

BEREIKBAARHEIDSMONITOR 2010



De bereikbaarheid en toegankelijkheid van het
betalingsverkeer voor consumenten en ondernemers

Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer

December 2010

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING & SAMENVATTING BEREIKBAARHEIDSMONITOR 2010.....	3
2.	HOOFDRESULTATEN VAN HET ONDERZOEK	6
2.1.	Aanbod van betaaldiensten.....	6
2.1.1.	Ontwikkeling van de fysieke betalingsverkeerinfrastructuur.....	6
2.1.2.	Gebruik betaaldiensten.....	7
2.1.3.	Aandacht voor bereikbaarheid en toegankelijkheid.....	11
2.1.4.	Dichtheid/dekking van fysieke betalingsverkeervoorzieningen	12
2.2.	Resultaten consumentenenquête	15
2.2.1.	Toegankelijkheid betaaldiensten.....	15
2.2.2.	Perceptie bereikbaarheid banken en geldautomaten	17
2.2.3.	Betaalgedrag aan de toonbank en op afstand	20
2.2.4.	Tevredenheid bank- en betaaldiensten	25
2.3.	Resultaten ondernemersenquête.....	28
2.3.1.	Bereikbaarheid banken, geldautomaten en afstortpunten	28
2.3.2.	Betaalgedrag: acceptatie, afstorten en aanbieden cashback.....	30
2.3.3.	Knelpunten en verbeterpunten toegankelijkheid en bereikbaarheid	33
2.3.4.	Tevredenheid bank- en betaaldiensten	34
3.	WERKAFSPRAAK BEREIKBAARHEID.....	36
3.1.	Toepassing van de werkafpraak.....	37
3.2.	Wat te doen als een knelpunt ervaren wordt?	38
4.	CONCLUSIE	39
	BIJLAGE ONDERZOEKSMETHODOLOGIE	40
	BIJLAGE DEELNEMERS	42

1. INLEIDING & SAMENVATTING BEREIKBAARHEIDSMONITOR 2010

In 2006 verzocht de minister van Financiën het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) 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. Aanleiding voor het verzoek van de minister van Financiën was een breed gedragen motie van SGP en CDA tijdens de behandeling in de Tweede Kamer met betrekking tot de toegankelijkheid en bereikbaarheid van basis bankdiensten. De motie riep de verschillende maatschappelijke partijen op om te komen tot een inventarisatie van knelpunten op het gebied van bereikbaarheid en er daarbij voor te zorgen dat de problemen opgelost werden. 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 te blijven volgen is door het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) besloten om elke drie jaar een bereikbaarheidsmonitor op te stellen.

Het doel van de Bereikbaarheidsmonitor 2010 is te toetsen in hoeverre de generieke bereikbaarheid van betaaldiensten ten opzichte van de nulmeting in 2007 is veranderd en het in kaart brengen van de ontwikkelingen en trends op het gebied van bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten. Voorbeeld van het laatste zijn (technologische) substituten van activiteiten die voorheen op een bankfiliaal plaatsvonden.

De monitor richt zich zowel op consumenten als ondernemers en heeft betrekking op toegankelijkheid en bereikbaarheid in Nederland. Evenals de nulmeting in 2007 wordt speciaal aandacht besteed aan kwetsbare groepen. Er worden vier groepen onderscheiden, namelijk ouderen, mensen met een functiebeperking, mensen zonder internet en laagopgeleiden/inactieven. De eerste twee groepen waren ook opgenomen in het onderzoek uit 2007. De laatste twee groepen zijn nu toegevoegd vanwege de digitalisering van de samenleving en zo ook het betalingsverkeer.

Het onderzoek aan de consumentenkant richt zich op het in kaart brengen van de perceptie over 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 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 MKB'ers onderling organiseren en eventuele veiligheidsaspecten die daarbij een rol spelen.

Met het onderzoek wordt een beeld verkregen van de mate waarin de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de betaaldiensten volgens de waarneming van de consument en ondernemer voldoende is.

In 2007 werd geconcludeerd dat in Nederland geen sprake was van een generiek toegankelijkheids- of bereikbaarheidsprobleem. Ook deden zich in dun bevolkte gebieden of andere specifieke regio's niet meer knelpunten voor dan in andere. Wat consumenten betreft, werd gesteld dat knelpunten eerder betrekking hebben op bepaalde groepen in de samenleving, zoals ouderen, gehandicapten en mensen zonder internetaansluiting. Voor ondernemers bleek een dergelijke indeling in groepen niet te maken. Voor hen gold dat (wensen met betrekking tot) bereikbaarheid in het algemeen betrekking had op het opnemen en afstorten van contant geld. Verder bleek dat bereikbaarheidsknelpunten meestal onderdeel zijn van een bredere leefbaarheidsproblematiek, waarbij allerlei vormen van dienstverlening verdwijnen. Maatwerkoplossingen bleken in dergelijke gevallen in het algemeen tot tevredenheid te leiden maar kwamen niet altijd van de grond wegens communicatieproblemen.

De Bereikbaarheidsmonitor 2010 toont een positief beeld: er zijn geen aanwijzingen op grond waarvan blijkt dat in Nederland sprake is van een generiek toegankelijkheids- of bereikbaarheidsprobleem. Deze conclusie is onveranderd ten opzichte van de Bereikbaarheidsmonitor 2007.

De afgelopen jaren hebben zich nauwelijks knelpunten ten aanzien van bereikbaarheid voorgedaan. Er doen zich in dunbevolkte gebieden of andere specifieke regio's ook niet meer knelpunten voor dan in andere. De bereikbaarheid en toegankelijkheid van betalingsverkeer is onveranderd voor consumenten en ondernemers mede omdat banken met aandacht voor de onderwerpen toegankelijkheid en bereikbaarheid handelen.

Consumenten en ondernemers zijn tevreden over bank- en betaaldiensten. Consumenten geven, afhankelijk van de doelgroep, gemiddeld een 7,5 – 8,0 en ondernemers een 7,1. Wat consumenten betreft moet blijvend aandacht uitgaan naar kwetsbare groepen in de samenleving, zoals ouderen, gehandicapten en mensen zonder internetaansluiting. Voor ondernemers geldt dat wensen met betrekking tot bereikbaarheid in het algemeen betrekking hebben op het afstorten van contant geld.

Daarnaast is de verwachting dat in de toekomst een verdere verschuiving van fysieke naar digitale betaaldiensten zal plaatsvinden. Voor een compleet beeld van de bereikbaarheid en toegankelijkheid is het van belang om de betekenis van deze verschuiving voor consumenten en banken in de volgende monitor ook op te nemen.

2. HOOFDRESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

Het onderzoek van de Bereikbaarheidsmonitor 2010 bekijkt ontwikkelingen en trends vanuit zowel de vraagzijde (particulieren en MKB-ondernemers) als de aanbodzijde (banken) van de markt. Evenals bij de monitor van 2007 wordt in het bijzonder gekeken naar aandachtsgroepen.

2.1. Aanbod van betaaldiensten

In paragraaf 2.1.1 wordt de ontwikkeling van de betalingsverkeerinfrastructuur in beeld gebracht. Paragraaf 2.1.2 gaat in op het gebruik. Paragraaf 2.1.3 gaat in op de aandacht van banken voor toegankelijkheid en bereikbaarheid. De analyse van dichtheid/dekking van de fysieke betalingsverkeerdienstverlening is opgenomen in paragraaf 2.1.4.

2.1.1. Ontwikkeling van de fysieke betalingsverkeerinfrastructuur

Het aantal kantoren vertoont vanaf de jaren 90 een dalende lijn (MOB, 2004). Deze trend heeft zich tussen 2006 en 2010 voortgezet, waarbij het aantal bankkantoren medio 2010 bijna 3.000 bedroeg (gemiddeld 2% daling per jaar sinds 2006). De daling in het aantal bankkantoren tussen 2006 en 2009 is overigens samengegaan met een toename van het aantal geldpunten, geldautomaten en afstortautomaten. Hierdoor is het aantal locaties waar bankklanten geld kunnen opnemen tussen 2006 en 2010 toegenomen.

Het belang van elektronisch betalen neemt stevig toe: in Nederland kan op steeds meer plaatsen met de pinpas betaald worden. Waren er in 2005 252.000 betaalautomaten, medio 2010 waren dat er al 381.000 (gemiddeld 10% stijging per jaar). Tabel 2.1 toont de ontwikkeling over de tijd van de aantallen kantoren en geldpunten, geldautomaten, betaalautomaten en afstortingsautomaten.

Tabel 2.1 Aanbod bank- en betaaldiensten, 2000-2010¹

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010 ¹
Aantal bankkantoren ²	3.780	3.460	3.121	2.877	2.980	3.452	3.469	3.560	3.473	3.186	2.962
Overige kantoren en geldpunten ³	2.303	1.900	1.490	1.617	1.368	807	660	546	878	810	458
Geldautomaten	6.921	7.142	7.530	7.556	7.889	7.446	8.114	8.546	8.654	8.506	8.029
Betaalautomaten							214.474	223.981	234.389	244.240	251.870
Afstortingsautomaten							1.960	2.037	2.178	2.320	2.102

Bron: Rapportage Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer 2009 en Statistisch Bulletin tabel 5.12.

¹ Gegevens van het 2e kwartaal 2010.

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.

³ Geregistreerde wisselkantoren, geldpunten en tot 2005 tevens de postkantoren en postagentschappen

2.1.2. Gebruik betaaldiensten

Consumenten betalen steeds vaker elektronisch en maken steeds minder vaak gebruik van papieren betaalinstrumenten. Dit geldt zowel voor betalingen aan de kassa (zie Tabel 2.2) als voor betalingen op afstand (zie Tabel 2.3). Het aantal elektronische toonbankbetalingen neemt jaarlijks met circa 10% toe, terwijl het aantal contante geldtransacties in de periode 2006 tot en met 2009 bij banken daalde met 6%.

Consumenten rekenden in 2009 bij toonbankinstellingen bijna 2 miljard maal af met hun pinpas, 177 miljoen maal gebruikten zij hun chipknip en 34 miljoen keer hun creditcard (zie Tabel 2.2). Het gemiddelde aankoopbedrag van pinbetalingen is sinds 2006 afgenomen, van gemiddeld 44 euro in 2006 naar 39 euro in 2009. Er zijn verscheidene aanwijzingen dat consumenten hun aankopen relatief steeds minder vaak contant afrekenen. Schattingen van DNB duiden erop dat het aantal contante betalingen sinds 2007 ongeveer constant is gebleven, terwijl het pinnen sterk is toegenomen. Momenteel loopt een onderzoek van DNB om een beeld te krijgen van het aantal contante betalingen in 2010. De verwachting is dat een daling aanstaande is.

Tabel 2.2 Gebruik betaaldiensten aan de toonbank, 2000-2010¹

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010 ¹
Aantal (in miljoenen)											
Toonbank (niet contant)											
Pinnen	801	954	1.069	1.157	1.247	1.334	1.451	1.588	1.756	1.946	2.025
Chippen	25	31	87	109	127	147	164	175	176	177	178
Creditcard	31	31	31	30	33	29	31	33	36	34	35
Totaal (niet contant)	858	1.017	1.186	1.296	1.407	1.509	1.646	1.796	1.968	2.157	2.238
Contant											
Opname geldautomaat	470	490	493	494	484	473	480	475	473	455	444
Opname balie ²						16	14	13	12	10	8
Totaal contant	470	490	493	494	484	489	494	488	485	465	452
Waarde (in miljarden euro's)											
Toonbank (niet contant)											
Pinnen	37	44	51	54	57	60	64	70	75	76	78
Chippen	0	0	0	0	0	0,4	0,4	0,5	0,5	0,5	0,5
Creditcard	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
Totaal (niet contant)	41	48	54	58	61	63	68	74	79	80	82
Contant											
Opname geldautomaat	41	45	53	51	51	55	56	56	55	54	53
Opname balie ¹						16	15	16	16	11	8
Totaal contant	41	45	53	51	51	71	71	72	71	65	61

Bron: Rapportage Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer 2009 en Statistisch Bulletin tabel 5.12.

¹ Raming: vierkwaartaals gegevens tot en met 2e kwartaal 2010.

² In 2005 is er begonnen met een nieuwe reeks ihk Rapportage Nieuwe Stijl.

Het veranderde betaalgedrag van consumenten bij de kassa vloeit enerzijds voort uit demografische veranderingen. Anderzijds is zij het gevolg van publiekscampagnes van Currence, de merkeigenaar van PIN, gericht op het stimuleren van consumenten om ook kleine bedragen te pinnen. Daarnaast zijn er ook de acties van de stichting om de acceptatie van de pinpas onder winkeliers te verhogen en het gebruik van pintoeslagen bij lage aankoopbedragen terug te dringen. Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (BEB) is een samenwerkingsverband van banken en toonbankinstellingen opgericht in het kader van het Convenant betalingsverkeer dat banken en toonbankinstellingen in november 2005 hebben afgesloten (zie Box).

Naar verwachting zal het gebruik van de pinpas door de consument bij de kassa verder toenemen. Bij consumenten blijkt hier toenemend animo voor en ook de aanbiedende partijen en toonbankinstellingen willen vanwege efficiencyredenen en veiligheid pinnen stimuleren en het gebruik van contant geld terugdringen. Consumenten zijn door het verdwijnen van de pintoeslagen en door publiekscampagnes zoals 'Klein bedrag? Pinnen mag!' aangemoedigd om steeds lagere bedragen te pinnen en doen dit in de praktijk ook. Daarnaast neemt de acceptatie van de pinpas verder toe, in het bijzonder bij ondernemers in het MKB.

Convenant Betalingsverkeer 2005 en Nadere Overeenkomst 2009

Om het gebruik van de pinpas verder te stimuleren en daarmee kostenbesparingen te realiseren en de veiligheid van het betalingsverkeer te verhogen, sloten banken en toonbankinstellingen in november 2005 het Convenant Betalingsverkeer af. In het kader van dit convenant geven banken aan toonbankinstellingen een korting van tenminste één eurocent op de bancaire pintarieven. Verder hebben ze samen met de toonbankinstellingen de stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (BEB) opgezet die projecten ondersteunt om de veiligheid en de efficiëntie van het betalingsverkeer te vergroten. Banken hebben €10 miljoen als vermogen in de stichting gestort. Op 27 mei 2009 hebben banken en toonbankinstellingen een Nadere Overeenkomst afgesloten met afspraken tot en met 2012. De banken zegden o.a. nog eens €24 miljoen toe. Stichting BEB heeft als doel om het gebruik van de pinpas te bevorderen en het gebruik van cash terug te dringen. Zij wil hiertoe de acceptatie van de pinpas in het MKB bevorderen. Zij heeft daarom banken, toonbankinstellingen, telecombedrijven en terminalleveranciers opgeroepen om goedkope en eenvoudige all-in-one pinpakketten te ontwikkelen. Voor een vast bedrag per maand kunnen ondernemers daarmee pinbetalingen ontvangen. Deze pakketten zijn aantrekkelijk voor ondernemers die weinig (pin)betalingen krijgen of vooral laagwaardige betalingen ontvangen. Daarnaast is Stichting BEB betrokken bij de campagne “Klein bedrag? Pinnen mag!” die is ontwikkeld door Currence (merkeigenaar van PIN). Doel van de campagne is het stimuleren van pinnen voor kleine bedragen. Voorts voert de stichting enkele subsidieregelingen uit voor vervroegde terminalvervanging en doet zij onderzoek.

Net als bij het toonbankbetalingsverkeer gebruiken consumenten voor het doen van betalingen op afstand steeds vaker elektronische betaalmiddelen, zoals elektronische overschrijvingen of automatische incasso's alsmede online betaalmethoden zoals iDEAL, en steeds minder vaak papieren betaalinstrumenten, zoals acceptgiro's en papieren overschrijvingen (zie Tabel 2.3). Evenals het toenemende gebruik van elektronisch betalen bij het toonbankbetalingsverkeer is deze trend in gebruik door consumenten deels het gevolg van demografische ontwikkelingen en anderzijds van stimulering van elektronische betaalmiddelen en ontmoediging van het gebruik van papieren middelen.

Tabel 2.3 Gebruik betaaldiensten voor betalingen op afstand, 2000-2010¹

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010 ¹
Aantal (in miljoenen)											
Overschrijvingen	1.170	1.227	1.261	1.271	1.264	1.253	1.355	1.403	1.462	1.481	1.506
<i>wv schriftelijk²</i>						77	65	55	49	44	41
<i>wv acceptgiro</i>	258	243	241	231	217	231	208	209	204	194	191
Incasso-opdrachten	836	876	947	1.001	1.051	1.059	1.139	1.177	1.226	1.272	1.290
Totaal	2.007	2.103	2.208	2.272	2.316	2.312	2.494	2.580	2.688	2.754	2.796
Waarde (in miljarden euro's)											
Overschrijvingen	2.864	3.280	3.364	3.714	4.340	5.015	5.503	5.644	5.529	5.162	5.104
<i>wv schriftelijk²</i>						455	691	662	623	539	492
<i>wv acceptgiro</i>	45	44	48	47	46	52	54	59	62	62	64
Incasso-opdrachten	162	175	188	211	219	231	254	270	301	278	283
Totaal	3.026	3.455	3.552	3.925	4.559	5.246	5.757	5.915	5.830	5.440	5.388

Bron: Rapportage Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer 2009 en Statistisch Bulletin tabel 5.12.

¹ Raming: vierkwartaals gegevens tot en met 2e kwartaal 2010.

² In 2005 is er begonnen met een nieuwe reeks ihk Rapportage Nieuwe Stijl.

94% van de Nederlanders heeft toegang tot (mobiel) internet en 81% respectievelijk 77% gebruiken het voor internetbankieren of het doen van online aankopen (zie tabel 2.4). De hoge adoptiegraad van internet en van internetbankieren in Nederland wijzen erop dat internetbankieren voor de doorsnee bevolking een volwaardig en goed toegankelijk bankkanaal is. In paragraaf 2.2 wordt nader ingegaan op de toegankelijkheid van internetbankieren voor de kwetsbare aandachtsgroepen in de samenleving.

Tabel 2.4 Toegang en gebruik internet door Nederlanders 12-74 jaar, 2005-2010

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Toegang tot internet	83%	85%	88%	91%	93%	94%
<i>Daarvan gebruikt voor</i>						
Online aankopen	55%	61%	66%	67%	75%	77%
Internetbankieren	58%	67%	72%	74%	78%	81%

Bron: CBS, De digitale economie 2009

2.1.3. Aandacht voor bereikbaarheid en toegankelijkheid

Sinds de Bereikbaarheidsmonitor 2007 hebben zich grote veranderingen in het bankenlandschap voorgedaan, zoals de integratie van ING/Postbank en ABNAMRO/Fortis. Omdat banken aandachtig zijn op bereikbaarheids- en toegankelijkheidsaspecten is de integratie van bankkantoren opvallend geruisloos en probleemloos verlopen.

Verschillende banken experimenteren met openingstijden. Zo zijn sommige bankkantoren 's avonds en ook in het weekend open. Uit de experimenten zal moeten blijken of er vraag is naar deze nieuwe openingstijden. Het gedrag van consumenten is bepalend voor banken. Zo ook bijvoorbeeld de verschuiving waarbij van het klassieke kantoorconcept wordt overgeschakeld naar bankwinkels én het inmiddels zeer hoge gebruik van internetbankieren (zie Tabel 2.4).

Ook voor de kwetsbare groepen wordt nagegaan wat de behoeften zijn. Zo zijn er projecten om de geldautomaten aan te passen voor slechtzienden zodat zij allemaal eenduidig opgebouwd zijn en hebben banken bijvoorbeeld diensten zoals brailleafschriften.

2.1.4. *Dichtheid/dekking van fysieke betalingsverkeervoorzieningen*

Een analyse van de dekking van de fysieke betalingsverkeerdienstverlening in Nederland heeft plaatsgehad door afstandsbeplating tussen bankvoorzieningen¹ en huishoudens zoals aanwezig in 4 cijferige postcodegebieden. Gelijk aan de Bereikbaarheidsmonitor 2007 is in de Bereikbaarheidsmonitor 2010 als afstandscriterium voor dekking van betalingsverkeerdienstverlening een hemelsbrede straal van vijf kilometer gehanteerd.

De kanttekening moet worden gemaakt dat door het toenemende gebruik van elektronische betaaldienstverlening, waaronder bijvoorbeeld internetbankieren en het gebruik van de pinpas, een analyse van de fysieke betalingsverkeerdienstverlening meer en meer een partieel inzicht geeft van de feitelijke bereikbaarheid van betalingsverkeerdienstverlening.

De analyse toont een lichte daling van de dekking/spreiding van bankkantoren maar laat een vrijwel onveranderd beeld zien van de aanwezigheid van geldautomaten en overige (maatwerk) voorzieningen. Op basis van een analyse van postcodegebieden heeft in 2010 96,4% van de Nederlandse huishoudens binnen een hemelsbrede straal van vijf kilometer toegang tot een bankkantoor; wanneer geldautomaten en overige maatwerkdiensten² worden meegenomen geldt dit voor 99,7%³. Oftewel voor meer dan 99% van de Nederlandse bevolking geldt dat ze binnen een straal van vijf kilometer van een fysieke betalingsverkeervoorziening wonen.

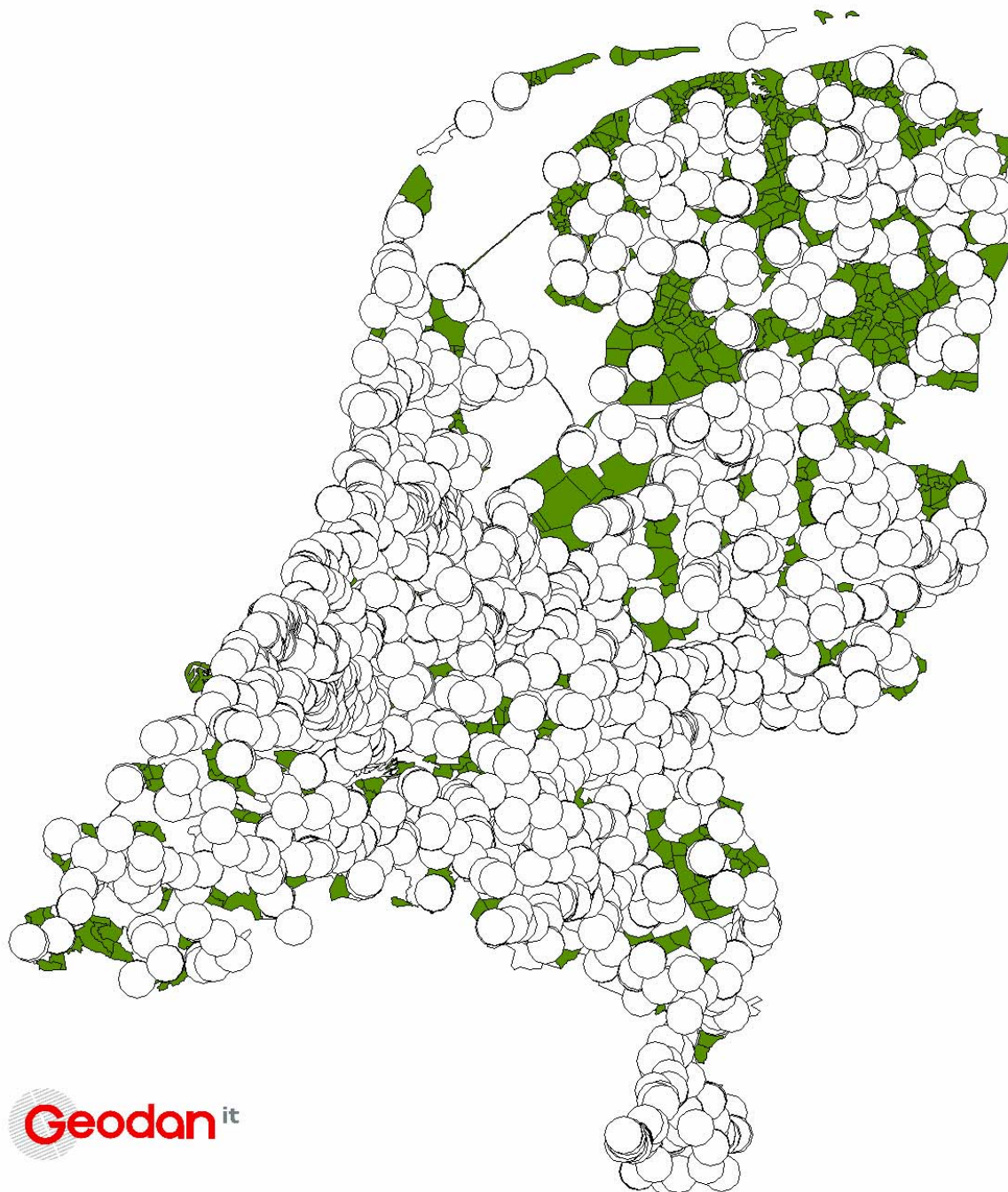
De Bereikbaarheidsmonitor 2007 meldde reeds dat huishoudens die zich verder dan vijf kilometer van een geldautomaat bevinden veelal woonachtig zijn in de polders die in de vorige eeuw zijn aangelegd (bijvoorbeeld Flevoland) en in natuurgebieden (Waddeneilanden, Veluwe, De Peel). Eenzelfde beeld toont de analyse in 2010.

¹ De gegevens van ABN AMRO betreffen de geïntegreerde voorzieningen van ABN AMRO en het voormalige FORTIS.

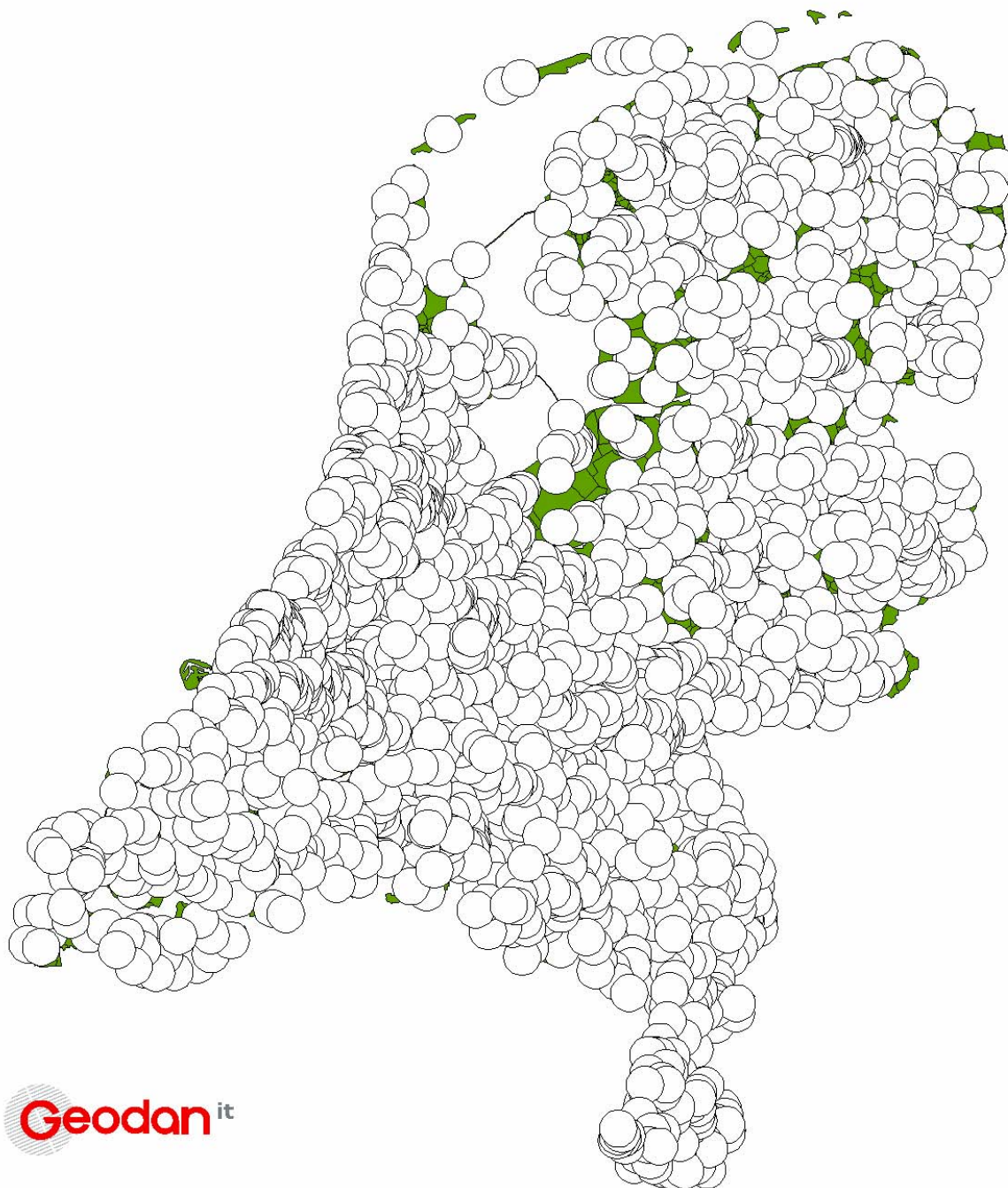
² Bijvoorbeeld geldservicepunten, bankbus of leefbaarheids-initiatief.

³ Maatwerkdiensten zijn geïnventariseerd voor zover in een 4 cijferig postcodegebied geen bankkantoor of geldautomaatvoorziening aanwezig was. Overigens dient opgemerkt te worden dat maatwerkdiensten naar hun aard lokale aangelegenheden zijn en dientengevolge niet altijd als zodanig zijn geregistreerd op het niveau van hoofdkantoren. Het percentage kan daarom in werkelijkheid hoger liggen.

Figuur 2.1 Dekking/spreiding kantoren van 96,4%



Figuur 2.2 Dekking/spreiding bancaire voorzieningen van 99,7%
(kantoren, geldautomaten en overige maatwerkvoorzieningen)



2.2. Resultaten consumentenenquête

Om te kunnen toetsen in hoeverre de generieke bereikbaarheid van betaaldienstverlening ten opzichte van de nulmeting in 2007 is veranderd, zijn middels enquêteonderzoek de perceptie van consumenten en ondernemers in beeld gebracht. Paragraaf 2.2.1 tot en met 0 gaan in op de toegankelijkheid en bereikbaarheid in de ogen van consumenten.

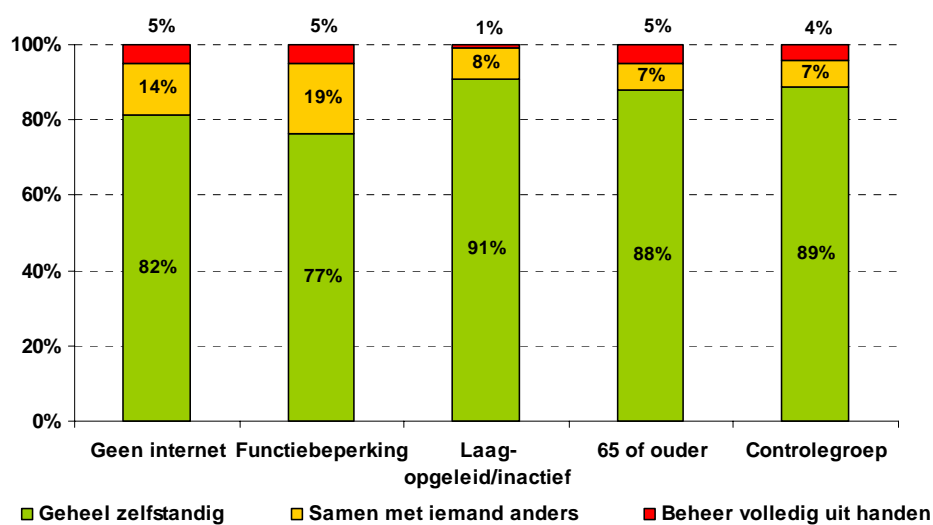
2.2.1. Toegankelijkheid betaaldiensten

Uit het onderzoek blijkt dat 96% van de bevolking zijn bankzaken geheel zelfstandig of samen met iemand anders regelt (zie Grafiek 2.1). 4% heeft het doen van bankzaken geheel uit handen gegeven. Nederlanders die geen internet hebben of mensen met een functiebeperking regelen hun bankzaken relatief vaak samen met iemand anders. In veruit de meeste gevallen komt de hulp van de partner of de kinderen.

Er is een groot verschil in afhankelijkheid tussen ouderen met en ouderen zonder een functiebeperking. Van de ouderen met een functiebeperking regelt tweederde de bankzaken nog geheel zelfstandig versus 90% van de ouderen zonder beperking. Ouderen zonder beperking verschillen in feite nauwelijks van de doorsnee bevolking. Daarnaast blijkt aansluiting op internet in belangrijke mate bij te dragen aan de mate van zelfstandigheid. Van de ouderen met internet regelt 94% bankzaken geheel zelfstandig, versus 81% van degenen zonder internet en van de mensen met een functiebeperking met internet is 78% geheel zelfstandig versus 72% van degenen zonder internet.

Nederlanders met hulp bij het regelen van bankzaken, blijken dit vaak nodig te hebben voor het regelen van bankzaken waarvoor zij het huis uit moeten, zoals het opnemen van contant geld, het storten van geld op de eigen rekening, het ophalen/activeren van betaalpassen of het openen van een bankrekening (zie Tabel 2.5). Dit komt vooral voor bij mensen die mobiel of visueel gehandicapt zijn en in mindere mate bij mensen zonder internet. Mensen met een auditieve beperking of een beperkte handfunctie hebben er nauwelijks tot geen last van.

Grafiek 2.1 Mate van zelfstandigheid regelen bankzaken



Tabel 2.5 Bankdiensten die mensen zonder internet, gehandicapten en ouderen nog zelfstandig uitvoeren

Bankdienst	Geen internet	Slecht ter been	Rol -stoel	Beperkte hand-functie	Slecht-horend	Doof / zeer slecht-horend	Licht visueel gehandicapt	Zwaar visueel gehandicapt	>=65 jaar
Opnemen contant geld	90%	86%	72%	90%	92%	95%	83%	61%	96%
Openen bankrekening	86%	81%	89%	90%	83%	95%	83%	69%	92%
Geven betaalopdrachten /overschrijvingen doen	90%	82%	78%	86%	91%	90%	81%	72%	95%
Ophalen/activeren betaalmiddelen	86%	84%	78%	90%	89%	95%	82%	73%	96%
Opvragen saldo en bij- en afschrijvingen	84%	85%	83%	97%	90%	90%	85%	84%	95%
Opnemen en storten geld op eigen rekening	84%	84%	83%	97%	88%	90%	83%	75%	95%
Controleren afschriften	90%	86%	83%	93%	91%	88%	84%	81%	97%
Gemiddelde leeftijd	74	73	62	63	65	53	68	62	

2.2.2. *Perceptie bereikbaarheid banken en geldautomaten*

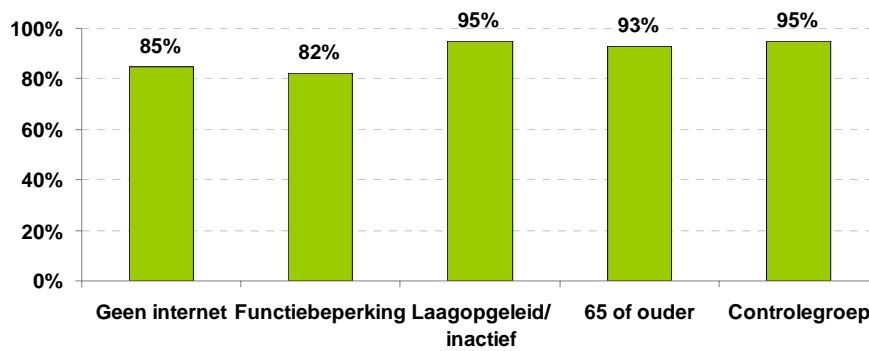
Wat betreft de bereikbaarheid van banken en geldautomaten is aan respondenten enerzijds gevraagd naar de afstand⁴ en anderzijds naar de overbrugbaarheid van de afstand. Driekwart van de respondenten heeft aangegeven binnen een geschatte straal van drie kilometer en 86% binnen een straal van vijf kilometer van de eigen bank te wonen. Er is een duidelijk verband tussen afstand en de stedelijkheidsgraad van de woonplaats. In sterk verstedelijkte gebieden geeft 94% aan binnen een straal van vijf kilometer van de eigen bank te wonen, versus 62% van de mensen in niet stedelijke gebieden. Deze cijfers zijn een ondergrens voor de afstand tot de woning en de dichtstbijzijnde bank, omdat de huisbank niet de dichtstbijzijnde bank hoeft te zijn.

De afstand tussen de dichtstbijzijnde geldautomaat en de woning is beduidend lager dan die tussen de huisbank en de woning. 96% van de respondenten geeft aan binnen een straal van drie kilometer van een geldautomaat te wonen en vrijwel elke respondent kent een geldautomaat binnen een straal van vijf kilometer. Ook nu is er een verband tussen afstand en stedelijkheidsgraad, maar deze is minder sterk dan in het geval van de afstand tot de huisbank. In sterk verstedelijkte gebieden geeft 97% respectievelijk 99% van de respondenten aan binnen een straal van drie respectievelijk vijf kilometer van een geldautomaat te wonen, terwijl 87% respectievelijk 92% van de mensen in niet stedelijke gebieden aangeeft binnen een straal van drie respectievelijk vijf kilometer van een geldautomaat te wonen.

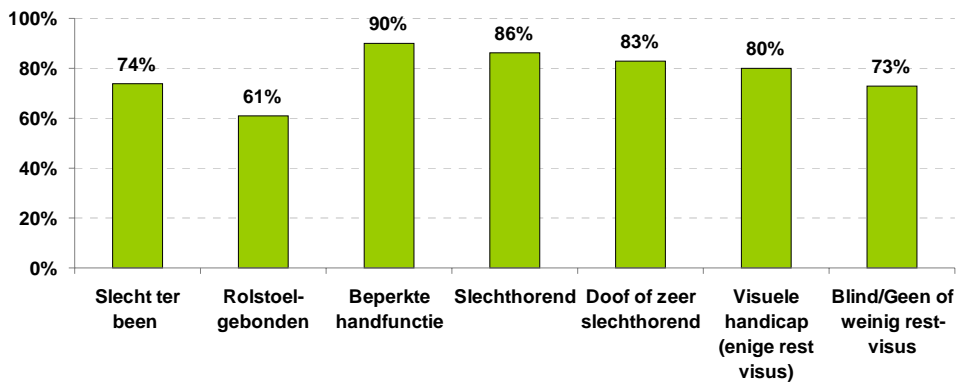
Voor de bereikbaarheid van de bank en de geldautomaat is niet alleen de afstand van belang maar ook de mate van overbrugbaarheid van de afstand. De huisbank kan op nog geen kilometer afstand van de eigen woning liggen, maar wanneer klanten onderweg obstakels tegenkomen of slecht ter been zijn, kan het toch moeilijk voor hen zijn om naar de bank te gaan. Grafiek 2.2 toont dat 95% van de Nederlanders de afstand tot de eigen bank makkelijk overbrugbaar vindt. Er is geen verband tussen stedelijkheidsgraad en de mate van overbrugbaarheid. Het hebben van een beperking kan wel de bereikbaarheid beïnvloeden. Mensen met een mobiele of visuele beperking geven relatief minder vaak aan makkelijk de bank te kunnen bereiken, dan de doorsnee bevolking (zie Grafiek 2.3). Maar ook van hen geeft het merendeel aan dat de afstand

⁴ Aan de respondenten is gevraagd naar de afstand. Respondenten hebben antwoord gegeven aan de hand van hun schatting.

Grafiek 2.2: Afstand tot eigen bank is makkelijk te overbruggen



Grafiek 2.3: Afstand tot eigen bank is makkelijk te overbruggen
(consumenten met een functiebeperking)



tot de eigen bank geen obstakel vormt. Respondenten die aan hebben gegeven problemen te ervaren is gevraagd waarom dit bij hen het geval is. De meeste mensen noemen hierbij hun beperkte mobiliteit. Blinden noemen het moeten regelen van speciaal vervoer om naar de bank te gaan als obstakel.

Om het belang van bankbezoek in kaart te brengen is respondenten gevraagd aan te geven hoe vaak zij de afgelopen drie maanden de bank te hebben bezocht en de reden van het bezoek. Van de doorsnee bevolking geeft 44% aan dat zij het afgelopen kwartaal naar de bank zijn geweest. Mensen in de aandachtsgroepen bezoeken hun bank vaker. Dit geldt met name voor mensen met een functiebeperking (56%) en voor ouderen (56%). Mensen in deze twee groepen die toegang tot internet hebben, gaan overigens minder frequent dan degenen die dit niet hebben. Blijkbaar biedt het internet hen de mogelijkheid om bepaalde zaken via internetbankieren te regelen waarvoor anderen naar de bank gaan. Verder vermeldenswaard is dat er een licht verband lijkt te

zijn tussen stedelijkheidsgraad en de frequentie van bankbezoek: naarmate men in een dunner bevolkt gebied woont, gaat men iets vaker naar de bank. Zo is de helft van de stedelingen de afgelopen maanden naar hun bank geweest tegen 57% van de mensen uit niet stedelijke gebieden.

Tabel 2.6 geeft een overzicht van de redenen om naar de bank te gaan. Respondenten konden op deze vraag meerdere antwoorden geven. De meest genoemde reden om naar de bank te gaan is voor het opnemen van contant geld, gevolgd door het regelen van zaken die alleen op het bankkantoor kunnen plaatsvinden danwel niet via internetbankieren kunnen worden gedaan. Mensen in een van de vier aandachtsgebieden gaan vergeleken met de doorsnee Nederlander (25%) relatief vaak naar de bank voor het opnemen van contant geld. Dit geldt vooral voor mensen zonder internet (56%) en ouderen (58%) en in het bijzonder voor ouderen met een functiebeperking (71%).

Onder mensen met een functiebeperking blijken relatief veel mensen met een beperkte handfunctie (63%) geld op te nemen bij de bank. Een mogelijke verklaring dat veel mensen uit met name de aandachtsgroepen voor geldopname naar de bank gaan, is dat zij het bankkantoor als rustiger en veiliger ervaren dan geldopname op straat en dat zij daar om hulp kunnen vragen bij het bankpersoneel. Ouderen en laagopgeleiden / inactieven geven ook relatief vaak aan naar de bank te gaan vanwege de betere informatievoorziening en het persoonlijke contact. Ook mensen in niet en weinig verstedelijkte gebieden geven relatief vaak aan hiervoor naar hun bank te gaan.

Tabel 2.6 Redenen bankbezoek naar aandachtsgroep

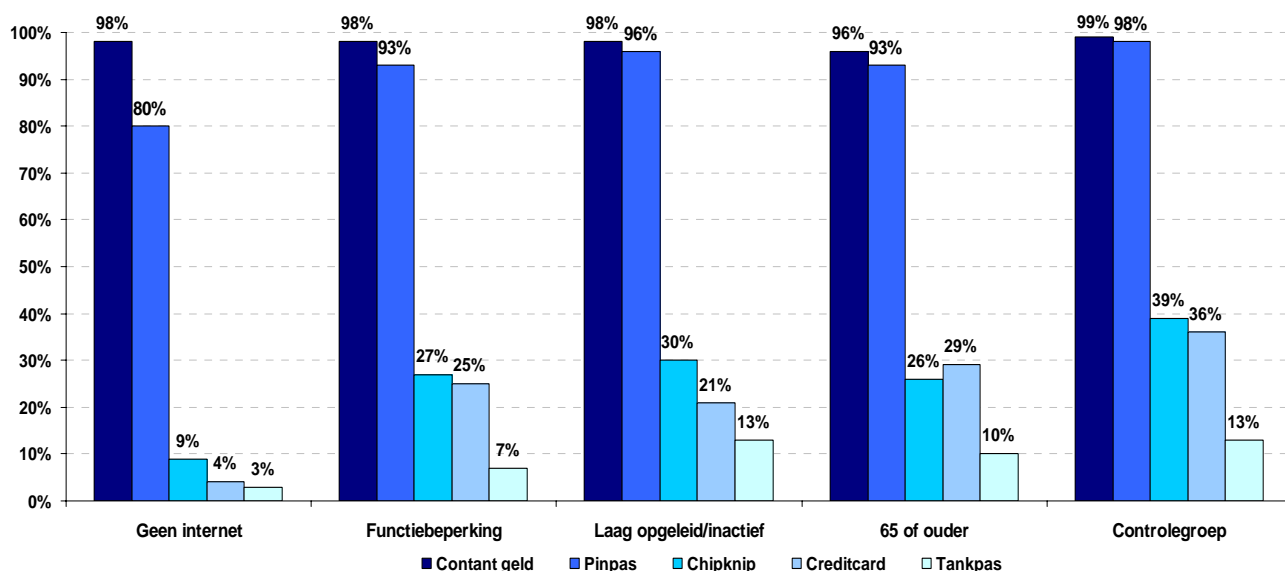
Reden bankbezoek	Geen internet	Functie-beperking	Laagopgeleid /inactief	65 of ouder	Controlegroep
Ik ga nooit naar het bankkantoor	11%	16%	18%	12%	21%
Pinnen / opnemen contant geld	56%	44%	39%	58%	25%
Sommige zaken kunnen alleen op de bank worden afgehandeld	16%	29%	24%	14%	23%
Regelen van bankzaken die niet via internetbankieren kunnen	3%	10%	10%	5%	15%
Betere informatie voorziening	13%	11%	15%	19%	13%
Persoonlijk contact	9%	12%	12%	7%	9%
Geld storten	0%	1%	3%	0%	5%
Als er iets niet klopt/geschillen	0%	2%	2%	4%	0%
Ik heb geen toegang tot internetbankieren	1%	1%	2%	1%	0%
Overig	5%	8%	5%	6%	10%

2.2.3 Betaalgedrag aan de toonbank en op afstand

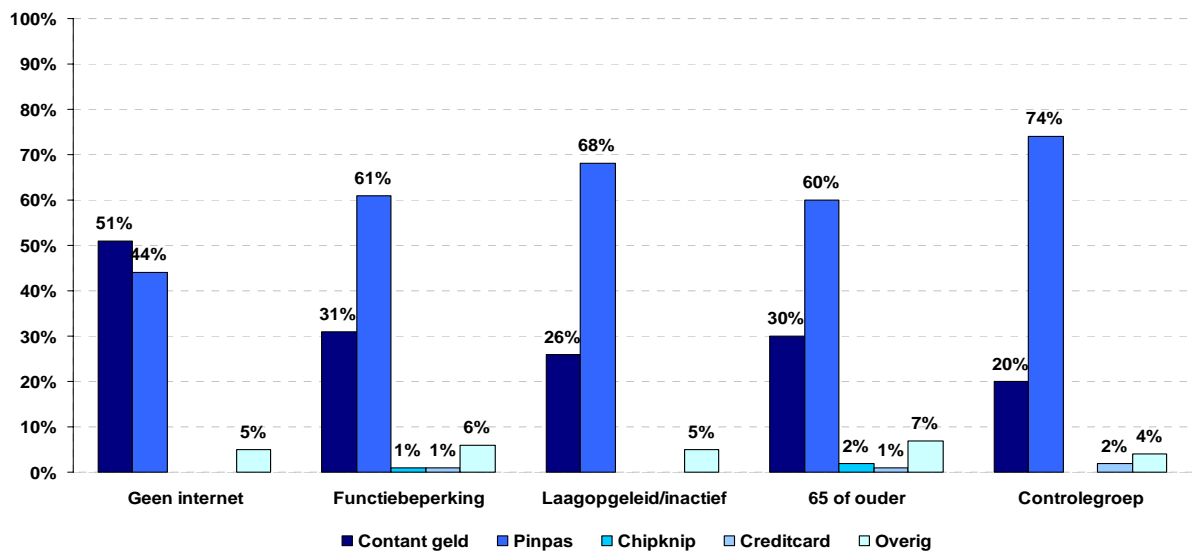
Aan respondenten is gevraagd welke betaalmiddelen zij geregeld gebruiken aan de toonbank, welk betaalmiddel hun voorkeur heeft en op welke wijze zij betalingen op afstand doen. Voor betalingen in winkels, horecagelegenheden en andere toonbankinstellingen maken vrijwel alle consumenten gebruik van contant geld en pinpas, gevolgd door de chipknip, creditcard en de tankpas (Grafiek 2.4). Het betaalgedrag van de subgroepen verschilt maar beperkt van de controlegroep. Hoewel 80% van hen aangeeft in winkels te betalen met de pinpas is het gebruik van de pinpas relatief laag bij de subgroep ‘geen internet bezitters’ ten opzichte van de controlegroep. Dit geldt zowel voor mensen jonger dan 65 jaar en mensen van 65 jaar of ouder. Verder zijn er relatief weinig mensen in de aandachtsgroepen die de creditcard of de chipknip gebruiken vergeleken met de controlegroep.

Wanneer gevraagd wordt naar de voorkeur van de respondenten dan blijkt dat de meesten het liefst betalen met de pinpas gevolgd door contant geld (Grafiek 2.5). Dit geldt voor de controlegroep en voor mensen in drie van de vier aandachtsgroepen. Enige uitzondering hierop vormen de mensen zonder internet. Hiervan prefereert 51% contant geld als betaalmiddel en 44% de pinpas. Slechts een klein gedeelte van de respondenten prefereert een ander betaalmiddel dan contant geld of de pinpas. De voorkeuren voor andere betaalmiddelen schommelen enigszins per subgroep.

Grafiek 2.4: Gebruikte betaalmiddelen aan de kassa
(meerdere antwoorden mogelijk)

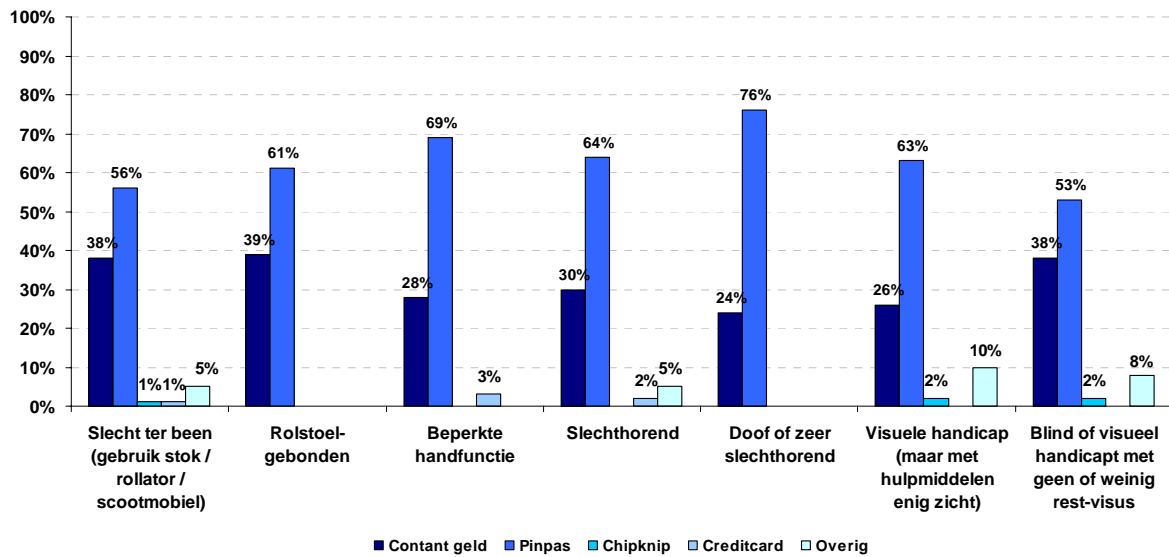


Grafiek 2.5: Voorkeursbetaalmiddel aan de kassa



Er blijken grote verschillen in betaalvoorkeuren te bestaan tussen mensen met verschillende functiebeperkingen (Grafiek 2.6). Mensen met een beperkte handfunctie en mensen met een auditieve beperking geven relatief vaak de voorkeur aan de pinpas in vergelijking met mensen met andere beperkingen. Bij gebruik van de pinpas wordt er in vergelijking met contant afrekenen een minder groot beroep gedaan op de fijne motoriek, wat gunstig is voor mensen met een beperkte handfunctie. Kassamedewerkers geven vaak mondeling aan wat het te betalen bedrag is. Voor mensen met een auditieve beperking biedt de pinpas meer betaalgemak dan contant geld omdat zij op de terminal kunnen zien wat zij moeten betalen in plaats van dat zij dit van de kassamedewerker moeten horen.

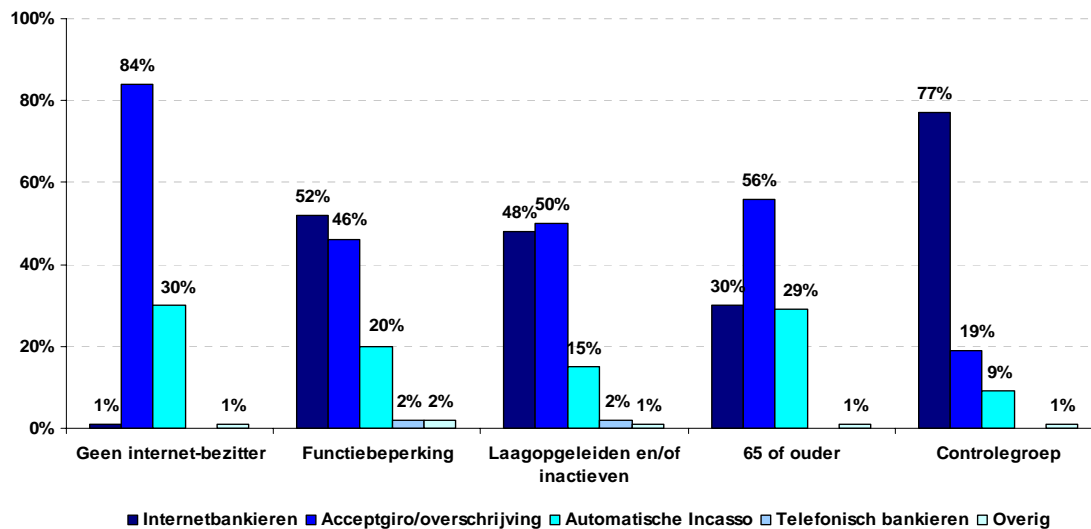
Grafiek 2.6: Betaalvoorkeuren van consumenten met een functiebeperking



Naast de betaalwijze aan de kassa is aan respondenten gevraagd hoe zij betalingen op afstand verrichten (Grafiek 2.7). De doorsnee Nederlander gebruikt vooral internetbankieren voor eenmalige betalingen/facturen, gevolgd door acceptgiro/schriftelijke overschrijving en automatische incasso. Mensen zonder internet wiken het meeste af van de doorsnee Nederlander. Slechts 1% van hen maakt gebruik van internetbankieren, terwijl de meesten gebruik maken van acceptgiro's en schriftelijke overschrijvingen gevolgd door het automatische incasso. Ook relatief weinig ouderen betalen met internetbankieren. In plaats daarvan gebruiken zij schriftelijke betaalopdrachten en automatische incasso. In de aandachtsgroepen van mensen met een functiebeperking en laagopgeleiden/inactieven betaalt men in gelijke mate met internetbankieren en met acceptgiro/schriftelijke overschrijving. Opvallend is dat weinig respondenten aangeven gebruik te maken van telefonisch bankieren. In de groep mensen met een functiebeperking maakt slechts 2% hier gebruik van. Het gaat hierbij vooral om de mensen met een beperkte handfunctie, die rolstoelgebonden of blind/zeer slechtziend zijn.

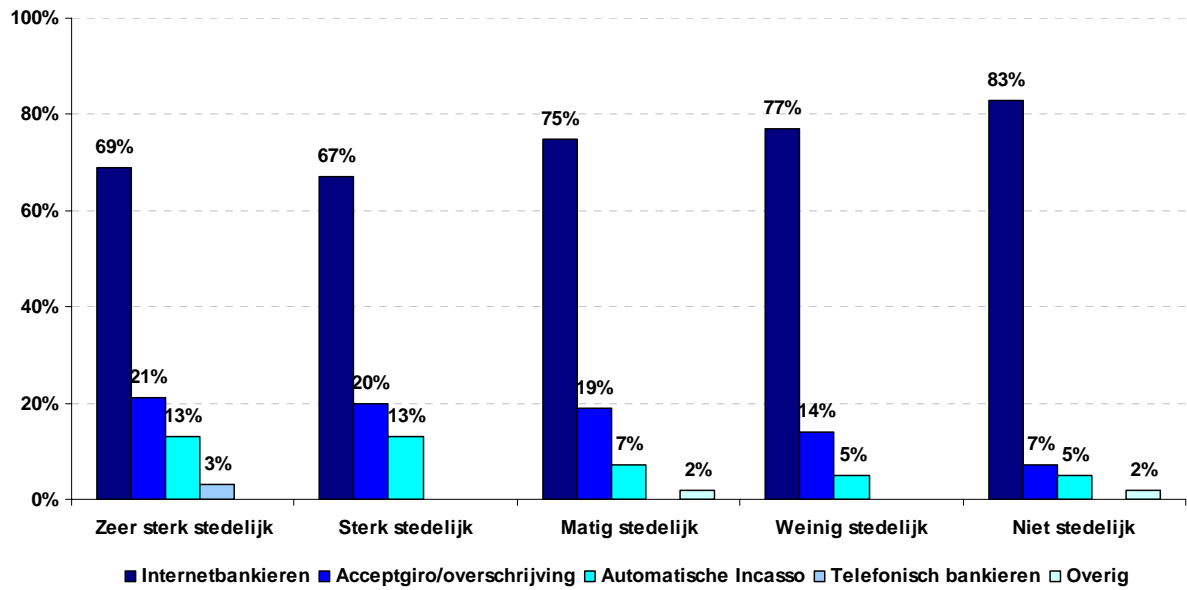
De Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid heeft in 2009/2010 uitgebreid onderzoek gedaan naar het telefonische kanaal en geconcludeerd dat het gebruik omvangrijk is. Omdat de ontwikkeling van bancaire kanalen in het licht van SEPA bij alle banken nog gestalte moet krijgen, is afgesproken om eind 2011 nogmaals met banken om de tafel te gaan over het telefonische kanaal.

Grafiek 2.7: Wijze waarop men eenmalige betalingen/facturen betaalt
(meerdere antwoorden mogelijk)



Er is een duidelijk verband tussen de wijze waarop consumenten eenmalige rekeningen/facturen betalen en stedelijkheidsgraad van hun woonplaats (Grafiek 2.8). Hoe kleiner de woonplaats des te meer internetbankieren en des te lager het papiergebruik. Een mogelijke verklaring hiervan is de grotere spreiding van postkantoren en brievenbussen in minder verstedelijkte gebieden dan in steden en het feit dat bij gebruik van internet afstand niet meer relevant is.

Grafiek 2.8: Wijze waarop men eenmalige betalingen/facturen betaalt naar stedelijkheidsgraad (meerdere antwoorden mogelijk, afkomstig van de controlegroep)



2.2.4. Tevredenheid bank- en betaaldiensten

Consumenten zijn gevraagd om een rapportcijfer (1 t/m 10) te geven voor verschillende bank- en betaaldiensten (zie Tabel 2.7). Consumenten zijn in het algemeen tevreden over bankdiensten en geven een ruime voldoende. Dit geldt voor alle vijf de doelgroepen. Geen enkele bankdienst scoort onvoldoende. Consumenten zijn met name tevreden over saldo-informatie, overzicht bij- en afschrijvingen en het geven van betaalopdrachten en de bereikbaarheid van internetbankieren. Iets minder hoog scoren de tevredenheid over de helpdesk van de bank/call centre, de openingstijden van de bank en de afstand tot het bankkantoor. De laagst gegeven score bedraagt een 6,9. Mensen met een functiebeperking en de doorsnee bevolking zijn relatief minder tevreden over de openingstijden en over de helpdesk/call centre dan mensen in de andere drie doelgroepen.

Tabel 2.7 Tevredenheid bankdiensten

Bankdienst	Doelgroep				Controle-groep
	Geen internet	Functie-beperking	Laagopgeleid/inactief	65 jaar en ouder	
Algemene tevredenheid	8,0	7,5	7,8	7,6	7,6
Saldo-informatie	8,0	7,8	8,0	7,8	8,1
Overzicht bij- en afschrijvingen	7,9	7,7	8,0	7,8	7,9
Betaalopdrachten	7,9	7,7	8,0	7,8	8,0
Gebruiksgemak	7,9	7,6	7,9	7,9	7,9
Helpdesk van bank/call centre	7,9	7,1	7,7	7,4	7,2
Beveiligingsprocedure	8,1	7,7	7,9	7,8	7,7
Bereikbaarheid internetbankieren	7,7	7,8	8,2	7,8	8,0
Openingstijden	7,8	7,2	7,5	7,5	6,9
Afstand bankkantoor	7,3	6,9	7,4	7,5	7,2
Afstand geldautomaat eigen bank	7,6	7,2	7,6	7,7	7,5
Afstand geldautomaat andere bank	7,5	7,4	7,7	7,6	7,5
Aantal observaties	103	388	202	227	248

Ook is op de onderwerpen openingstijden en reisafstand een vergelijking gemaakt met de tevredenheid over bankdiensten tussen 2007 en 2010 (zie Tabel 2.8). Hierbij is de doelgroepindeling uit het onderzoek uit 2007 gebruikt. Gemiddeld genomen kan worden gezegd dat de tevredenheid van de respondenten over de reisafstand niet significant verschilt van de resultaten van 2007. De meeste doelgroepen zijn nu ook even tevreden over de openingstijden van banken als in 2007. De tevredenheid is afgenomen onder mensen met een visuele handicap (enig zicht) en gezonde mensen

jonger dan 50 jaar. Hier staat tegenover dat mensen met een motorische beperking de openingstijden nu hoger waarderen dan drie jaar geleden.

Tabel 2.8 Vergelijking tevredenheid bankdiensten, 2007-2010

Schaal 1-10, resultaten 2007 tussen haakjes

	Doelgroepindeling volgens onderzoek 2007						
	Motorische beperking	Licht slecht-horend	Doof	Visuele handicap (enig zicht)	Blind/bijna geen rest-visus	Gezonde mensen, >= 50 jaar	Gezonde mensen <50 jaar
Openingstijden	7,9* (7,2)	7,4 (7,1)	7,3 (7,3)	7,0* (7,4)	6,6 (7,0)	7,1* (7,5)	6,8 (6,8)
Reisafstand	7,8 (7,0)	6,9 (6,9)	7,1 (7,4)	6,9 (7,1)	6,6 (7,2)	7,2 (7,4)	7,3 (7,2)
Aantal observaties	20	80	47	88	24	137	55

* Significant verschil tussen 2007 en 2010 op 5% niveau

Tabel 2.9 geeft inzicht in de positionering van de betaaldiensten ten opzichte van de andere basisdiensten in een gemeente. Respondenten gaven aan betaaldiensten in vergelijking tot andere basisdiensten een relatief hoog cijfer. Dit geldt voor alle vijf de doelgroepen. Wederom is een vergelijking gemaakt tussen de resultaten van 2007 en 2010 (zie Tabel 2.10). Hieruit blijkt dat gezonde mensen ouder dan 50 jaar en mensen met een motorische beperking nu even tevreden zijn over de betaaldienstverlening als in 2007. Onder mensen met een auditieve beperking is de tevredenheid significant afgenomen, hoewel deze nog steeds ruim voldoende is. Mensen met een visuele beperking zijn daarentegen nu tevredener dan drie jaar geleden.

Tabel 2.9 Tevredenheid basisdiensten, 2010

Schaal 1-10

	Doelgroep				
	Geen internet	Functie-beperking	Laag opgeleid/inactief	65 jaar en ouder	Controle-groep
Bankdienst					
Doen van betalingen en geld opnemen	7,7	7,6	8,1	7,9	8,1
Een vergunning aanvragen bij de gemeente	7,1	6,8	7,1	7,2	6,9
Aanvragen van gas, elektriciteit en water	7,5	7,3	7,6	7,6	7,3
Afsluiten van een verzekering	7,1	7,3	7,7	7,5	7,7
Boeken van een vakantie	7,3	7,3	7,9	7,6	7,9
Reizen met openbaar vervoer	6,9	6,4	7,2	7,1	7,1
Boodschappen doen bij een supermarkt	7,8	7,4	8	7,8	8,1
Bezoek postkantoor	7,5	7	7,4	7,6	7,2
Bezoek huisarts/apotheek	7,9	7,7	8	7,9	7,9
Aantal observaties	103	388	202	227	248

Tabel 2.10 Vergelijking tevredenheid basisdiensten, 2007-2010

Schaal 1-10, resultaten 2007 tussen haakjes

Basisdienst	Doelgroepindeling volgens onderzoek 2007						
	Motorische beperking	Licht slecht-horend	Doof of zeer slecht-horend	Visuele handicap (enig zicht)	Blind/bijn a geen rest-visus	Gezonde mensen, >=50 jaar	Gezonde mensen, <50 jaar
Betalen en geld opnemen	7,9 (7,4)	7,3* (8,6)	7,1* (8,1)	8,4* (7,1)	7,6* (6,5)	8,1 (8,1)	8,1* (7,7)
Aanvragen vergunning bij de gemeente	6,8 (6,6)	6,4* (7,4)	6,3 (6,7)	7,3* (6,7)	6,3* (5,5)	7,4* (7,8)	6,7 (7,1)
Aanvragen gas, licht, en water	7,4 (7,4)	7,0 (7,4)	6,7 (6,8)	7,8* (6,9)	6,9 (6,5)	7,7 (7,9)	7,2 (7,5)
Afsluiten verzekering	7,2 (7,4)	6,9* (7,4)	6,7 (6,8)	7,8* (6,9)	6,8 (6,5)	8,0 (7,9)	7,6 (7,5)
Boeken vakantie	7,3 (7,4)	7,4 (7,7)	6,3* (7,5)	8,0* (6,8)	6,9 (6,5)	8,0 (8,1)	7,8 (7,6)
Reizen met OV	5,6 (4,7)	6,8 (7,1)	6,3* (6,9)	7,0* (5,8)	6,8* (5,9)	7,2 (7,5)	7,2 (7,1)
Aantal waarnemingen 2010	23	92	46	85	26	154	57

*Significant verschil tussen 2007 en 2010 op 5% niveau

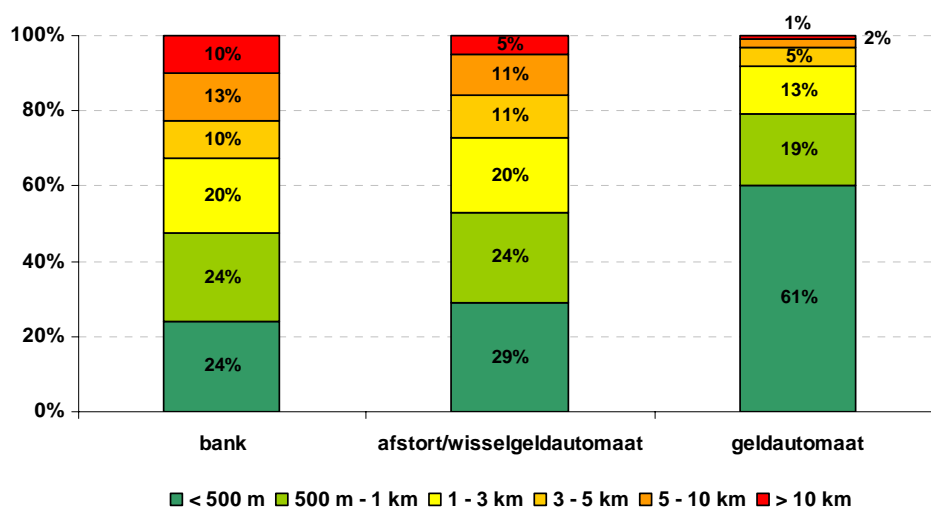
2.3. Resultaten ondernemersenquête

Om te kunnen toetsen in hoeverre de generieke bereikbaarheid van betaaldienstverlening ten opzichte van de nulmeting in 2007 is veranderd, zijn middels enquêteonderzoek de perceptie van consumenten en ondernemers in beeld gebracht. Paragraaf 2.3.1 tot en met 2.3.4 gaan in op het perspectief vanuit ondernemers.

2.3.1. Bereikbaarheid banken, geldautomaten en afstortpunten

Aan ondernemers is gevraagd naar de afstand tussen hun bedrijf en huisbank, de dichtstbijzijnde geldautomaat en de dichtstbijzijnde afstortlocatie (zie Grafiek 2.9). 68% van de MKB-ondernemers gaf aan dat hun eigen bank binnen een straal van drie kilometer ligt. Het percentage ondernemers dat binnen een straal van drie kilometer toegang heeft tot een afstortlocatie en een geldautomaat is hoger, namelijk 73% respectievelijk 93%.

Grafiek 2.9: Schatting ondernemers afstand tot hun bank, dichtstbijzijnde geldautomaat en afstort/wisselgeldautomaat



75% van de ondernemers heeft de afgelopen drie maanden zijn eigen bank niet heeft bezocht, Tabel 2.11 toont de redenen. Technologische ontwikkelingen (telefonisch bankieren, internetbankieren, websites banken) maken bankbezoek vaak niet meer noodzakelijk. Het vrij maken van eigen tijd of personeel voor (frequent) bankbezoek brengt ook kosten met zich mee. In enkele gevallen zijn afstand en ongunstige openingstijden aangegeven als redenen om niet naar de bank te gaan.

Tabel 2.11 Redenen om al dan niet de bank te bezoeken in de afgelopen drie maanden

Redenen om naar de bank te zijn geweest		Redenen waarom men niet naar de bank is geweest	
Opname contant geld	26%	Regel mijn bankzaken via internet/telefoon	37%
Persoonlijk contact	22%	Niet nodig	28%
Betere informatievoorziening	9%	Voldoende informatie via website/internetbankieren	18%
Voor zaken die alleen op de bank geregeld kunnen worden	4%	Te weinig persoonlijk contact	3%
Ik internetbankier niet	1%	Ze komen bij ons	2%
Internetinformatie ontoereikend	1%	Verstreekte informatie is ontoereikend	2%
		De bank is ver weg	1%
		Te krappe openingstijden	1%
Overig (vnl andere onderwerpen dan betalingsverkeer, hypotheek, krediet, etc.)	37%	Overig	6%

Het opnemen van contant geld, persoonlijk contact, maar vooral het regelen van niet-betalingsverkeer gerelateerde zaken zijn nog steeds belangrijke redenen voor bankbezoek. Ondernemers in niet of weinig verstedelijkte gebieden blijken overigens niet minder vaak hun bank te bezoeken dan ondernemers in (zeer) verstedelijkte gebieden.

2.3.2. Betaalgedrag: acceptatie, afstorten en aanbieden cashback

Contant geld is in de meeste sectoren het meest geaccepteerde betaalmiddel gevolgd door de pinpas (Tabel 2.12). Naarmate het gemiddelde aankoopbedrag in een sector toeneemt, stijgt de acceptatiegraad van betaalpassen. Zo accepteren relatief weinig ondernemers in de dienstverlening en in de horeca kaartbetalingen, terwijl de acceptatie relatief hoog is in warenhuizen/supermarkten en benzinestations. Ook biedt een substantieel gedeelte van de ondernemers hun klanten de mogelijkheid om op rekening te betalen of met betaalmiddelen voor op afstand, zoals automatische incasso, overschrijvingen en acceptgiro.

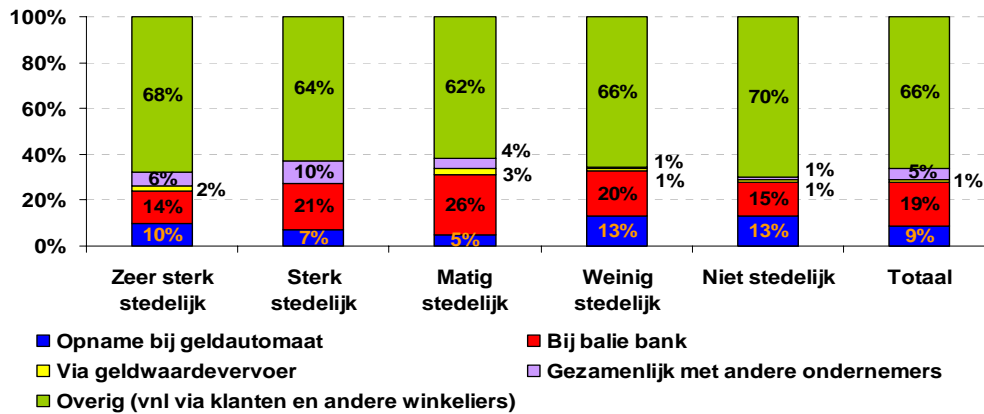
Tweederde van de ondernemers komt via niet-bancaire kanalen aan wisselgeld (Grafiek 2.10). Zij krijgen dit van hun klanten of van andere nabijgelegen ondernemers.

Daarnaast gaan ondernemers voor hun wisselgeld naar de bank of een automaat. Een klein gedeelte maakt gebruik van de diensten van waardevervoerders. Wellicht speelt hierbij naast afstand ook het kostenaspect een rol. Ondernemers maken een risicoafweging tussen interne en externe kosten en een uitruil ten aanzien van veiligheidsrisico's. Slechts een klein gedeelte van de ondernemers werkt samen met andere ondernemers aan gezamenlijke initiatieven om aan wisselgeld te komen. Er

Tabel 2.12 geaccepteerde betaalmiddelen naar sector

Betaalmiddel	Supermarkt/ warenhuis	Benzine- station	Horeca	Food en non food lage bedragen	Non food hoge bedragen	Dienst- verlening	Totaal
Contant geld	95%	91%	98%	98%	94%	92%	95%
Pinpas	88%	100%	51%	79%	83%	45%	62%
Chipknip	40%	13%	5%	20%	15%	8%	11%
Creditcard	14%	57%	31%	17%	38%	8%	23%
Klantenkaart	1%	26%	2%	2%	2%	1%	2%
Tankpas	0%	60%	1%	1%	2%	1%	2%
Op rekening	12%	17%	17%	18%	27%	17%	19%
Acceptgiro	2%	0%	1%	4%	1%	5%	2%
Automatische incasso	2%	16%	2%	4%	5%	4%	3%
Eenmalige incasso	0%	4%	2%	5%	4%	1%	2%
Overschrijvingen	3%	4%	4%	3%	10%	11%	8%
IDEAL	6%	0%	4%	2%	4%	3%	3%
Overig	3%	6%	1%	3%	5%	2%	3%
Aantal waarnemingen	61	52	99	112	122	133	579

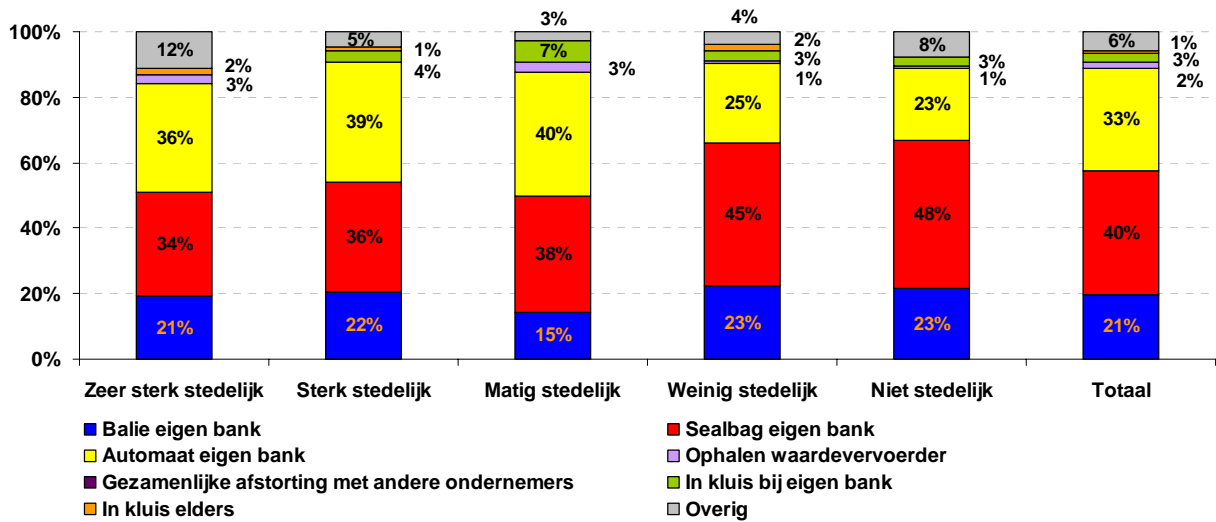
Grafiek 2.10: Wijze waarop ondernemers aan wisselgeld komen, naar stedelijkheidsgraad



blijkt geen verband te zijn tussen hoe ondernemers aan wisselgeld komen en stedelijkheidsgraad.

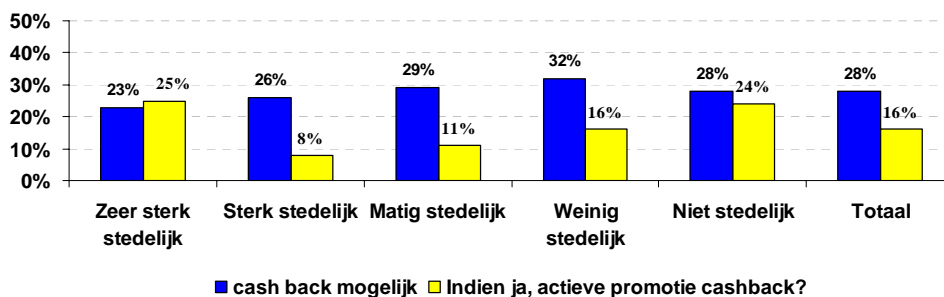
Een belangrijke betaaldienst voor ondernemers is het afstorten van hun contante opbrengsten. De meeste ondernemers storten contant geld af via sealbags bij de eigen bank (zie Grafiek 2.11). Deze wijze van afstorten wordt gevolgd door afstorting bij de afstortautomaat of de balie van de eigen bank. Er is geen verband gevonden tussen afstortwijze en mate van verstedelijking. De meeste respondenten geven aan dat zij eens per week contant geld afstorten. Ondernemers maken weinig gebruik van de diensten van waardevervoerders. Als gebruik wordt gemaakt van een waardevervoerder, ligt de gemiddelde afstortfrequentie iets hoger dan eens per week. Een klein gedeelte van de ondernemers (3%) doet mee aan gezamenlijke initiatieven georganiseerd door branche of winkeliersverenigingen. De voornaamste redenen hiervoor zijn het verminderen van de kosten voor afstorten (78%) en het besparen van tijd (14%). Deze gezamenlijke initiatieven worden georganiseerd door bijvoorbeeld BOVAG, Shell of Horeca Nederland.

Grafiek 2.11: Wijze van geld afstorten, naar stedelijkheidsgraad



Ondernemers kunnen hun klanten de mogelijkheid bieden om contant geld aan de kassa bij te pinnen (cashback). Bij 28% van de MKB-ondernemers kan dit en 16% biedt dit actief aan met stickers aan de kassa. Naarmate de mate van verstedelijking afneemt, neemt het actief aanbieden van cashback toe. Voor zowel consumenten als ondernemers biedt cashback voordelen. Consumenten hoeven niet speciaal naar een geldautomaat of bank om contant geld op te nemen en ondernemers verlagen zo hoeveelheid contant geld waardoor zij minder vaak geld hoeven af te storten. Verder vermeldenswaard is dat er een licht verband lijkt te zijn tussen stedelijkheidsgraad en de mogelijkheid tot cashback (Grafiek 2.12). Binnen de MKB is het faciliteren van cashback het hoogst, bij benzinestations (75%) en bij supermarkten/warenhuizen (60%). Daarentegen wordt deze mogelijkheid vrij weinig aangeboden in de horeca en in de dienstverlening (beiden 18%). Het actief aanbieden van cashback is het hoogst bij supermarkten/warenhuizen.

Grafiek 2.12: Aanbieding mogelijkheid tot cashback (geld bijpinnen) aan klanten, naar stedelijkheidsgraad



2.3.3. *Knelpunten en verbeterpunten toegankelijkheid en bereikbaarheid*

Aan de ondernemers is gevraagd naar de knel- en verbeterpunten met betrekking tot de bereikbaarheid van betaaldiensten.

83% van de ondernemers ervaart geen problemen met de bereikbaarheid. Afstand en krappe openingstijden van de bank zijn relatief de meest genoemde knelpunten (4% en 3%). Een klein gedeelte van de ondernemers beschouwt de als onveilig ervaren openbare omgeving van de afstortlocatie als een knelpunt (2%).

72% van de ondernemers geeft geen concreet verbeterpunt aan. De verbeterpunten die genoemd worden sluiten aan bij de eerder genoemde knelpunten.⁵ Zo geeft 4% het afstorten van contant geld aan als concreet verbeterpunt, bijvoorbeeld door veiligheidsverhogende maatregelen zoals extra ruimte voor parkeerplaatsen vlakbij de afstortlocatie en het plaatsen van camera's en verlichting. Ook het openen van meer bankkantoren en het verbeteren van het persoonlijke contact/verhogen van het kennisniveau van bankmedewerkers is door 4% van de ondernemers aangegeven als verbeterpunt, alsmede de verruiming van de openingstijden van banken na winkelsluiting. 1% geeft aan het persoonlijke contact als een gemis te zien.

Tabel 2.13 Door ondernemers genoemde knel- en verbeterpunten bereikbaarheid betalingsverkeer

(spontane antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk)

Knelpunt(en)		Verbeterpunten	
Afstand	4%	Betere afstortpunten	4%
Tarieven te hoog	3%	Lagere tarieven	4%
Openingstijden	3%	Meer bankkantoren	4%
Onveilige omgeving afstortautomaat	2%	Meer persoonlijk contact / beter kennisniveau personeel	3%
Wachttijden	1%	Bank open na winkelsluiting	3%
Afstand afstortautomaat	1%	Verbeteren internetbankieren	1%
Storingsgevoelige afstortautomaten	1%	uitbreiden capaciteit call centre	1%
Beperkte mogelijkheden opname wisselgeld	1%	Meer wisselgeldautomaten	1%
Telefonische bereikbaarheid	1%	Minder storingen pinverkeer	1%
Kennisniveau medewerkers	1%	Meer GEA's	0,20%
Weinig persoonlijke contact/benadering	1%		
Storingen bij (internationaal) pinnen	1%		
Storingen bij internetbankieren	1%		
Afstand GEA	0,10%	Overig	5%
Geen knelpunten	83%	Geen verbeterpunten	72%

⁵ Ondernemers die een bepaald knelpunt hebben genoemd, geven dit punt niet relatief vaker op als verbeterpunt dan de ondernemers die dit niet hebben gedaan.

2.3.4. Tevredenheid bank- en betaaldiensten

Net als bij de 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. Het verkregen beeld is dat MKB-ondernemers over het algemeen tevreden zijn over de bereikbaarheid en de gebruiksvriendelijkheid van de diensten van hun bank. Banken krijgen van hen hiervoor gemiddeld een 7,1. Ondernemers zijn wel iets kritischer dan de consumenten die, afhankelijk van de doelgroep, gemiddeld een 7,5 – 8,0 hebben gegeven.

De gebruiksvriendelijkheid van specifieke diensten waarden ondernemers gemiddeld wat hoger dan de bereikbaarheid hiervan. Zij zijn tevreden over de ondersteuning van betaalautomaten, de zakelijke service in het bankkantoor en de afstortfaciliteiten binnen en buiten het kantoor. Als aandachtspunt noemen zij de dienstverlening aangeboden door het call centre (wachtijden en doorverbinden, kennisniveau), die een voldoende scoort. Ondernemers zijn ontevreden over het ophalen van wisselgeld en dan met name buiten het bankkantoor. Wat verder opvalt, is dat er een positieve samenhang blijkt te zijn tussen de omvang van een onderneming (aantal full time FTE's die werkzaam zijn) en de tevredenheid over de bereikbaarheid en de gebruiksvriendelijkheid van bank- en betaaldiensten (algemene tevredenheid, afstortfaciliteiten binnen een kantoor, zakelijke service in het bankkantoor of door het call centre).

Tabel 2.14 Tevredenheid over bereikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid bank- en betaaldiensten

Schaal 1-10

	<u>Bereikbaarheid</u>	<u>Gebruiksvriendelijkheid</u>
Algemene tevredenheid	7,1	7,1
Afstortfaciliteiten van het bankkantoor	6,9	7,0
Afstortfaciliteiten buiten het bankkantoor	6,7	6,9
Wisselgeld ophalen in het bankkantoor	5,8	6,2
Wisselgeld ophalen buiten het bankkantoor	4,7	5,6
Ondersteuning betaalautomaten	7,0	7,1
Zakelijke service in het bankkantoor	6,8	7,0
Zakelijke service aangeboden door call centre	6,3	6,6

Tabel 2.15 toont de waardering van ondernemers voor bankdiensten en andere basisdiensten in een gemeente. Als bankdienst is hierbij genomen het openen van een bankrekening. Ondernemers geven net als de consumenten in dit onderzoek de bankdienst een relatief hoog cijfer in vergelijking met de andere diensten, namelijk gemiddeld een 7,5. Er blijkt geen verband te bestaan tussen stedelijkheidsgraad en de gegeven waardering. Dit geldt niet alleen voor de bankdienst, maar ook voor de andere basisdiensten. Dit geeft aan dat de generieke bereikbaarheid van bank- en andere basisdiensten voor ondernemers niet afhangt van de stedelijkheidsgraad.

Tabel 2.15 Gemak waarmee men het volgende regelt als ondernemer, naar stedelijkheidsgraad

(1= zeer ongemakkelijk, 10 = zeer makkelijk)

	<u>Ze</u> er sterk	<u>S</u> terk	<u>Matig</u>	<u>Weinig</u>	<u>Niet</u>	<u>Totaal</u>
Openen van een bankrekening	7,5	7,5	7,5	7,6	7,5	7,5
Aanvraag vergunning/document bij gemeente	6,0	5,7	5,9	6,1	6,0	5,9
Regelen gas, elektriciteit en water	6,7	7,1	6,8	6,8	6,9	6,9
Afsluiten van een verzekering	7,5	7,5	7,9	7,8	7,3	7,6
Wijzigen/afsluiten contract telecomdiensten	5,8	5,8	5,5	5,9	6,0	5,8

3. WERKAFSPRAAK BEREIKBAARHEID

De Werkafpraak 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 de NVB ervoor dat de betrokken bank(en) 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 3.1 gaat in op de toepassing van de werkafpraak sinds 2007 en paragraaf 3.2 geeft schematisch weer hoe de afspraak kan worden ingeroepen.

3.1. Toepassing van de werkafspraken

De afgelopen jaren hebben zich nauwelijks knelpunten in de zin van de werkafspraken voorgedaan.

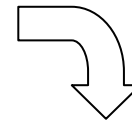
In 2008 heeft de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid de werkafspraken toegepast naar aanleiding van een bereikbaarheidsknelpunt in Irnsum en Poppingawier (Friesland). De werkgroep heeft in dat kader aanbevelingen gedaan die toegespitst waren op de specifieke lokale situatie en zowel gericht op het verminderen van het gebruik van contant geld als op het vergroten van de mogelijkheden tot geldopnames aan de toonbank. De aanpak van de werkafspraken is naar tevredenheid gevolgd bij het oplossen van het knelpunt⁶.

In 2009 en 2010 zijn geen knelpunten in de zin van de Werkafspraken bij het bereikbaarheidsmeldpunt binnengekomen. Meldingen die zijn gedaan, zijn door lokale partijen opgelost zoals bij de opheffing van de geldautomaten in Zeeland. Andere zorgpunten die consumenten melden via de belangenorganisaties, die deelnemen in MOB en die raakvlakken hebben met bereikbaarheid en toegankelijkheid, zijn adequaat door de vertegenwoordigers van deze organisaties opgepakt. Zij hebben in samenwerking met de betreffende banken en de consumenten actie ondernomen om deze punten, waar wenselijk en noodzakelijk, op te lossen.

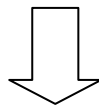
⁶ Zie ook beantwoording van kamervragen naar aanleiding van de Rapportage van het MOB over 2008 d.d. 17 december 2009 (Kamerstuk 27 863, nr 33).

3.2. Wat te doen als een knelpunt ervaren wordt?

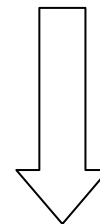
U ervaart een knelpunt met betrekking tot bereikbaarheid van betaaldiensten, of ondervindt dat door een toegankelijkheidsknelpunt betaaldiensten voor u onvoldoende bereikbaar zijn.



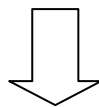
STAP 1: Onderzoek welke direct beschikbare oplossingen het knelpunt kunnen verhelpen door contact op te nemen met uw bank of een andere relevante lokale partij (gemeente, dorpsorganisatie, ondernemersvereniging...) Te denken valt aan: afspraken met de eigen bank, gebruik van internetbankieren, taxi-service-afspraken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



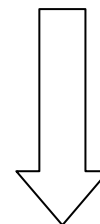
Knelpunt opgelost



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 Nederlandse Vereniging van Banken (bereikbaarheid@nvb.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, CG-Raad, MKB-Nederland, Viziris. 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 (banken) en gebruikers (consumenten, ondernemers) van het betalingsverkeer vertegenwoordigd. Indien u bovengenoemde stappen van tevoren doorlopen heeft, zullen zij zich over het probleem buigen.

4. CONCLUSIE

De Bereikbaarheidsmonitor 2010 toont een positief beeld: er zijn geen aanwijzingen op grond waarvan blijkt dat in Nederland sprake is van een generiek toegankelijkheids- of bereikbaarheidsprobleem. Deze conclusie is onveranderd ten opzichte van de Bereikbaarheidsmonitor 2007.

- De daling van bankkantoren zet zich volgens trend voort, terwijl in toenemende mate elektronisch aan de toonbank of op internet wordt betaald. Nog steeds geldt voor meer dan 99% van de Nederlandse bevolking dat zij binnen een straal van vijf kilometer van een fysieke betalingsverkeervoorziening wonen.
- De bereikbaarheid en toegankelijkheid van het betalingsverkeer is onveranderd voor consumenten en ondernemers mede omdat banken met aandacht voor de onderwerpen toegankelijkheid en bereikbaarheid handelen. De integraties van ING/Postbank en ABNAMRO/Fortis zijn opvallend geruisloos en probleemloos verlopen.
- De afgelopen jaren hebben zich nauwelijks knelpunten voorgedaan. Er doen zich in dunbevolkte gebieden of andere specifieke regio's niet meer knelpunten voor dan in andere.
- Consumenten en ondernemers zijn tevreden over bank- en betaaldiensten. Consumenten geven, afhankelijk van de doelgroep, gemiddeld een 7,5 – 8,0 en ondernemers een 7,1.
- Wat consumenten betreft moet blijvend aandacht uitgaan naar kwetsbare groepen in de samenleving, zoals ouderen, gehandicapten en mensen zonder internetaansluiting. Voor ondernemers geldt dat wensen met betrekking tot bereikbaarheid in het algemeen betrekking hebben op het afstorten van contant geld.

De verwachting is dat in de toekomst meer verschuiving van fysieke naar digitale betaaldiensten zal plaatsvinden. Voor een compleet beeld van de bereikbaarheid en toegankelijkheid is het van belang om de betekenis van deze verschuiving voor consumenten en banken in de volgende monitor ook op te nemen.

BIJLAGE ONDERZOEKSMETHODOLOGIE

Het doel van de bereikbaarheidsmonitor 2010 is te toetsen in hoeverre de generieke bereikbaarheid van betaaldiensten ten opzichte van de nulmeting in 2007 is veranderd. Om dit te kunnen doen, is een representatief onderzoek gehouden onder consumenten en ondernemers en zijn er gegevens verzameld over de geografische spreiding van banken, geldautomaten en maatwerkoplossingen.

Consumentenonderzoek

Het onderzoek richt zich op consumenten van 18 jaar en ouder. De steekproef bestaat uit een representatieve groep Nederlanders (controlegroep) en mensen uit vier kwetsbare groepen namelijk: mensen van 65 jaar en ouder, mensen met een functiebeperking, mensen zonder internet en laagopgeleiden en inactieven. De opbouw van de steekproef ziet er als volgt uit.

Subgroep	Aantal
Niet internetbezitters (doelgroep 1)	103
Mensen met een functiebeperking (doelgroep 2)	388
Laag opgeleide & inactieven (doelgroep 3)	202
Ouderen van 65 jaar en ouder (doelgroep 4)	227
Doorsnee Nederlander (controlegroep)	248
Totaal	1.168

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 doorsnee Nederlander 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.

De adresgegevens van het consumentenonderzoek zijn afkomstig van belangenorganisaties en interne bronnen van het onderzoeksbureau. In de periode van april en mei 2010 vond het veldwerk aan de hand van de telefonische interviews plaats. Het ingehuurd onderzoeksbureau heeft 1.168 consumenten telefonisch geïnterviewd. De response rate is 37%.

Ondernemersonderzoek

De ondernemers zijn op basis van de sector en de gemiddelde waarde van het transactiebedrag in zeven groepen ingedeeld, te weten: supermarkt en warenhuizen, benzinestations, horeca, food en non food winkels met kleine transactiebedragen, en de dienstverlening. De adresgegevens van het ondernemersonderzoek zijn afkomstig van Marktselect. De opbouw van de steekproef ziet er als volgt uit:

Subgroep	Aantal
Supermarkten & Warenhuizen	61
Benzinestations	58
Horeca	99
Food & non-food laag transactiebedrag	115
Food & non-food hoog transactiebedrag	123
Dienstverlening	133
Totaal	589

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 april 2010 zijn er 589 MKB ondernemers telefonisch geïnterviewd. De response rate is 29%.

Spreiding/dekking van voorzieningen

Een analyse van de dekking van de fysieke betalingsverkeerdienstverlening in Nederland heeft plaatsgehad door afstandsbepaling tussen bankvoorzieningen en huishoudens zoals aanwezig in 4 cijferige postcodegebieden. De dekking in 2010 is bepaald op basis van de voorzieningen van ABN AMRO⁷, ING, Rabobank, SNS en Friesland Bank. Gelijk aan de inventarisatie in 2007 is in de Bereikbaarheidsmonitor 2010 als afstandscriterium voor dekking van betalingsverkeerdienstverlening een hemelsbrede straal van vijf kilometer gehanteerd. De analyse is uitgevoerd door Geodan.

⁷ De gegevens van ABN AMRO betreffen de geïntegreerde voorzieningen van ABN AMRO en het voormalige FORTIS.

BIJLAGE DEELNEMERS

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

Edmond Stassen (waarnemend voorzitter WTB), Nederlandse Vereniging van Banken

Jaap Berends, Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Juanita Bouman, ANBO voor 50-plussers

(mede namens ouderenorganisaties, Viziris en Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland)

Nicole Jonker, De Nederlandsche Bank

Maarten Kuurman, ABN AMRO namens Nederlandse Vereniging van Banken

Judith Looman, De Nederlandsche Bank

Koos Mirck, Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen

Diederik Mohr, MKB-Nederland

Ben Schellekens, Consumentenbond

Iris Vissers, Ministerie van Financiën (waarnemer)

Ayse Zoodsma (secretaris WTB), De Nederlandsche Bank