werd nog gebruik gemaakt van de 4-positie postcodegebieden (PC4-analyse – bijvoorbeeld '1191').

In de meting van 2013 is reeds aangegeven dat er naast bancaire geldautomaten in Nederland ook non-bancaire geldautomaten zijn. Om een compleet beeld van de bereikbaarheid van geldautomaten te schetsen, worden vanaf nu ook de niet-bancaire geldautomaten in de meting meegenomen. Reden hiervoor is dat inmiddels ruim één op de negen geldautomaten in Nederland wordt geëxploiteerd door een niet bancaire partij. Verder is bij de meting geen onderscheid gemaakt tussen geldautomaten in buitenmuren die 24 uur per etmaal toegankelijk zijn, en inpandige automaten in winkels en dergelijke, die alleen tijdens de openingsuren van de betreffende locatie gebruikt kunnen worden. Het dekkingspercentage van geldautomaten in een hemelsbrede straal van 5 kilometer is in 2016 (99,63% op basis van de PC6-analyse) ten opzichte van de meting van 2013 stabiel gebleven. Gerelateerd aan het aantal inwoners woont 99,76% (op basis van de PC6-analyse) van de Nederlanders binnen een straal van 5 kilometer van een geldautomaat.

In 2014 en 2015 heeft het MOB tevens tussenrapportages uitgebracht die enkel zien op de bereikbaarheid van geldautomaten. Hieruit kwam naar voren dat eind maart 2015 99,53% (op basis van de PC4-analyse) en 99,71% (op basis van de PC6-analyse) van de Nederlanders binnen een straal van 5 kilometer van een bancaire geldautomaat woonde. Eind maart 2014, ten tijde van de meting voor Tussenrapportage 2014, bedroeg dit percentage 99,59% (op basis van de PC4-analyse) respectievelijk 99,72% (op basis van de PC6-analyse). Met de niet-bancaire geldautomaten meegenomen, kwam het totale percentage Nederlanders dat binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang heeft tot een geldautomaat in 2015 op 99,64% (op basis van de PC4-analyse) respectievelijk 99,78% (op basis van de PC6-analyse).

Het is bij bovenstaande goed om te realiseren dat de landelijke dekking van geldautomaten nooit 100% is geweest. Denk bijvoorbeeld aan de uitgestrekte landbouwgebieden in Flevoland; het heeft simpelweg geen zin om midden op een stuk landbouwgrond een geldautomaat te plaatsen. Noch bij DNB, bij de banken en bij de Betaalvereniging Nederland zijn signalen bekend dat er in Nederland een significant aantal witte vlekken (op basis van de hemelsbrede 5 kilometernorm) zou bestaan, waar daadwerkelijk een sterke maatschappelijke behoefte aan een geldautomaat aanwezig is, en daarnaast andere – minder ingrijpende - oplossingsrichtingen in het specifieke lokale geval niet mogelijk zijn.

Banken geven aan altijd de lokale situatie in ogenschouw te nemen, alvorens een besluit te nemen om een geldautomaat te sluiten. Hierbij wordt, onder andere, geanalyseerd hoe vaak de geldautomaat wordt gebruikt (bestaansrecht), of er voldoende alternatieven voor de opname van contant geld in de nabije omgeving zijn (beschikbare alternatieven, al dan niet via de eigen bank) en de veiligheidsaspecten van de specifieke locatie (risico op plofkraken, roofovervallen etc.). Op basis hiervan kan een bank ook besluiten om een geldautomaatlocatie te sluiten en vervolgens op een meer geschikte plek vlak in de buurt weer een geldautomaat te openen. De banken verwachten dat er de komende jaren meer geldautomaten worden gesloten, al zijn exacte aantallen in de regel nog niet vastgesteld. De banken verwachten dat de daling van het aantal geldautomaten in de komende jaren een afvallend verloop zal hebben. Een groot deel van de te verwachten op te heffen geldautomaten betreft 'ontdubbelingen'. Het op locaties ontdubbelen van geldautomaten heeft geen

effect op de bereikbaarheid als zodanig, omdat er in dit geval meer dan één geldautomaat op de betreffende locatie aanwezig is. Hierbij kan worden gedacht aan een locatie waar een bank bijvoorbeeld twee geldautomaten naast - of vlak bij elkaar in de buurt - heeft staan die beiden relatief weinig worden gebruikt, en waarbij één van de twee wordt opgeheven.

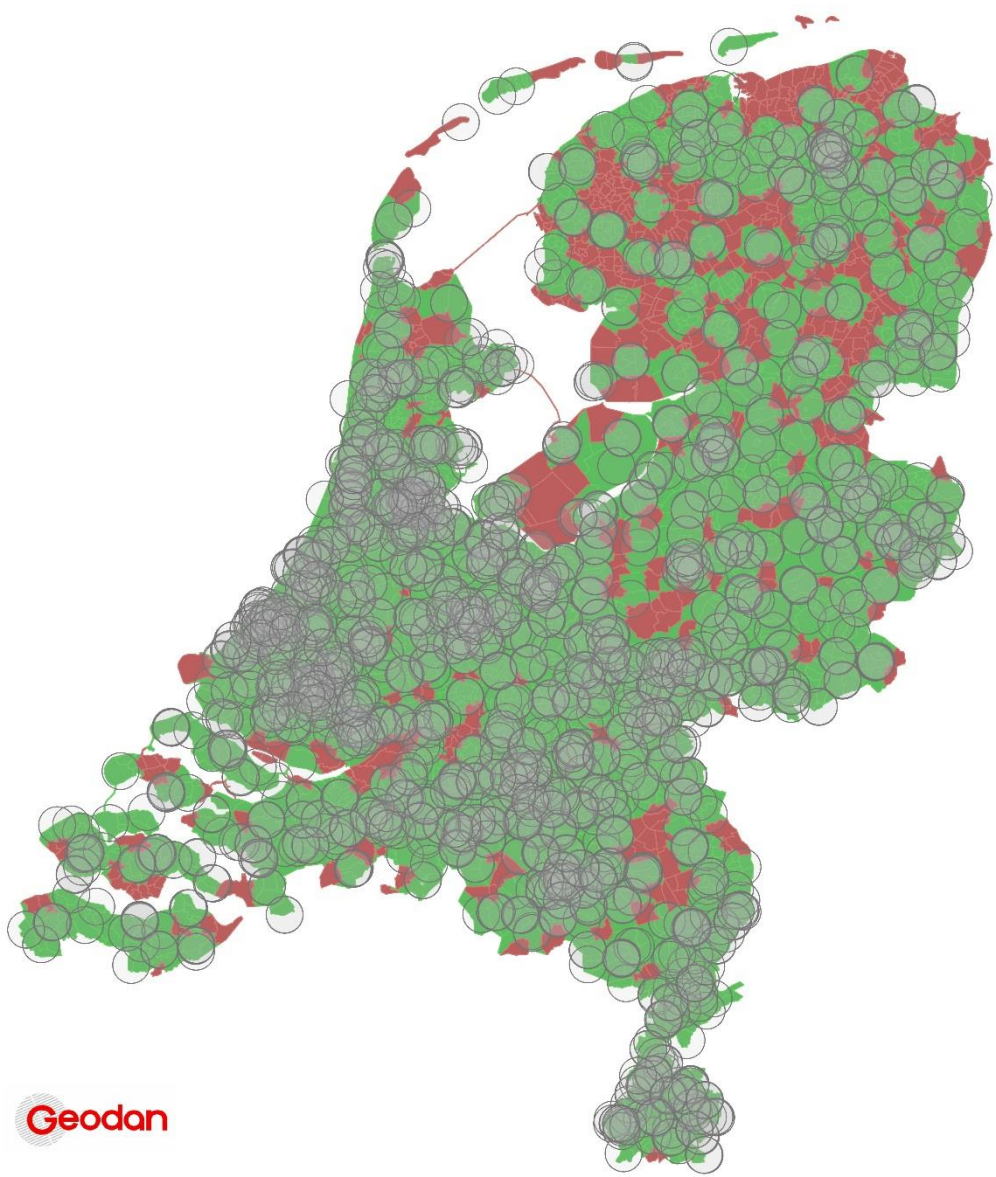
De dekking/spreiding van bancaire afstortfaciliteiten ten opzichte van de meting in 2013 is in beginsel stabiel gebleven. In 2016 heeft 97,18% van de 6-positie postcodegebieden, en daarmee ook de ondernemers die binnen deze postcodegebieden wonen en/of werken, binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang tot een bancaire afstortfaciliteit. Het aantal ondernemers per 6-positie postcodegebied was tijdens het onderzoek niet voorhanden; derhalve is het onbekend hoeveel procent van alle ondernemers in Nederland binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang heeft tot een bancaire afstortfaciliteit. Als de uitkomst wordt gerelateerd aan het aantal inwoners in deze 6-positie postcodegebieden en ervan uit wordt gegaan dat ondernemers en inwoners geografisch gezien hetzelfde over Nederland zijn verdeeld, betekent dit dat 97,92% van alle Nederlandse ondernemers binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang heeft tot een bancaire afstortfaciliteit.

De kaarten op de volgende pagina's geven de uitkomst van de bereikbaarheidsanalyse grafisch weer:

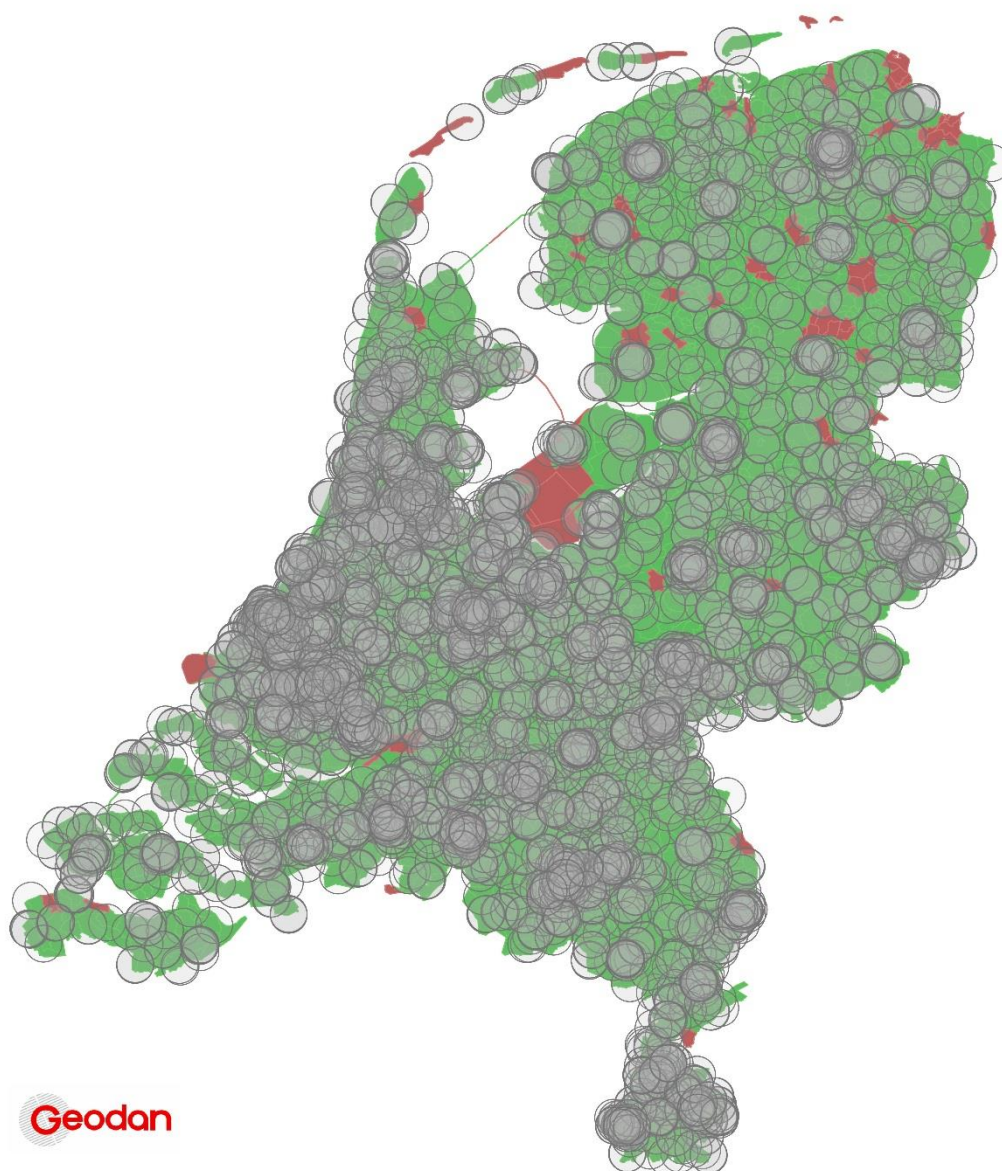
- Kaart 2.1 geeft de bereikbaarheid van bankkantoren per medio maart 2016 weer.
- Kaart 2.2 geeft de bereikbaarheid van alle (zowel bancaire als niet-bancaire) geldautomaten per medio maart 2016 weer.
- Kaart 2.3 geeft de bereikbaarheid van bancaire afstortfaciliteiten per medio maart 2016 weer.

Is een postcodegebied op de kaarten rood gekleurd, dan betekent dat het geografische midden van dit gebied hemelsbreed meer dan 5 kilometer verwijderd is van het dichtstbijzijnde bankkantoor, geldautomaat of bancaire afstortfaciliteit.

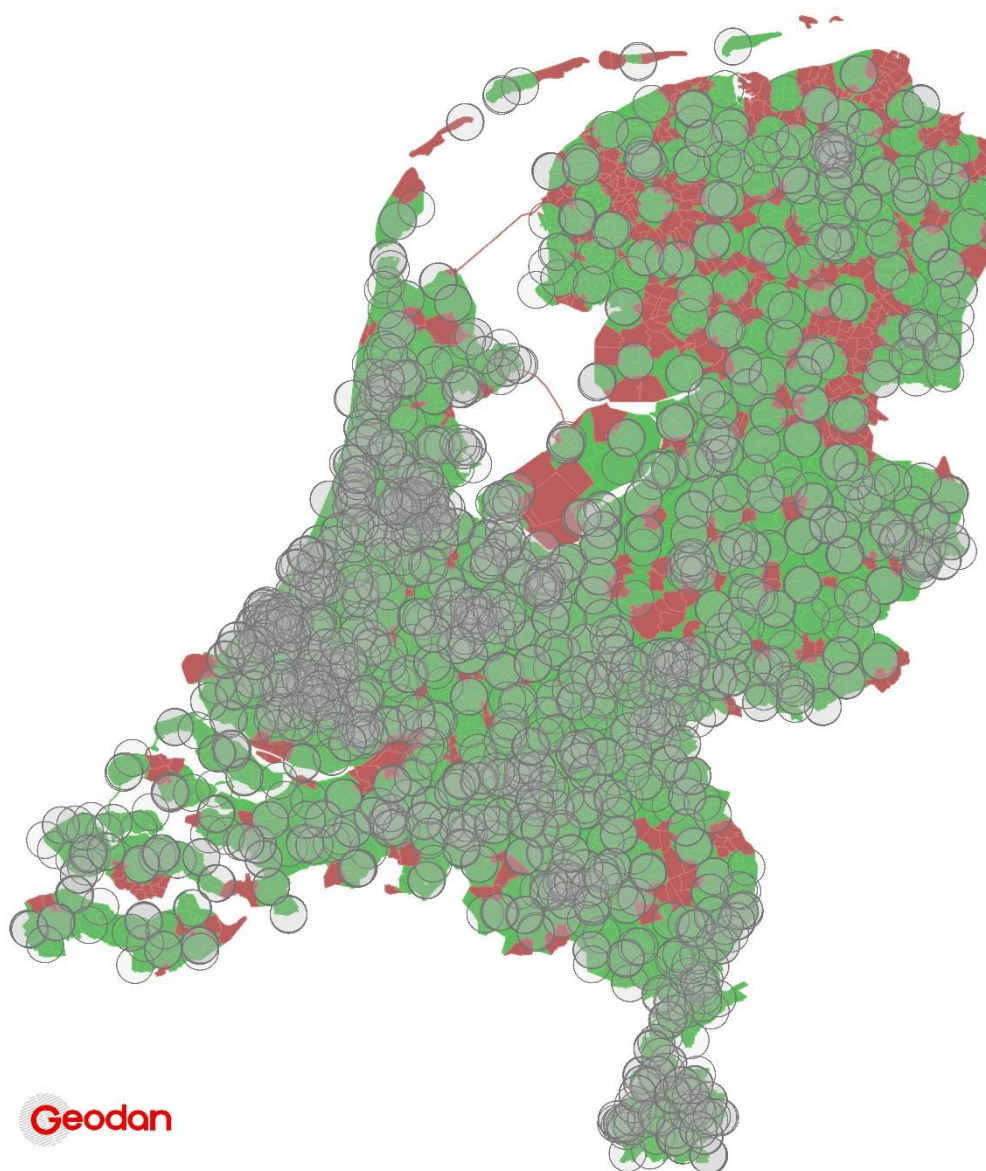
Kaart 2.1 Dekking/spreiding bankkantoren van 96,37% (op basis van PC6-analyse)



Kaart 2.2 Dekking/spreiding geldautomaten van 99,63% (bancaire en niet-bancaire geldautomaten op basis van PC6-analyse)



Kaart 2.3 Dekking/spreiding bancaire zakelijke afstortfaciliteiten van 97,18% (op basis van PC6-analyse)



3 RESULTATEN CONSUMENTENENQUÊTE

Om te toetsen in hoeverre de generieke toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldienstverlening ten opzichte van de tweede meting in 2013 is veranderd, is door middel van een enquêteonderzoek de perceptie van verschillende groepen consumenten getoetst. Het betreft de volgende groepen:

- Mensen zonder internet;
- Mensen met een functiebeperking (hieronder vallen: mensen die slecht ter been zijn of in een rolstoel zitten, blinden en (zeer) slechthorenden, doven en (zeer) slechthorenden, mensen met een beperkte handfunctie en mensen met een andere lichte, matige of ernstige lichamelijke handicap);
- Laagopgeleiden en/of inactieven;
- Mensen van 65 jaar en ouder; en
- De gemiddelde betaler (dit is de controlegroep).

3.1 Perceptie bereikbaarheid banken en geldautomaten

Ruim de helft van de alle respondenten geeft aan in de afgelopen drie maanden fysiek een bankkantoor, van de bank waar zij hun belangrijkste betaalrekening aanhouden, te hebben bezocht. Voor de respondenten met een functiebeperking ligt dit zelfs op 62%, terwijl dit voor de gemiddelde betaler op 54% ligt.

Tabel 3.1 Schatting afstand tot dichtstbijzijnde bankkantoor eigen bank, 2013-2016

Percentages 2013 tussen haakjes

	Geen internet	Functie-beperking	Laag opgeleid / inactief	65 jaar en ouder	Controlegroep
< 500 m	12% (14%)	9% (11%)	5% (9%)	8% (10%)	7% (12%)
500 m - 1 km	23% (23%)	18% (26%)	17% (26%)	21% (22%)	15% (27%)
1 - 3 km	30% (35%)	34% (35%)	30% (32%)	28% (35%)	31% (28%)
3 - 5 km	10% (9%)	17% (14%)	15% (15%)	20% (14%)	19% (14%)
5 - 10 km	15% (15%)	12% (10%)	22% (15%)	13% (11%)	18% (15%)
> 10 km	10% (4%)	11% (4%)	12% (4%)	11% (8%)	9% (5%)

Het merendeel van alle respondenten schat dat de afstand van hun woning tot het dichtstbijzijnde bankkantoor van hun eigen bank binnen de 3 kilometer ligt. Echter het percentage respondenten dat de afstand hoger dan 10 kilometer schat, is flink gestegen ten opzichte van 2013. Hierbij is het verschil tussen de gemiddelde betaler en de respondenten uit de aandachtsgroepen minimaal. De stedelijkheidsgraad bij het inschatten van de afstand blijkt een grote rol te spelen – meer dan de

helpt van de respondenten in niet stedelijk gebied schat de afstand naar het dichtstbijzijnde bankkantoor hoger in, namelijk: meer dan 5 kilometer.

De afstand tussen de eigen woning en de dichtstbijzijnde geldautomaat wordt beduidend lager ingeschat dan die tussen de eigen woning en het dichtstbijzijnde bankkantoor (zie tabel 3.2). Onder de respondenten van de controlegroep schat 94% dat binnen een straal van 3 kilometer van hun woning een geldautomaat is te vinden. Bij een straal van 5 kilometer is dat zelfs 98%. Voor respondenten uit de aandachtsgroepen geldt min of meer hetzelfde.

Ook hier is een verband te leggen tussen de geschatte afstand en de stedelijkheidsgraad. Evenals in 2013 is deze minder sterk dan in het geval van de geschatte afstand tot het dichtstbijzijnde bankkantoor. In de zeer sterk stedelijke gebieden geeft maar liefst 100% van de respondenten aan dat zij binnen een straal van 5 kilometer van een geldautomaat wonen. Voor de niet stedelijke gebieden betreft dit 89% - dit percentage is sinds de meting in 2013 gedaald met 5%-punt.

Tabel 3.2 Schatting afstand tot dichtstbijzijnde geldautomaat, 2013-2016

Percentages 2013 tussen haakjes

	Geen internet	Functie-beperking	Laag opgeleid / inactief	65 jaar en ouder	Controlegroep
< 500 m	23% (30%)	33% (34%)	23% (30%)	34% (32%)	30% (27%)
500 m - 1 km	42% (28%)	38% (40%)	44% (41%)	36% (39%)	42% (42%)
1 - 3 km	24% (30%)	21% (20%)	22% (20%)	19% (25%)	22% (22%)
3 - 5 km	8% (4%)	5% (4%)	6% (6%)	6% (2%)	4% (8%)
5 - 10 km	3% (8%)	2% (2%)	6% (3%)	3% (1%)	2% (2%)
> 10 km	0% (0%)	1% (0%)	1% (4%)	0% (0%)	0% (0%)

Voor de bereikbaarheid van het dichtstbijzijnde bankkantoor en geldautomaat is niet alleen de afstand van belang, maar ook de mate van overbrugbaarheid van deze afstand. Indien klanten van een bank onderweg obstakels tegenkomen, kan dit ertoe leiden dat men toch moeite heeft om het bankkantoor te bereiken. Dit kan vooral het geval zijn als betreffende klanten een functiebeperking hebben en/of niet beschikken over een auto.

In deze meting geeft ongeveer hetzelfde percentage van respondenten uit de aandachtsgroepen en de controlegroep aan, dat de afstand tot het dichtstbijzijnde bankkantoor geen obstakel vormt (zie tabel 3.3). Enkel een hoger aantal respondenten zonder internet ondervinden wel obstakels, dan ten opzichte van 2013. Indien obstakels worden ervaren, worden door respondenten beperkte mobiliteit en de afstand tot het bankkantoor verreweg het vaakst genoemd. Verder merkt een aantal respondenten op dat zij parkeerproblemen met de auto ervaren, indien zij naar het dichtstbijzijnde bankkantoor gaan (4%). Het hebben van een functiebeperking kan de bereikbaarheid beïnvloeden. In 2016 geven iets minder respondenten met een functiebeperking

aan, dat de afstand naar het eigen bankkantoor makkelijk te overbruggen is, dan in 2013. Opvallend is dat vooral respondenten zonder internet nu veel vaker aangeven, dat zij moeilijkheden ondervinden om naar het dichtstbijzijnde bankkantoor te gaan.

Er lijkt een verband te bestaan tussen de stedelijkheidsgraad en de mate van overbrugbaarheid. Vooral in matig tot niet stedelijk gebieden kunnen respondenten, die slecht ter been of minder valide zijn, de afstand tot het dichtstbijzijnde bankkantoor moeilijker overbruggen. Daarnaast geeft meer dan de helft van de respondenten in matig tot niet stedelijk gebieden aan, dat het dichtstbijzijnde bankkantoor gewoonweg te ver weg is.

Tabel 3.3 Afstand tot eigen bank is makkelijk te overbruggen, 2013-2016

Percentages 2013 tussen haakjes

	Geen internet	Functie-beperking	Laag opgeleid / inactief	65 jaar en ouder	Controlegroep
Ja	72% (86%)	70% (74%)	94% (91%)	92% (91%)	90% (94%)
Nee	28% (15%)	30% (26%)	6% (9%)	8% (9%)	8% (6%)

Verder is de vraag gesteld hoe vaak consumenten de afgelopen drie maanden een bankkantoor hebben bezocht en wat de reden van dit bezoek is geweest. Met deze gegevens wordt het belang van een bezoek aan een bankkantoor in kaart gebracht. Van alle respondenten geeft 59% aan het afgelopen jaar een bankkantoor te hebben bezocht – hiervan heeft 29% minimaal één keer een bankkantoor bezocht in de afgelopen drie maanden en 4% zeven keer of meer.

Respondenten uit de aandachtsgroepen bezoeken een bankkantoor in beginsel vaker dan de gemiddelde betaler. Net als in 2013 geldt dit niet voor respondenten van 65 jaar of ouder (47%), zij hebben de laatste drie maanden ongeveer even vaak een bankkantoor bezocht als de gemiddelde betaler (46%). De respondenten zonder internet, bezoeken net zo frequent een bankkantoor als de respondenten met een functiebeperking (38%). Echter de respondenten zonder internet die aangeven wel een bankkantoor te bezoeken, doen dit gemiddeld vaker dan de andere aandachtsgroepen.

Tabel 3.4 geeft een overzicht van redenen om een bankkantoor te bezoeken. De meest genoemde reden om een bankkantoor te bezoeken is het opnemen of ophalen van contant geld, gevolgd door persoonlijk contact en het regelen van zaken, die alleen op een bankkantoor kunnen worden afgehandeld. Daarnaast vinden respondenten een betere informatievoorziening steeds belangrijker. Respondenten uit de aandachtsgroepen gaan beduidend vaker naar een bankkantoor voor het opnemen of ophalen van contant geld dan de gemiddelde betaler (18%) – dit geldt vooral voor respondenten zonder internet (48%).

Het percentage respondentent dat voor bepaalde zaken, die alleen op een bankkantoor kunnen worden afgehandeld, een bankkantoor bezoeken, is ten opzichte van 2013 sterk toegenomen. Dit is opmerkelijk aangezien de meting in 2013 juist een afname liet zien ten opzichte van 2010. Hetzelfde geldt voor het percentage respondentent dat voor persoonlijk contact of een betere informatievoorziening naar een bankkantoor gaat.

Tabel 3.4 Redenen bankbezoek naar aandachtsgroepen, 2013 - 2016

Percentages 2013 tussen haakjes; nb = niet gevraagd in desbetreffend jaar

Reden bankbezoek	Geen internet	Functie- beperking	Laagopgeleid /inactief	65 jaar en ouder	Controlegroep
Persoonlijk contact	21% (11%)	21% (16%)	17% (11%)	29% (8%)	18% (10%)
Betere informatie voorziening	18% (7%)	19% (12%)	18% (10%)	24% (8%)	11% (10%)
Internetinformatie is ontoereikend	0% (nb)	0% (nb)	0% (nb)	1% (nb)	2% (nb)
Geen toegang tot internet -/mobielbankieren	3% (1%)	0% (2%)	1% (1%)	3% (8%)	1% (2%)
Sommige zaken alleen op de bank afhandelen	25% (18%)	21% (21%)	19% (11%)	17% (9%)	27% (10%)
De klantenservice niet goed bereikbaar	0% (nb)	0% (nb)	0% (nb)	1% (nb)	0% (nb)
De klantenservice begrijpt mij niet	0% (nb)	0% (nb)	0% (nb)	0% (nb)	0% (nb)
Regelen van bankzaken die niet online kunnen	12% (1%)	12% (16%)	12% (8%)	11% (22%)	18% (17%)
Pinnen/opnemen contant geld	48% (48%)	31% (32%)	27% (26%)	30% (23%)	18% (21%)
Afsluiten verzekering	0% (nb)	2% (nb)	0% (nb)	2% (nb)	3% (nb)
Geld storten	1% (0%)	7% (2%)	11% (1%)	9% (2%)	22% (6%)
Openen rekening	0% (nb)	1% (nb)	2% (nb)	1% (nb)	7% (nb)
Bespreken van beleggingen	0% (nb)	2% (nb)	0% (nb)	0% (nb)	1% (nb)
Als er iets niet klopt/geschillen	5% (nb)	6% (0%)	3% (1%)	8% (3%)	3% (0%)
Een klacht uiten/geschillen bijleggen	0% (nb)	1% (nb)	3% (nb)	1% (nb)	1% (nb)
Ophalen van buitenlandse valuta	0% (nb)	1% (nb)	3% (nb)	1% (nb)	3% (nb)
Overig	0% (6%)	2% (7%)	0% (6%)	0% (8%)	0% (3%)

Respondentent die slecht ter been zijn (51%), een beperkte handfunctie hebben (52%) of blind of zeer slechtziend zijn (54%) gaan vaker naar een bankkantoor voor persoonlijk contact en/of voor betere informatievoorziening. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat onder meer mensent met een beperking, voor met name (basis)bankdienstent, om hulp en uitleg kunnen vragen bij het bankpersoneel. Tevens bieden een aantal bankkantoren speciale voorzieningent, die het voor deze groepent makkelijker maakt bepaalde handelingent te verrichtent, zoals een geldautomaat met een spraakfunctie.

3.2 Toegankelijkheid betaaldienstent

Het is van belang dat in beginsel iedereen in Nederland zijn dagelijkse bankzaken zo veel als mogelijk zelfstandig kan regelen. Uit deze meting blijkt dat 98% van de Nederlandse bevolking

(controlegroep) zijn bankzaken geheel zelfstandig (92%) of samen met iemand anders (6%) regelt. Dit is vrijwel onveranderd ten opzichte van 2013.

Uit tabel 3.5 komt naar voren dat een groot deel van de respondenten uit de aandachtsgroepen, te weten: mensen zonder internet en mensen met een functiebeperking, in 2016 minder zelfstandig verschillende basisbetaaldiensten kunnen uitvoeren dan ten opzichte van 2013. Dat geldt niet voor de respondenten die doof/zeer slechthorend zijn voor hen is de situatie, net als voor de overige aandachtsgroepen, vrij stabiel gebleven. De meeste dagelijkse bankzaken worden tegenwoordig via internet- of mobiel bankieren uitgevoerd, waardoor vooral respondenten zonder internet en respondenten die visueel beperkt zijn problemen (kunnen) ondervinden. De respondenten die blind of zeer slechthorend zijn scoorden in 2013 al lager ten opzichte van de respondenten met andere beperkingen en dit is in 2016 niet anders.

Tevens blijkt uit tabel 3.5 dat het storten van contant geld op de eigen rekening ten opzichte van 2013 bij bijna alle aandachtsgroepen achteruit is gegaan. Ongeveer de helft van de betreffende respondenten kan deze bankdienst niet meer geheel zelfstandig uitvoeren, terwijl dit in 2013 ruim een kwart was.

Tabel 3.5 Basisbetaaldiensten die mensen uit de aandachtsgroepen en de gemiddelde betaler nog zelfstandig uitvoeren, 2013-2016

Percentages 2013 tussen haakjes

Bankdienst	Geen internet	Slecht ter been	Rolstoel	Bepaalde hand-functie	Slecht-horend	Doof / zeer slecht-	Licht visueel gehandicapt	Zwaar visueel gehandicapt	65 jaar en ouder	Laag-opgeleid/inactief	Controle-groep
Opnemen contant geld	78% (91%)	77% (80%)	60% (56%)	70% (68%)	84% (92%)	83% (84%)	76% (80%)	48% (52%)	97% (95%)	97% (95%)	96% (98%)
Openen bankrekening	62% (83%)	59% (76%)	66% (78%)	54% (83%)	66% (88%)	64% (73%)	62% (74%)	44% (49%)	89% (92%)	82% (89%)	91% (97%)
Geven betaalopdrachten /overschrijvingen doen	78% (86%)	68% (80%)	77% (83%)	67% (80%)	78% (90%)	76% (76%)	70% (80%)	60% (65%)	92% (94%)	91% (90%)	96% (96%)
Ophalen/activeren betaalmiddelen	73% (88%)	65% (80%)	67% (72%)	56% (75%)	73% (91%)	77% (76%)	61% (76%)	45% (54%)	94% (94%)	95% (92%)	94% (97%)
Opvragen saldo en bij- en afschrijvingen	77% (87%)	70% (83%)	84% (94%)	71% (90%)	82% (91%)	81% (86%)	82% (84%)	74% (75%)	95% (95%)	92% (91%)	96% (97%)
Storten geld op eigen rekening	54% (86%)	52% (78%)	55% (67%)	46% (73%)	61% (90%)	77% (76%)	56% (75%)	34% (50%)	83% (94%)	84% (90%)	88% (95%)
Controleren afschriften	73% (82%)	72% (83%)	88% (92%)	73% (90%)	83% (90%)	79% (84%)	80% (81%)	74% (70%)	95% (94%)	90% (90%)	97% (95%)

3.3 Betaalgedrag aan de toonbank en op afstand

Voor de toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten is het van belang te weten welke betaalmiddelen consumenten vooral buiten de deur gebruiken en de mate waarin zij dit doen. Opgemerkt wordt dat eind 2014 het betaalmiddel Chipknip is komen te vervallen. Dit betaalmiddel komt daarom niet meer terug in onderstaande grafieken en tabellen.

Uit tabel 3.6 blijkt dat ongeveer 95% van alle respondenten zowel contant geld als de betaalpas met pincode gebruikt om buiten de deur te betalen. Uitschieters bij het betalen met betaalpas met pincode doen zich voor bij twee groepen - voor de controlegroep geldt dat bijna 100% van de respondenten een betaalpas met pincode gebruikt, terwijl dit bij de respondenten zonder internet slechts voor 85% geldt. De papieren cadeaubon, creditcard en giftcard volgen op ruime afstand. De respondenten uit de aandachtsgroepen gebruiken deze betaalmiddelen in beginsel minder dan de gemiddelde betaler.

Tabel 3.6 Adoptie betaalmiddelen voor toonbankbetalingen, 2016

Meerdere antwoorden mogelijk

	Geen internet	Functie- beperking	Laagopgeleid /inactief	65 jaar en ouder	Controlegroep
Contant geld	98%	94%	93%	95%	94%
Pinpas met code	85%	93%	98%	96%	99%
Pinpas zonder code (contactloos)	2%	29%	27%	16%	35%
Creditcard	7%	31%	31%	39%	40%
Tankpas	0%	3%	11%	5%	11%
Betalen onder rembours	4%	10%	11%	9%	10%
Giftcard	7%	32%	30%	31%	47%
Papieren cadeaubon	15%	49%	41%	48%	45%
OV-chipkaart	1%	0%	1%	2%	2%
Overig	0%	1%	1%	1%	0%

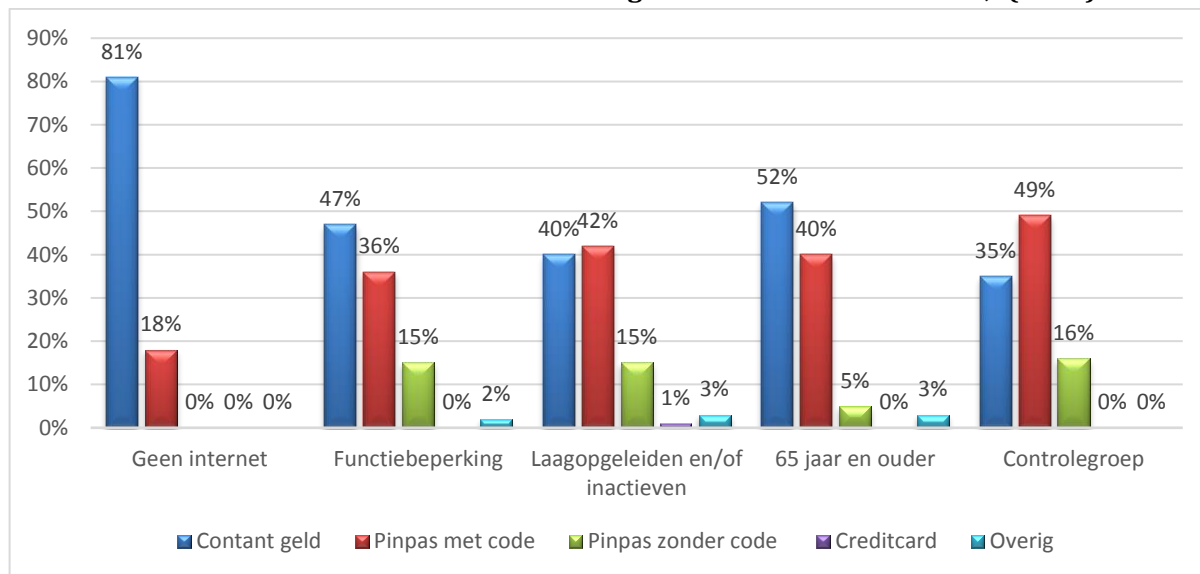
Verder is onderzocht welke betaalmiddelen regelmatig worden gebruikt aan de toonbank en welk betaalmiddel daarbij de voorkeur heeft. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen betalingen lager dan EUR 15,- en van EUR 15,- en hoger.

Betalingen lager dan EUR 15,-

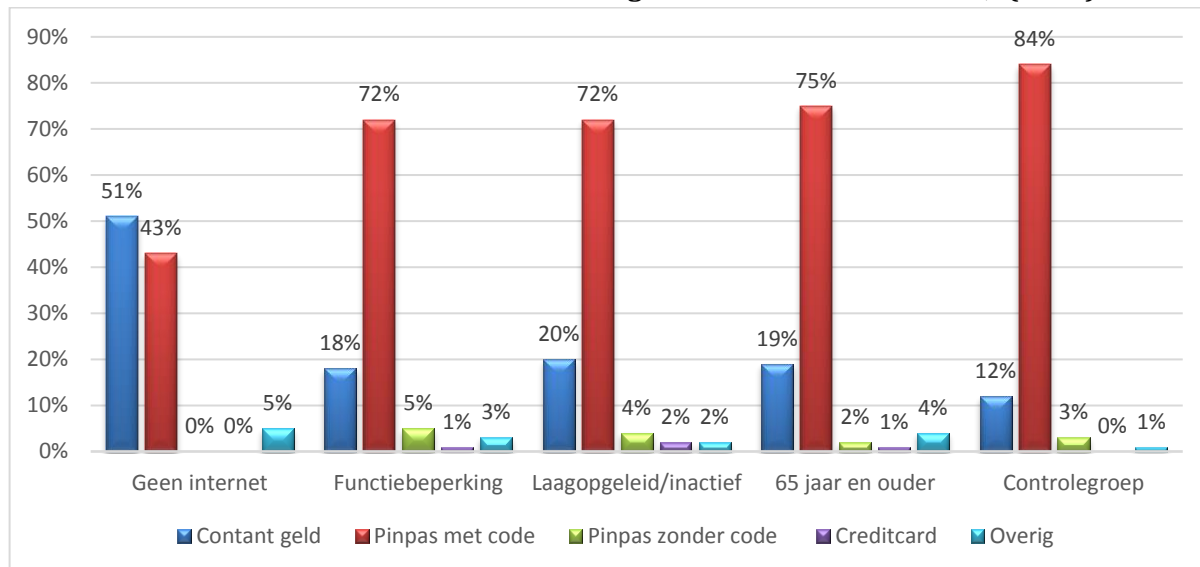
Voor betalingen lager dan EUR 15,- blijkt dat de meeste respondenten net iets vaker de voorkeur geven voor betalen met contant geld dan met betaalpas met pincode, met uitzondering van de gemiddelde betaler. De betaalpas zonder pincode (meestal contactloos), waarmee tot en met EUR 25,- kan worden betaald zonder de pincode te hoeven in toetsen, wint aan terrein, zowel bij de gemiddelde betaler als bij de respondenten met een functiebeperking. Voor deze laatste groep geldt voornamelijk dat respondenten die rolstoel gebonden zijn, die doof of zeer slechthorend zijn, of die blind of zeer slechtziend zijn, hiervan gebruikmaken (meer dan 35%). Respondenten zonder

internet geven vooralsnog niet de voorkeur aan dit betaalmiddel – zij betalen voornamelijk met contant geld.

Grafiek 3.1 Voorkeursbetaalmiddel voor betaling aan de toonbank < EUR 15,- (2016)



Grafiek 3.2 Voorkeursbetaalmiddel voor betaling aan de toonbank > EUR 15,- (2016)

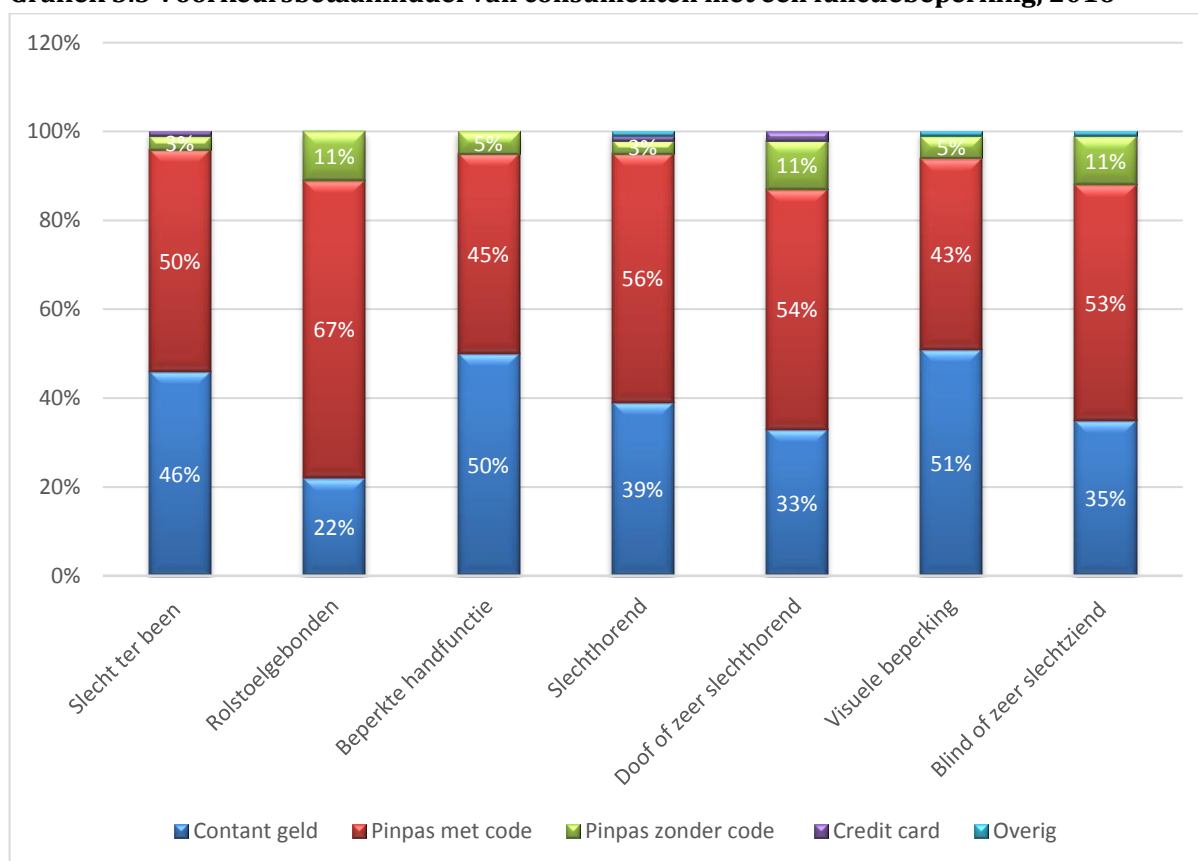


Betalingen van EUR 15,- of hoger

De betalingen van EUR 15,- of hoger laten juist een omgekeerd beeld zien. Ongeveer driekwart van alle respondenten geeft bij betalingen van EUR 15,- of hoger de voorkeur aan de betaalpas met pincode, met uitzondering van respondenten zonder internet. Dit wordt op afstand gevolgd door contant geld. Betalingen met de credit card en overige betaalmiddelen vinden niet of nauwelijks plaats.

De betaalvoorkeuren van respondenten met een functiebeperking laten ten opzichte van 2013 een soortgelijk beeld zien. Ongeveer de helft van hen geeft de voorkeur aan de betaalpas met pincode. Zij maken weinig gebruik van contant geld bij een betaling van EUR 15,- of hoger. Respondenten, die een visuele beperking hebben, een beperkte handfunctie hebben of slecht ter been zijn, geven overigens vaker de voorkeur aan contant geld, dan respondenten met een andere functiebeperking. De betaalpas zonder pincode wint vooral aan terrein onder respondenten die rolstoel gebonden zijn, doof of zeer slechthorend zijn of een visuele beperking hebben.

Grafiek 3.3 Voorkeursbetaalmiddel van consumenten met een functiebeperking, 2016



Tot slot is onderzoek gedaan naar de betaalwijze voor online aankopen. Tabel 3.7 geeft inzicht in de mate waarin consumenten online aankopen doen naar aandachtsgroep. De respondenten zonder internet doen in beginsel geen online aankopen en zijn daarom buiten beschouwing gelaten. 81% van de respondenten uit de controlegroep geeft aan online aankopen te doen - 10% doet dit zelfs wekelijks. Bij de respondenten uit een tweetal aandachtsgroepen is een stijging waar te nemen – ongeveer 57% van de respondenten met een functiebeperking en respondenten die laagopgeleid/inactief zijn, geeft aan internet aankopen te doen. De meeste respondenten kopen ongeveer één keer per maand via internet - in 2013 kochten de respondenten veel vaker via

internet. Dit resultaat is opmerkelijk, aangezien andere onderzoeken¹³ juist laten zien dat consumenten steeds vaker online aankopen doen.

Tabel 3.7 Mate waarin aankopen via internet worden gedaan, 2013-2016

Percentages 2013 tussen haakjes

	<u>Func-tie- be-perking</u>	<u>Laagopgeleid /inactief</u>	<u>65 jaar en ouder</u>	<u>Controlegroep</u>
Geen aankopen via internet	45% (38%)	41% (65%)	50% (53%)	19% (26%)
1 x per maand of minder	42% (14%)	48% (12%)	38% (16%)	48% (14%)
2 à 3 x per maand	10% (27%)	10% (15%)	9% (20%)	24% (32%)
1 x per week	2% (18%)	1% (7%)	1% (9%)	5% (24%)
2 à 3 x per week	0% (3%)	1% (1%)	1% (1%)	3% (4%)
4 x per week of vaker	0% (0%)	1% (0%)	0% (0%)	2% (0%)

Uit tabel 3.8 valt af te leiden dat ongeveer driekwart van alle respondenten de voorkeur geeft aan betalen via iDEAL. De overig genoemde betaalmiddelen worden naar verhouding door de respondenten nauwelijks gebruikt voor online betalingen.

Tabel 3.8 Voorkeursbetaalmiddel voor online aankopen, 2016

	<u>Func-tie- be-perking</u>	<u>Laagopgeleid /inactief</u>	<u>65 jaar en ouder</u>	<u>Controlegroep</u>
Betalen via iDEAL	73%	71%	70%	81%
Creditcard	8%	10%	16%	5%
E-wallet (zoals PayPal)	4%	2%	3%	6%
Pre-paid card	0%	0%	0%	0%
Acceptgiro	3%	5%	4%	3%
Overschrijving via internetbankieren	9%	7%	6%	4%
Overschrijving via papieren formulier	2%	1%	1%	0%
Betalen onder rembours	1%	2%	0%	1%
Overig	1%	2%	1%	1%

Voor eenmalige betalingen/facturen gebruikt de gemiddelde betaler, net als in 2013, vooral internetbankieren (zie grafiek 3.4). Dit wordt gevolgd door de papieren Acceptgiro en de papieren

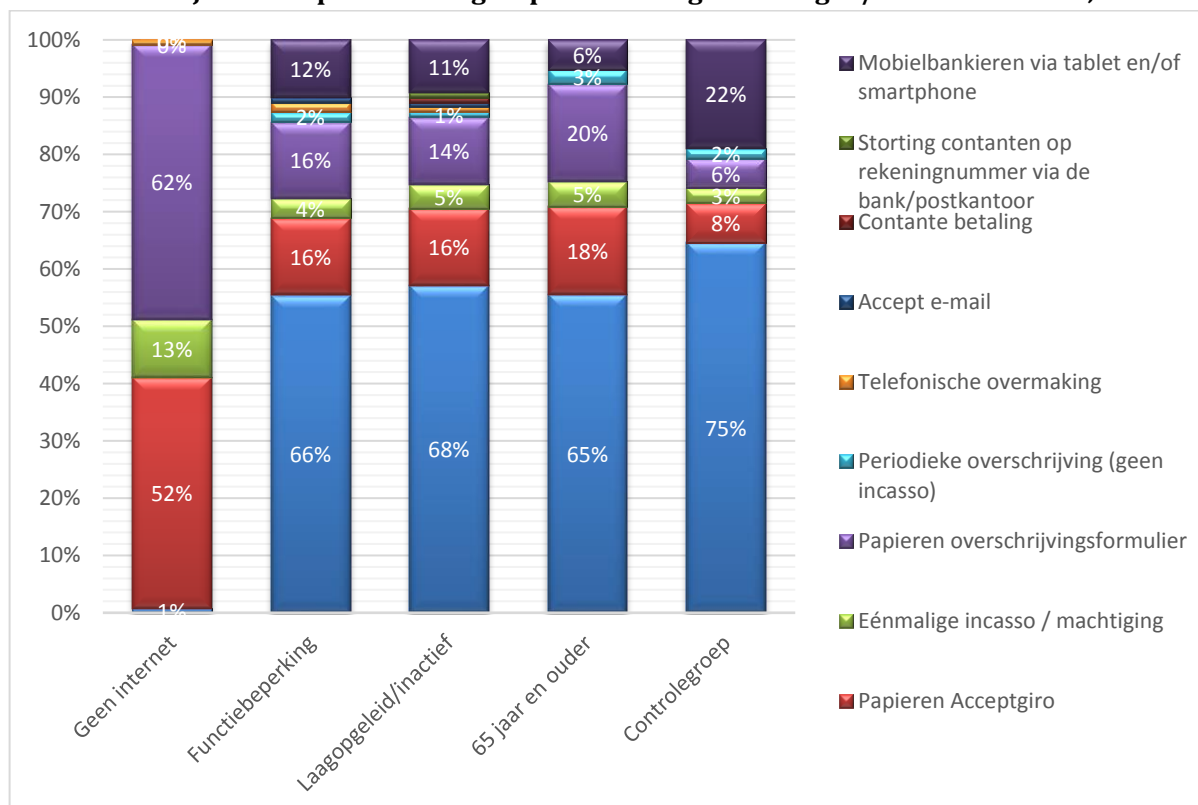
¹³ Zie bijvoorbeeld: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/24/meer-nederlanders-shoppen-online> en <http://www.emerce.nl/nieuws/negentig-procent-van-huishoudens-koopt-online>.

overschrijvingsformulieren. Logischerwijs maken respondenten zonder internet het meest gebruik van deze papieren betaalmiddelen. Het gebruik van deze betaalmiddelen ligt bij de andere aandachtsgroepen op meer dan een kwart, terwijl de gemiddelde betaler hier nauwelijks gebruik van maakt.

Respondenten uit alle aandachtsgroepen maken in tegenstelling tot 2013, gebruik van telefonisch bankieren, al is dit bij de respondenten met een beperking gedaald met 1%-punt. In deze laatstgenoemde groep wordt telefonisch bankieren vooral gebruikt door respondenten die blind of zeer slechthorend zijn en door respondenten die doof of slechthorend zijn.

Het betalen van eenmalige betalingen/facturen via mobielbankieren wint duidelijk aan terrein. Hoewel deze manier van betalen in 2013 nog niet was opgenomen, maakt in 2016 al 12% van alle respondenten hiervan gebruik. De controlegroep maakt met 22% van de respondenten hiervan het meest gebruik; gevolgd door respondenten met een functiebeperking en respondenten laagopgeleid/inactief met iets meer dan 10%. Contant betalen of contanten storten op een betaalrekeningnummer vindt niet of nauwelijks plaats. Redenen hiervoor kunnen zijn dat rekeningen niet altijd contant betaald kunnen worden of ontmoedigd worden door bij het storten van contanten op een betaalrekeningnummer extra kosten in rekening worden gebracht. Tevens moet voor deze betaalwijze meer inspanning worden verricht door de betaler en de begunstigde. Tot slot blijkt dat Accept e-mail nog nauwelijks wordt gebruikt.

Grafiek 3.4 Wijze waarop aandachtsgroepen eenmalige betalingen/facturen betalen, 2016



Op de vraag hoe vaak gebruik wordt gemaakt van internet- en mobielbankieren, laat de gemiddelde betaler ten opzichte van de rest een afwijkend beeld zien (zie tabel 3.9). Zo maakt slechts 19% van de respondenten uit de controlegroep nooit gebruik van internetbankieren, terwijl dit voor de respondenten uit de aandachtsgroepen rond de 32% ligt (de respondenten zonder internet zijn niet meegenomen, aangezien zij geen gebruik van internetbankieren maken). Van de controlegroep maakt 44% van de respondenten altijd gebruik van internetbankieren, terwijl dit bij de respondenten van 65 jaar of ouder op 50% ligt.

Tabel 3.9 Frequentie gebruik internetbankieren via desktop of laptop, 2013-2016

Percentages 2013 tussen haakjes

	Functie- beperking	Laagopgeleid /inactief	65 jaar en ouder	Controlegroep
Nooit	35% (32%)	29% (32%)	32% (38%)	19% (16%)
Zeer zelden	3% (2%)	2% (1%)	2% (3%)	4% (3%)
Af en toe	5% (6%)	2% (2%)	4% (2%)	7% (4%)
Regelmatig	10% (24%)	13% (11%)	3% (5%)	9% (22%)
Vaak	10% (12%)	10% (5%)	10% (6%)	17% (14%)
Altijd	38% (24%)	44% (29%)	50% (46%)	44% (41%)

Voor bankieren via de mobiele bank app (mobielbankieren) wordt verwezen naar tabel 3.10. hieruit blijkt dat 59% van de respondenten uit de controlegroep hier nooit gebruik van maakt, terwijl dit onder de respondenten uit de aandachtsgroepen rond de 80% ligt (uitgezonderd de respondenten zonder internet – hier maakt 99% nooit gebruik van mobielbankieren). Van de controlegroep maakt slechts 7% van de respondenten altijd gebruik van mobielbankieren, terwijl dit bij de respondenten uit de aandachtsgroepen onder de 3% ligt. Ten opzichte van 2013 maken echter steeds meer mensen gebruik van mobielbankieren. Banken zouden in hun reclame uitingen meer aandacht kunnen besteden aan het gebruiksgemak van mobiele bank apps, zodat ook aandachtsgroepen deze wijze van bankieren beter weten te vinden.

Respondenten uit de aandachtsgroepen blijken veelvuldig gebruik te maken van andere betaalwijzen, zoals de papieren overschrijvingen. Dit geldt voornamelijk voor respondenten zonder internet (73%), maar ook voor respondenten uit de andere aandachtsgroepen, waarbij het percentage rond de 20% ligt. Gemak en veiligheid zijn redenen om voor een andere betaalwijze te kiezen. Bij mobielbankieren wordt de moeilijkheidsgraad ook nog als reden genoemd.

Tabel 3.10 Frequentie gebruik mobielbankieren via tablet of smartphone, 2013-2016

Percentages 2013 tussen haakjes

	Geen internet	Functie- beperking	Laagopgeleid /inactief	65 jaar en ouder	Controlegroep
Nooit	99% (97%)	77% (84%)	77% (92%)	86% (92%)	59% (80%)
Zeer zelden	0% (0%)	4% (6%)	4% (3%)	3% (6%)	2% (4%)
Af en toe	0% (0%)	3% (4%)	4% (2%)	3% (2%)	8% (3%)
Regelmatig	0% (0%)	4% (3%)	8% (1%)	2% (0%)	8% (6%)
Vaak	0% (0%)	7% (2%)	3% (0%)	3% (0%)	16% (6%)
Altijd	1% (0%)	5% (2%)	3% (1%)	3% (1%)	7% (2%)

3.4 Tevredenheid bank- en basisdiensten

Respondenten zijn gevraagd om een rapportcijfer (1 t/m 10) te geven voor verschillende bank- en betaaldiensten (zie tabel 3.11). Zowel de gemiddelde betaler als de respondenten uit de aandachtgroepen zijn over het algemeen tevreden over de aangeboden bank- en betaaldiensten en geven een ruime voldoende. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met de cijfers die gegeven zijn bij de eerdere bereikbaarheidsmonitoren in 2013 en 2010.

Eén van de best scorende betaaldiensten in 2016 onder alle aandachtgroepen (uitgezonderd respondenten zonder internet) is de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de mobielbankieren apps. Deze wordt gewaardeerd met een 7,9 of hoger. Verder is de tevredenheid van de gemiddelde betaler over het kunnen opvragen van saldo-informatie, de helpdesk en de bereikbaarheid en toegankelijkheid van internetbankieren toegenomen tussen 2013 en 2016. De tevredenheid over de afstand tot het eigen bankkantoor is bij de gemiddelde betaler en bij respondenten met een functiebeperking afgenomen. De gemiddelde betaler geeft hiervoor een 7,1; de respondenten met een functiebeperking geven de laagste waardering namelijk een 6,4.

De tevredenheid van respondenten in de aandachtgroepen ten aanzien van de afstand tussen woning en de geldautomaat van de eigen bank is gelijk gebleven ten opzichte van 2013.

Respondenten met een functiebeperking geven hiervoor het laagste cijfer, een 7,0. De gemiddelde betaler geeft een 7,5 aan de afstand tot de geldautomaat.

Tabel 3.11 In welke mate is de respondent tevreden over de volgende diensten van de bank waar hij zijn belangrijkste betaalrekening aanhoudt (schaal 1 – 10)

X staat voor minder dan 10 waarnemingen, * significant verschil in desbetreffend jaar met 2016 op 5% niveau, nb = niet gevraagd in desbetreffend jaar

	Laagopgeleid en/of inactief			Geen internet			65 jaar en ouder			Functiebeperking			Controlegroep		
	2016	2013	2010	2016	2013	2010	2016	2013	###	2016	2013	2010	2016	2013	2010
A. Algemene tevredenheid	7.5	7.7	7.8*	7.6	7.7	8.0*	7.5	7.6	7.6	7.4	7.5	7.5	7.6	7.6	7.5
B. Saldo-informatie	8.0	7.8	8.0	7.7	7.6	8.0*	8.1	7.8*	7.8	7.8	7.8	7.8	8.2	7.8*	8.1
C. Overzicht bij- en afschrijvingen	7.9	7.8	8.0	7.7	7.5	7.9	8.0	7.9	7.8	7.7	7.8	7.7	8.0	7.9	7.9
D. Betaalopdrachten	7.9	7.9	8.0	7.8	7.7	7.9	8.1	7.9*	7.8	7.6	7.7	7.7	8.0	7.9	7.9
E. Gebruiksgemak	7.9	7.9	7.9	7.6	7.5	7.9	7.9	7.8	7.9*	7.4	7.7*	7.6*	7.8	7.7	7.9
F. Helpdesk van de bank/call centre	7.4	7.6	7.7	7.7	7.3	7.9	7.6	7.4	7.4	7.3	7.2	7.1	7.7	7.3*	7.3*
G. Beveiligingsprocedure	7.7	7.7	7.9	7.7	7.7	8.1	7.7	7.7	7.8	7.6	7.5	7.7	7.9	7.7*	7.8
H. Bereikbaarheid en toegankelijkheid internetbankieren	8.0	8.1	8.2	X	7.5	7.7	8.1	8.1	7.8	7.8	7.8	7.8	8.2	7.9*	8.1
I. Openingstijden bankkantoor	7.2	7.5*	7.5	7.8	7.5	7.8	7.5	7.7*	7.5	7.1	7.2	7.2	7.0	7.2	7.0
J. Afstand bankkantoor	6.9	7.2	7.4*	6.8	7.1	7.3	7.2	7.2	7.5*	6.4	6.7*	6.9*	7.1	7.4*	7.2
K. Afstand tot de geldautomaat van de eigen bank	7.4	7.4	7.6	7.1	7.1	7.6*	7.6	7.6	7.7*	7.0	7.0	7.2	7.5	7.7	7.5
L. Afstand tot de geldautomaat van een andere bank	nb	7.8	7.7	nb	7.4	7.5	nb	7.9	7.6	nb	7.3	7.4	nb	7.7	7.6
M. Bereikbaarheid en toegankelijkheid mobielbankieren app via smartphone of tablet	7.9	7.9	nb	X	nvt	nb	8.3	X	nb	8.1	7.3*	nb	8.4	8.0*	nb
N. Storten van munten en/of biljetten op eigen rekening	7.0	nb	nb	8.3	nb	nb	7.1	nb	nb	6.8	nb	nb	7.2	nb	nb
O. Veiligheid locatie geldautomaat	7.0	nb	nb	7.3	nb	nb	7.3	nb	nb	6.9	nb	nb	7.4	nb	nb

Tabel 3.12 geeft inzicht in de positionering van de betaaldiensten ten opzichte van andere basisdiensten en de ontwikkeling ervan tussen 2016 en 2013. Als betaaldienst is hierbij, net als in de meting van 2013, het doen van betalingen bij fysieke winkels en het opnemen van geld genomen (echter nu als twee afzonderlijke onderdelen). Daarnaast is 'betalen van aankopen bij webshops' toegevoegd aan de basisbetaaldiensten.

De gemiddelde betaler, ouderen en laag opgeleiden/inactieven zijn net als in 2013 tevreden over het doen van betalingen in winkels en over geldopnamen bij geldautomaten, en over de meeste andere basisdiensten. Dit geldt ook voor betalingen bij webwinkels. Respondenten met een functiebeperking of zonder internet zijn wat kritischer geworden over het opnemen van contant geld. Mensen zonder internet geven ook vaker aan betalen in winkels minder makkelijk zelfstandig te kunnen doen. Dit komt ook naar voren bij de meeste andere basisdiensten.

Tabel 3.12 Gemak waarmee de consument de volgende basisdiensten regelt, 2013-2016

Schaal 1-10, Resultaten 2013 tussen haakjes, * in 2013 waren het betalen en opnemen van geld samengevoegd in één vraag

	Geen internet	Functie- beperking	Laagopgeleid /inactief	65 jaar en ouder	Controlegroep
Aanvraag vergunning/doc bij gemeente	6,6 (7,1)	6,4 (6,5)	7,2 (7,6)	7,4 (7,5)	7,3 (7,6)
Regelen gas, elektriciteit en water	6,8 (7,4)	7,0 (7,0)	7,8 (7,8)	7,8 (7,7)	7,8 (8,1)
Afsluiten verzekering	6,6 (7,3)	7,0 (7,0)	7,7 (7,8)	7,8 (7,8)	7,9 (8,0)
Betalen in fysieke winkel	7,4 (7,7*)	7,6 (7,3*)	8,2 (8,2*)	8,1 (8,0*)	8,5 (8,3*)
Opnemen geld bij geldautomaat	7,0 (7,7*)	6,9 (7,3*)	8,3 (8,2*)	8,0 (8,0*)	8,5 (8,3*)
Boeken vakantie	6,0 (7,3)	6,8 (6,9)	7,9 (8,1)	8,1 (7,8)	8,1 (8,2)
Reizen met OV	5,9 (6,7)	6,0 (6,1)	7,1 (7,5)	7,4 (7,2)	7,4 (7,5)
Boodschappen doen bij supermarkt	7,2 (7,5)	7,1 (7,0)	8,3 (8,3)	8,2 (8,1)	8,5 (8,4)
Bezoek huisarts/apotheek	7,2 (7,6)	7,4 (7,4)	8,3 (8,2)	8,2 (8,2)	8,3 (8,2)
Betalen in webwinkel		6,9 (nb)	7,7 (nb)	7,9 (nb)	8,3 (nb)

4 RESULTATEN ONDERNEMERSENQUÊTE

Om te toetsen in hoeverre de generieke toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldienstverlening ten opzichte van de tweede meting in 2013 is veranderd, is door middel van een enquêteonderzoek de perceptie van MKB-ondernemers getoetst. Hiervoor zijn de volgende zeven (sub)branches benaderd:

- Supermarkten en warenhuizen;
- Benzinestations;
- Horeca;
- Food & non-food met een laag transactiebedrag (boeken, apotheken, drogisterijen);
- Food & non-food met een hoog transactiebedrag (elektronica, witgoed, doe-het-zelf, tuincentra, meubels, kleding);
- Dienstverlening (reizen, reparatie, stomerij, sauna, solarium, schoonheidsverzorging);
- Detailhandel m.b.t. postorder/internet.

4.1 Perceptie bereikbaarheid banken, geldautomaten en afstortpunten

In het enquêteonderzoek is naar de perceptie van de MKB-ondernemers (MKB-ers) gevraagd over de afstand van hun bedrijf tot het dichtstbijzijnde bankkantoor en de dichtstbijzijnde geld-, afstort- en wisselgeldautomaat. Anders dan in 2013 is nu afzonderlijk gevraagd naar de dichtstbijzijnde afstortautomaat en de dichtstbijzijnde wisselgeldautomaat. Reden hiervoor is dat afstortautomaten niet altijd zijn gecombineerd met wisselgeldautomaten.

Volgens de perceptie van de helft van de MKB-ers ligt het dichtstbijzijnde bankkantoor binnen een straal van 3 kilometer. In 2013 was dit percentage nog 59% en in 2010 68%. Voorgaande geldt in beginsel ook voor de dichtstbijzijnde geldautomaat – 87% van de MKB-ers schat binnen een straal van 3 kilometer toegang tot een geldautomaat te hebben, terwijl dit in 2013 91% was. Voor de dichtstbijzijnde afstortautomaat en wisselgeldautomaat is het moeilijker een vergelijking met 2013 te maken, aangezien deze twee nu ieder een aparte categorie vormen. Echter op het eerste gezicht is hier nauwelijks een verandering waar te nemen.

Tabel 4.1 Schatting afstand locatie ondernemer tot eigen bank, geldautomaat en afstortpunten, 2013 -2016

Percentages 2013 tussen haakjes

Afstand	Bankkantoor	Geldautomaat	Afstortautomaat	Wisselgeldautomaat
< 500 m	15% (20%)	44% (55%)	21% (nb)	11% (nb)
500 m - 1 km	16% (19%)	25% (21%)	18% (nb)	9% (nb)
1 - 3 km	19% (20%)	18% (15%)	21% (nb)	10% (nb)
3 - 5 km	13% (12%)	8% (6%)	13% (nb)	9% (nb)
5 - 10 km	16% (13%)	4% (3%)	15% (nb)	10% (nb)
> 10 km	17% (12%)	0% (0%)	10% (nb)	7% (nb)

Het aantal MKB-ers dat in de afgelopen drie maanden hun eigen bankkantoor bezocht is min of meer gelijk gebleven ten opzichte van 2013. Het zijn vooral de ondernemers in de branches supermarkt/warenhuis en benzinstation, die nauwelijks naar hun eigen bankkantoor gaan. De MKB-ers die in de afgelopen 3 maanden hun bankkantoor wel bezochten, deden dit gemiddeld 1 tot 3 keer.

In tabel 4.2 staan de redenen omschreven om al dan niet het bankkantoor te bezoeken. In 2016 geven meer MKB-ers aan vanwege persoonlijk contact naar het bankkantoor te gaan. Ook de betere informatievoorziening op het bankkantoor en het feit dat sommige zaken alleen op het bankkantoor kunnen worden afgehandeld, zijn in 2016 vaker genoemd dan in 2013.

De belangrijkste reden om het bankkantoor niet te bezoeken is, dat MKB-ers hun bankzaken via internet/telefoon kunnen regelen. Dit is zeer sterk gestegen ten opzichte van 2013. De noodzaak om naar een bankkantoor te gaan is daarmee dan ook afgenomen. Tevens vinden de MKB-ers de informatie via de website/internet/mobielbankieren voldoende/duidelijk. In de perceptie van een relatief klein aantal deelnemende MKB-ers komt het bankkantoor steeds verder van hen vandaan te liggen, waardoor zij minder reden zien om het bankkantoor te bezoeken. Dit is vooral het geval bij de MKB-ers die gevestigd zijn in weinig (7%) en niet (6%) stedelijk gebied.

Tabel 4.2 Redenen om al dan niet de bank te bezoeken in de afgelopen drie maanden, 2016

Percentages 2013 tussen haakjes, meerdere antwoorden mogelijk

Redenen om een bank te bezoeken		Redenen om geen bank te bezoeken	
Persoonlijk contact	49% (43%)	Openingstijden	1% (nb)
Betere informatievoorziening	21% (14%)	De bank is ver weg	4% (1%)
Internetinformatie ontoereikend	4% (25%)	Te weinig persoonlijk contact	1% (1%)
Voor zaken die alleen op de bank geregeld kunnen worden	31% (19%)	Verstreckte informatie is ontoereikend	0% (2%)
Geen internet- / mobielbankieren	1% (1%)	Info via klantenservice/mail voldoet	2% (nb)
Overig	4% (8%)	Info via website/internet-/mobielbankieren voldoet	17% (1%)
		Regel bankzaken via internet/telefoon	58% (26%)
		Niet nodig/geen noodzaak	36% (66%)
		Komen bij ons	3% (1%)
		Regel bankzaken via tablet	1% (nb)
		Regel bankzaken via smartphone	1% (nb)
		Overig	1% (2%)

4.2 Betaalgedrag: acceptatie, afstorten en aanbieden cash back

Acceptatie

Contant geld is bij alle branches nog steeds het meest geaccepteerde betaalmiddel aan de toonbank. De acceptatie ervan bij de branches is ten opzichte van 2013 zelfs licht gestegen. De betaalpas met pincode laat over de gehele linie ook een lichte stijging zien. In de branche horeca is dit zelfs gestegen tot 77%. Dit is een duidelijke toename ten opzichte van 2013 toen de acceptatie hiervan 57% betrof. De branche dienstverlening blijft vooralsnog achter, hoewel deze van 40% in 2013 naar 45% in 2016 is gestegen. De betaalpas zonder pincode is de voormalige Chipknip al ver voorbij gestreefd. Dit betaalmiddel (contactloos pinnen) doet het voornamelijk goed bij de branche supermarkt/warenhuis, maar ook bij de branche detailhandel food en non-food lage transacties. Hier is een duidelijke relatie tussen de hoogte van het aankoopbedrag en het betaalmiddel. De creditcard daarentegen wordt vooral door de branche benzinestation breed geaccepteerd, net als de klantenkaart en de tankpas. Het betaalmiddel "op rekening" is bij alle branches in acceptatie toegenomen. Overschrijvingen en iDEAL zijn sinds 2013 over de gehele doelgroep flink in acceptatie toegenomen (overschrijvingen: van 18% naar 35% en iDEAL: van 5% naar 22%). Deze stijging is vooral te danken aan het feit dat de branche detailhandel via postorder of internet is meegenomen in het totaal.

Tabel 4.3 Geaccepteerde betaalmiddelen naar branche, 2016

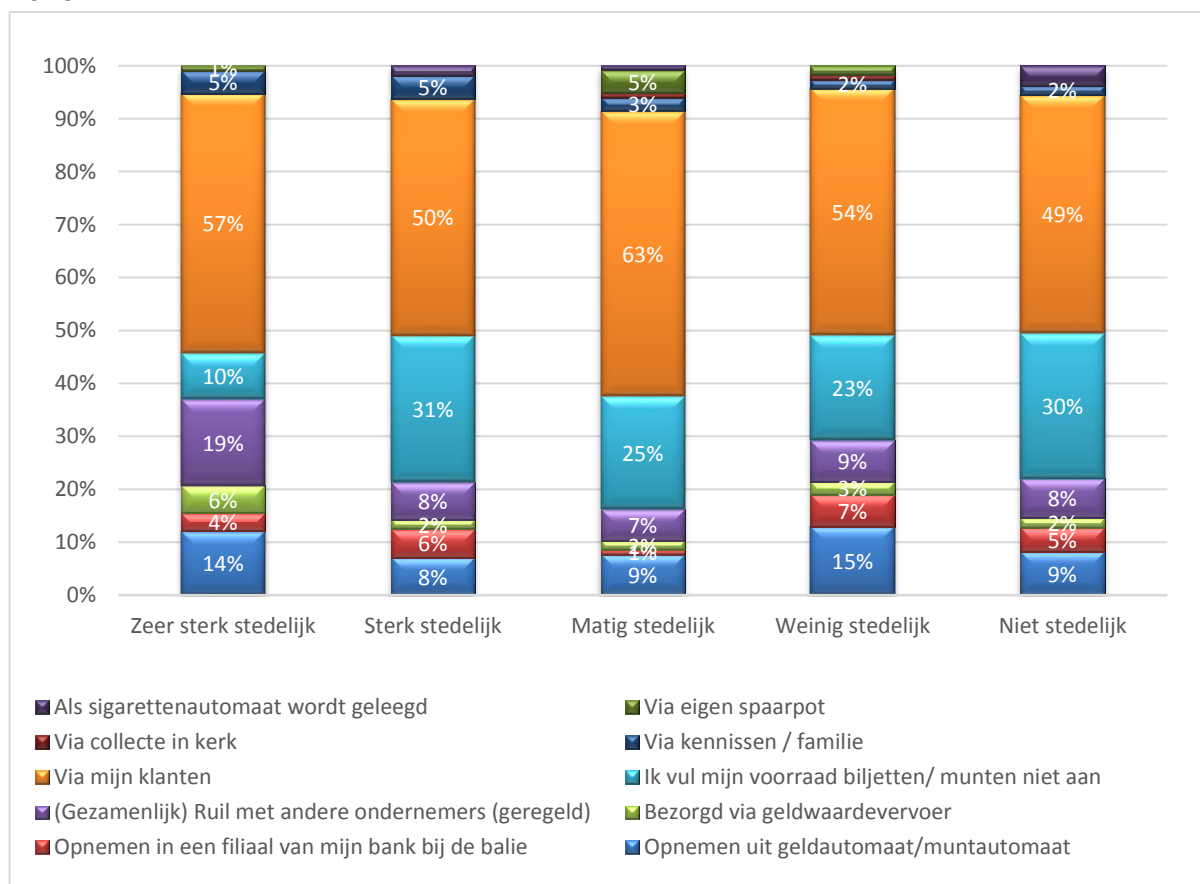
Betaalmiddel	Supermarkt/ warenhuis	Benzine- station	Horeca	Food en non food lage bedragen	Food en non food hoge bedragen	Dienst- verlening	Detailhandel via postorder of internet
Contant geld	98%	97%	96%	98%	94%	86%	45%
Pinpas met code	90%	91%	77%	88%	81%	45%	21%
Pinpas zonder code	47%	28%	20%	34%	16%	7%	4%
Creditcard	28%	82%	38%	19%	36%	5%	24%
Klantenkaart	9%	44%	4%	5%	7%	3%	2%
Tankpas	0%	89%	0%	1%	0%	0%	0%
Op rekening	62%	55%	38%	44%	38%	25%	28%
Acceptgiro	1%	3%	2%	1%	1%	2%	4%
Automatische incasso	8%	30%	4%	8%	1%	3%	2%
Eenmalige incasso	5%	23%	3%	3%	3%	1%	4%
Overschrijvingen	16%	21%	29%	22%	38%	33%	70%
iDEAL	16%	7%	10%	17%	33%	9%	71%
Papieren cadeaukaart	32%	26%	19%	37%	24%	18%	6%
E-wallet (bv PayPal,CasU)	1%	11%	2%	5%	15%	5%	47%
Prepaid (bv Wallie, giftcards)	25%	14%	6%	7%	10%	2%	7%
After Pay	0%	0%	0%	0%	1%	0%	3%
Overig	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%

De MKB-ers die hebben aangegeven het betaalmiddel iDEAL (nog) niet te accepteren, geven als voornaamste redenen: niet van toepassing / niet nodig (ander betaalmiddelen voldoen) (34%), kosten (30%) en wij zijn er mee bezig (16%). Terwijl de MKB-ers die hebben aangegeven de betaalmiddelen E-wallets of prepaid kaarten (nog) niet te accepteren de volgende redenen aangeven: niet van toepassing / niet nodig (ander betaalmiddelen voldoen) (38% en 31%), nog nooit van gehoord / te onbekend mee (23% en 23%) en weinig klanten gebruiken dit betaalmiddel (15% en 18%).

Van de toonbankinstellingen komt 69% van de MKB-ers via informele kanalen aan wisselgeld. Dit is vergelijkbaar met 2013 (70%). De MKB-ers ontvangen wisselgeld voornamelijk van hun klanten en via ruil met andere MKB-ondernemers. Vooral in zeer sterk stedelijk gebied vindt vaker ruil met andere MKB-ondernemers (19%) plaats. Hierdoor hoeven zij hun voorraad biljetten/munten nauwelijks aan te vullen. Verder maken zij relatief gezien vaak gebruik van geldwaardevervoerders. Echter, ook in de andere gebieden is een lichte stijging te zien bij het gebruik van geldwaardevervoerders. Dit heeft er waarschijnlijk mee te maken dat de geldwaardevervoerders zich ook op MKB-ondernemers zijn gaan richten en veiligheid bij MKB-ondernemers een steeds grotere rol speelt.

Opname van wisselgeld uit een geldautomaat/muntenautomaat door de MKB-ers laat een duidelijke daling zien, met uitzondering van de MKB-ers in zeer sterk stedelijk gebieden. Voorgaande geldt ook voor het opnemen van wisselgeld in een bankkantoor bij de balie. Reden hiervan kan zijn dat banken steeds meer bankkantoren geen kasbalietransacties meer uitvoeren of sluiten (en een muntautomaat meestal in het bankkantoor staat).

Grafiek 4.1 Wijze waarop ondernemers aan wisselgeld komen, naar stedelijkheidsgraad, 2016



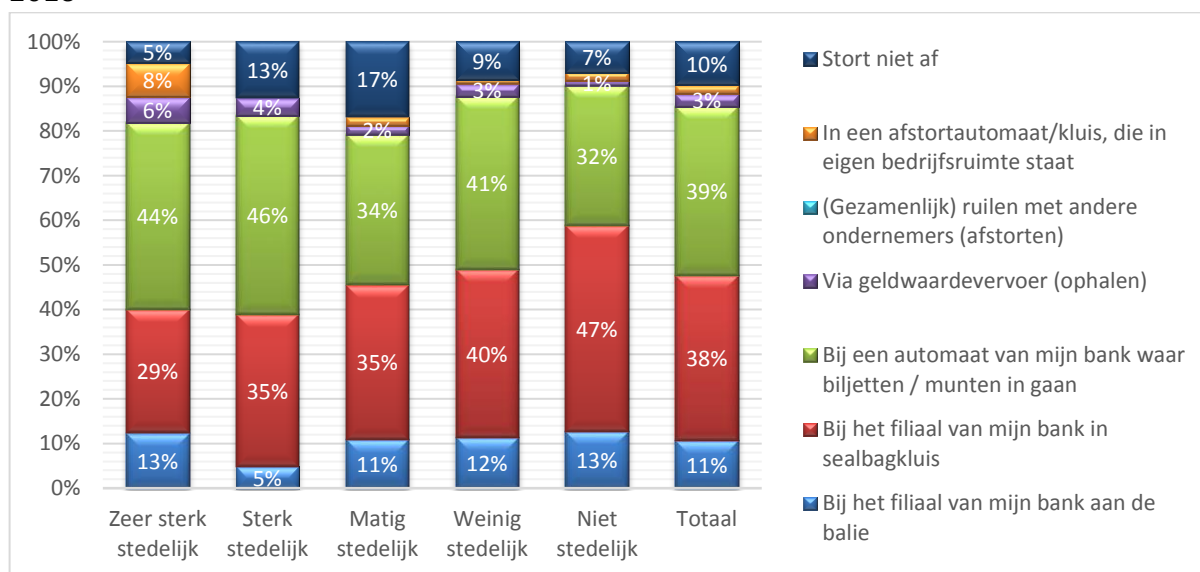
Afstorten

Het afstorten van contante opbrengsten is een belangrijke betaaldienst voor MKB-ondernemers. In deze meting is voor de eerste maal onderscheid gemaakt tussen het afstorten van biljetten en het afstorten van munten. Hieronder wordt eerst ingegaan op het afstorten van biljetten en daarna op het afstorten van munten.

De meeste MKB-ers storten hun contante opbrengsten in de vorm van biljetten, net als in 2013, af via seالبags bij de eigen bank. Degenen die gevestigd zijn in een niet stedelijk gebied maken van deze wijze het meest gebruik; degenen die gevestigd zijn in een zeer sterk stedelijk gebied het minst. Deze wijze van afstorten wordt gevolgd door afstorting bij automaat en balie van de eigen bank. Uit de antwoorden van de MKB-ers blijkt dat er in mindere mate geld wordt afgestort aan de

balie van de bank (14% in 2013 versus 11% in 2016), maar ook via sealbags (42% in 2013 versus 38% in 2016). De afstorting via een automaat van de eigen bank is stabiel gebleven (39% in 2013 versus 39% in 2016). Het aantal MKB-ers dat in het geheel niet afstort, ligt rond de 10%.

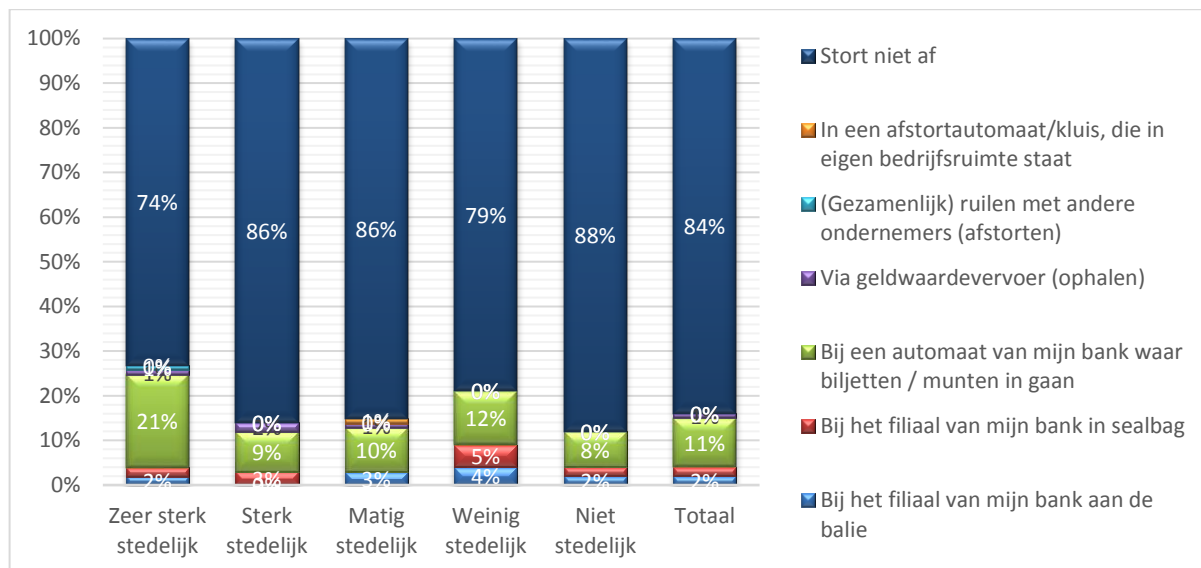
Grafiek 4.2.a Wijze waarop ondernemers geld afstorten, naar stedelijkheidsgraad (biljetten), 2016



Het afstorten van contante opbrengsten in de vorm van munten vindt over het geheel gezien nauwelijks plaats. 84% van de MKB-ers geeft aan geen munten af te storten. Degenen die dit wel doen, doen dit veelal bij een automaat van de eigen bank. Deze wijze van afstorten wordt vooral gebruikt door MKB-ers die in een zeer sterk stedelijk gebied gevestigd zijn.

In de vraagstelling ten aanzien van de frequentie van afstorting is geen onderscheid gemaakt in biljetten en munten. MKB-ers geven aan dat indien zij gebruik maken van storting bij de balie van de eigen bank het merendeel hier wisselend gebruik van maakt. Dit wordt gevolgd door één keer per week of één keer per maand. De branches supermarkt/warenhuis en horeca zijn de enige branches die regelmatig gebruik maken van dagelijks afstorten. Eén derde van de MKB-ers die gebruik maken van sealbags doen dit ongeveer één keer per week, waarbij het percentage bij de branche (detail)handel food en non-food lage transactiebedragen het hoogst is. Het merendeel van de MKB-ers, die bij het afstorten gebruik maken van een automaat bij de eigen bank doet dit 1x in de maand; het betreft voornamelijk de branche dienstverlening, die hier gebruik van maakt. Indien MKB-ers gebruik maken van een geldwaardevervoerder, dan komt deze één á twee keer per week bij de ondernemer langs om contante opbrengsten op te halen.

Grafiek 4.2.b Wijze waarop ondernemers geld afstorten, naar stedelijkheidsgraad (munten), 2016

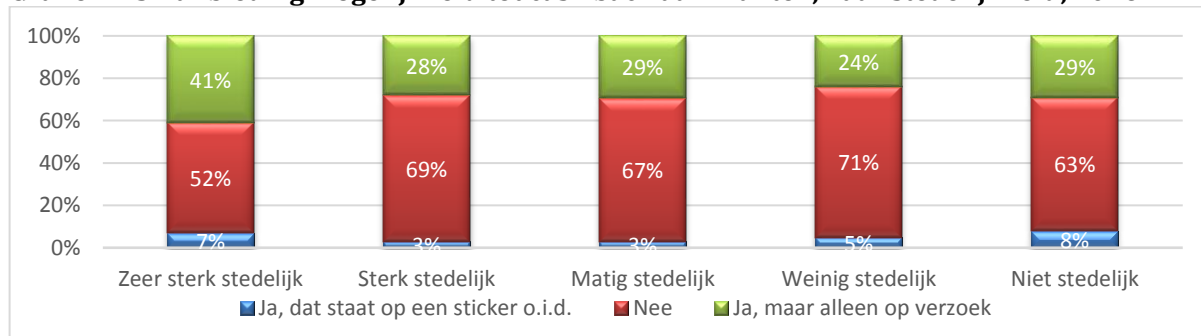


Cash back

MKB-ondernemers kunnen hun klanten de mogelijkheid bieden om contant geld aan de kassa bij te pinnen (cashback faciliteit). Bij 34% van de MKB-ers kunnen klanten contant geld bijpinnen. Dit is een stijging van bijna 10%-punt ten opzicht van de meting in 2013. Het actief bijpinnen (aangegeven via sticker) wordt echter steeds minder vaak aangeboden (5% in 2016 versus 9% in 2013), hoewel dit bij de branche supermarkt/warenhuis nog regelmatig plaatsvindt. Het op verzoek van de klant bijpinnen is mogelijk in meer dan de helft van de gevallen bij de branches benzinestation en (detail)handel food en non-food lage transactiebedragen. Daarentegen wordt deze faciliteit weinig aangeboden in de branches horeca en dienstverlening.

Redenen voor de MKB-ers om hun klanten de mogelijkheid te bieden om contant geld bij te pinnen zijn: extra service (67%), de klant vraagt erom (18%) en beperken van contant geld in kas (veiligheid) (11%). Er lijkt geen verband meer te zijn tussen het aanbieden van de cashback faciliteit en de stedelijkheidsgraad.

Grafiek 4.3 Aanbieding mogelijkheid tot cash back aan klanten, naar stedelijkheid, 2016



4.3 Knelpunten en verbeterpunten toegankelijkheid en bereikbaarheid

Aan de MKB-ondernemers is gevraagd naar de knel- en verbeterpunten met betrekking tot de bereikbaarheid van het betalingsverkeer (tabel 4.4). 67% van de MKB-ers geeft aan geen knelpunten te ervaren. Dit is een afname ten opzichte van 2013 toen 73% van de MKB-ers geen knelpunten ervoeren. De afstand tot het bankkantoor, onpersoonlijk, storingen internetbankieren, te lange wachttijden, onveilige omgeving afstortautomaat, kosten en meer servicegericht zijn relatief de meest genoemde knelpunten. Deze knelpunten worden door 3% tot 7% van de MKB-ers genoemd.

De MKB-ers is daarnaast gevraagd verbeterpunten aan te geven. 59% van hen geeft geen verbeterpunten aan. Ook dit is een afname ten opzichte van de meting in 2013 toen 83% van de MKB-ers geen verbeterpunten noemden. De verbeterpunten die worden genoemd, sluiten aan bij de eerder genoemde knelpunten. De meest genoemde verbeterpunten zijn: afstand tot het bankkantoor (dichterbij), meer persoonlijke benadering, veiligere/betere afstortpunten, vergroten openingstijden en klantvriendelijker. Betreffende verbeterpunten worden door 4% tot 8% van de MKB-ers genoemd.

Tabel 4.4 Door ondernemers genoemde knel- en verbeterpunten bereikbaarheid betalingsverkeer

(spontane antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk)

Knelpunten		Verbeterpunten	
Bankkantoor te ver weg	7%	Graag bankkantoor dichterbij	8%
Onpersoonlijk	5%	Afstortfaciliteiten moeten beter/veiliger	6%
Storingen internetbankieren	4%	Vergroten openingstijden bankfiliaal	6%
Te lange wachttijden	3%	Meer persoonlijke benadering	6%
Afstorten (algemeen) niet goed/veilig	3%	Klantvriendelijker	4%
Kosten	3%	Kosten verlagen (bv. wisselgeld)	3%
Meer servicegericht	3%	Betere bereikbaarheid internet/website	2%
Overig	3%	Wisselgeld klaarleggen	1%
Openingstijden	2%	Wachttijden verkorten in het bankfiliaal	1%
Wisselgeld ligt niet klaar	1%	Meer via klantenservice/internet/mobiel	1%
Afstorten buiten niet goed/veilig	1%	Minder storingen internetbankieren	1%
Problemen met website	1%	Telefonisch beter bereikbaar	1%
Telefonisch slecht bereikbaar	1%	Wisselgeld van beter/sneller	1%
Geen deskundig personeel	1%	Ook in weekeinde/feestdagen doorgaan	1%
Pinbetalingen te laat bijgeschreven	1%	Pinbetalingen eerder bijschrijven	1%
Parkeerproblemen	1%		
Verstoorde relatie met de bank	1%		
Afstorten binnen niet goed/veilig	0%		
Wisselgeldprobleem	0%		
Geen knelpunten	67%	Geen verbeterpunten	59%

4.4 Tevredenheid bank- en basisdiensten

Net als bij consumenten is aan MKB-ondernemers gevraagd om een rapportcijfer (1 t/m 10) te geven over hun algemene tevredenheid over hun bank en over specifieke betaaldiensten (tabel 4.5). Het verkregen beeld is dat de MKB-ers over het algemeen tevreden zijn over de bereikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van de diensten van hun bank. Ten opzichte van 2013 is de tevredenheid van de MKB-ers over de bereikbaarheid van de meeste betaaldiensten wel significant afgenomen van 7,3 naar 7,0. De algemene tevredenheid over de gebruiksvriendelijkheid is daarentegen stabiel gebleven met een score van 7,3 in 2016.

Over bepaalde diensten is de waardering van de MKB-ers toegenomen ten opzichte van de meting in 2013. Zo worden het ophalen van wisselgeld buiten het bankkantoor en het aanbieden van zakelijke diensten via het call center zowel op bereikbaarheid als gebruiksvriendelijkheid beter gewaardeerd. Ook de afstortfaciliteiten buiten het bankkantoor worden beter gewaardeerd op bereikbaarheid. De tevredenheid over de ondersteuning van betaalautomaten blijkt zowel voor wat betreft de bereikbaarheid als gebruiksvriendelijkheid te zijn afgenomen ten opzichte van 2013, maar beiden scores nog steeds een ruime 7.

Tabel 4.5 Tevredenheid over bereikbaarheid en gebruiksvriendelijk betaaldiensten door ondernemers

Schaal 1 – 10; * geeft aan dat er een significant verschil is tussen 2016 en 2010 respectievelijk 2013 op 5% niveau

Bereikbaarheid	2016	2013	2010
Algemene tevredenheid bereikbaarheid	7	7,3*	7,1
Afstortfaciliteiten bankkantoor	7,1	7,2	6,9
Afstortfaciliteiten buiten bankkantoor	7,2	6,9*	6,7*
Wisselgeld ophalen in bankkantoor	6,7	6,8	5,8*
Wisselgeld ophalen buiten bankkantoor	6,7	5,8*	4,7*
Ondersteuning betaalautomaten	7,3	7,7*	7,0*
Zakelijke service in bankkantoor	7	7,3*	6,8
Zakelijke diensten aangeboden via call center	7,1	6,9	6,3*
Zakelijke diensten aangeboden via internet/mobiel bankieren	7,6	7,9*	nb

Gebruiksvriendelijkheid	2016	2013	2010
Algemene tevredenheid gebruiksvriendelijkheid	7,3	7,4	7,1
Afstortfaciliteiten bankkantoor	7,1	7,2	7
Afstortfaciliteiten buiten bankkantoor	6,9	7	6,7
Wisselgeld ophalen in bankkantoor	6,5	6,8	6,2
Wisselgeld ophalen buiten bankkantoor	6,9	6,5	5,6*
Ondersteuning betaalautomaten	7,2	7,6*	7,1
Zakelijke service in bankkantoor	7,1	7,4*	7
Zakelijke diensten aangeboden via call center	7,2	7,1	6,6*
Zakelijke diensten aangeboden via internet/mobiel bankieren	7,7	7,5	nb

Tabel 4.6 toont de waardering van de MKB-ers voor bankdiensten ten opzichte van andere basisdiensten. Als bankdienst is hierbij, net als in de meting van 2013, het openen van een bankrekening genomen. Over het algemeen zijn de MKB-ers tevreden over het gemak waarmee een bankrekening wordt geopend. Dit geldt overigens ook voor de meeste andere basisdiensten, MKB-ers geven de bankdienst een relatief hoog cijfer (7,4) ten opzichte van de andere diensten. Alleen het afsluiten van een verzekering scoort iets hoger met een 7,5.

Tabel 4.6 Gemak waarmee de ondernemer diensten regelt, naar branche

(1= zeer ongemakkelijk, 10= zeer makkelijk). Resultaten 2013 tussen haakjes

	Supermarkt/ warenhuis	Benzine- station	Horeca	Food en non-food lage bedragen functie	Food en non-food hoge bedragen	Dienst- verlening	Detailhandel via postorder of internet
Openen bankrekening	7,7 (7,5)	7,5 (7,2)	7,3 (7,4)	7,4 (7,5)	7,1 (7,2)	7,7 (7,6)	7,6 (nb)
Aanvraag vergunning/doc bij gemeente	6,5 (6,0)	4,7 (5,4)	5,9 (6,4)	5,5 (5,9)	5,8 (5,8)	6,0 (6,2)	6,2 (nb)
Regelen gas, elektriciteit en water	7,3 (7,3)	6,9 (6,8)	7,1 (7,1)	6,9 (6,8)	7,2 (7,0)	7,4 (7,5)	7,6 (nb)
Afsluiten van een verzekering	7,7 (7,5)	7,6 (7,2)	7,3 (7,4)	7,5 (7,6)	7,5 (7,6)	7,5 (7,7)	7,8 (nb)
Wijzigen/afsluiten contract telecomdienst	6,9 (7,6)	6,2 (7,2)	6,6 (7,4)	6,2 (5,9)	6,7 (6,5)	6,6 (6,0)	7,1 (nb)

5. UITGELICHT: BESCHIKBAARHEID EN ACCEPTATIE CONTANT GELD

5.1 Monitoren acceptatie van contant geld

In haar vergadering van 17 november 2015, heeft het MOB gesproken over de rol van contant geld als toonbankbetaalmiddel. Het MOB concludeerde dat het ook in een omgeving waarin geleidelijk steeds meer gepind wordt, voor de maatschappij belangrijk is dat contant geld goed blijft functioneren als toonbankbetaalmiddel (in de zin dat toonbankinstellingen contante betalingen accepteren, consumenten makkelijk contant geld van de eigen bankrekening kunnen opnemen en toonbankinstellingen het door hen ontvangen contante geld makkelijk en tegen redelijke kosten op de eigen rekening kunnen laten bijschrijven).¹⁴

Met het oog hierop heeft het MOB de volgende aanbevelingen gedaan ten aanzien van de acceptatie van contant geld door toonbankinstellingen:

- Het MOB acht het wenselijk dat mensen kunnen kiezen tussen contant betalen en pinnen, tenzij er specifieke redenen voor een (toonbank)instelling zijn (zoals ten aanzien van veiligheid) om geen contante betalingen te accepteren.
- Met inachtneming hiervan steunt het MOB de gezamenlijke initiatieven van banken en toonbankinstellingen in het kader van het Convenant Betalingsverkeer om zonder dwang uit te oefenen pinnen te bevorderen, ten behoeve van de efficiency en veiligheid van het toonbankbetalingsverkeer.
- Het weigeren van contante betaling in situaties waarin men voor een soortgelijk(e) product/dienst praktisch gesproken niet bij een andere aanbieder terecht kan die wel contant geld accepteert, acht het MOB in principe onredelijk bezwarend voor het publiek.
- Verder gaat het MOB er vanuit dat toonbankinstellingen in juridische zin vrij zijn zelf te bepalen welke betalingswijzen zij accepteren (mits dit vooraf duidelijk is bekend gemaakt; tevens moet worden aangetekend dat rechtspraak schaars is en dat de uiteindelijke bevoegdheid uit te leggen wat het wil zeggen dat contant geld ‘wettig betaalmiddel’ is, bij het Europese Hof van Justitie berust).

Om de vinger aan de pols te houden, heeft het MOB besloten de acceptatie van contant geld en de bereikbaarheid van geldautomaten en faciliteiten voor toonbankinstellingen om contant geld op de eigen rekening te laten bijschrijven, periodiek te blijven monitoren. Met het oog hierop geeft deze Bereikbaarheidsmonitor in dit hoofdstuk een samenvatting van de ontwikkelingen op deze punten, mede op basis van de voorgaande hoofdstukken.

¹⁴ Zie: ‘Standpunt MOB over contant geld’ en ‘Visie op de rol van contant geld als toonbankbetaalmiddel, rapport van de MOB Taskforce toekomstvisie contant geld’, beide van 17 november 2015 (onder ‘downloads’ op <http://www.dnb.nl/betalingsverkeer/maatschappelijk-overleg-betalingsverkeer/publicaties-mob/dnb344353.jsp>)

5.2 Ontwikkeling in de acceptatie van contant geld

De ontwikkeling van de acceptatie van contant geld door toonbankinstellingen wordt gemonitord via de in de vorige hoofdstukken besproken enquêtes onder consumenten en toonbankinstellingen, waarvan enkele uitkomsten hieronder worden samengevat, alsmede aan de hand van de bevindingen en ervaringen die onder de aandacht van de MOB-partijen worden gebracht.

Resultaten consumentenenquête acceptatie contant geld

Zoals reeds besproken in hoofdstuk 3, is aan consumenten een aantal vragen voorgelegd dat specifiek betrekking heeft op de acceptatie van contant geld bij toonbankbetalingen. Allereerst is gevraagd naar de ervaringen op dit punt: maakt men het bij een betaling 'buiten de deur' wel eens mee dat contant geld niet wordt geaccepteerd?

Zoals in tabel 5.1 blijkt uit de uitkomsten voor de controlegroep, heeft ruim een kwart van de respondenten wel eens meegemaakt dat bij een (verkoop)automaat niet contant betaald kan worden. Mede gelet op de verschuiving naar 'no cash' automaten bij betaald parkeren, ligt dit in de lijn der verwachting. Zo hoeft het ook geen verbazing te wekken dat ruim 8% van alle respondenten wel eens heeft meegemaakt dat niet contant betaald kan worden, omdat een toonbankinstelling onvoldoende wisselgeld heeft. Punt van aandacht is echter dat 18% van de respondenten van de controlegroep aangeeft een situatie meegemaakt te hebben waarin men voor een soortgelijk(e) product/dienst praktisch gesproken niet bij een andere aanbieder terecht kon die wel contant geld accepteerde. Bij de respondenten ouder dan 65 jaar en bij de respondenten met een functiebeperking ligt dit percentage op 16% en respectievelijk 13%. In al deze situaties geeft ongeveer 90% van de respondenten, die dit hebben meegemaakt, aan, dat dit gemiddeld één keer in de maand of minder voorkomt.

Tabel 5.1 Maakt u het bij toonbankbetalingen (een betaling 'buiten de deur') wel eens mee dat contant geld niet wordt geaccepteerd.

	<u>Functie- beperking</u>	<u>65 jaar en ouder</u>	<u>Controle- groep</u>
Bij een automaat	14%	13%	28%
Omdat het wisselgeld tekortschiet	9%	6%	10%
Bij een winkel of instelling, zoals gemeenten, voor product/dienst die niet bij een andere winkel of instelling kan worden verkregen	16%	13%	18%
<i>N gewogen</i>			323

Uit jaarlijks onderzoek van DNB en Betaalvereniging Nederland naar het gebruik van contant geld en de pinpas in Nederland blijkt dat in de eerste helft van 2016 slechts 1,6% van de consumenten met

de betaalpas hebben betaald, terwijl ze liever met contant geld hadden willen betalen¹⁵. Het aantal transacties dat betaald is met een 'niet voorkeur' betaalmiddel is tussen 2010 en 2016 afgenomen van circa 3% naar 1,4%. Verder blijkt uit deze jaarlijkse onderzoeken dat hoewel veel consumenten een algemene voorkeur hebben voor betalen met de pinpas, ze er lang niet altijd voor kiezen om er ook gebruik van te maken. Wanneer consumenten in diverse situaties wordt gevraagd hoe zij zouden afrekenen blijkt dat er toch een aantal omstandigheden is waarin contant geld nog steeds de voorkeur heeft. Als consumenten veel contant geld in hun portemonnee hebben of ze samen met anderen een rekening moeten betalen kiest meer dan de helft van de consumenten er meestal voor om contant af te rekenen. Staat er echter een lange rij voor de kassa dan betaalt 60% meestal met de pinpas.

Vervolgens is aan de respondenten die wel eens hebben meegemaakt dat zij niet contant konden betalen, gevraagd hoe zij dit hebben ervaren. Zoals blijkt uit tabel 5.2, vindt in de controlegroep 23% van de respondenten dit erg of heel erg vervelend. Dit percentage ligt echter duidelijk hoger voor de respondenten met een functiebeperking en de oudere respondenten. Hiervan vindt ongeveer 40% het erg of heel erg vervelend als niet contant betaald kan worden. Vooral deze uitkomst bevestigt de relevantie van de aanbevelingen van het MOB ten aanzien van de acceptatie van contant geld bij toonbankbetalingen.

Tabel 5.2 Hoe vindt u het als uw contante geld bij een toonbankbetaling niet wordt geaccepteerd?

(Alleen gevraagd aan mensen die dit hebben meegemaakt)

	Functiebeperking	65 jaar en ouder	Controlegroep
(Heel) erg vervelend	41%	37%	23%
Enigszins of niet erg vervelend	39%	38%	63%
Helemaal niet vervelend	10%	25%	14%
<i>N gewogen</i>			105

Meer in het algemeen blijkt dit echter ook uit de antwoorden op de aan alle respondenten voorgelegde vraag of zij vinden dat zij in principe bij toonbankbetalingen altijd contant moeten kunnen betalen. Zoals blijkt uit tabel 5.3, vindt een grote meerderheid van wel, bij de controlegroep ruim 70% van de respondenten en van de respondenten met een functiebeperking en ouderen 72%.

¹⁵ Betalen aan de kassa: http://www.dnb.nl/binaries/Factsheet_betalingsverkeer_nl_tcm46-341312.pdf

Tabel 5.3 Vindt u dat u een toonbankbetaling (een betaling 'buiten de deur') altijd met contant geld zou moeten kunnen betalen?

	Funcatiebeperking	65 jaar en ouder	Controlegroep
Ja	74%	70%	71%
Nee	26%	30%	29%
<i>N gewogen</i>			318

Resultaten ondernemersenquête

Blijkens de gewogen resultaten van de ondernemersenquête accepteert 1,6 % van de toonbankinstellingen geen contante betalingen. Dit wijst erop dat het beleidsmatig niet accepteren van contant geld in de private sector nog steeds ongebruikelijk is. Bij de interpretatie van dit resultaat moet overigens in het oog worden gehouden, dat in de ondernemersenquête geen onbemande verkooppunten zijn meegenomen, zoals bijvoorbeeld onbemande benzinstations, en geen instellingen uit de collectieve sector, of instellingen die in aanzienlijke mate met collectieve middelen worden gefinancierd (zoals gemeentes, musea, zwembaden en het openbaar vervoer). De meeste instellingen met een 'lokaal monopolie' behoren tot deze categorie (lokaal monopolie in de zin dat de verleende dienst niet binnen redelijke afstand bij een andere dienstverlener kan worden afgenomen).

Bevindingen MOB-partijen

Blijkens de bevindingen van de MOB-partijen blijft het aantal winkels dat geen contante betaling accepteert zeer klein. Ook in de horeca is het niet accepteren van contant geld nog steeds een uitzondering. Het beeld bij instellingen en voorzieningen met een 'lokaal monopolie' (die niet blootgesteld zijn aan concurrentie) lijkt iets anders. Een voorbeeld zijn de gemeentes waar leges voor identiteitsbewijzen niet contant kunnen worden afgerekend. Inmiddels woont 8 à 9 % van de bevolking in een gemeente waar deze leges in principe niet meer contant kunnen worden betaald. In sommige openbare bibliotheken kan eveneens niet meer met contant geld betaald worden. Een ander voorbeeld betreft automaten waar parkeergeld betaald moet worden. In toenemende mate accepteren deze alleen nog elektronische betalingen. Hier en daar wordt contant geld ook niet meer geaccepteerd door musea en filmhuizen, en bij evenementen. Aparte vermelding verdient ten slotte de ontwikkeling in het openbaar vervoer. Een aantal vervoerbedrijven is voornemens op korte termijn in zijn bussen en trams geen contant geld meer te accepteren.

Maatschappelijke reacties

Blijkens de uitkomsten van de consumentenenquête vinden de respondenten die contant willen betalen bij een toonbankinstelling, waar dat niet kan erg of heel erg vervelend. Tot concrete klachten bij de MOB-partijen komt het echter zelden. Voor zover bij MOB-partijen geklaagd wordt, gaat het

over situaties waarin de desbetreffende (toonbank)instelling voor de geleverde producten of diensten een lokaal monopolie heeft. Dit monopolie plaatst dit soort instellingen in een sterke positie om hun ingezette beleid te handhaven.

Over het niet met contant geld kunnen betalen voor identiteitsbewijzen aan het gemeenteloket is bij de Nationale Ombudsman geklaagd. In zijn rapport over deze klacht komt de Ombudsman tot de conclusie dat gemeentes aan hun burgers die niet willen of kunnen pinnen, ook de mogelijkheid zouden moeten bieden om contant af te rekenen (zie kader).

De Nationale Ombudsman:

‘Bij de keuze voor één of meer betalingswijzen speelt de vraag naar de toegankelijkheid van de overheid voor de burger net als bij de digitalisering de centrale rol. De gemeente waar een burger woont, is de enige instantie waar deze burger bepaalde documenten zoals uittreksels uit het bevolkingsregister, identiteitsbewijs of rijbewijs aan kan vragen. Deze documenten zijn onontbeerlijk in het maatschappelijke verkeer.

Van gemeenten mag worden verwacht dat zij alle burgers de mogelijkheid bieden documenten aan te vragen. Een aantal burgers is niet in staat om (zelfstandig) met pin te betalen. Door te kiezen voor alleen pinbetalingen wordt de toegang tot de overheid en het verkrijgen van documenten sterk bemoeilijkt voor deze burgers. De toegankelijkheid van de gemeente wordt daarmee te veel beperkt. Door toch te kiezen voor alleen pinbetaling weegt de gemeente de belangen van deze groepen onvoldoende mee. Daarom acht de Nationale ombudsman de keuze om alleen nog pinbetalingen te accepteren niet behoorlijk.’

Nationale Ombudsman, *Een onderzoek naar pinbetaling als enige mogelijkheid bij betalingen aan de balie van de gemeente*, 21 december 2015, Rapportnummer 2015/172

Conclusie: Bijna alle toonbankinstellingen accepteren contant geld. Extra aandacht lijkt enkel nodig voor het op peil blijven van de acceptatie van contant geld door instellingen met een lokaal monopolie. Het MOB zal hier nader onderzoek naar doen.

5.3 Bereikbaarheid en toegankelijkheid van geldautomaten

Resultaten consumentenenquête

Consumenten hechten veel belang aan de aanwezigheid van een geldautomaat in de nabijheid van daar waar zij boodschappen doen: 72% vindt dit (heel) belangrijk. Dit geldt zowel voor de gemiddelde betaler, als voor de respondenten met een functiebeperking en ouderen. De uitkomsten laten echter zien dat dit in mindere mate dan een aantal jaren geleden het geval is. Thans geeft 71% van de onderzochte consumenten aan dat de afstand tot de dichtstbijzijnde geldautomaat minder dan 1 kilometer is, terwijl dit in 2010 nog 80% was en in 2013 74%. Ongeveer 90% van de onderzochte consumenten geeft aan de afstand tot de dichtstbijzijnde geldautomaat gemakkelijk te kunnen overbruggen.

De tevredenheid van de controlegroep over de afstand tot een geldautomaat van de eigen bank uitgedrukt in een rapportcijfer op de schaal 1-10 is redelijk stabiel gebleven (7,5 in 2010; 7,7 in 2013; 7,5 in 2016). Dit geldt ook voor de ouderen (7,7 in 2010; 7,6 in 2013; 7,6 in 2016) en de respondenten met een functiebeperking (7,2 in 2010; 7,0 in 2013; 7,0 in 2016). Daarbij geeft 71% van de controlegroep aan (de indruk te hebben) minder dan 1 km van een geldautomaat te wonen (81% in 2010; 69% in 2013), terwijl 3% zegt dat die afstand meer dan 5 km is (0 % in 2010; 2 % in 2013).

Dekkingsgraad geldautomaten

Sinds de MOB-tussenrapportage over de bereikbaarheid van geldautomaten in juni 2015, is het percentage Nederlanders dat binnen een straal van hemelsbreed 5 kilometer van een (bancaire of niet-bancaire) geldautomaat woont, wederom slechts fractioneel gedaald; dit bedraagt thans 99,76% op basis van een analyse uitgevoerd op het niveau van de volledige (6-positie) postcodes (99,78 % in 2015 en na correctie voor verandering in meetmethode 99,79% in 2014 en 99,83% in 2013).

Bovenstaand beeld strookt met de hierover in het MOB door de banken gedane toezeggingen. Daar waar het plaatsen van een geldautomaat op het platteland de beste oplossing is, mogen de banken van de ACM per geval onderling afstemmen waar en door welke bank een geldautomaat bijgeplaatst zal worden. De ACM staat het niet toe dat banken gezamenlijk afspraken maken om geldautomaten weg te halen uit de grotere dorpen en steden (met overcapaciteit) om die in de kleine dorpen neer te zetten. Ook mogen de banken geen informatie met elkaar delen over hun plannen om bepaalde geldautomaten te sluiten en onderling af te stemmen om toekomstige 'witte vlekken' (op basis van de maatschappelijke 5 kilometernorm) te voorkomen. De ACM stemt er wel mee in dat banken informatie over hun individuele plaatsingsbeleid delen met Betaalvereniging Nederland. Zo kan Betaalvereniging Nederland monitoren of er nieuwe 'witte vlekken' dreigen te ontstaan. Indien zich die voordoen, zal Betaalvereniging Nederland met de betrokken bank(en) overleggen. Daartoe zullen zij zo nodig in gebieden waar thans binnen 5 kilometer geen geldautomaat (meer) is, een geldautomaat (terug)plaatsen. Voorwaarde daarvoor is dat niet op een alternatieve wijze in de lokale behoefte aan het opnemen van contant geld kan worden voorzien en het te verwachten gebruik van een (terug)geplaatste geldautomaat voldoende substantieel is. Op deze wijze is in Zeeuws-Vlaanderen, in het dorp Graauw, een geldautomaat teruggeplaatst, die in een lokale behoefte lijkt te voorzien¹⁶.

Bijpinnen

Uit de ondernemersenquête komt naar voren dat meer toonbankinstellingen de mogelijkheid bieden om bij te pinnen. Dit vormt een in belang toenemende aanvulling op de mogelijkheden die consumenten hebben om (kleine bedragen) contant geld van de eigen rekening op te nemen.¹⁷

¹⁶ Zie ook het kader Pilot 'Bereikbaarheid contant geld in Zeeuws-Vlaanderen' op pagina 52.

¹⁷ In een in 2015 in opdracht van DNB door Panteia uitgevoerd onderzoek in de detailhandel, gaf 58 % van de respondenten aan bereid tot zijn om klanten te laten bijpinnen. Dat de nu uitgevoerde enquête onder toonbankinstellingen een lager percentage laat zien, wordt vooral veroorzaakt door het feit dat in het eerdere onderzoek nauwelijks dienstverleners waren betrokken, terwijl blijkens de huidige enquête juist deze groep niet vaak gelegenheid biedt tot bijpinnen.

Maatschappelijke reacties

Incidenteel ontvangt het MOB klachten over de bereikbaarheid van geldautomaten. Slechts in een enkel geval is de klacht na tussenkomst van het MOB blijven bestaan. Gebleken is dat de klachten in vrijwel geen enkel geval betrekking hebben op de gebieden die buiten de hemelsbrede 5 kilometer norm vallen. De klachten hadden vooral betrekking op verdwijnende geldautomaten uit plattelandskernen. In vrijwel alle gevallen was en is er nog binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer minstens één geldautomaat beschikbaar.

Conclusie: Er doen zich thans geen knelpunten voor, die om extra maatregelen vragen.

5.4 Faciliteiten voor toonbankinstellingen om contant geld op eigen rekening te storten

Resultaten ondernemersenquête

De afstand tot een locatie waar contant geld op de eigen betaalrekening kan worden gestort, is in de afgelopen jaren toegenomen. Van de respondenten geeft 40% aan dat de afstand tot de (dichtstbijzijnde) locatie waar geld op de rekening kan worden gestort minder dan 1 km is. In 2010 was dit nog 53% en in 2013 46%. Daarbij neemt het percentage respondenten dat aangeeft dat deze afstand meer dan 5 kilometer is, geleidelijk toe (2010: 20%; 2013: 21%; 2016: 25%). De mate van tevredenheid over deze afstand is echter stabiel gebleven (2010: 6,9; 2013: 7,2; 2016: 7,1). Dit geldt ook voor de tevredenheid over de gebruiksvriendelijkheid (waaronder expliciet ook veiligheid) van deze faciliteiten (faciliteiten binnen in het kantoor 2010: 6,9; 2013: 7,2; 2016: 7,1 en faciliteiten aan de buitenkant van het kantoor 2010: 6,7; 2013: 7; 2016: 6,9).

Wisselgeld

Nederlandse ondernemers zijn creatief met munten die als wisselgeld worden gebruikt, zodat zij daarvoor relatief weinig naar de bank gaan of een beroep doen op een waardevervoerder. Slechts 19% van de respondenten geeft aan bij de bank of via een waardevervoerder de voorraad muntwisselgeld aan te vullen. Eerder onderzoek heeft laten zien dat vooral het grootwinkelbedrijf de hoeveelheid muntgeld langs deze weg aanvult. De tevredenheid over de bereikbaarheid van de bancaire locatie waar wisselgeld kan worden opgehaald, is stabiel gebleven (6,7 op de schaal van 1-10). Dit geldt ook voor de gebruiksvriendelijkheid van deze faciliteit (eveneens 6,7). Ook het storten van muntgeld op de eigen rekening is iets wat de meeste respondenten niet doen. Slechts 15% geeft aan bij de bank of via een waardevervoerder munten op de eigen rekening te storten.

Dekkingsgraad bancaire stortingsfaciliteiten

Ten behoeve van de Bereikbaarheidsmonitor 2016 is ook onderzoek gedaan naar de bereikbaarheid van de faciliteiten die banken bieden voor het storten van geld op de eigen betaalrekening (via de kasbalie, stortingsautomaten en sealbagautomaten). Daaruit blijkt dat 97,92% van de bevolking woont binnen een afstand van hemelsbreed 5 kilometer van een bancaire faciliteit om contant geld te storten (op basis van een analyse uitgevoerd op het niveau van de volledige (6-posities) postcodes). In 2013 was dit (na correctie voor verandering in meetmethode) 98,0%.

Conclusie: Er doen zich thans geen knelpunten voor, die om extra maatregelen vragen.

6. WERKAFSPRAAK BEREIKBAARHEID

De Werkafsprake Bereikbaarheid beschrijft hoe de partijen vertegenwoordigd in het MOB, de VNG en LVKK gezamenlijk knelpunten op het gebied van bereikbaarheid van het betalingsverkeer aanpakken, waarbij zij zich tot het uiterste inspannen deze in redelijkheid op te lossen. Waar knelpunten op het gebied van toegankelijkheid een bereikbaarheidsprobleem tot gevolg hebben, vallen zij binnen het bestek van deze afspraak.

Uitgangspunt daarbij is dat afzonderlijke knelpunten zoveel mogelijk door lokale betrokkenen worden opgelost. Wanneer dit in eerste instantie niet lukt, zorgt Betaalvereniging Nederland ervoor dat de betrokken aanbieder(s) van betaaldiensten contact opnemen met de klant, indien relevant in samenspraak met gemeente en/of lokale belangenorganisatie (dorpsorganisatie, ondernemersvereniging, enz.). Wanneer sprake is van een structureel knelpunt, zullen partijen in het MOB naar een oplossing zoeken.

Paragraaf 6.1 gaat in op de toepassing van de werkafsprake sinds 2007 en paragraaf 6.2 geeft schematisch weer hoe de afspraak kan worden ingeroepen.

6.1 Toepassing van de Werkafsprake

In de periode 2013 – 2016 zijn verschillende meldingen over knelpunten in de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten binnengekomen. Betreffende meldingen hebben het MOB zowel rechtstreeks via het bereikbaarheidsmeldpunt als via de afzonderlijke belangenorganisaties, die deelnemen in het MOB, bereikt.

- *Meldingen over bereikbaarheid*

Het aantal ontvangen meldingen over specifieke bereikbaarheidsissues in het Retail betalingsverkeer is beperkt gebleven tot enkele tientallen. Hieruit is gebleken dat deze meldingen in vrijwel geen enkel geval betrekking hebben op de gebieden die buiten de hemelsbrede 5 kilometernorm vallen. De meldingen hadden vooral betrekking op verdwijnende geldautomaten uit plattelandskernen. Bij een aantal meldingen was sprake van het sluiten van een geldautomaat in kleine kernen waar nog enige bedrijvigheid (winkels e.d.) is. In vrijwel alle gevallen was er nog steeds binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer minstens één geldautomaat beschikbaar. In een enkel geval werd melding gemaakt dat de dichtstbijzijnde geldautomaat in het naburige dorp geregeld “leeg” of vanwege een technische storing buiten bedrijf zou zijn.

Verder blijkt dat, zeker voor wat betreft het sluiten van geldautomaten, er relatief vaak een gebrek aan (tijdig) overleg tussen banken en lokale betrokkenen plaatsvindt. Een deel van de maatschappelijke onrust bij het verdwijnen van geldautomaten kan worden voorkomen door goede en tijdige communicatie over alternatieve oplossingen tussen de bank die voornemens is om een geldautomaat te sluiten, en de betreffende gemeente- en/of dorpsraad, lokale senioren- en gehandicaptenorganisaties, lokale winkeliersvereniging en/of lokale pers. Dit om in een open atmosfeer de argumenten met elkaar te bespreken waarom de bank de betreffende geldautomaat

wil sluiten en, wanneer gewenst, gezamenlijk naar een geschikte, breed gedragen oplossing/alternatief te zoeken. Banken hebben dit signaal opgepakt en trachten - voor zover dat nog onvoldoende gebeurde - tijdig en zorgvuldig met lokale betrokkenen te overleggen.

Pilot 'Bereikbaarheid contant geld in Zeeuws-Vlaanderen'

De gezamenlijke aanpak van knelpunten in de bereikbaarheid van contant geld is vanaf april tot en met december 2015 beproefd in een interbancaire pilot in Zeeuws-Vlaanderen. ABN AMRO, ING Bank, Rabobank en SNS Bank namen deel aan de pilot, die werd ondersteund door Betaalvereniging Nederland.

In drie Zeeuws-Vlaamse kernen, te weten Graauw, Biervliet en Vogelwaarde, werden knelpunten ervaren. In het kader van de pilot is daarom gekeken naar maatwerkoplossingen hiervoor. Dat hoeft niet in alle gevallen een geldautomaat te zijn. In de drie pilotkernen is in twee gevallen de toegang tot contant geld gerealiseerd door het plaatselijke ING-geldservicepunt in een winkel voor rekeninghouders bij alle banken toegankelijk te maken. In de derde kern, Graauw (gemeente Hulst) is een geldautomaat geplaatst door één van de banken (ABN AMRO).

Wanneer plaatsing van een geldautomaat noodzakelijk is om een knelpunt op te lossen, maakt de samenwerking het mogelijk dat banken dit per toerbeurt doen. De bank die de beurt heeft plaatst de automaat en exploiteert deze vervolgens voor eigen rekening. Bij een volgend knelpunt is de beurt vervolgens aan een andere bank.

Betaalvereniging Nederland verzorgt de coördinatie: zij beheert het centrale Meldpunt Bereikbaarheid (bereikbaarheid@betaalvereniging.nl) en overlegt met banken om op basis van een analyse van de lokale situatie tot maatwerkoplossingen te komen. Ter voorkoming van nieuwe knelpunten ondersteunt Betaalvereniging Nederland bovendien het plaatsingsbeleid van individuele banken door inzichtelijk te maken welke geldautomaten essentieel (op basis van de informele maatschappelijke bereikbaarheidsnorm dat binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer een geldautomaat beschikbaar is) zijn om het bestaande hoge bereikbaarheidsniveau te handhaven. Ten slotte melden banken hun voorgenomen wijzigingen in hun geldautomatennetwerk bij Betaalvereniging Nederland zodat daar beoordeeld kan worden in hoeverre de verschillende plannen van individuele banken gezamenlijk tot probleemsituaties zouden kunnen leiden.

De pilot in Zeeuws Vlaanderen is begin 2016 met succes afgerond. De evaluatieresultaten zijn in het MOB-Voorjaarsoverleg 2016 besproken. De in de pilot beproefde processen om knelpunten te voorkomen en om maatwerkoplossingen te bieden kunnen daarop nu ook elders worden toegepast. Mede vanwege de publiciteit over de pilot in Zeeuws Vlaanderen is in de loop van 2016 ook overleg gevoerd met de Provincie Overijssel over het voorkomen en waar nodig oplossen van bereikbaarheidsknelpunten in de contant-geldvoorziening aldaar.

- *Meldingen over toegankelijkheid*

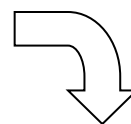
Ook de ontvangen meldingen over toegankelijkheid zijn in aantal zeer bescheiden te noemen. De meldingen hadden vooral betrekking op internetbankieren en mobielbankieren apps.

Daarnaast zijn er enkele meldingen ontvangen van senioren die aangeven zich - tegen hun zin - min of meer door banken gepusht voelen om digitale kanalen te gebruiken voor het doen van hun dagelijkse bankzaken. Hetzelfde geldt overigens voor overheidsdiensten, diensten van verzekeraars en die van andere instellingen. Uit onderzoek van de ouderenorganisatie Unie KBO onder een grote groep Nederlandse senioren mét en zonder internet¹⁸ blijkt dat van de huidige 1,2 miljoen senioren zonder internet, de helft nooit meer online zal gaan. Voor hen vormen activiteiten als bankzaken doen, belastingformulieren invullen en het plannen van een reis een steeds groter probleem. Bijna de helft van deze 1,2 miljoen senioren voelt zich hierdoor buitengesloten. Het MOB is van mening dat er ook niet-digitale alternatieven voor deze groep beschikbaar moeten blijven zo lang als daar substantiële vraag naar is.

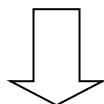
¹⁸ Bericht op website Unie KBO 'Ruim half miljoen senioren verloren voor internet', d.d. 28 januari 2015. Zie: <http://www.uniekbo.nl/nieuws/?page=detail&id=1222>.

6.2 Wat te doen als een knelpunt ervaren wordt?

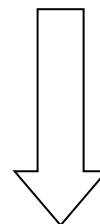
U ervaart een knelpunt met betrekking tot bereikbaarheid van betaaldiensten, of ondervindt dat door een toegankelijkheidsknelpunt betaaldiensten voor u onvoldoende bereikbaar zijn.



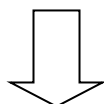
STAP 1: Onderzoek welke direct beschikbare oplossingen het knelpunt kunnen verhelpen door contact op te nemen met uw bank of een andere relevante lokale partij (gemeente, dorpsorganisatie, ondernemersvereniging...) Te denken valt aan: afspraken met de eigen bank, gebruik van internet- en/of mobielbankieren, taxi-service-afspraken met collega-winkeliers, gebruik van cash-back bij winkeliers, overstappen naar een andere bank, afspraak met gemeente over parkeergelegenheid c.q. toegankelijkheid.



Knelpunt opgelost



STAP 2: Wend u, indien het knelpunt niet kan worden opgelost of u er niet in slaagt om met de juiste personen contact op te nemen, tot de Betaalvereniging Nederland (bereikbaarheid@betaalvereniging.nl). Die zal er voor zorgen dat met u contact wordt opgenomen over het knelpunt en – eventueel ook in overleg met gemeente, gebruikersorganisaties of vertegenwoordigers van kleine kernen – over mogelijke oplossingen. U kunt er ook voor kiezen (indien u lid bent) uw knelpunt voor te leggen aan een van de volgende organisaties die uw belangen vertegenwoordigt: Consumentenbond, ANBO, Unie KBO/PCOB, VNOG, NOOM, Ieder(in), Oogvereniging, MKB-Nederland of Detailhandel Nederland. U kunt ook een e-mail sturen aan de Nederlandsche Bank (bereikbaarheid@dnb.nl) of zich melden bij het WMO-loket of het loket economische zaken van uw gemeente.



Knelpunt opgelost



STAP 3: Verzoek uw belangenorganisatie om, indien het knelpunt niet kan worden opgelost, het knelpunt in te brengen in de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer. Daarin zijn vertegenwoordigers van aanbieders (zoals banken) en gebruikers (consumenten, ondernemers) van het betalingsverkeer vertegenwoordigd. Indien u bovengenoemde stappen van tevoren doorlopen heeft, zullen zij zich over het probleem buigen.

7 CONCLUSIE

De Bereikbaarheidsmonitor 2016 toont, net als de metingen in 2013 en 2010 een positief beeld. Er zijn geen aanwijzingen op grond waarvan blijkt dat er in Nederland sprake is van een generiek toegankelijkheids- of bereikbaarheidsprobleem in het Retail betalingsverkeer.

De afgelopen jaren heeft de digitalisering van diensten en rationalisering van de bancaire fysieke betaalinfrastructuur (bankkantoren en bancaire geldautomaten) zich verder voortgezet. Banken sluiten steeds meer bankkantoren en geldautomaten, waardoor consumenten en ondernemers het gevoel hebben dat de afstand tussen de bank en de klant steeds groter wordt. Dit leidt echter vooralsnog niet tot grote problemen in de toegankelijkheid en bereikbaarheid. De gemiddelde betaler is zelfs iets positiever dan in 2013. De respondenten in de onderzochte aandachtsgroepen zijn iets kritischer geworden. Dit geldt voornamelijk voor de afstand tot het bankkantoor – zij schatten de afstand naar het dichtstbijzijnde bankkantoor verder in. Dit heeft echter niet geleid tot een significante daling in de rapportcijfers voor bank- en betaaldiensten, behoudens afstand tot bankkantoor – deze worden door alle groepen nog steeds gewaardeerd met een ruim voldoende. De respondenten uit het MKB zijn een fractie minder tevreden over de bank- en betaaldiensten ten opzichte van 2013. De ondernemers schatten, net als de consumenten, de afstand naar het dichtstbijzijnde bankkantoor verder in. De aandachtspunten uit de eerdere metingen, zoals de afstortfaciliteiten, blijken goed door de banken te zijn opgepakt, aangezien deze punten significant hoger worden gewaardeerd. Daarnaast ontwikkelen banken het internet- en mobielbankieren qua functionaliteit en gebruiksgemak steeds verder, wat de gebruiksvriendelijkheid van deze diensten ten goede komt.

Het MOB heeft in 2015 een aantal aanbevelingen gedaan ten aanzien van de acceptatie van contant geld door toonbankinstellingen. Om de vinger aan de pols te houden, heeft het MOB besloten de acceptatie van contant geld en de bereikbaarheid van geldautomaten en faciliteiten voor toonbankinstellingen om contant geld op de eigen betaalrekening te laten bijschrijven, periodiek te blijven monitoren. In deze Bereikbaarheidsmonitor is daarom hieraan speciale aandacht besteed. Er kan worden geconcludeerd dat bijna alle toonbankinstellingen contant geld (blijven) accepteren. Dat neemt niet weg dat consumenten te maken hebben met situaties waarin niet contant betaald kan worden. Dit is vooral problematisch als het gaat om situaties waarbij de instelling goederen of diensten levert waarvoor men praktisch gesproken niet bij een andere aanbieder terecht kan die wel contant geld accepteert – deze situatie wordt ook wel aangeduid als “lokaal monopolie”. Verder kan worden geconcludeerd dat de bereikbaarheid van contant geld, zowel voor consumenten (opnemen) als ondernemers (storten) nog steeds van hoog niveau is.

Verder kan worden geconcludeerd dat:

- de daling van bankkantoren en geldautomaten zich nog steeds trendmatig voortzet. Dit geldt omgekeerd voor het elektronisch betalen aan de toonbank – de verhouding tussen betalen via pinnen met de betaalpas of met contant geld is inmiddels ongeveer gelijk.

Daarnaast is het regelen van bankzaken via internetbankieren gemeengoed geworden en is mobielbankieren bezig aan een opmars;

- nog steeds meer dan 99% van de Nederlandse bevolking binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer van een bancaire fysieke betalingsverkeervoorziening woont;
- de afgelopen jaren zich ten aanzien van de toegankelijkheid en bereikbaarheid nauwelijks knelpunten hebben voorgedaan.
- consumenten en ondernemers tevreden zijn over hun bank- en betaaldiensten. Consumenten geven, afhankelijk van de doelgroep, gemiddeld een 7,5 zowel voor de bereikbaarheid als de gebruiksvriendelijkheid en ondernemers een 7,0 voor de bereikbaarheid en een 7,3 voor de gebruiksvriendelijkheid van bank- en betaaldiensten;
- er blijvend aandacht dient uit te gaan naar de vier in de Bereikbaarheidsmonitor benoemde aandachtsgroepen, zoals ouderen en mensen met een functiebeperking. Voor ondernemers geldt dat de wensen met betrekking tot bereikbaarheid van bank- en betaaldiensten in het algemeen betrekking hebben op de ondersteuning van betaalautomaten, de zakelijke service in het bankkantoor en de zakelijke diensten die aangeboden worden via internet- of mobielbankieren, hoewel deze diensten nog steeds met een rapportcijfer van 7 of meer gewaardeerd worden.
- thans extra aandacht nodig lijkt voor het op peil blijven van de acceptatie van contant geld door instellingen met een lokaal monopolie. Hierbij is een speciale rol voor de overheid weggelegd, waar het gaat om de acceptatie van contant geld door instellingen met een toonbankfunctie die geheel of in belangrijke mate met overheidsmiddelen worden gefinancierd (denk aan gemeenteloketten). Van dit soort instellingen mag naar het oordeel van het MOB verwacht worden dat alle burgers daar kunnen betalen, ook zij die niet of niet gemakkelijk (zelfstandig) elektronisch kunnen betalen. Het MOB zal hier nader onderzoek naar doen.
- de afgelopen jaren zich ten aanzien van de toegankelijkheid en bereikbaarheid nauwelijks knelpunten hebben voorgedaan. Voor dunbevolkte gebieden of andere specifieke regio's doen zich ook niet meer knelpunten voor dan in andere regio's. De mate van bereikbaarheid en toegankelijkheid van het betalingsverkeer is vrijwel onveranderd voor consumenten en ondernemers. Waar zich knelpunten voordeden, is aan de hand van het gemaakte stappenplan (Werkafpraak Bereikbaarheid) een maatwerkoplossing gevonden.

BIJLAGE I ONDERZOEKSMETHODOLOGIE

Het doel van de Bereikbaarheidsmonitor 2016 is te toetsen in hoeverre de generieke bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten ten opzichte van de nulmeting in 2007 en de herhalingsmetingen in 2010 en 2013 is veranderd. Bereikbaarheid wordt hierbij geïnterpreteerd in termen van afstand tot een plaats waar betaaldiensten kunnen worden verricht (zoals bankkantoor of servicepunt), terwijl toegankelijkheid betrekking heeft op bruikbaarheid van betaaldiensten.

Consumentenonderzoek

Het consumentenonderzoek richt zich op consumenten van 18 jaar en ouder. De populatie van het onderzoek bestaat uit 5 verschillende doelgroepen:

- Mensen zonder internet;
- Mensen met een functiebeperking (hieronder vallen: mensen die slecht ter been zijn of in een rolstoel zitten, blinden en (zeer) slechtzienden, doven en (zeer) slechthorenden, mensen met een beperkte handfunctie en mensen met een andere lichte, matige of ernstige lichamelijke handicap);
- Laagopgeleiden en/of inactieven;
- Mensen van 65 jaar en ouder; en
- De gemiddelde betaler (dit is de controlegroep).

De adresgegevens van het consumentenonderzoek zijn afkomstig van interne bronnen van het onderzoeksbureau Conclusr Research - deels gebaseerd op de Telefoongids. Daarnaast is er door enkele belangenverenigingen ruchtbaarheid gegeven aan het onderzoek en hebben zij hun leden opgeroepen deel te nemen aan dit onderzoek, waarop respondenten zich zelf hebben gemeld bij het onderzoeksbureau - deze mensen hebben zich aangemeld door te bellen, door een mail te sturen of door een brief terug te sturen. Deze mensen zijn allemaal volgens hun voorkeur, telefonisch of online benaderd voor deelname aan het onderzoek.

Hieronder volgt de verdeling van de steekproef.

Subgroep	Totaal
Mensen zonder internet (doelgroep 1)	123
Mensen met een functiebeperking (doelgroep 2)	497
Laag opgeleiden & inactieven (doelgroep 3)	175
Mensen van 65 jaar en ouder (doelgroep 4)	305
De gemiddelde betaler (controlegroep)	323
Totaal aantal unieke respondenten	1.423

Bij het consumentenonderzoek is de steekproef geen afgeleide van de populatie, de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder, met uitzondering van de controlegroep die de gemiddelde betaler vertegenwoordigt. Bij de berekening van de percentages in de tabellen zijn dan ook enkel weegfactoren gebruikt voor de respondenten in de controlegroep. Er is gewogen op een combinatie van leeftijd en geslacht. In maart, april en mei 2016 zijn 1423 mensen uit de doelgroepen benaderd voor een telefonisch interview of online. De response rate is 41,6%, ten opzichte van 39,3% in 2013.

Ondernemersonderzoek

De populatie van het ondernemersonderzoek bestaat uit vestigingen die actief zijn in zeven vooraf door DNB gedefinieerde (sub)branches. Dit zijn:

- Supermarkten en warenhuizen;
- Benzinestations;
- Horeca;
- Food & non-food met een laag transactiebedrag (boeken, apotheken, drogisterijen);
- Food & non-food met een hoog transactiebedrag (elektronica, witgoed, doe-het-zelf, tuincentra, meubels, kleding);
- Dienstverlening (reizen, reparatie, stomerij, sauna, solaria, schoonheidsverzorging);
- Detailhandel m.b.t. postorder/internet.

De adresgegevens van het ondernemersonderzoek zijn afkomstig van Graydon.

Hieronder volgt de verdeling van de steekproef van het ondernemersonderzoek.

Subgroep	Totaal
Supermarkten & Warenhuizen	72
Benzinestations	61
Horeca	111
Food & non-food laag transactiebedrag	102
Food & non-food hoog transactiebedrag	111
Dienstverlening	132
Detailhandel via postorder of Internet	112
Totaal aantal unieke respondenten	701

Bij het ondernemersonderzoek is gewerkt met een disproportionele steekproef: de verdeling van de steekproef komt niet exact overeen met de daadwerkelijke verdeling binnen de populatie. Bij de berekening van de percentages in de tabellen zijn dan ook weegfactoren gebruikt. Bij het ondernemersonderzoek is gewogen op een combinatie van branche en grootte van de vestiging.

In maart en april 2016 zijn 701 ondernemers telefonisch geïnterviewd. De response rate is 33% ten opzichte van 32% in 2013.

Spreiding/dekking van voorzieningen

Een analyse van de dekking van de fysieke betalingsverkeerdienstverlening in Nederland heeft plaatsgevonden door afstandsbepaling tussen betaalvoorzieningen en huishoudens, zoals aanwezig in postcodegebieden - ter verhoging van de precisie is de analyse uitgevoerd op het niveau van de volledige (6-positie) postcodes (bijvoorbeeld '1191 CB')¹⁹. Gelijk aan de eerdere metingen is in deze bereikbaarheidsmonitor als afstandscriterium voor dekking van betalingsverkeerdienstverlening een hemelsbrede straal van 5 kilometer gehanteerd. De analyse is uitgevoerd door Geodan, in opdracht van Betaalvereniging Nederland.

¹⁹ Bij de meting van 2013 en eerdere metingen werd nog gebruik gemaakt van de 4-positie postcodegebieden (PC4-analyse; bijvoorbeeld '1191').

BIJLAGE II DEELNEMERS

Dit rapport is opgesteld door de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB) van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, die voor deze gelegenheid is uitgebreid met vertegenwoordigers van de Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Aan de totstandkoming hebben bijgedragen:

- Cees van Tiggelen (voorzitter WTB); Unie KBO/PCOB/NOOM/NVOG
- Anita Reijnders (secretaris WTB), De Nederlandsche Bank
- Bart van den Bos; ABN AMRO namens de Nederlandse Vereniging van Banken,
- Alex van Scherpenzeel; ANBO
- Marc van der Maarel; Betaalvereniging Nederland
- Ben Schellekens; Consumentenbond
- Carin van der Cruijssen; De Nederlandsche Bank
- Nicole Jonker; De Nederlandsche Bank
- Bram Scholten; De Nederlandsche Bank
- Theo Urselmann; Detailhandel Nederland / Vakcentrum
- Dennis Dondergoor; Oogvereniging / Ieder(in)
- Saami Akrouh; Ministerie van Financiën (waarnemer)
- Koos Mirck; Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen
- Jaap Berends; Vereniging van Nederlandse Gemeenten