



# motivaction

research and strategy

## Evaluatie overstapservice

Betaalvereniging  
Nederland





**Achtergrond, doel- en probleemstelling**

**Pagina 3**



**Conclusies en aanbevelingen**

**Pagina 5**



**Methode en opzet**

**Pagina 11**



**Resultaten**

**Pagina 12**

**Informatie**

**Pagina 12**

**Tevredenheid**

**Pagina 30**

**Problemen**

**Pagina 40**

**Klantprofiel**

**Pagina 45**



**Bijlage**

**Pagina 47**

Sinds 2004 bieden de Nederlandse banken de Overstapservice aan. Deze service is bedoeld om de overstap van de ene naar de andere bank zo soepel mogelijk te laten verlopen. Binnen de overstapservice worden gedurende 13 maanden:

- Bijschrijvingen en incasso's doorgeleid naar de nieuwe bankrekening
- Incassanten geïnformeerd over het nieuwe rekeningnummer
- Een overzicht gegeven van alle doorgeleide transacties op het rekeningafschrift

Met ingang van 2014 is de overstapservice gewijzigd door de invoering van SEPA. Omdat sinds die tijd ook buitenlandse banken gemakkelijker actief kunnen zijn in het Nederlandse betalingsverkeer, en zij veelal niet zijn aangesloten bij de Overstapservice, zal de rekeninghouder voor deze partijen zelf actie moeten ondernemen als hij overstapt.



Sinds 2004 is de Overstapservice een aantal keren geëvalueerd. De laatste keer was in 2011. De overgang naar SEPA is een belangrijke reden om de Overstapservice opnieuw te evalueren.

De doelstelling van het onderzoek is:

**Onafhankelijk en gefundeerd inzicht verschaffen in de waardering van de Overstapservice door consumenten die er gebruik van hebben gemaakt. Op basis hiervan in beeld brengen of de Overstapservice in de ogen van gebruikers goed functioneert, en kansen identificeren voor banken en de Betaalvereniging om de dienst verder te optimaliseren.**

De vraagstelling van het onderzoek is:

- Waarom heeft men gekozen voor de Overstapservice?
- Hoe tevreden is men over de Overstapservice?
- Hoe tevreden is men over specifieke aspecten als de informatievoorziening, de klantvriendelijkheid en betrouwbaarheid?
- Heeft men problemen ervaren gedurende het traject? Welke? Zijn deze naar tevredenheid opgelost? Waarom wel/ niet?
- In welke mate wordt de overstapper door de Overstapservice ontzorgd?
- Op welke punten kan de Overstapservice worden verbeterd? Op welke manier? Waarom?
- In hoeverre verschilt de tevredenheid met die in 2011, waar zouden we deze verschillen aan kunnen toewijzen?



- Het onderzoek is uitgevoerd met een kwantitatieve vragenlijst. Bij deze methode vullen respondenten de vragenlijst in alle rust en in eigen tempo in achter de eigen computer. Daarnaast kunnen respondenten zelf het moment kiezen waarop ze de vragenlijst invullen en geven zij via internet minder snel sociaal wenselijke antwoorden.
- De vragenlijst, die in samenwerking met de Betaalvereniging is opgesteld, bestaat uit 28 vragen, waarvan enkele open vragen. De vragenlijst sluit aan bij de opbouw van 2011.
- Emailadressen van de respondenten die 13 maanden voor het onderzoek zijn overgestapt, zijn door de deelnemende banken aangeleverd. Motivaction heeft de respondenten uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek.
- De gerealiseerde steekproef bestaat uit 1.495 respondenten. De resultaten zijn gewogen naar leeftijd, geslacht en de bank waar men naar is overgestapt.
- De respons van 17% is hoog te noemen als wordt gekeken naar vergelijkbaar online onderzoek waarbij gebruik wordt gemaakt van een klantenbestand (tussen de 5% en de 10%).

In het rapport is de volgorde van de customer journey aangehouden. Resultaten waar een \* achter staat zijn statistisch significant hoger of lager dan het gemiddelde van de gehele groep respondenten. Hetzelfde geldt voor de tabellen: wanneer een groep significant hoger scoort op een vraag, wordt dit aangegeven met een **groene** markering en lager met een **oranje** markering.



## Overstappers tevreden met Overstapservice

- De Overstapservice wordt positief gewaardeerd met een 7,8. Dat resulteert naast tevredenheid ook in een gunstige Net Promotor Score (+27%) en Customer Effort Score (+72%):
  - In het algemeen verloopt de dienst zonder problemen en heeft de overstapper er weinig omkijken naar.
  - De Overstapservice is snel, gemakkelijk en klantvriendelijk.
  - Overstappers voelen zich ontzorgd door de Overstapservice.
  - Als er al sprake is van ervaren problemen, dan was het doorgaans bij de oude bank.
  - Als we kijken naar de klanttevredenheid in de Telecom- en Energiesector zien we scores van rond de 7,0 en een Net Promotor Score van rond de +2%. Hiermee scoort de Overstapservice hoger dan vergelijkbare diensten/services.
  - In de energiesector, waar het gebruikelijker is om jaarlijks over te stappen, ligt de Customer Effort Score rond de 75%. In de telecomsector kost het met een gemiddelde Customer Effort Score rond de 60% iets meer moeite om over te stappen.



## Jongeren kritischer dan ouderen

Overstappers onder de 35 zijn gemiddeld minder tevreden met de Overstapservice en de verschillende informatieaspecten. Bovendien zijn de Net Promotor Score en Customer Effort Score ook aanzienlijk lager onder jongeren. Er kan dan ook worden gesteld dat jongeren kritischer zijn dan ouderen:

- Jongeren vinden snelheid van de service belangrijker dan oudere overstappers.
- Daarnaast komt (ook) uit ander onderzoek naar voren dat jongeren hogere eisen stellen aan gemak.

Andere mogelijke verklaringen buiten dit onderzoek zijn:

- Jongeren zijn emotioneel minder (langdurig) verbonden met hun oude bank.
- Jongeren zijn meer dan ouderen gewend aan keuzevrijheid en het gemakkelijk kunnen switchen.



## Zakelijke klanten meer tevreden dan particuliere klanten

Zakelijke klanten scoren gemiddeld hoger op tevredenheid dan particuliere klanten. Het is niet met zekerheid te zeggen wat hiervan de oorzaak is. De volgende punten zijn naar voren gekomen:

- Zakelijke klanten zijn meer online georiënteerd en halen hun informatie vaker van de website van de nieuwe bank, terwijl particuliere klanten vaker mondeling advies vragen aan hun nieuwe bank.
- Zakelijke klanten zijn ook positiever over specifieke aspecten van de service, zoals de betrouwbaarheid en de duidelijkheid.



## Nieuwe bank zonder fouten belangrijk voor tevredenheid

We zien dat de nieuwe bank van cruciaal belang is voor de evaluatie van de Overstapservice als geheel. Mensen die problemen hebben ervaren met de nieuwe bank, zijn een stuk minder tevreden over de Overstapservice. Daarbij daalt de algemene tevredenheid fors als er zich problemen voordoen met de nieuwe bank. Deze daling is veel sterker dan bij een probleem met de oude bank.

## Een kwart van de mensen ervaart problemen bij het overstappen

- De respondenten geven vaak aan dat ze zelf nog zaken moesten regelen en dat er problemen waren in de communicatie of met automatische incasso's.
- Mensen leggen het probleem meestal voor bij hun oude en/of nieuwe bank. De oplossing van deze problemen door de oude of nieuwe bank zijn voor verbetering vatbaar, gezien de lage beoordeling.



## Met name de nieuwe bank raadt de Overstapservice aan

- Mensen kiezen vaak voor de Overstapservice op aanraden van hun nieuwe bank. Dit geldt vooral voor klanten van 35 jaar en ouder en particuliere klanten.
- Een veelgenoemde reden om voor de service te kiezen is het feit dat men zelf weinig tot niets hoeft te regelen. Dit geldt iets vaker voor klanten onder de 35. Zakelijke klanten kiezen relatief vaak voor de service om juist problemen te voorkomen.

## Nieuwe bank vaak geraadpleegd voor informatie

Informatie over de service wordt vaak bij de nieuwe bank ingewonnen. Zakelijke klanten doen dat vaker via de website, terwijl particuliere klanten vaker mondeling advies vragen. Ouderen gebruiken iets minder vaak de website en vaker mondeling advies.



## Duidelijke communicatie over de Overstapservice verhoogt de tevredenheid

- Hoewel de Overstapservice goed beoordeeld wordt, zijn er een aantal kansen om de tevredenheid te verhogen. Als men wel zaken zelf moet regelen is het belangrijk om nog meer duidelijkheid te scheppen over wat Overstapservice doet en wat de klant zelf nog moet doen.
- Ook het verder optimaliseren van 'het wijzigen van automatische incasso's naar het nieuwe rekeningnummer' biedt een kans om de algehele tevredenheid verder te vergroten.
- Mensen onder de 35 jaar zijn het meest kritisch. Snelheid van de bevestiging is voor deze groep een belangrijke factor en daarnaast kan het lonen om te zorgen dat er minder vaak zelf correcties moeten worden gemaakt in het wijzigen van automatische incasso's. Hier ligt een kans om de tevredenheid van de meest kritische groep te verbeteren.

## Verschillen met 2011

- De tevredenheid en NPS zijn licht gedaald ten opzichte van 2011. Verschillen worden voor een deel verklaard door 'meer jongeren' en jongeren blijken kritischer. Een andere mogelijke verklaring is dat 'de keuzevrijheid en het gemak van switchen tussen aanbieders' anno 2016 meer vanzelfsprekend is dan een aantal jaren geleden.
- In vergelijking met 2011 zijn er vaker problemen met de wijziging van incasso's. Dit hangt mogelijk samen met veranderingen in de keten bij de invoering van SEPA; eerst werden incassanten door Equens geïnformeerd, nu door elke bank afzonderlijk volgens een format dat per bank verschilt (met grotere kans op fouten tot gevolg).



## Resultaten zijn positief, maar als er toch verbeteringen zouden worden doorgevoerd,...

Alle resultaten zijn zeer positief en ook de meer kritische groep (jonger dan 35) beoordeelt de overstapservice nog steeds met een ruime voldoende. Indien gewenst bieden de volgende punten aanknopingspunten voor verdere optimalisatie;

### 1. Automatische incasso's

De aanpassing naar het nieuwe rekeningnummer blijkt een aandachtspunt dat ook uit de open antwoorden naar voren komt. Mogelijk kunnen verbeteringen in de keten doorgevoerd worden. Acties die niet ontzorgd kunnen worden, moeten duidelijk gecommuniceerd worden.

### 2. Communicatie

Sommige zaken moet de overstapper zelf regelen. Dit wordt soms als een probleem ervaren. In ieder geval is het niet (altijd) duidelijk wat je als overstapper zelf moet doen. Mogelijk kunnen verbeteringen in de communicatie worden doorgevoerd, bijvoorbeeld door een checklist 'nog zelf doen' makkelijk vindbaar aan te bieden.

### 3. Overstappers <35

Overstappers onder de 35 blijken bovengemiddeld kritisch. 'Gemak' en 'snelheid van bevestiging' blijken belangrijke aspecten voor deze groep. Overwogen moet worden of deze aspecten mee worden genomen in een optimalisatie. Het aandeel van dit segment is in ieder geval substantieel (31%).

### 4. Helpdesk/ondersteuning bij problemen

Het gewicht van 'fouten' van de nieuwe bank is zeer groot en blijkt funest voor de tevredenheid. Overwogen moet worden de ondersteuning bij problemen (verder) uit te bouwen. Mogelijk ligt hier een gemeenschappelijk probleem van de oude en de nieuwe bank.



**Resultaten – Informatie**

**pagina 12**

**Resultaten – Tevredenheid**

**pagina 30**

**Resultaten – Problemen**

**pagina 40**

**Resultaten – Klantprofiel**

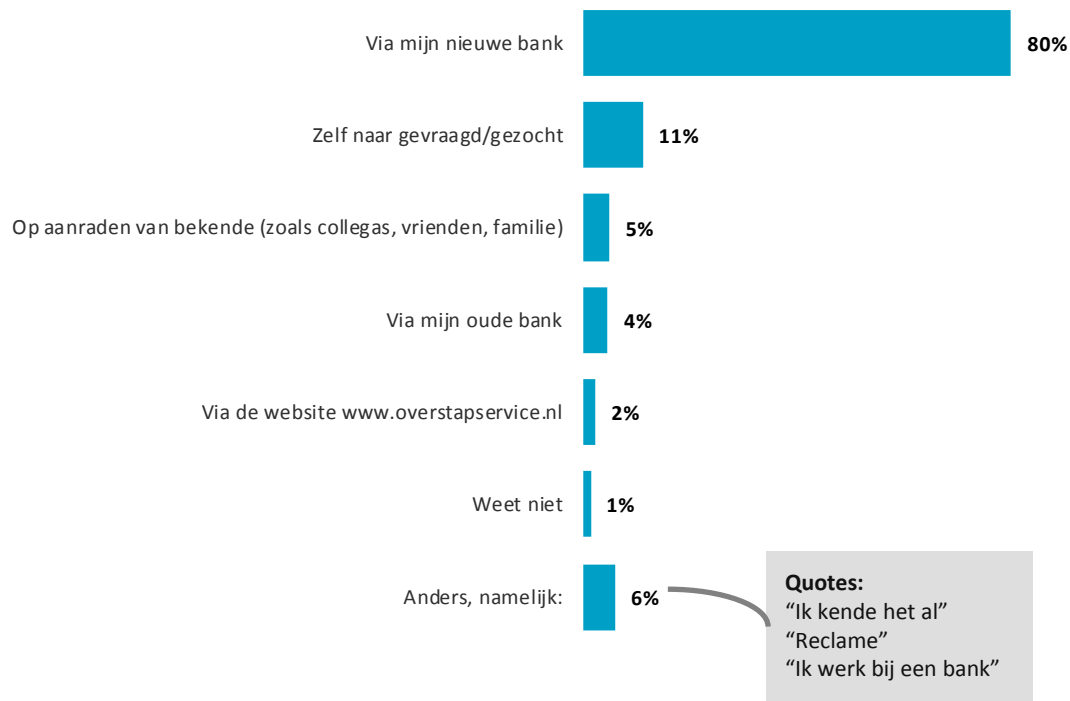
**pagina 45**

## Nieuwe bank belangrijkste informatiebron

Het merendeel (80%) van de ondervraagden is door zijn of haar nieuwe bank geattendeerd op het bestaan van de Overstapservice.

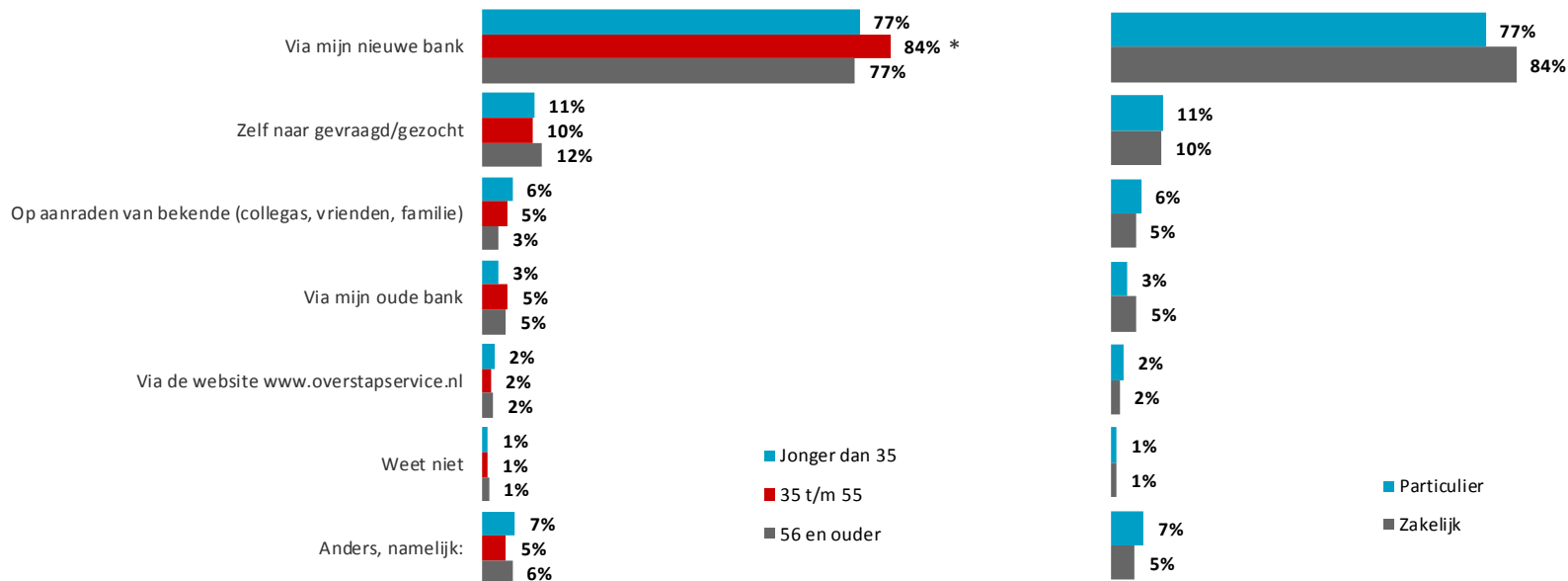


### Hoe heeft u over de Overstapservice gehoord?



Er zijn weinig verschillen tussen leeftijdscategorieën en tussen particuliere en zakelijke klanten. Overstappers van 35 t/m 55 jaar hebben iets vaker via hun nieuwe bank van de Overstapservice gehoord.

## Hoe heeft u over de Overstapservice gehoord?

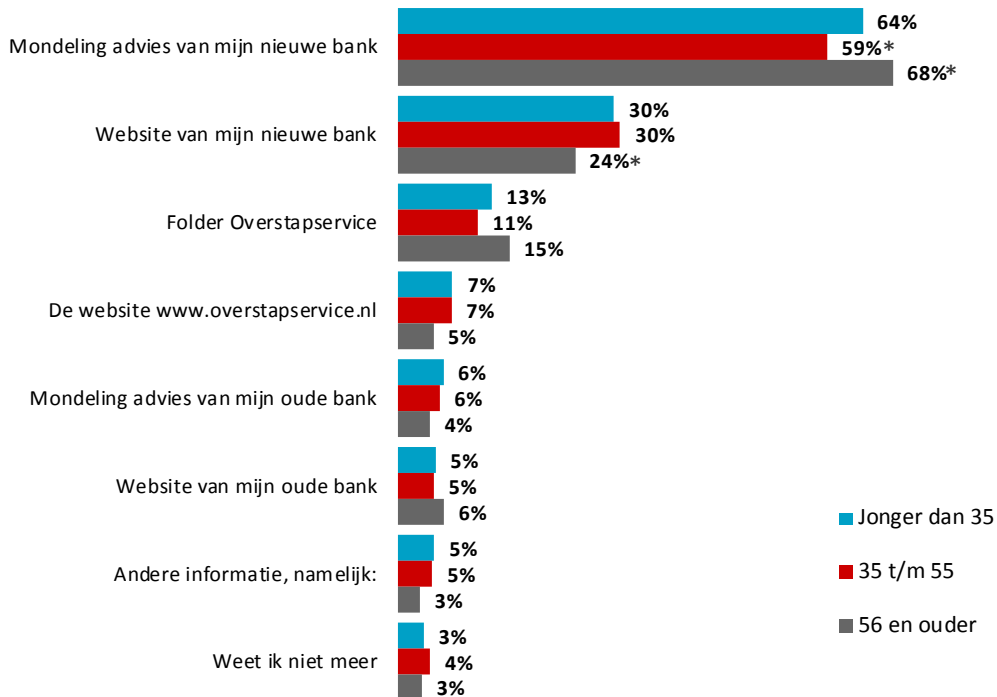


## Nieuwe bank het meest gebruikt als informatiebron

De leeftijdscategorie 56 jaar en ouder heeft vaker gebruik gemaakt van mondeling advies om informatie in te winnen en minder vaak van de website van de nieuwe bank.



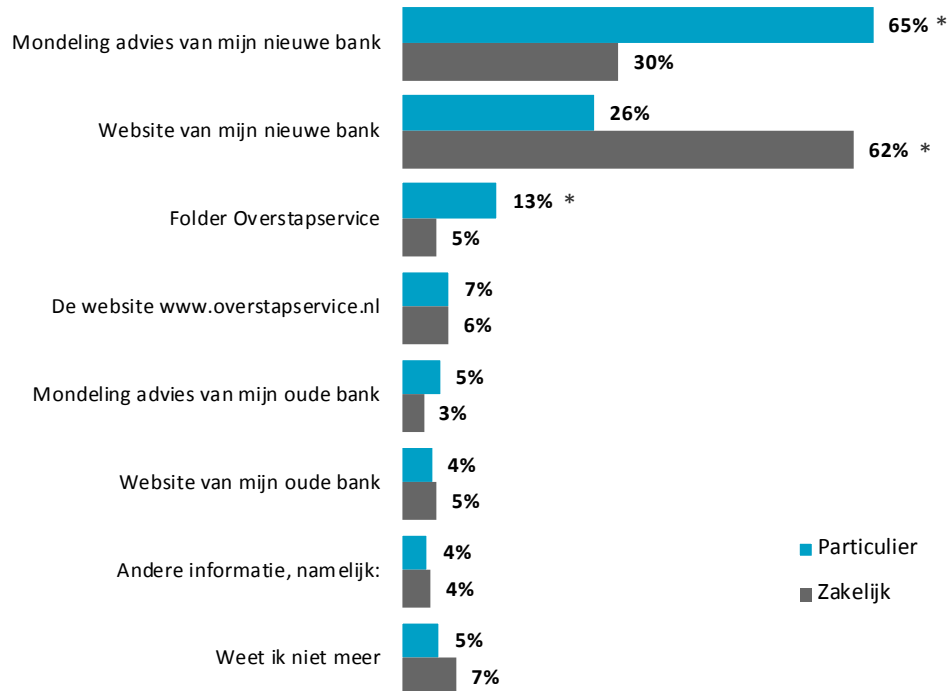
Kunt u aangeven van welke informatiebronnen u gebruik heeft gemaakt om meer te weten te komen over de Overstapservice?



## Particulieren vragen vaker mondeling advies aan hun nieuwe bank dan zakelijke klanten

Men gaat voornamelijk bij de nieuwe bank te rade om meer informatie te krijgen over de Overstapservice. Mondeling advies komt bij particulieren het meest voor, zakelijke klanten raadplegen juist vaker de website van de nieuwe bank.

Kunt u aangeven van welke informatiebronnen u gebruik heeft gemaakt om meer te weten te komen over de Overstapservice?



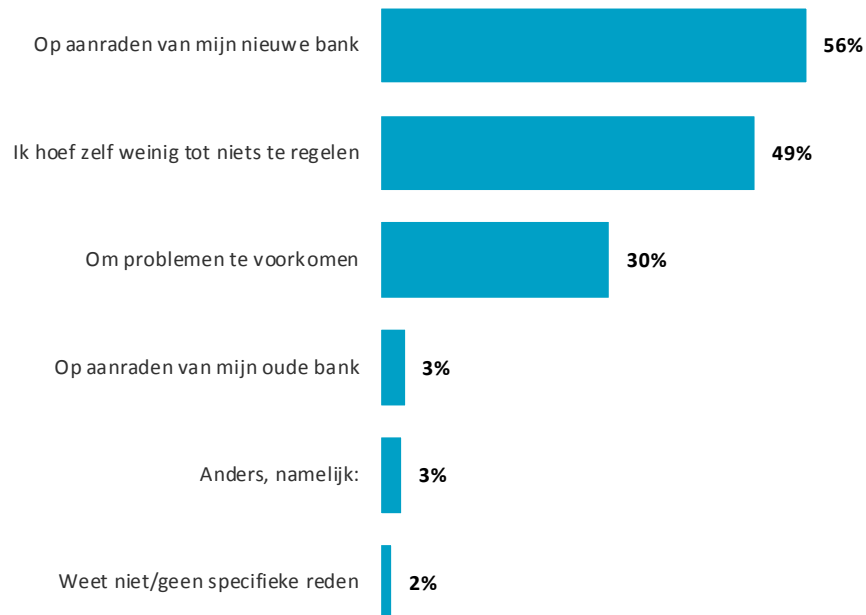


## Actievere rol nieuwe bank

Men kiest vooral voor de Overstapservice op aanraden van de nieuwe bank (56%) of omdat de service een hoop gedoe uit handen neemt (49%).

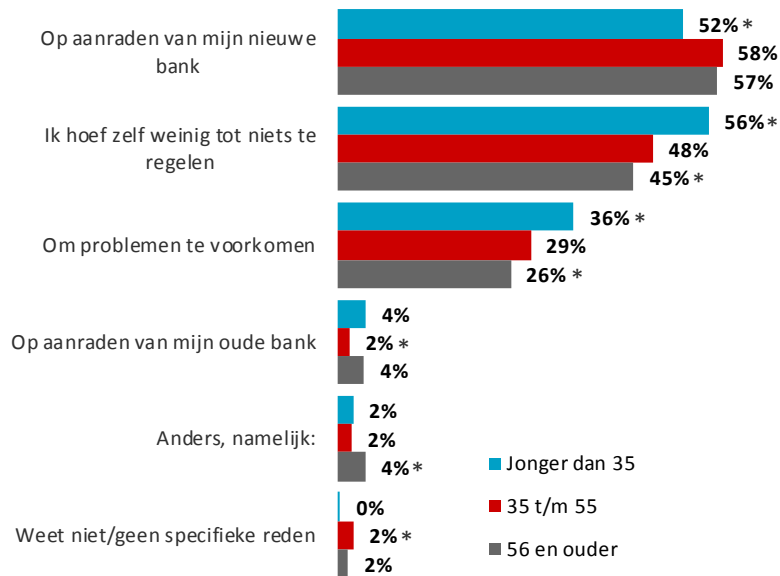


### Wat is de reden dat u heeft gekozen voor de Overstapservice?

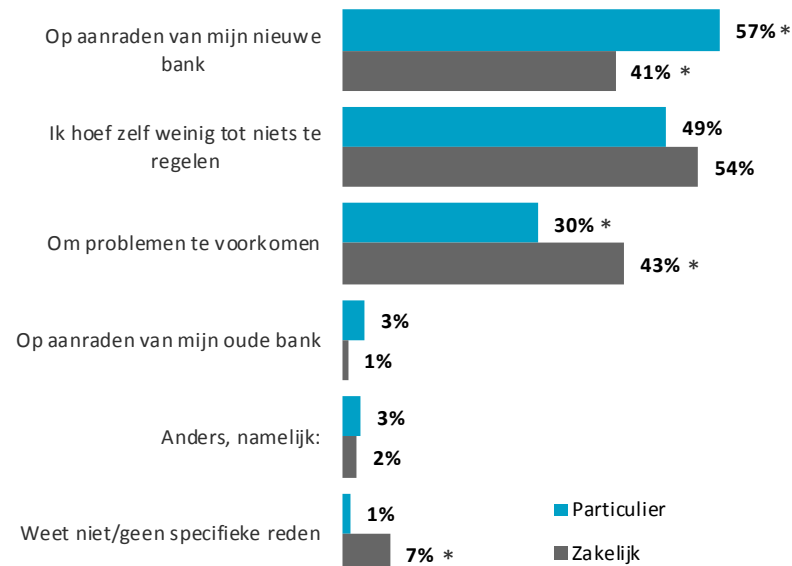


Jongeren kiezen minder vaak voor de Overstapservice op aanraden van hun nieuwe bank en vaker om zelf weinig te hoeven regelen en problemen te voorkomen. Particulieren kiezen vaker op aanraden van hun nieuwe bank voor de Overstapservice, zakelijke klanten vaker om problemen te voorkomen.

Wat is de reden dat u heeft gekozen voor de Overstapservice?



Wat is de reden dat u heeft gekozen voor de Overstapservice?



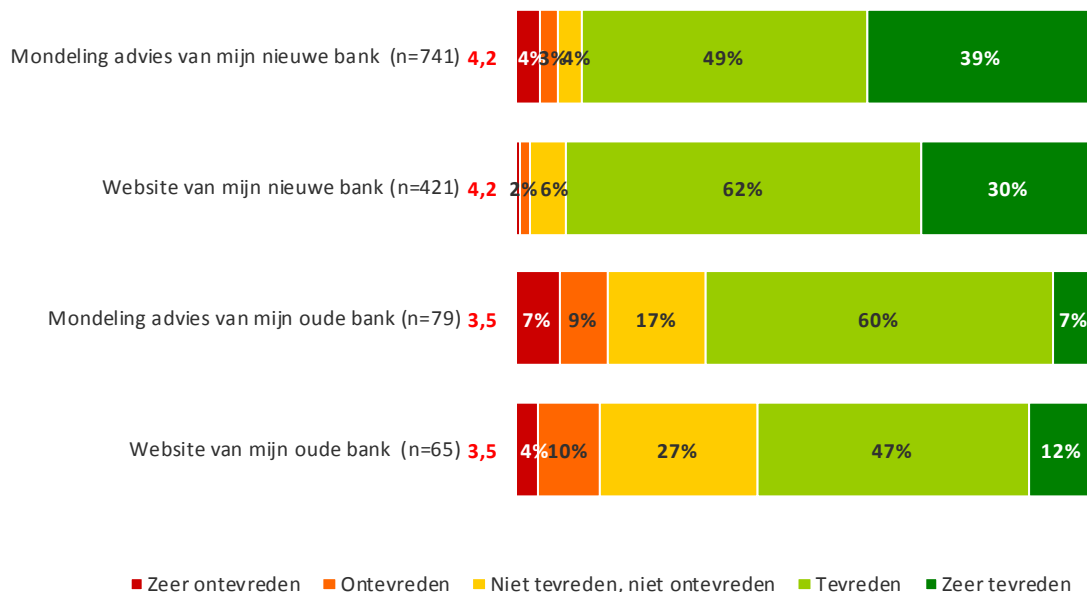
## Overstappers het meest tevreden over het advies van hun nieuwe bank

Men is erg tevreden over de informatie die men van de nieuwe bank krijgt over de Overstapservice. Het maakt daarbij niet uit of het mondeling advies betreft, of informatie van de website. De tevredenheid met de informatie van de oude bank ligt iets lager.

Er zijn geen verschillen tussen particuliere en zakelijke klanten. De leeftijdscategorieën verschillen onderling ook nauwelijks van mening.



In hoeverre bent u tevreden over onderstaande informatiebronnen?



## De folder en de website van de Overstapservice worden redelijk goed gelezen



25% van de overstappers die gebruik hebben gemaakt van de folder, heeft de folder grondig doorgelezen.

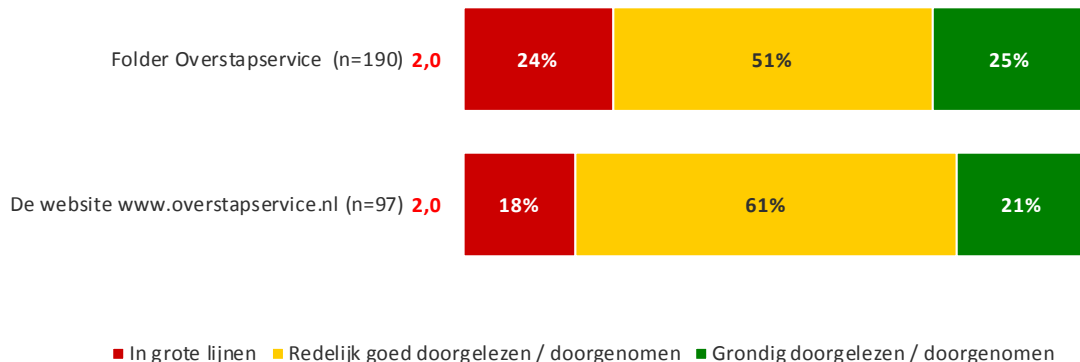


Ouderen geven vaker (36%) aan dat ze de website grondig hebben doorgenomen. Bij de andere leeftijdsgroepen en klanttypen zien we geen verschillen.



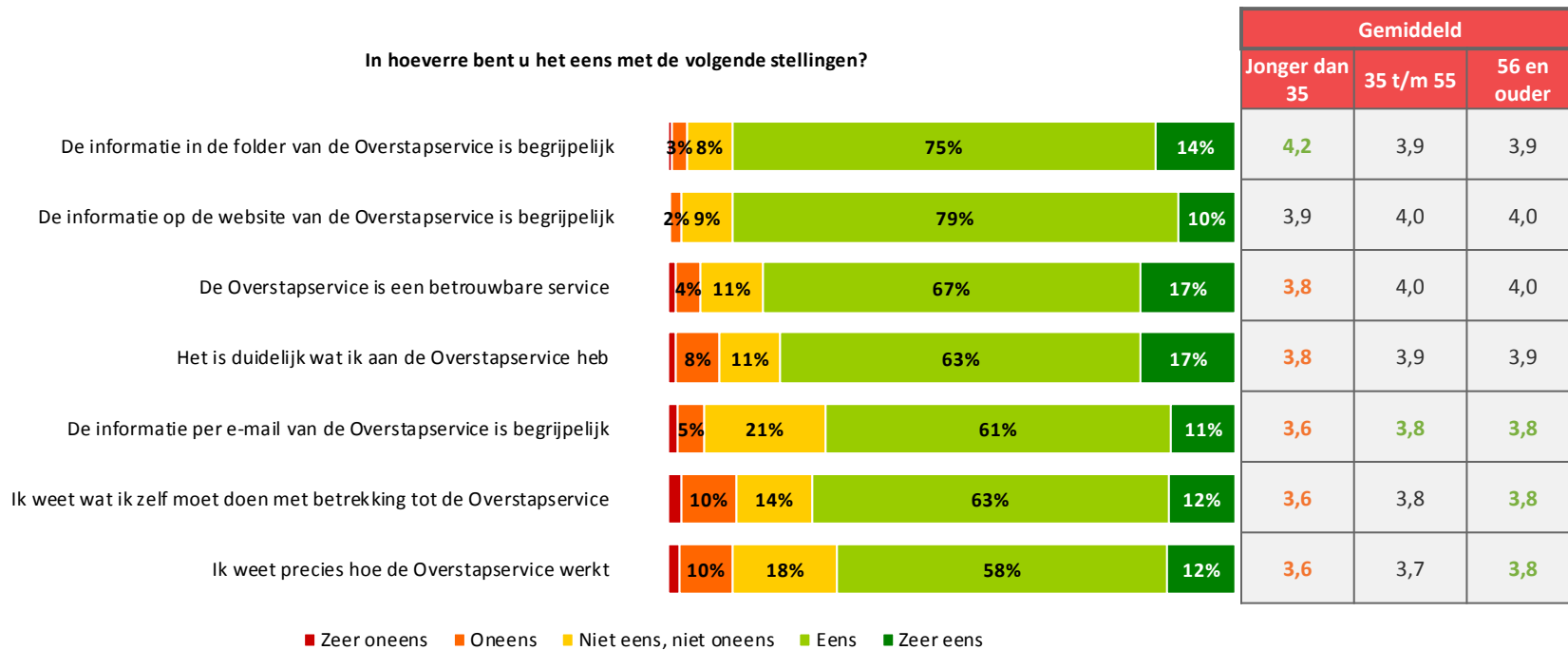
- 13% van de overstappers heeft de folder gelezen.
- 6% van de overstappers heeft de website bekeken.

Hoe intensief heeft u de folder en/of website van de Overstapservice doorgenomen?



Informatievoorziening van de Overstapservice wordt over het algemeen begrijpelijk en duidelijk gevonden. De jongste categorie mensen lijkt wat kritischer te zijn. Ze vinden de informatie iets onduidelijker, behalve de folder.

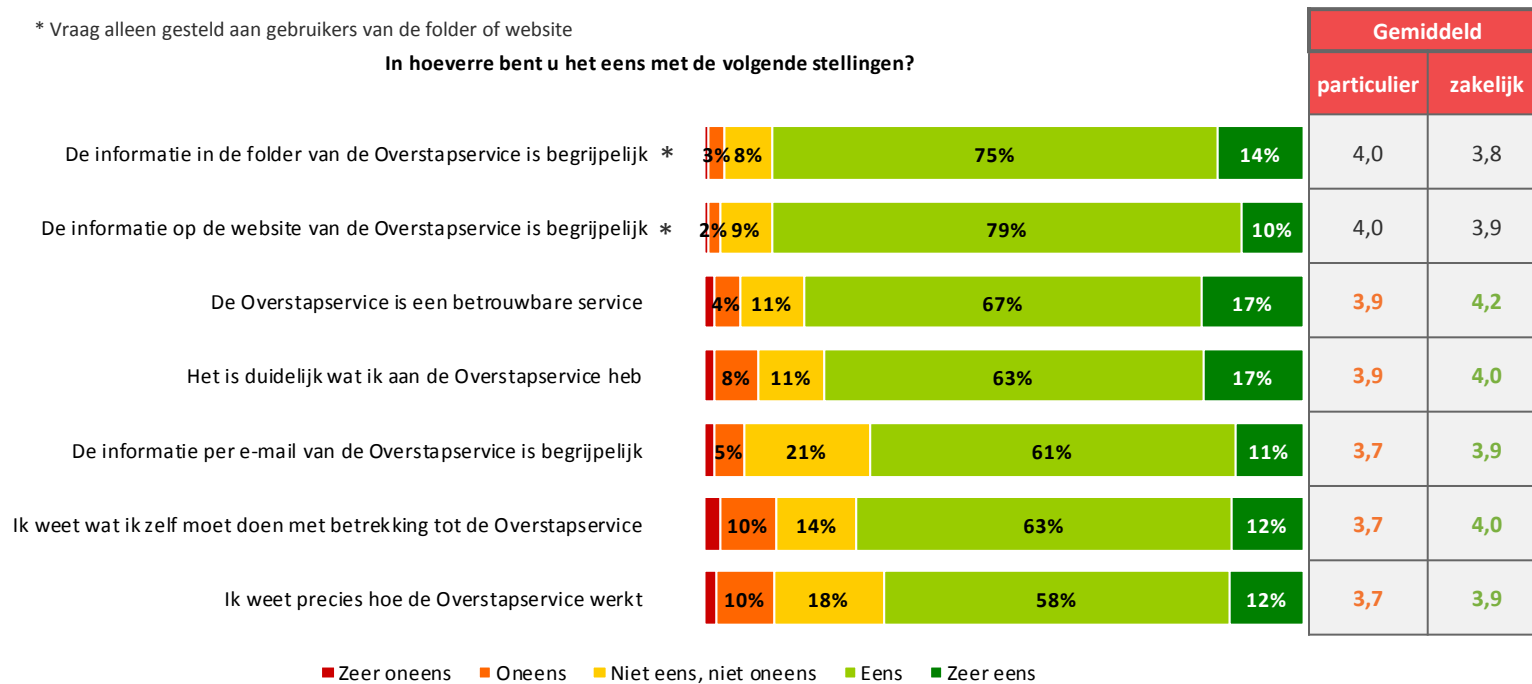
### In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?



De verschillen tussen particuliere en zakelijke klanten zijn klein. Zakelijke klanten zijn iets positiever over een aantal aspecten. Ze vinden de service onder andere betrouwbaarder en weten beter wat ze zelf moeten doen.

\* Vraag alleen gesteld aan gebruikers van de folder of website

### In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?



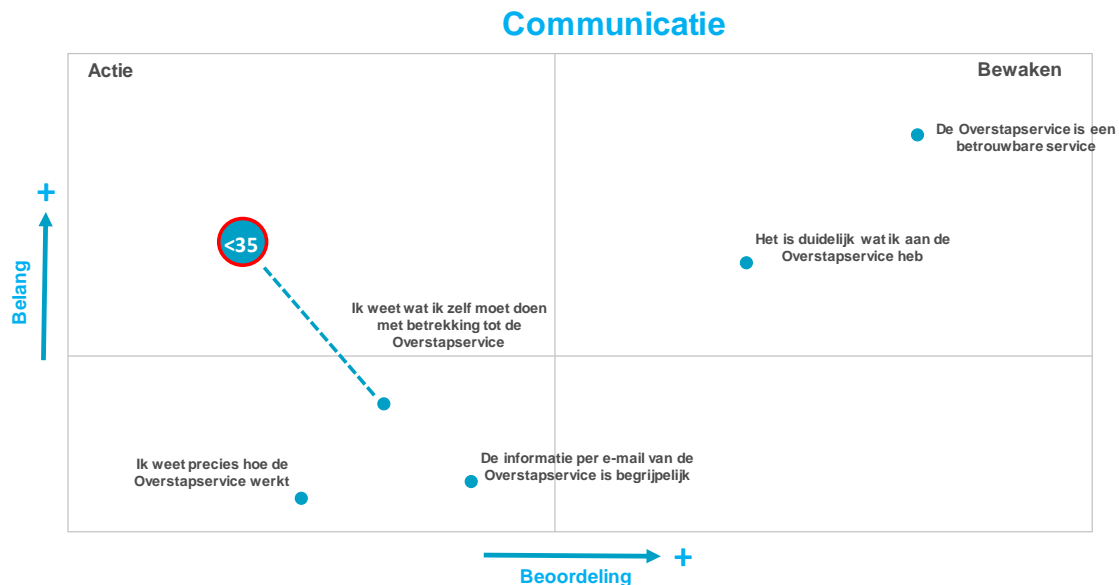
## Alle aspecten van de Overstapservice worden zeer goed beoordeeld

De algemene tevredenheid over de Overstapservice kan nog meer verhoogd worden door te zorgen dat het duidelijker is wat men zelf moet doen met betrekking tot de Overstapservice. Dit geldt vooral voor overstappers onder de 35 jaar.

Voor personen onder de 35 jaar draagt de betrouwbaarheid van de overstapservice het meest bij aan de algemene tevredenheid.



In het diagram hieronder zijn de gemiddelde scores op de vijf communicatiestellingen (zie vorige pagina) afgezet tegen het belang van elk aspect voor de tevredenheid met de Overstapservice in het algemeen. De scores voor het belang zijn bepaald op basis van een regressieanalyse. Hier geldt dat hoe hoger het belang, hoe meer dit aspect bijdraagt aan de algemene tevredenheid met de Overstapservice. Hoe duidelijker het voor men is wat ze aan de Overstapservice hebben, hoe positiever men is over de Overstapservice in het algemeen.



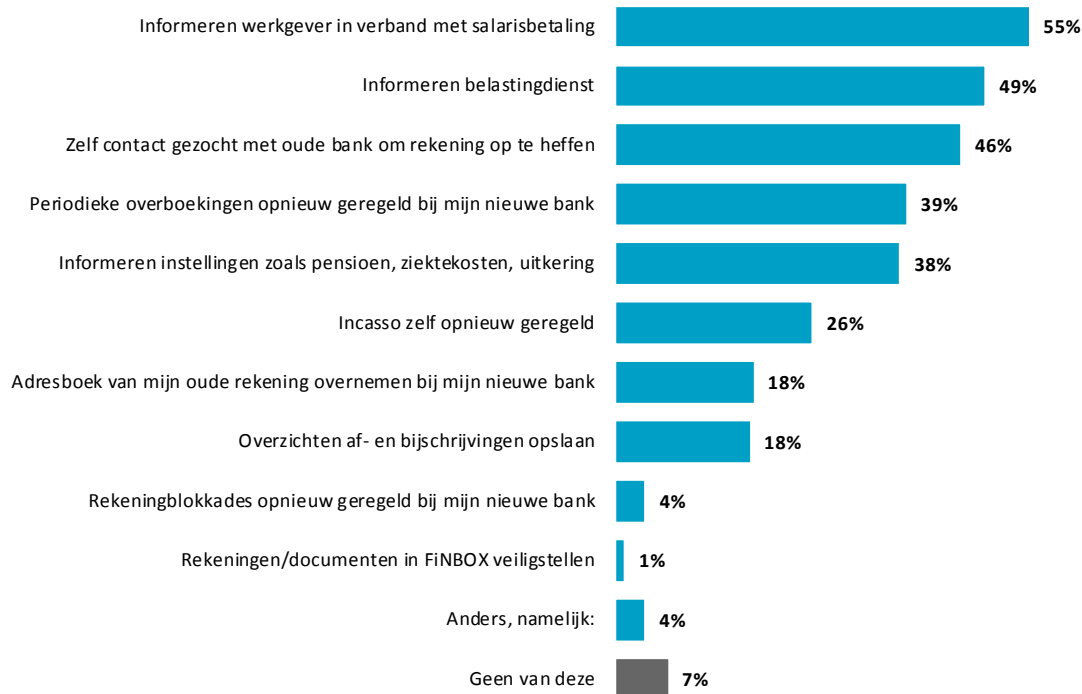
## Men neemt zelf ook veel maatregelen

Vrijwel alle overstappers (93%) hebben zelf ook één of meerdere maatregelen genomen. Men geeft vaak zelf het nieuwe rekeningnummer door aan de werkgever (55%) en de belastingdienst (49%).

Daarnaast zegt bijna de helft (46%) van de overstappers zelf de oude rekening op.



### Welke van onderstaande maatregelen heeft u zelf genomen?





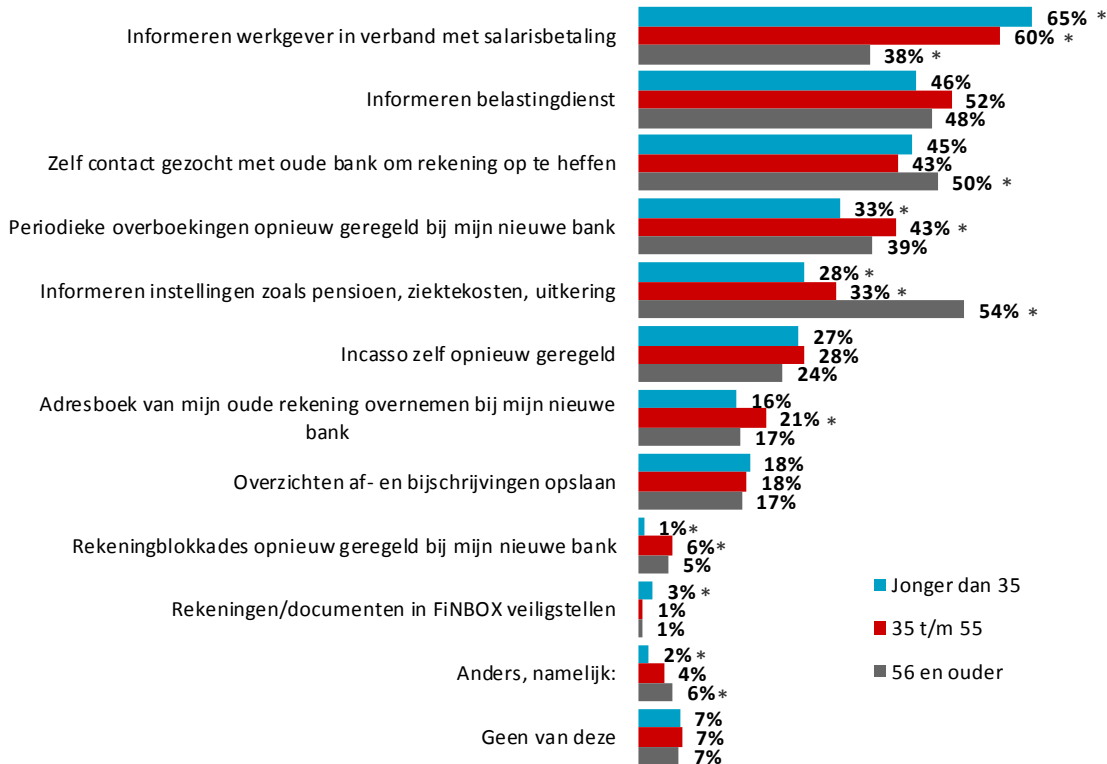
## De meeste overstappers informeren zelf hun werkgever

Ouderen informeren hun werkgever logischerwijs aanzienlijk minder vaak dan jongeren en ze informeren juist vaker instellingen zoals pensioen, ziektekosten en uitkering.

Verder valt op dat de ouderen vaker zelf contact zoeken met de bank om hun rekening op te heffen en dat mensen van 35 t/m 55 jaar vaker periodieke overboekingen zelf omzetten en zelf het adresboek van hun oude rekening overnemen bij hun nieuwe bank.



### Welke van onderstaande maatregelen heeft u zelf genomen?



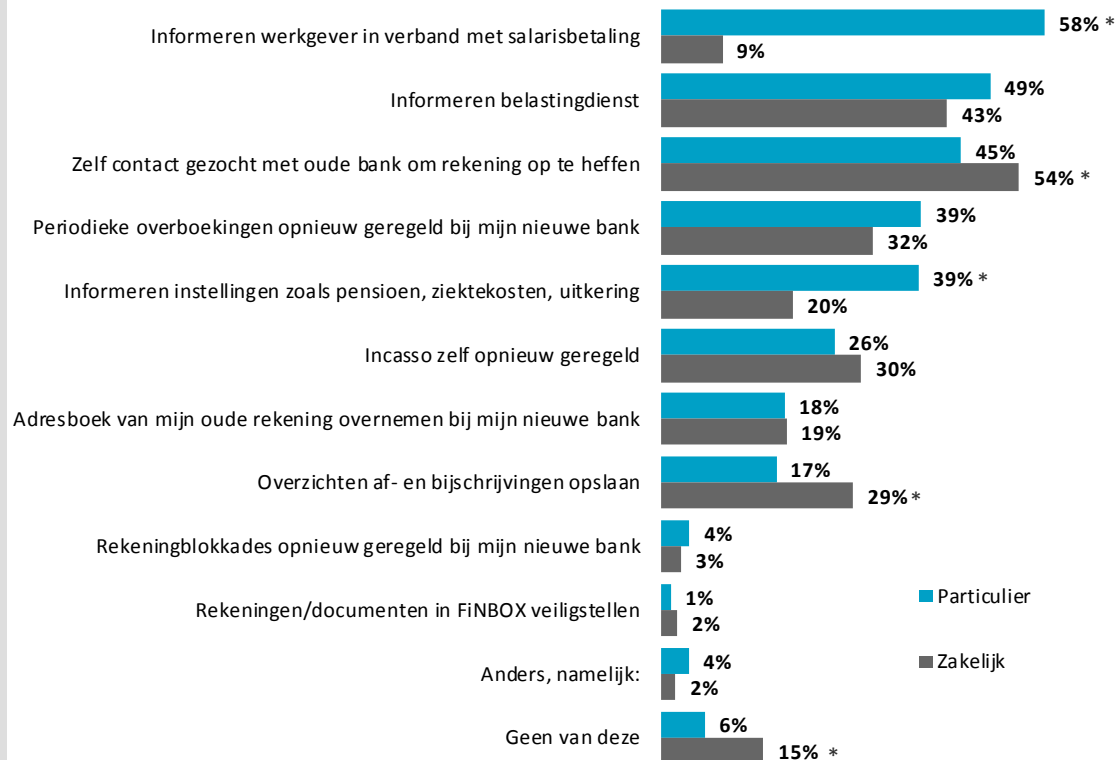
## Men neemt zelf ook veel maatregelen

We zien dat zakelijke klanten vaker zelf contact met de bank zoeken om hun rekening op te heffen en vaker zelf het overzicht van af- en bijschrijvingen opslaan. Het percentage zakelijke klanten dat zelf geen maatregelen heeft genomen is hoger.

Particuliere klanten informeren vaker hun werkgever en instellingen over hun nieuwe rekeningnummer.



### Welke van onderstaande maatregelen heeft u zelf genomen?



## Aantrekkelijkheid nieuwe bank belangrijkste reden om over te stappen

De reden tot overstap kan aan de service liggen, de kosten of de producten/diensten.

Een aansprekende nieuwe bank of een aantrekkelijk aanbod zijn andere veelgenoemde redenen om over te stappen.

Jongeren (46%) stappen vaker over vanwege veranderingen in de persoonlijke situatie en ouderen juist vaker vanuit onvrede over de oude bank (38%).



### Waarom bent u overgestapt naar een andere bank?



#### Quotes:

- "Ik wil alles bij één bank"
- "I.v.m. hypotheek bij nieuwe bank"
- "Duurzaamheid nieuwe bank"
- "Bonuscultuur oude bank"

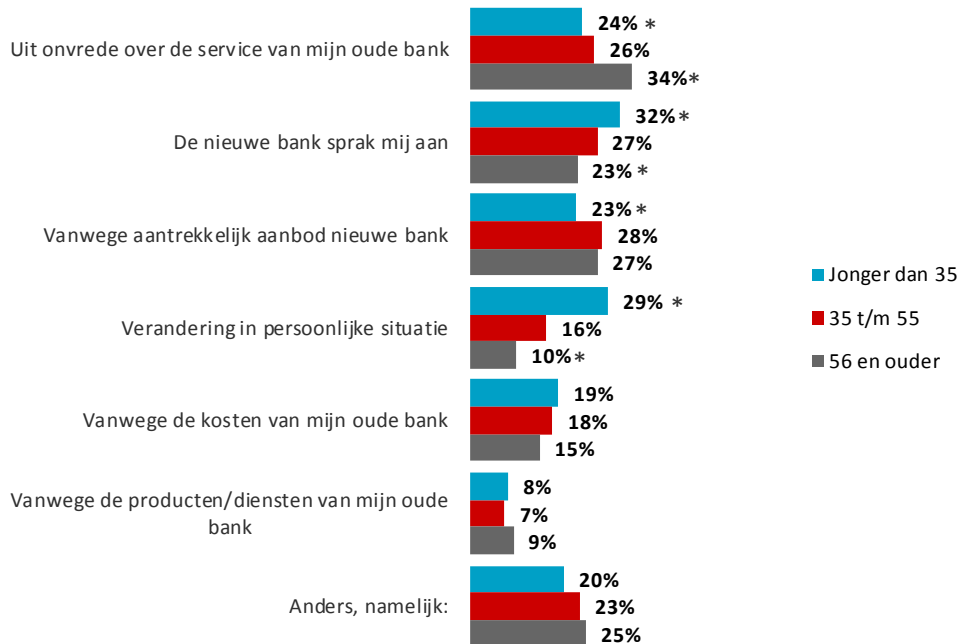
## Ouderen stappen vaker over uit onvrede met oude bank

Jongeren stappen vaker over vanwege veranderingen in de persoonlijke situatie en vaker omdat de nieuwe bank hen aanspreekt.

Ouderen stappen over vaker vanuit onvrede over de oude bank.



Waarom bent u overgestapt naar een andere bank?



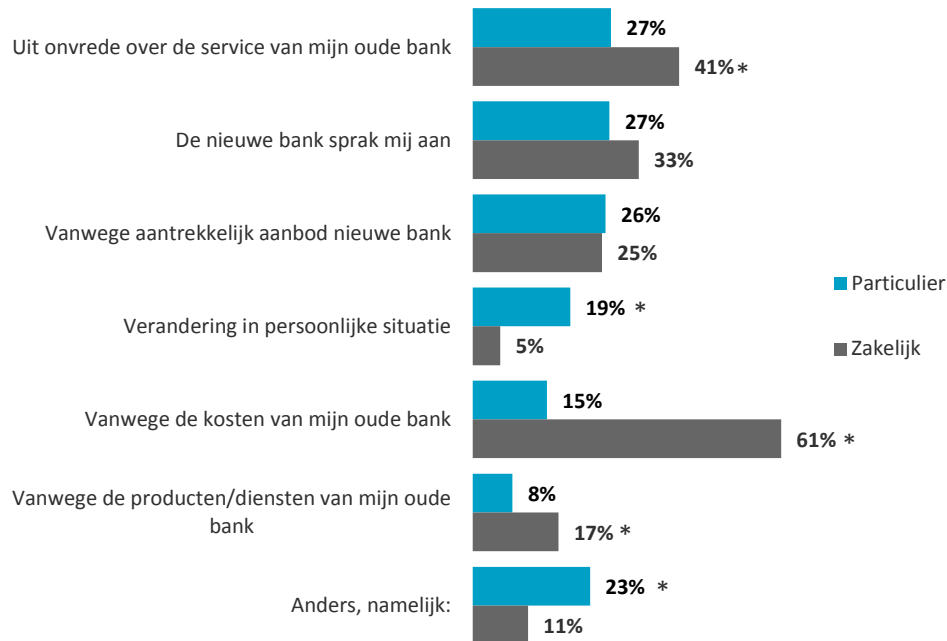
## Zakelijke klanten stappen eerder over vanwege ontevredenheid met oude bank

Zakelijke klanten stappen vaker over vanwege onvrede met de service van de bank in het algemeen of kosten van de oude bank.

Particulieren stappen vaker over vanwege veranderingen in de persoonlijke situatie.



### Waarom bent u overgestapt naar een andere bank?



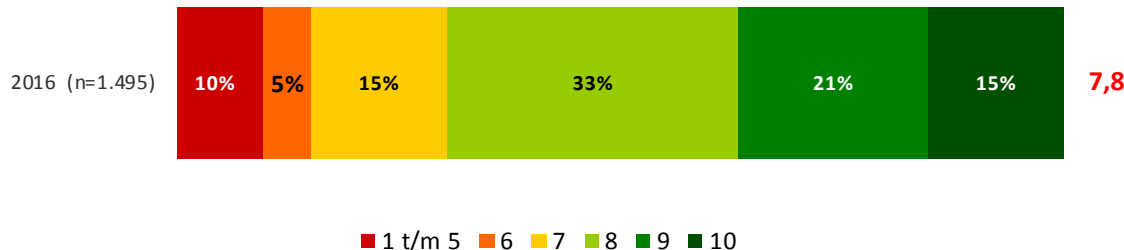


## Tevredenheid over de Overstapservice is hoog

De meeste overstappers zijn zeer tevreden over de service.

Overstappers die minder tevreden zijn, geven vaak aan dat er fouten zijn gemaakt en dat ze zelf nog veel hebben moeten regelen.

Hoe tevreden bent over de Overstapservice als u terug kijkt over de gehele periode?



## Wat dient er verbeterd te worden bij de Overstapservice om van u een hoger cijfer te krijgen?

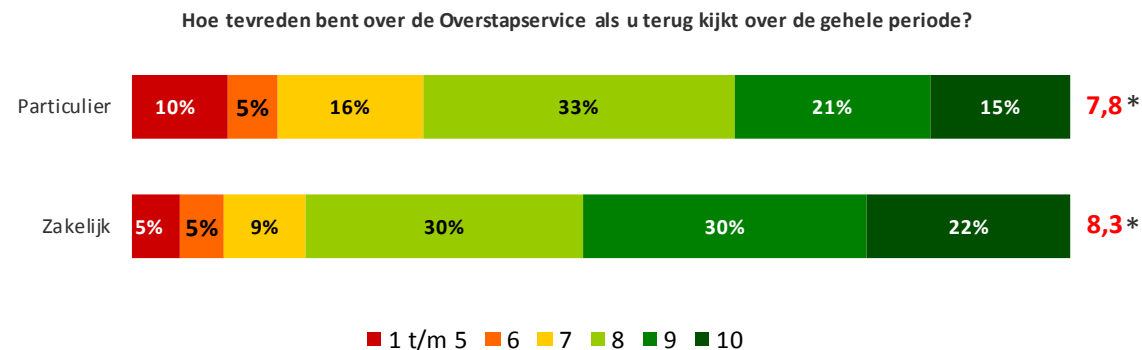
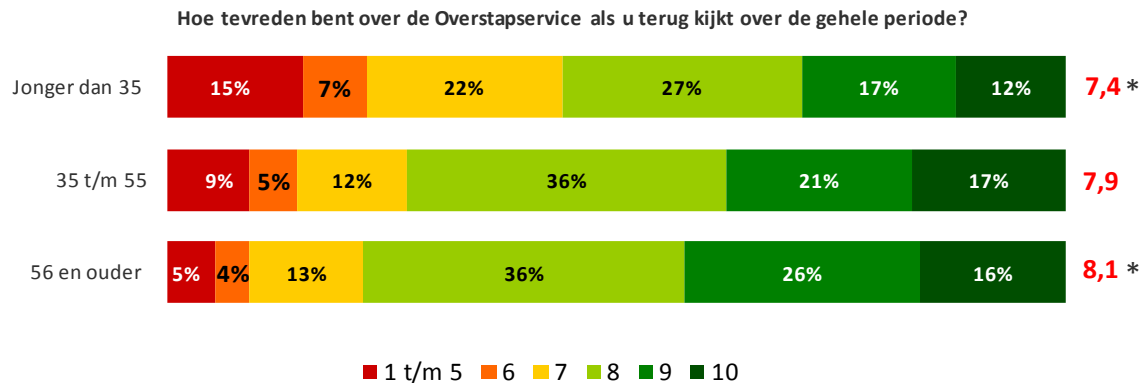
(Respondenten met een tevredenheidsscore van 6 of lager)

- “Je moet gewoon kunnen blijven storten op oude rekening”
- “Ik moest toch zelf nog voor 2 adressen actie ondernemen”
- “Minder fouten, nog meer ontzorgen”
- “Ik heb veel incasso's alsnog zelf moeten aanpassen”
- “Meer informatie vooraf over wat je zelf moet doen. En ik zat regelmatig klem tussen mijn oude bank, nieuwe bank en een crediteur”
- “Meer informatie verstrekken. De nieuwe bank had niet gezegd dat de overstap service 13 maanden zou duren”
- “Meer duidelijkheid over wat je zelf moet regelen en wat de overstapservice regelt.”
- “Niet alle automatische incasso's zijn naar de nieuwe rekening overgezet.”

## Oudere klanten en zakelijke klanten meer tevreden

De tevredenheid over de Overstapservice is aanzienlijk hoger onder oudere klanten (8,1) dan onder jongere klanten (7,4).

Zakelijke klanten zijn meer tevreden dan particulieren (8,3 vs. 7,8).





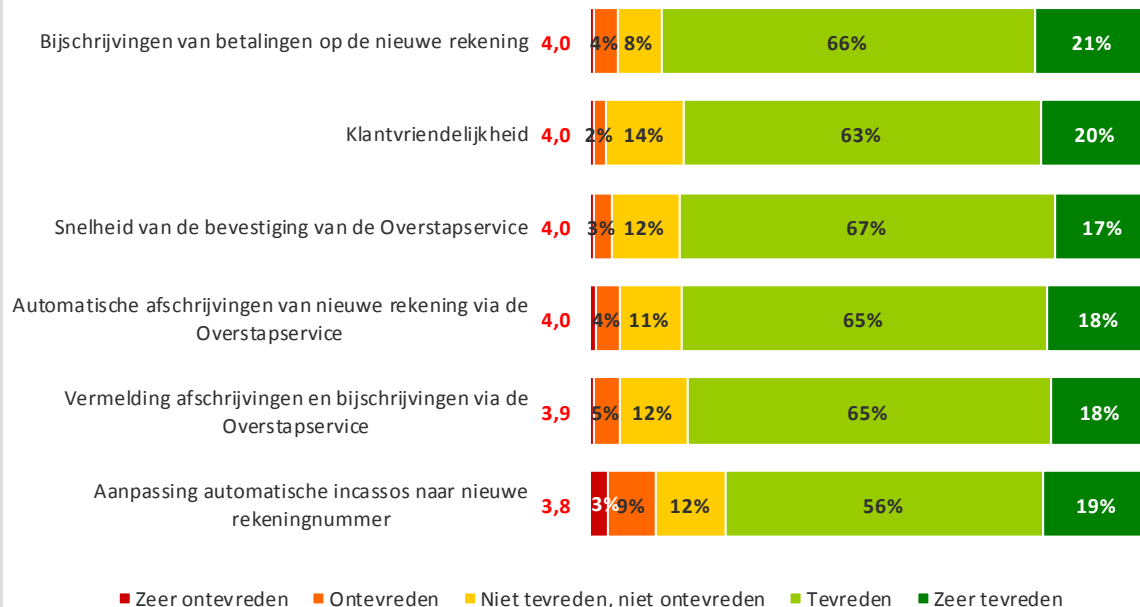
## Overstapservice wordt ook op aspecten goed beoordeeld

Over alle aspecten van de Overstapservice is de meerderheid tevreden of zeer tevreden.

Het bijschrijven van betalingen op de nieuwe rekening wordt als beste beoordeeld en de aanpassing van automatische incasso's relatief gezien als minste. Er zijn geen verschillen tussen particuliere en zakelijke klanten.



Hoe tevreden bent over de onderstaande aspecten met betrekking tot de Overstapservice?

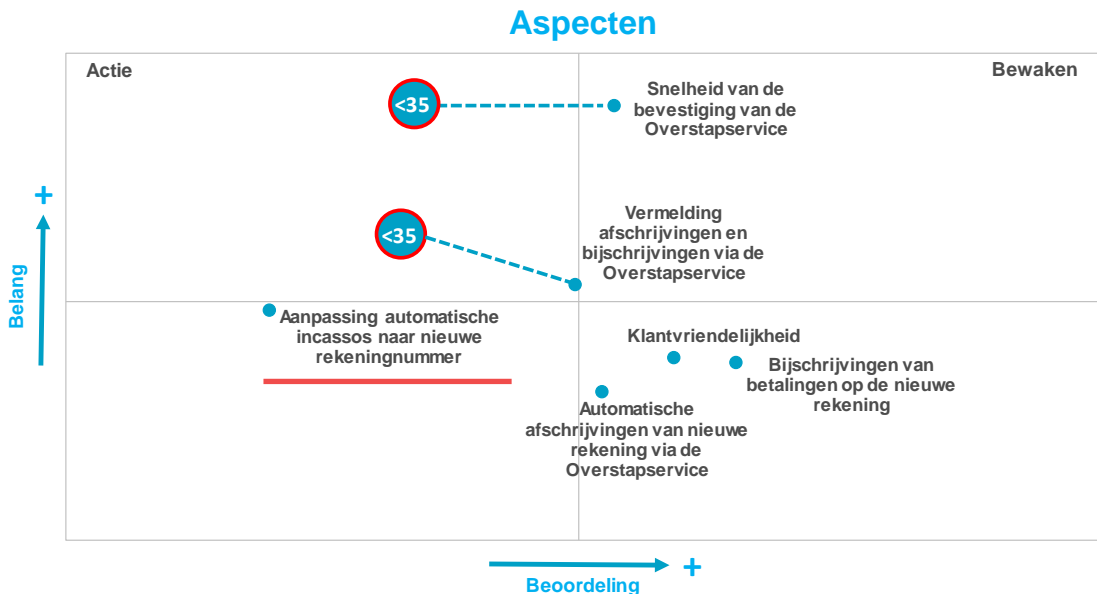


## Alle aspecten van de Overstapservice worden zeer goed beoordeeld

Als er al iets verbeterd kan worden, is dat het aanpassen van automatische incasso's naar het nieuwe rekeningnummer.

We zagen eerder dat de mensen onder de 35 jaar relatief gezien het minst tevreden zijn over de service. Het loont om de snelheid van de service te vergroten en te zorgen dat de vermelding bij afschrijvingen en bijschrijving via de Overstapservice in orde is.

In het diagram hieronder zijn de tevredenheidsscores op de zes aspecten (zie vorige pagina) afgezet tegen het belang van elk aspect voor de tevredenheid met de Overstapservice in het algemeen. De scores voor het belang zijn bepaald op basis van een regressieanalyse. Hier geldt dat hoe hoger het belang, hoe meer dit aspect bijdraagt aan de algemene tevredenheid met de Overstapservice. Een hogere tevredenheid over de snelheid van de bevestiging van de Overstapservice zal een positieve uitstraling hebben op de algemene tevredenheid.

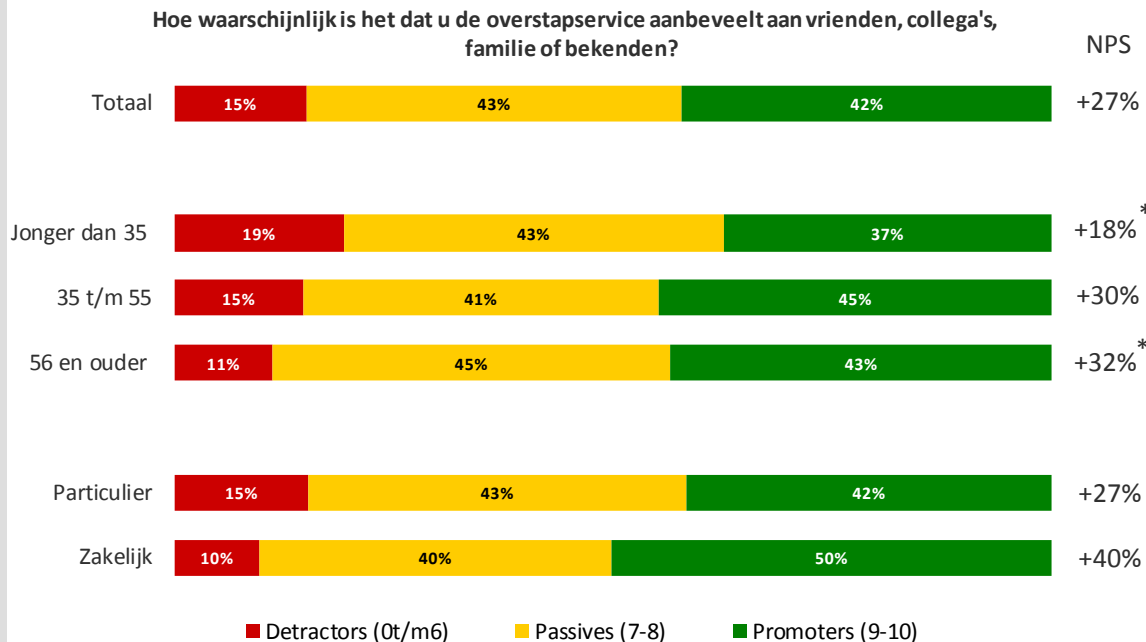


De NPS voor de gehele groep overstappers is zeer positief (27%).

Net als bij algemene tevredenheid, is de NPS het laagst voor de jongste categorie mensen.

De NPS van particuliere klanten verschilt niet significant van zakelijke klanten.

Voor financiële dienstverlening is een NPS boven de 0 al bijzonder. Dit geldt ook voor de energie- en telecomsector.



$$\text{NPS-score} = \% \text{ Promoters} - \% \text{ Detractors}$$

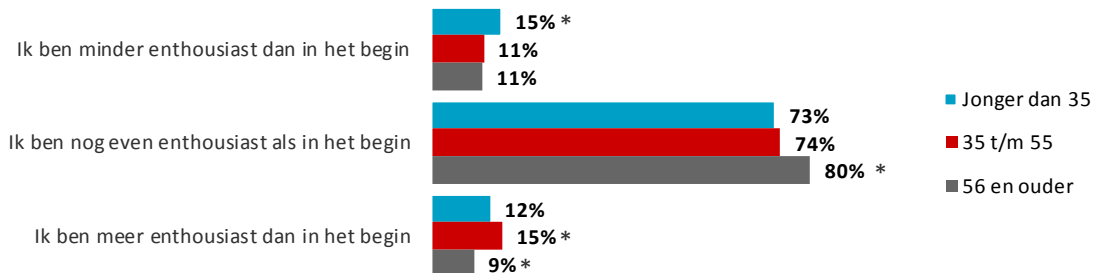
Voor de meerderheid (76%) van de overstappers geldt dat ze na het gebruik van de Overstapservice nog even enthousiast zijn over hun nieuwe bank als in het begin.

Jongeren zijn iets vaker minder enthousiast, terwijl de groep van 35 t/m 55 meer enthousiast is dan in het begin.

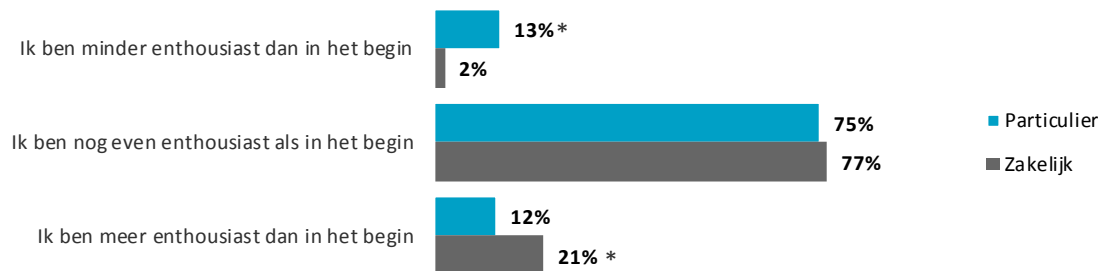
Particuliere klanten zijn in vergelijking met zakelijke klanten vaker enthousiaster over de nieuwe bank dan in het begin en bijna nooit minder enthousiast.



In hoeverre is uw beeld over uw nieuwe bank gewijzigd na de Overstapservice?



In hoeverre is uw beeld over uw nieuwe bank gewijzigd na de Overstapservice?



## “Het werkt gewoon goed”

De meest genoemde toelichtingen van mensen die de service zouden aanbevelen zijn in de trant van “het werkt goed”, “het is handig” of “je hoeft zelf niets te doen.”

Dit zouden we kunnen zien als de Unique Selling Points (USP's) van de Overstapservice.



## Het kost weinig moeite om over te stappen van bank

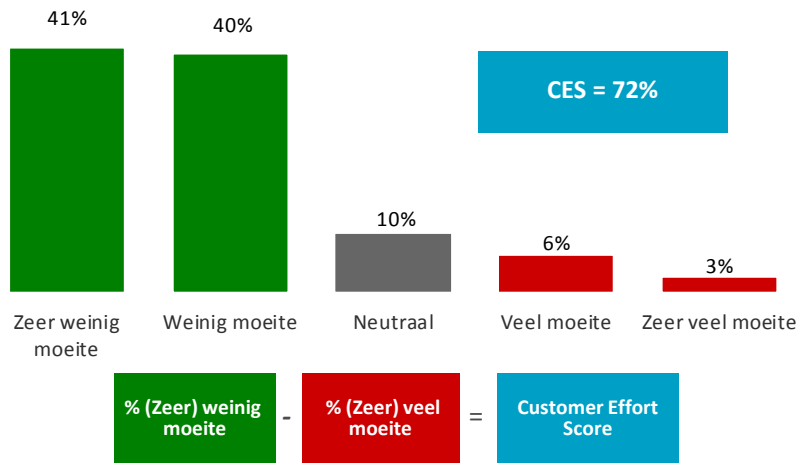
Met een Customer Effort Score (CES) van 72% scoort de Overstapservice erg goed. Het grootste deel van de klanten heeft het gevoel dat ze zelf weinig moeite hoeven te doen.

De jongste leeftijdscategorie vaker het gevoel dat ze zelf veel moeite moeten doen. Hun CES is significant lager dan de CES van de andere leeftijdscategorieën.

De Customer Effort Score van zakelijke klanten verschilt niet van die van particuliere klanten.



Hoeveel moeite heeft het u gekost om over te stappen van uw oude naar uw nieuwe bank via de Overstapservice?



	CES
Jonger dan 35	65%
35 t/m 55	73%
56 en ouder	79%

Particulier	73%
Zakelijk	74%

### Benchmark

In de telecomsector is de CES in het algemeen lager (gemiddeld zo'n 60%).

## “Toch veel zelf moeten regelen”

De meest genoemde uitleg van mensen die de zeggen dat het redelijk tot veel moeite kostte om over te stappen via de Overstapservice (9%) betreft het feit dat ze toch zelf nog wijzigingen moesten doorgeven.



“We hebben wel bij een aantal instanties ons gewijzigde rekeningnummer moeten doorgeven.”

“Bij de oude bank werd moeilijk gedaan over het stoppen van de oude rekening. Deze is nog steeds niet opgeheven.”

“Sommige zaken zijn niet overgezet en ik heb hierover geen bericht gekregen.”

“Een helpdeskmedewerker van de bank heeft de verkeerde formulieren ingevuld, daardoor is alles misgegaan.”

“Voor de beleggingsrekening heb ik alles zelf moeten doen en heeft de overstapservice geen service geboden.”





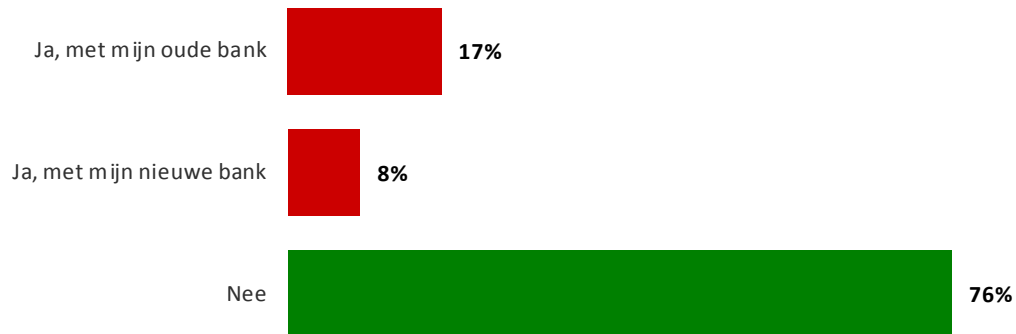


## Een kwart van de overstappers ervaart problemen

Een deel van de overstappers heeft problemen ondervonden bij het overstappen, vaker met de oude bank (17%) dan met de nieuwe bank (8%).



Waren er, achteraf gezien, problemen bij het overstappen naar een nieuwe bank?



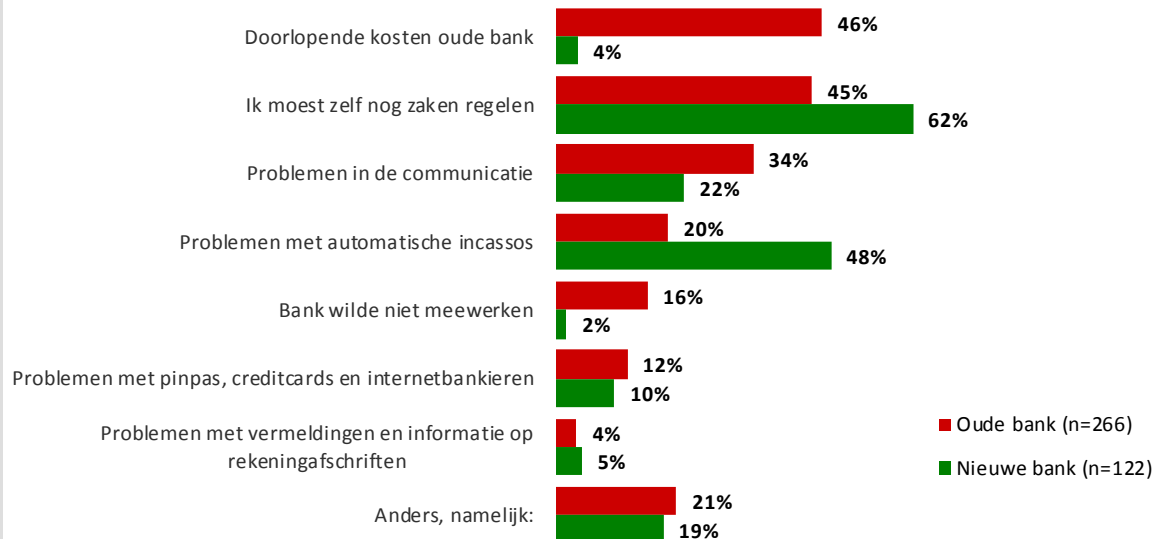
## Grootste probleem is dat men toch zelf zaken heeft moeten regelen

Problemen met de oude bank die het meest voorkomen zijn doorlopende kosten en het feit dat men toch zelf nog zaken moest regelen.

Als er problemen met de nieuwe bank zijn, gaat het meestal ook om zelf zaken moeten regelen en problemen met automatische incasso's.



Welke problemen heeft u ondervonden met uw oude/nieuwe bank?



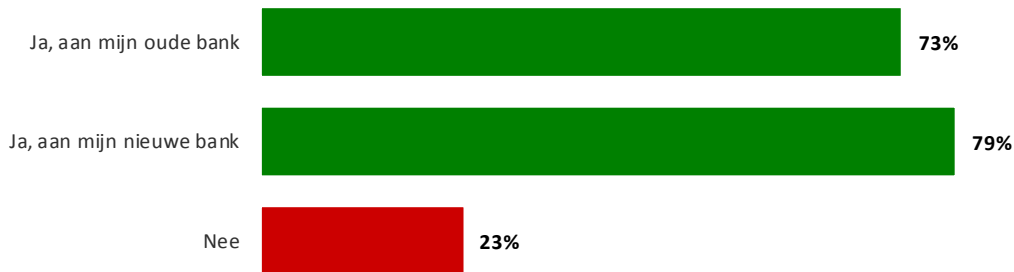
## De afhandeling van problemen is voor verbetering vatbaar

Het grootste deel van de overstappers die problemen heeft ondervonden, meldt dit ook bij de oude of nieuwe bank (en vaak bij beide banken).

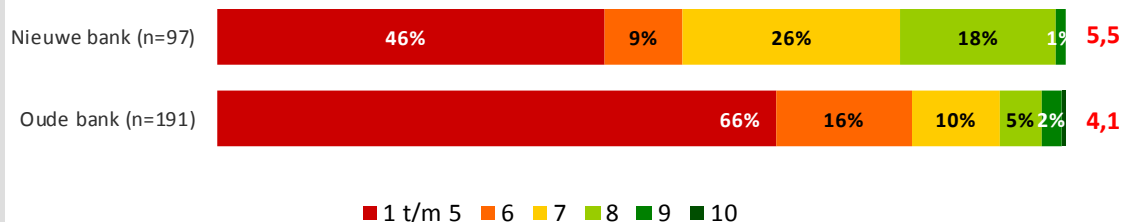
Over het algemeen is men ontevreden over de afhandeling door de oude bank. Afhandeling van problemen door de nieuwe bank wordt als matig beoordeeld, maar gemiddeld net voldoende.



Heeft u deze problemen ook gemeld bij uw bank? (n=370)



Kunt u door middel van een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de afhandeling of behandeling van uw probleem door uw oude/nieuwe bank?



Probleem	%	Tevredenheid met overstapservice
Ja, met mijn oude bank	17%	7,1
Ja, met mijn nieuwe bank	8%	5,7
Nee	76%	8,2

Probleem	%	Tevredenheid met overstapservice
Ik moest zelf nog zaken regelen	13%	6,2
Problemen in de communicatie	8%	6,4
Problemen met automatische incasso's	7%	6,1
Problemen met vermeldingen en informatie op rekeningafschriften	1%	5,0
Doorlopende kosten oude bank	9%	6,7
Problemen met pinpas, creditcards en internetbankieren	3%	6,2
Bank wilde niet meewerken	3%	6,8
Anders	5%	6,7
Geen problemen ondervonden	76%	8,2

Mensen die geen problemen hebben ondervonden bij het overstappen zijn meer tevreden over de Overstapservice dan mensen die wel problemen hebben ondervonden. Vooral wanneer er problemen zijn geweest met de nieuwe bank, wordt de Overstapservice lager beoordeeld (5,0).

Overstappers van 56 jaar en ouder geven vaker aan geen problemen te hebben ervaren met de service (80%).

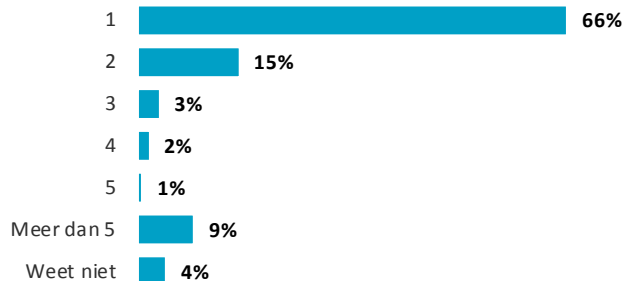
De problemen die het meest voorkomen zijn het feit dat men zelf nog zaken moest regelen en doorlopende kosten van de oude bank.





## Voor hoeveel betaalrekeningen heeft u de Overstapservice gebruikt?

(n=1.495)

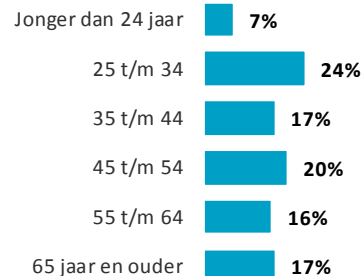


## Maakt u gebruik van de Overstapservice als particulier of als ondernemer?

(n=1.495)



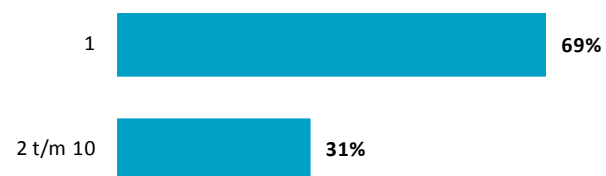
## Leeftijd



## Geslacht



## Hoeveel werknemers, inclusief u zelf, telt uw bedrijf? (n=154)



\*Alleen ondernemers met maximaal 10 medewerkers zijn opgenomen in het onderzoek.



## Onderzoekstechnische informatie - kwantitatief

- Veldwerkperiode
  - Het veldwerk is uitgevoerd in de periode 15 februari 2016 tot 14 maart 2016
- Methode respondentselectie
  - Uit een door de klant beschikbaar gesteld adressenbestand
- Weging
  - De onderzoeksdata zijn gewogen naar leeftijd, geslacht en bank (zie ook bijlage gewogen en ongewogen data), daarbij fungeerde een door de Betaalvereniging aangeleverd bestand als ijkbestand.
- Responsverantwoording online onderzoek
  - In de veldwerkperiode is aan 7500 personen een uitnodigingsmail verstuurd. Op de slotdatum van het veldwerk (zie bij Veldwerkperiode) was het gewenste aantal vragenlijsten ingevuld en is de toegang tot de vragenlijst op internet afgesloten
- Bewaartermijn primaire onderzoeksbestanden
  - Digitaal beschikbare primaire onderzoeksbestanden worden tenminste 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard. Beeld- en geluidsopnames op cd en niet digitaal beschikbare schriftelijke primaire bestanden zoals ingevulde vragenlijsten, worden tot 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard.
- Overige onderzoekstechnische informatie
  - Overige onderzoekstechnische informatie en een exemplaar van de bij dit onderzoek gehanteerde vragenlijst is op aanvraag beschikbaar voor de opdrachtgever





## Ongewogen en gewogen data

Kenmerken	Ongewogen		Gewogen	
	N	%	N	%
<b>Leeftijd</b>				
Jonger dan 35 jaar	239	16,0	460	30,7
35 t/m 55 jaar	604	40,4	572	38,2
56 jaar en ouder	652	43,6	464	31,0
<b>Geslacht</b>				
Mannen	924	61,8	913	61,1
Vrouwen	571	38,2	582	38,9



## Auteursrecht

Het auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivaction in publicaties op basis van deze rapportage – anders dan integrale publicatie – is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivaction International B.V.

Zie ook ons [Pers- en publicatiebeleid](#).

## Beeldmateriaal

Motivaction heeft datgene gedaan wat redelijkerwijs van ons verwacht kan worden om de rechthebbenden op beeldmateriaal te achterhalen. Mocht u desondanks menen recht te kunnen doen gelden op gebruikt beeldmateriaal, neem dan contact op met Motivaction.



# motivaction

research and strategy

Motivaction International B.V.

Marnixkade 109

1015 ZL Amsterdam

Postbus 15262

1001 MG Amsterdam

T +31 (0)20 589 83 83

M [moti@motivaction.nl](mailto:moti@motivaction.nl)

[www.motivaction.nl](http://www.motivaction.nl)

[www.facebook.com/stempunt](https://www.facebook.com/stempunt)

