

# Bereikbaarheidsmonitor 2021

De bereikbaarheid en toegankelijkheid van  
betaaldiensten voor consumenten







## Inhoudsopgave

1. <b>Inleiding, samenvatting en conclusies</b>	4
2. <b>Aanbod van bank- en betaaldiensten</b>	6
2.1 Ontwikkeling van de fysieke infrastructuur	6
2.2 Landelijke dekking van de fysieke infrastructuur	8
2.3 Gebruik van betaaldiensten	12
3. <b>Resultaten consumentenenquête</b>	16
3.1 Tevredenheid over betaaldiensten van de bank	16
3.2 Perceptie zelfstandigheid	19
3.3 Betaalgedrag aan de kassa en bij toegezonden rekeningen	22
3.4 Betaalgedrag op internet	23
3.5 Waardering contant geld en perceptie acceptatie	24
3.6 Perceptie bereikbaarheid bankkantoren en geldautomaten	25
Box 1 Nieuwe Nederlanders over betalen	28
4. <b>Uitgelicht: consumentenenquête toegelicht per kwetsbare groep</b>	30
Bijlage 1 <b>Onderzoeksmethodologie</b>	32
Bijlage 2 <b>Ontwikkelingen op het gebied van betaaldiensten</b>	34
Bijlage 3 <b>Enquête resultaten per kwetsbare groep</b>	37



## 1. Inleiding, samenvatting en conclusies

Sinds 2007 publiceert het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) elke drie jaar een onderzoek naar de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten voor consumenten en ondernemers. De laatste Bereikbaarheidsmonitor is gepubliceerd in 2016. Eigenlijk had het MOB een bereikbaarheidsmonitor in 2019 moeten vaststellen, maar dat is twee keer uitgesteld, onder andere in verband de algehele onzekerheid die aanvankelijk bestond met betrekking tot de coronamaatregelen.<sup>1</sup>

De Bereikbaarheidsmonitor 2021 brengt enerzijds feitelijke cijfers over de ontwikkelingen van de betaalinfrastructuur en het gebruik van betaaldiensten in beeld. Anderzijds brengt de monitor de ervaring in beeld van consumenten<sup>2</sup> met betrekking tot bereikbaarheid en toegankelijkheid van basisbetaaldiensten.<sup>3</sup> Speciale aandacht wordt daarbij deze keer, vergelijkbaar met het verdiepende onderzoek uit 2018,<sup>4</sup> besteed aan de toegankelijkheid en bereikbaarheid voor consumenten uit kwetsbare groepen in relatie tot digitalisering van basisbetaaldiensten. Dat is de reden dat de indeling van de Bereikbaarheidsmonitor 2021 op een enkel punt afwijkt van de indeling die gebruikt is in de Bereikbaarheidsmonitor 2016. Ook is de Bereikbaarheidsmonitor 2021 uitgebreid ten opzichte van 2016 door meerdere kwetsbare groepen mee te nemen.

Zoals gebruikelijk bevat de Bereikbaarheidsmonitor 2021 een actualisatie van de mate waarin voldaan wordt aan de bereikbaarheidsnorm dat inwoners van Nederland niet verder dan 5 kilometer hemelsbreed van een geldautomaat wonen. De dekkingsgraad van afstortfaciliteiten en bankkantoren is eveneens geactualiseerd.

<sup>1</sup> De eerste keer is de bereikbaarheidsmonitor uitgesteld omdat in 2018 al een verdiepend onderzoek (zie voetnoot 4) had plaatsgevonden naar aanleiding van de Bereikbaarheidsmonitor 2016. De tweede keer dus in verband met de algehele onzekerheid met betrekking tot coronamaatregelen.

<sup>2</sup> In de Bereikbaarheidsmonitor 2021 ontbreekt het ondernemersonderzoek. Sinds december 2020 zijn horeca en non-food winkels als gevolg van de coronamaatregelen opnieuw gesloten. Onderzoek onder deze groepen ondernemers naar de perceptie van de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten was daarom niet goed mogelijk, de kans op voldoende respondenten was gering. Het onderzoek onder consumenten naar bereikbaarheid en toegankelijkheid kon wel worden uitgevoerd. Omdat dat onderzoek plaatsvond tijdens het van kracht zijn van coronamaatregelen, kunnen de resultaten daardoor beïnvloed zijn.

<sup>3</sup> Zoals het opnemen van contant geld, het geven van betaalopdrachten, het openen van een betaalrekening of het opragen van het saldo van bij- en afschrijvingen.

<sup>4</sup> Uit de Bereikbaarheidsmonitor 2016 bleek dat bepaalde groepen een achteruitgang in zelfstandigheid ervoeren. Dat was aanleiding om het verdiepend onderzoek van 2018 uit te voeren. Daaruit bleek dat vooral mensen die geen internet hebben, problemen ervaren. Ook blinden en slechtzienden en – in mindere mate – mensen met een fysieke beperking, ervaren problemen.

### Samenvatting en conclusies

#### Algemeen

De toegankelijkheid en bereikbaarheid van basisbetaaldiensten voor een gemiddelde consument is nog steeds goed, zo blijkt uit de onderzoeken die ten grondslag liggen aan de Bereikbaarheidsmonitor 2021. De toegankelijkheid en bereikbaarheid van basisbetaaldiensten voor consumenten uit kwetsbare groepen loopt evenwel achteruit. Voorts is de bereikbaarheid van afstortfaciliteiten voor contant geld sterk onder druk komen te staan.

#### De gemiddelde consument

De gemiddelde consument<sup>5</sup> geeft in 2021 in de consumentenenquête, gevraagd naar de algemene tevredenheid over de bank- en betaaldiensten van zijn bank, een iets hoger rapportcijfer dan in 2016. In 2021 geven zij een 7,7 tegen 7,6 in 2016 (zie Tabel 3.1). De tevredenheid van de gemiddelde consument over specifieke betaaldiensten varieert meer dan in 2016. Voor diensten als het krijgen van een overzicht van af- en bijschrijvingen en gebruiksgemak van de producten geven zij een hogere waardering, terwijl de afstand tot het bankkantoor, de geldautomaat en de helpdesk/klantenservice lager worden gewaardeerd.

#### Consumenten uit kwetsbare groepen

Respondenten uit kwetsbare groepen<sup>6</sup> geven een lager rapportcijfer voor de algemene tevredenheid over de bank- en betaaldiensten dan in 2016. In 2021 krijgen bank- en betaaldiensten gemiddeld een rapportcijfer van 7,1 tegen 7,5 in 2016 (zie Tabel 3.1). Tussen de verschillende soorten kwetsbare groepen varieert de algemene tevredenheid van een 6,5 tot 7,4. Het is voor het eerst sinds het begin van de metingen in 2007 dat de gemiddelde tevredenheid gegeven door bepaalde groepen beneden de 7 ligt, wat nog steeds een voldoende is maar lager ligt dan ooit gemeten. Dat geldt voor respondenten uit de groepen mensen in een rolstoel (6,8), mensen zonder internet (6,8), mensen uit de groep blind en zeer slechtziend (6,6) en mensen met een lage digitale vaardigheid (6,5).

<sup>5</sup> Met de gemiddelde consument worden de respondenten uit de controlegroep bedoeld, waarbij die groep bestaat uit mensen zonder functiebeperking. In deze controlegroep respondenten zijn alle leeftijdscategorieën en opleidingsniveaus vertegenwoordigd.

<sup>6</sup> Mensen zonder internet, mensen met een lage digitale vaardigheid, mensen met een functiebeperking (uitgesplitst naar mensen die slecht ter been zijn, in een rolstoel zitten, een beperkte handfunctie hebben, blind of (zeer) slechtziend, doof of (zeer) slechthorend zijn), mensen met een lichte verstandelijke beperking, mensen met een lage opleiding en mensen met een leeftijd van 65 jaar hoger.

Mensen uit deze kwetsbare groepen ervaren ook een lagere zelfstandigheid in vergelijking met gemiddelde consumenten. Van de respondenten uit de groepen licht verstandelijk beperkt, blind/slechtziend, zonder internet en met een lage digitale vaardigheid, geeft circa 50% aan de eigen dagelijkse bankzaken volledig zelfstandig te doen. Ter vergelijking: bij de gemiddelde consument uit de controlegroep is dat in 2021 89%. Op de vraag of de zelfstandigheid ten opzichte van drie jaar geleden verslechterd, verbeterd of gelijk gebleven is, geven bij de meeste kwetsbare groepen meer respondenten aan dat die verslechterd is dan dat er respondenten zijn die aangeven dat die verbeterd is. Bij gemiddelde consumenten geven juist meer respondenten aan dat de zelfstandigheid verbeterd is dan er respondenten zijn die aangeven dat het verslechterd is.

Verder zien wij bij kwetsbare groepen – evenals bij de gemiddelde consument – dat basisbetaaldiensten die (waarschijnlijk) gerelateerd zijn aan bankkantoren, zoals openingstijden van en afstand tot een bankkantoor, het storten van contant geld en de helpdesk van de bank/klantenservice, een lagere waardering hebben gekregen. Verschillende groepen geven hier gemiddeld een score van zes of lager, waaronder de 65-plussers, mensen in een rolstoel, blinden en mensen met een lage digitale vaardigheid. De belangrijkste reden voor mensen uit kwetsbare groepen om naar een bankkantoor te gaan, zijn persoonlijk contact, problemen met de klantenservice, geen toegang hebben tot internet, of het opnemen van contant geld. Deze redenen zijn vaker genoemd dan in 2016.

Al met al ervaart een groot deel van de kwetsbare groepen dus een achteruitgang in toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten.

#### Bereikbaarheid infrastructuur

De dekingsgraad van geldautomaten is evenals in voorgaande jaren onveranderd hoog. De dekingsgraad van afstortfaciliteiten (voor onverpakt stortautomaten en sealbagautomaten) is verder gedaald, waarbij aangetekend moet worden dat een groot deel van de sealbagautomaten tijdelijk gesloten is geweest. De dekingsgraad van bankkantoren is eveneens verder gedaald.

Gemeten op basis van postcodes heeft ultimo 2020 **99,54%** (99,63% in 2016) van de huishoudens binnen een straal van 5 kilometer toegang tot een geldautomaat. Voor afstortfaciliteiten ligt dit op **93,51%** (97,18% in 2016).

Hierbij moet dus de opmerking gemaakt worden dat het nog steeds hoge niveau van de dekingsgraad van afstortfaciliteiten geen garantie is voor een hoge mate van bereikbaarheid, zoals de tijdelijke sluiting van sealbagautomaten vanwege dreiging van plofkraken heeft laten zien.

Hoewel de dekingsgraad van de geldautomaten en afstortfaciliteiten op basis van de 5 kilometer norm behoorlijk op peil blijft (afgezien van de tijdelijke sluiting van afstortfaciliteiten) daalt het aantal geldautomaten en afstortfaciliteiten snel. Ten opzichte van 2016 is het aantal geldautomaten gedaald van 8.066 naar 5.297 ultimo 2020. Dat heeft er waarschijnlijk toe geleid dat de afstand tot een bankkantoor of geldautomaat verder wordt ingeschat door de respondenten van de consumentenenquête dan op basis van de dekingsgraad zou kunnen worden verwacht. Het aantal automaten voor het onverpakt afstorten van geld daalt eveneens. Ultimo 2020 staan er 1.549 afstortautomaten voor onverpakt storten. In 2016 waren dat er nog 1.795.

Gemeten op basis van postcodes is de dekingsgraad van bankkantoren ultimo 2020 gedaald naar **93,98%** (96,73% in 2016). Het aantal bankkantoren is in 2020 ten opzichte van 2016 met bijna de helft afgenomen. Er zijn 732 bankkantoren gesloten van de 1.674 die er in 2016 waren (zie Tabel 2.1).

#### Gebruik betaaldiensten

Consumenten zijn sinds 2016 veel vaker gaan betalen met een betaalpas. Contactloos betalen heeft daarbij een snelle opmars gekend, mede als gevolg van corona. Voorts zijn online betaalmethoden enorm in opkomst gekomen, samenhangend met het toegenomen online winkelen. Betalingen op afstand vinden grotendeels giraal (vooral overschrijvingen en incasso's) plaats, waarbij iDEAL-transacties een steeds belangrijkere plek innemen.

Het gebruik van contant geld aan de toonbank in een fysieke winkel is verder gedaald. Waar het voor corona nog op 30% lag, daalde het tijdens de eerste lockdown in april 2020 tijdelijk naar 13%. Inmiddels lijkt het naar een nieuw niveau te zijn gestegen van ongeveer 20%. Het dalende gebruik van contant geld komt terug in het aantal geldopnames via een geldautomaat: een daling van 51,2% ten opzichte van 2016. Daarentegen is de gemiddelde waarde van geldopnames per consument gestegen over deze periode. ● ● ● ● ● ● ● ●



## 2. Aanbod van bank- en betaaldiensten

In de Bereikbaarheidsmonitor 2021 wordt zoals gebruikelijk het aanbod en gebruik van betaaldiensten in kaart gebracht en worden ontwikkelingen en trends beschreven. In paragraaf 2.1 wordt de ontwikkeling van de fysieke betaalinfrastuctuur in beeld gebracht. In paragraaf 2.2 wordt de bereikbaarheid van geldautomaten, afstortfaciliteiten en bankkantoren op basis van de 5 kilometer-norm per ultimo 2020 beschreven. Paragraaf 2.3 beschrijft een beeld van het gebruik van betaaldiensten. In bijlage 2 worden de ontwikkelingen en trends op het gebied van betaaldiensten beschreven.

### 2.1 Ontwikkeling van de fysieke infrastructuur

Tabel 2.1<sup>7</sup> toont de ontwikkeling door de tijd van de aantallen bankkantoren, geldautomaten, betaalautomaten en afstortingsautomaten.<sup>8</sup>

De ontwikkeling van het aantal bankkantoren vertoont al vanaf de jaren '90 van de vorige eeuw een dalende lijn. Deze trend heeft zich tussen 2016 en 2020 doorgezet. Het aantal bankkantoren ligt ultimo 2020 met een totaal van 942 ruim 43% lager dan in 2016 (1.674). Banken sluiten hun lokale bankkantoren met het oog op de steeds verdergaande digitalisering van diensten, onder andere voortkomend uit het streven naar kostenbeheersing.

<sup>7</sup> De data van Tabel 2.1 zijn per 31 december voor de jaren 2010-2020.

<sup>8</sup> Afstortingsautomaten kunnen onderverdeeld worden in onverpakt stortautomaten en sealbagautomaten. In de jaren 2010-2018 worden alleen onverpakt stortautomaten gepresenteerd. Vanaf 2019 is ook data beschikbaar over sealbagautomaten.

Tabel 2.1 Aanbod bank- en betaaldiensten 2010-2020

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal bankkantoren <sup>1</sup>	2.864	2.653	2.466	2.165	1.854	1.764	1.674	1.616	1.489	1.260	942
Geldautomaten <sup>2</sup>	8.356	9.012	8.795	8.633	8.811	8.319	8.066	7.847	7.113	6.285	5.297
Afstortautomaten <sup>3</sup>	2.297	2.264	2.172	2.294	1.790	1.776	1.795	1.795	1.730	2.872	2.074
<i>waarvan sealbag-automaten</i>										1.184	525
Betaalautomaten <sup>4</sup>	258.585	289.901	296.614	298.789	322.197	326.993	346.097	361.033	371.872	378.337	328.085
<i>die contactloze betalingen kunnen accepteren</i>					17%	38%	64%	79%	92%	99%	>99%
Betaalpassen (in miljoenen)	24,4	24,4	24,7	24,5	25,6	26,2	25,7	26,0	26,5	27,8	31,1
<i>waarvan contactloos</i>					31%	57%	73%	88%	92%	95%	98%
Creditcards (in miljoenen)	5,8	6,0	5,8	5,9	6,4	6,2	6,3	6,4	6,5	6,6	6,1

Bronnen: DNB, banken en Betaalvereniging Nederland.

<sup>1</sup> Voor bankkantoren wordt de volgende definitie gehanteerd: Het aantal kantoren (panden) van een individuele betalingsdienstaanbieder waar tenminste contant geld kan worden opgenomen en/of gestort en betaalopdrachten kunnen worden afgegeven of aangemaakt.

<sup>2</sup> Betreffen zowel bancaire- als niet-bancaire geldautomaten en overige gelduitgifte punten.

<sup>3</sup> Afstortautomaten kunnen onderverdeeld worden in onverpakt stortautomaten en sealbagautomaten. In de jaren 2010-2018 worden alleen de onverpakt stortautomaten gepresenteerd. In 2019 en 2020 zijn ook aantallen beschikbaar voor sealbagautomaten. Het merendeel van de afstortautomaten betreft recyclers welke ook meegeteld worden in het aantal geldautomaten.

<sup>4</sup> Een in de telling meegenomen betaalautomaat is er een die minimaal één betaaltransactie heeft verwerkt in de maand waarin de telling plaatsvond. Tijdens de tweede lockdown in de coronacrisis, die vanaf medio december 2020 gold, waren er een fors aantal betaalautomaten langere tijd niet actief. Dit omdat de winkels waarin zij staan, in die periode tijdelijk hun deuren moesten sluiten. Dat verklaart het lagere aantal actieve betaalautomaten eind 2020. Voorts moet worden opgemerkt dat de in de tabel genoemde aantallen niet alle in Nederland actieve betaalautomaten bevatten. Betaalvereniging Nederland levert periodiek deze cijfers aan. Niet alle in ons land actieve betaalautomaat-acquirers zijn ook lid van de Betaalvereniging. Deze acquirers leveren de Betaalvereniging dan ook niet de aantallen van de door hen geleverde actieve betaalautomaten aan.



Door de digitalisering hoeven klanten steeds minder vaak naar een bankkantoor om een handeling te verrichten. De trend van sluiting van bankkantoren zal naar verwachting bij de meeste banken de komende jaren verder doorzetten. Zij het dat er ook banken zijn die juist (franchise) kantoren of servicepunten openen voor klanten die voor bankzaken liever een face-to-face gesprek voeren.

Hoewel gemiddelde consumenten voordeel hebben van de digitalisering van betaaldiensten en geen nadeel ondervinden van het sluiten van bankkantoren, ligt dit voor mensen uit bepaalde kwetsbare groepen anders. Zie hoofdstuk 3 en 4, waarin indicaties te zien zijn dat sluiting van bankkantoren en digitalisering van betaaldiensten, de zelfstandigheid in en tevredenheid over betaaldiensten negatief beïnvloeden.

Banken en non-bancaire aanbieders hebben tussen 2016 en 2020 ook het aantal geldautomaten (inclusief geld-uitgiftepunten) verder gereduceerd. Tussen 2016 en 2020 is het aantal met 2.769 afgenomen naar 5.297 geldautomaten. De afname kan grotendeels verklaard worden door de samenwerking van banken op het terrein van contant geld via de in 2019 gezamenlijk opgerichte organisatie Geldmaat. Sinds 2019 worden alle automaten van ABN AMRO, ING en Rabobank samengevoegd in één automatenpark. Volksbank heeft al haar geldautomaten gesloten. Er verdwijnen steeds meer automaten uit bankkantoren en er verschijnen nieuwe automaten van Geldmaat op neutrale plekken, vaak ook inpandig bij winkels. Banken realiseren met Geldmaat een kostenbesparing door onder andere automaten weg te halen op plekken waar er meerdere van diverse banken dicht bij elkaar stonden. In een aantal door Geldmaat geselecteerde winkels is persoonlijke assistentie bij het opnemen en afstorten van contant geld aanwezig, als vervanging voor de assistentie die vervalt in bankkantoren. De migratie van de geldautomaten naar Geldmaat is vergevorderd en wordt naar verwachting in 2021 afgerond. Eerder was het doel om in 2020 klaar te zijn, maar plofkraken en moeite bij het vinden van geschikte en veilige locaties heeft het proces vertraagd. Paragraaf 2.2 gaat nader in op de uitsplitsing van geldautomaten naar in- of uitpandig.

Bereikbaarheid en toegankelijkheid zijn belangrijk thema's in de Bereikbaarheidsmonitor. Hoewel uit paragraaf 2.2 blijkt dat de bereikbaarheid van geldautomaten op basis van de 5 kilometer ongeveer gelijk is gebleven, blijkt uit paragraaf 3.7 dat respondenten van de consumenten-enquête de afstand tot geldautomaten verder inschatten dan in 2016, terwijl de dekkingsgraad van geldautomaten daar geen aanleiding toe geeft (die is slechts zeer licht

gedaald). Dat geldt vooral voor respondenten die buiten stedelijke gebieden wonen. De daling van het aantal geldautomaten lijkt daarbij een rol te spelen.

De ontwikkeling van het aantal afstortingsautomaten voor onverpakt storten laat een daling zien van 1.795 in 2016 naar 1.549 in 2020. Tevens daalt het aantal geopende sealbagautomaten<sup>9</sup> in 2020 van 1.184 naar 525. Begin april 2020 besloten de banken en Geldmaat om bijna 800 sealbagautomaten tijdelijk uit te schakelen. De resterende circa 400 sealbagautomaten bleven, verspreid over het land en met beperkte openingstijden (6:00 uur tot 18:30 uur op maandag tot en met zaterdag) beschikbaar. Begin januari 2021, nadat een nieuwe plofkraakmethode werd toegepast, besloten banken en Geldmaat op advies van de politie de toen werkende, ruim 500 sealbagautomaten tijdelijk helemaal te sluiten. Eind van diezelfde maand besloten de banken en Geldmaat 44 sealbagautomaten gedurende een deel van de dag weer open te stellen, vergezeld van fysieke bewaking. Sinds eind maart 2021 is de structurele oplossing voor een betere beveiliging gereed: sindsdien kunnen winkeliers alleen nog sealbags afstorten als deze vooraf bij de bank aangemeld zijn. Voor ondernemers betekende dit dat zij geld lange tijd moesten storten bij afstortingsautomaten voor onverpakt storten, waarvan een deel enkel te gebruiken is voor klanten van de betreffende bank (de Geldmaat afstortingsautomaten zijn door klanten van verschillende banken te gebruiken). Voorgaand voorbeeld laat zien dat het van belang is dat de bereikbaarheid van afstortingsautomaten gewaarborgd wordt. Dit om veiligheidsproblemen van winkeliers te voorkomen en winkeliers in staat te stellen acceptatie van contant geld te blijven accepteren.

Het aantal betaalpassen groeit gestaag verder van 25,7 miljoen (waarvan 73% contactloos ondersteunt) in 2016 naar 31,1 miljoen (waarvan 98% contactloos ondersteunt) in 2020. Het aantal actieve betaalautomaten is gedaald van 346.097 naar 328.085 over de periode 2016-2020. Deze daling in betaalautomaten kan verklaard worden door de tweede lockdown in de coronacrisis, waardoor een fors aantal betaalautomaten langere tijd inactief was. In de telling worden niet-actieve betaalautomaten niet meegenomen. Van de betaalautomaten ondersteunt meer dan 99% (2016: 64%) contactloze betalingen. Het aantal creditcards is over dezelfde periode licht gedaald van 6,3 miljoen naar 6,1 miljoen.

<sup>9</sup> Een sealbag is een plastic verpakking waarmee eurobiljetten afgestort kunnen worden. Ze zijn dus een vorm van verpakt storten.



De veranderingen in de infrastructuur met betrekking tot contant geld (de mogelijkheden om contant geld op te nemen, af te storten en uit te geven) kunnen niet los gezien worden van de – door corona versnelde – digitalisering. Dit betekent dat de infrastructuur voor contant geld de komende jaren verder onder druk komt te staan. In 2020 heeft het MOB aangegeven dat het belangrijk is dat ook bij een laag feitelijk gebruik van contant geld aan de toonbank het betalingsverkeer op basis van contant geld goed blijft functioneren. In het bijzonder voor de meer kwetsbare groepen, en als back-up voor het pinverkeer zolang er geen goed alternatief voor handen is. McKinsey voert, in opdracht van het MOB, een onderzoek uit naar chartale infrastructuur op de lange termijn. De resultaten worden in juli 2021 verwacht.

## 2.2 Landelijke dekking van de fysieke infrastructuur

De analyse van de dekkingsgraad van de bankkantoren, geldautomaten en afstortfaciliteiten in de Bereikbaarheidsmonitor wordt gedaan aan de hand van het door het MOB ontwikkelde afstandscriterium ten aanzien van geldautomaten. Die houdt in dat de kern van een (6-positie, ofwel PC6) postcodegebied waar een gebruiker van een geldautomaat woont, hemelsbreed minder dan 5 kilometer af ligt van de kern van het postcodegebied waar van de geldautomaat. Hoewel er geen norm is afgesproken voor afstortfaciliteiten en bankkantoren, wordt daarbij hetzelfde criterium gebruikt om de dekkingsgraad te bepalen.

Tabel 2.2 Bereikbaarheid geldautomaten, afstortfaciliteiten en bankkantoren

	2016	2017	2018	2019	2020 <i>Medio</i>	2020 <i>Ultimo</i>
Geldautomaten, naar PC6 gebieden	99,63%	99,58%	99,55%	99,50%	99,51%	99,54%
Geldautomaten, naar aantal inwoners	99,76%	99,73%	99,78%	99,75%	99,67%	99,78%
Afstortfaciliteiten <sup>1</sup> , naar PC6 gebieden	97,18%	96,97%	96,91%	96,82%	94,91%	93,51%
Afstortfaciliteiten, naar inwoners	97,92%	97,77%	98,13%	98,13%	96,81%	95,60%
Bankkantoren, naar PC6 gebieden	96,73%	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	93,98%
Bankkantoren, naar aantal inwoners	97,25%	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	96,44%

n.b. = niet beschikbaar voor desbetreffende jaar

<sup>1</sup> Onverpakt afstortautomaten en sealbag afstortautomaten.

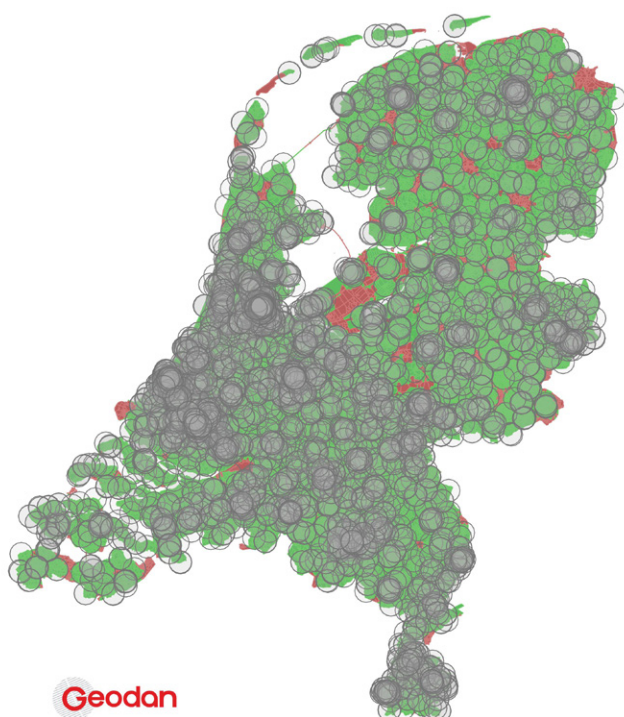


### Dekking geldautomaten

De dekking van de in Nederland aanwezige bancaire en niet-bancaire geldautomaten<sup>10</sup>, is per ultimo 2020 nagenoeg gelijk gebleven aan de vorig meting in medio 2020. Per ultimo 2020 heeft **99,54%** van de huishoudens die in deze postcodegebieden wonen binnen een straal van 5 kilometer toegang tot een geldautomaat. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2016 toen het percentage op 99,63 lag. Medio 2020 lag het percentage iets lager op 99,51.

Als deze uitkomsten worden gerelateerd aan het aantal inwoners dat in deze PC6-gebieden woont, heeft ultimo 2020 **99,78%** (2016: 99,76%) van alle Nederlanders binnen een straal van 5 kilometer toegang tot een geldautomaat. Uit het feit dat de dekking gemeten naar aantal inwoners hoger is dan de dekking gemeten naar postcodegebied, blijkt dat het om relatief dunbevolkte postcodegebieden gaat die niet gedekt zijn.

**Kaart 2.1 Dekking/spreiding geldautomaten van 99,54% per ultimo 2020 (bancaire en niet-bancaire geldautomaten op basis van PC6-analyse)**

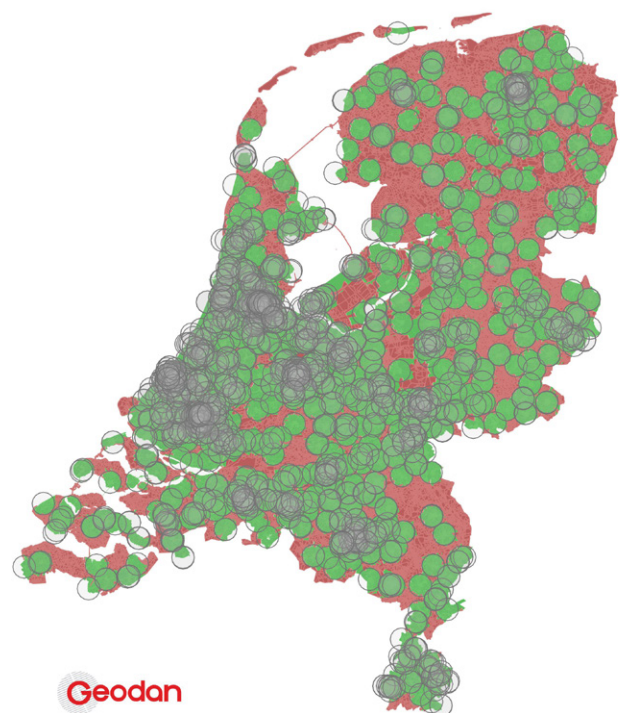


### Dekking geldautomaten met spraakfunctie

Op verzoek van de Oogvereniging volgt het MOB sinds de Tussenrapportage 2019<sup>11</sup> ook de dekking van de geldautomaten met spraakfunctionaliteit (waarbij de gebruiker een zelf meegebrachte koptelefoon of 'oortjes' in de geldautomaat kan prikken en beter zelfstandig de automaat kan bedienen). Ultimo 2020 heeft **92,59%** van de 6-positie postcodegebieden, en daarmee ook de huishoudens die in deze postcodegebieden wonen, binnen een straal van 5 kilometer toegang tot een geldautomaat met spraakfunctionaliteit (zie bijlage 3).

Als deze uitkomsten worden gerelateerd aan het aantal inwoners dat in deze PC6-gebieden woont, heeft ultimo 2020 **94,22%** van alle Nederlanders binnen een straal van 5 kilometer toegang heeft tot een geldautomaat met spraakfunctie.

**Kaart 2.2 Dekking/spreiding geldautomaten met spraakfaciliteit per ultimo 2020 van 92,59% (automaten van Geldmaat op basis van PC6-analyse)**



<sup>10</sup> Het aantal winkeliers dat de mogelijkheid biedt om aan de kassa extra contant geld op te nemen ('bijpinnen') is niet in de meting meegenomen.

<sup>11</sup> Zie Bereikbaarheidsmonitor 2016 [hier](#).

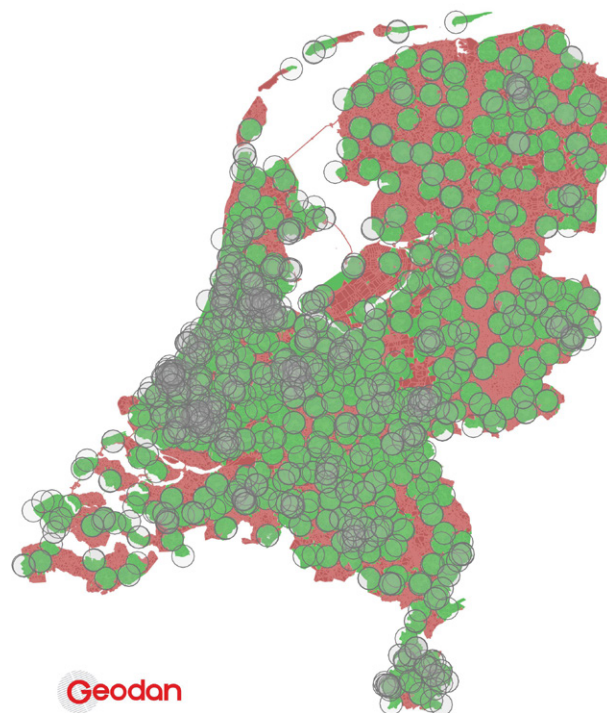
### Dekking afstortfaciliteiten

De dekking van de bancaire afstortfaciliteiten, waar consumenten en ondernemers contant geld kunnen afstorten, is ten opzichte van 2016 flink gedaald.

We beginnen met de dekkingsgraad van de gezamenlijke afstortfaciliteiten: zowel onverpakt afstortautomaten<sup>12</sup> als sealbagautomaten<sup>13</sup>, zodat een vergelijking met vorige monitoren mogelijk is. Vanwege de actuele ontwikkelingen in verband met veiligheid, worden de dekkingsgraden van deze twee type afstortautomaten ook afzonderlijk in beeld gebracht.

Ultimo 2020 heeft **93,51%** (2016: 97,18%) van de PC6-gebieden, en daarmee ook de ondernemers die binnen deze postcodegebieden wonen en/of werken, binnen een straal van 5 kilometer toegang tot een afstortfaciliteit. Als de uitkomst wordt gerelateerd aan het aantal inwoners in de niet-gedekte PC6-gebieden en ervan uit wordt gegaan dat ondernemers en inwoners geografisch gezien hetzelfde over Nederland zijn verdeeld, betekent dit dat ultimo 2020 **95,60%** (2016: 97,92%) van de ondernemers binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang heeft tot een bancaire afstortfaciliteit. Hierbij past wederom de opmerking dat dit cijfer nog geen rekening houdt met de tijdelijke sluiting van een groot deel van de sealbag-automaten.

Kaart 2.3 Dekking/spreiding bancaire zakelijke afstortfaciliteiten per ultimo 2020 van 93,51% (inclusief sealbagautomaten en afstortautomaten)



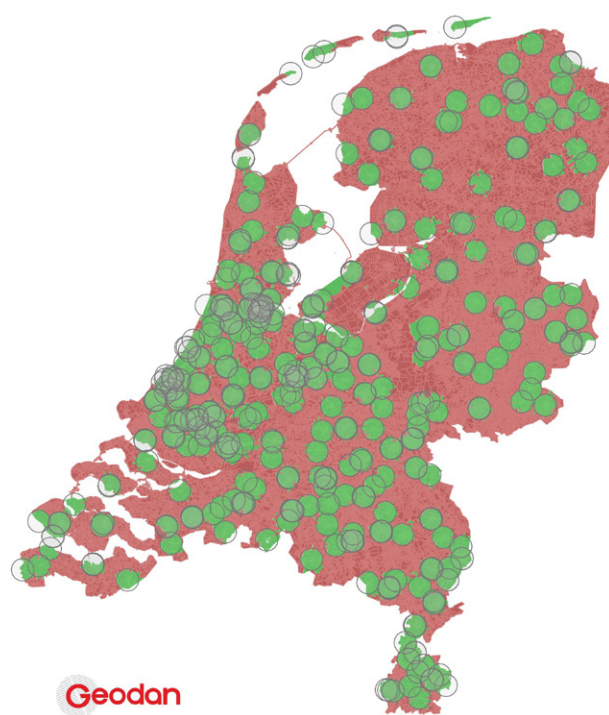
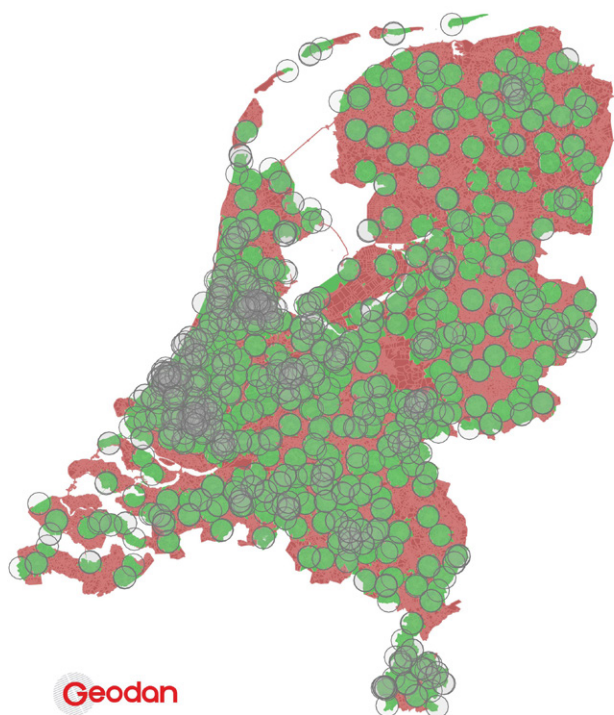
Hieronder worden de sealbagautomaten en onverpakt storten afzonderlijk afgebeeld. Zoals in paragraaf 2.1 is beschreven is het aantal beschikbare sealbagautomaten fors afgenomen en dat is in de kaarten ook goed zichtbaar. De ongeveer 400 sealbagautomaten staan weergegeven in (a) medio 2020 en de 44 sealbagautomaten die eind januari 2021 open waren staan in (b) 2021 van kaart 2.5.

<sup>12</sup> Een deel van deze afstortautomaten biedt naast biljetten ook de mogelijkheid om munten af te storten.

<sup>13</sup> Het beperkte aantal bankkantoren met kasbaliefunctie om af te storten is niet meegenomen. Nog maar enkele banken bieden deze functie aan.

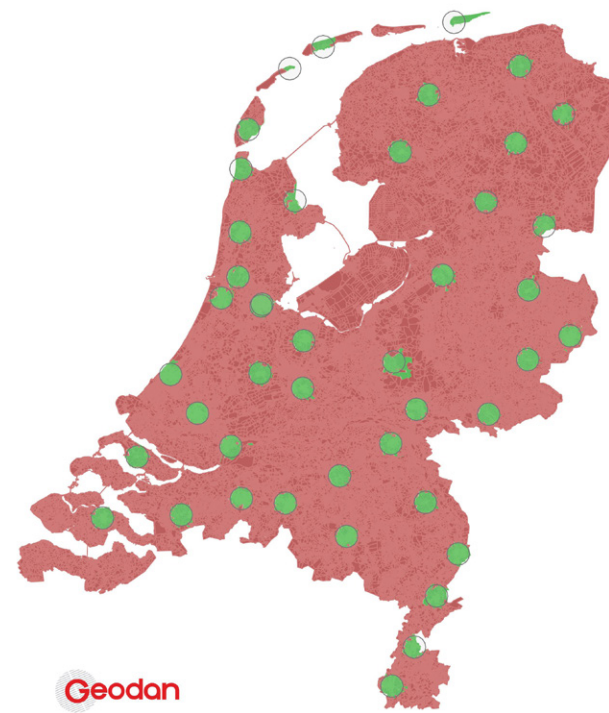
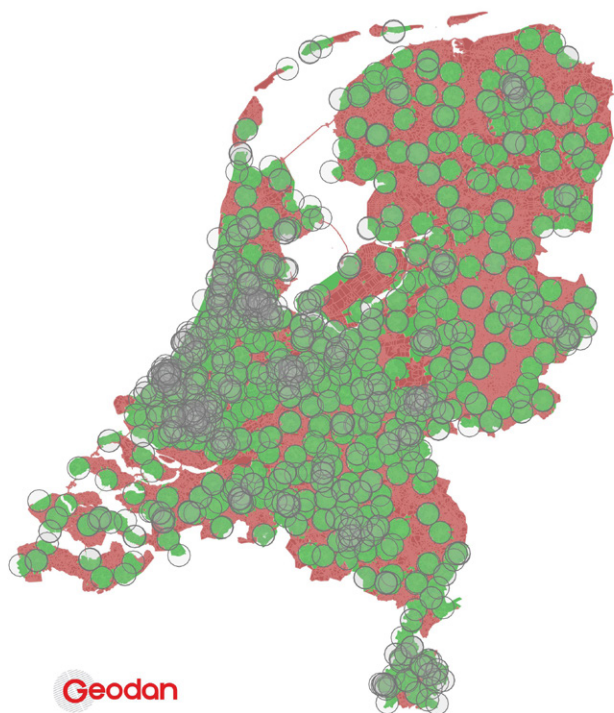
Kaart 2.4 Dekking/spreiding onverpakt storten

Kaart 2.5 Dekking/spreiding sealbagautomaten



(a) medio 2020

(a) medio 2020

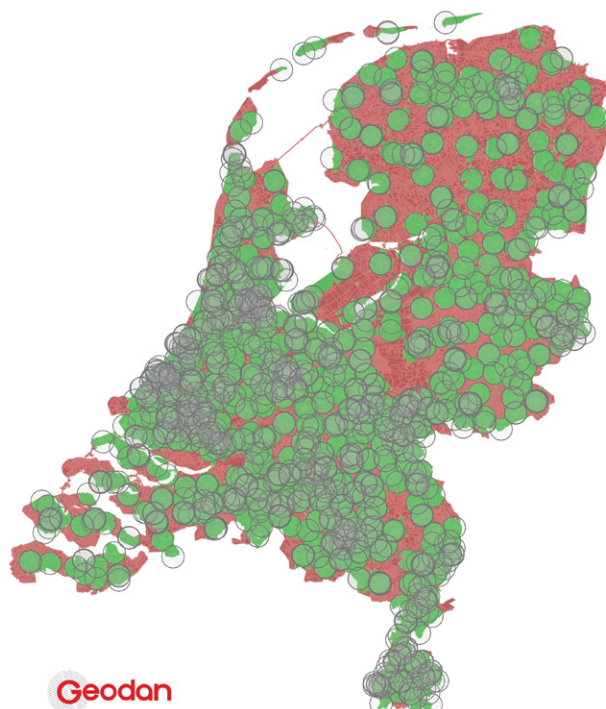


(b) ultimo januari 2021

(b) ultimo januari 2021



Kaart 2.6 Dekking/spreiding bankkantoren van 93,98% ultimo 2020 (op basis van PC6 analyse)



#### Dekking bankkantoren

De dekkingsgraad van bankkantoren, inclusief servicepunten, is opnieuw gedaald. Medio maart 2021 heeft **93,98%** (2016: 96,37%) van de PC-6 gebieden in Nederland, binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang tot een bankkantoor, servicepunt of tijdelijk bankkantoor. Als deze uitkomsten gerelateerd worden aan het aantal inwoners van de postcode gebieden, betekent dit dat 96,44% van alle Nederlanders binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang heeft tot een bankkantoor, servicepunt of tijdelijk bankkantoor. Overigens moet bij deze cijfers gerealiseerd worden, dat bij bankkantoren – anders dan bij geldautomaten en steeds meer afstortfaciliteiten – natuurlijk geen gastgebruik mogelijk is. Als er een bankkantoor op 5 kilometer hemelsbreed van iemands woning staat, wil dat nog niet zeggen dat dat een kantoor van de bank is waar die persoon bankiert.

#### 2.3 Gebruik van betaaldiensten

Ten opzichte van de Bereikbaarheidsmonitor 2016 hebben betaalgewoontes van consumenten een flinke ontwikkeling doorgemaakt. Aan de toonbank betalen consumenten steeds vaker met een betaalpas, waarbij dan weer vaak contactloos betalen met de betaalpas, mobiele telefoon of andere wearable is. Daarnaast zijn online betaalmethoden, samenhangend met het toegenomen online winkelen, enorm in opkomst gekomen. Vooral voor betalingen op afstand in online winkels. Het betalen op afstand vindt grotendeels giraal (vooral overschrijving en incasso's) plaats, waarbij iDEAL-transacties een steeds belangrijker plek innemen.

Het totaal aan betaaltransacties laat in aantal (Tabel 2.3) en waarde (Tabel 2.4) respectievelijk een daling en stijging zien tussen 2016 en 2020. Het aantal transacties<sup>14</sup> is gedaald met 83 miljoen tot 9,69 miljard wat correspondeert met een daling van 0,8%. Bij deze daling moet de kanttekening gemaakt worden dat het aantal transacties (als ook in mindere mate de waarde van de transacties) in 2020 lager uitvalt als gevolg van het wegvallen van toonbanktransacties die zonder COVID-19 wel hadden plaatsgevonden. In 2019 vonden 10,38 miljard betaaltransacties plaats, een stijging van 6,2% ten opzichte van 2016.

De waarde van de betaaltransacties laat een forse stijging zien van EUR 5.050 miljard in 2016 tot EUR 15.481 miljard in 2020. De stijging kan – naast de invloed van inflatie – verklaard worden door een toename in de waarde van de overschrijvingen veroorzaakt door een definitiewijziging. Waar tot en met 2016 de Nederlandse definitie voor overschrijvingen werd gebruikt, wordt vanaf 2017 de ECB-definitie gebruikt.<sup>15</sup> Omwille van vergelijkbaarheid zal de analyse van de ontwikkeling van de totale waarde van girale betalingen en overschrijvingen, later in deze paragraaf, gebaseerd zijn op de periode 2017-2020.

<sup>14</sup> Het aantal en de waarde van betaaltransacties is gebaseerd op de waarde voor giraal, iDEAL-transacties, toonbank (niet-contant) en contante transacties in Tabel 2.2 en Tabel 2.3.

<sup>15</sup> De ECB definitie is breder en omvat meer soorten transacties. Ook transacties waarvan de waardes normaliter hoger zijn, zoals overschrijvingen namens en naar niet-monetaire financiële instellingen (zoals consumenten, bedrijven en de overheid) via large value payments systemen. Dit zijn systemen die transacties met een hoge gemiddelde transactiewaarde afwikkelen.



Tabel 2.3 Aantallen transacties 2010-2020

Aantal (in miljoenen)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Giraal<sup>1</sup></b>	<b>2.715</b>	<b>2.775</b>	<b>2.886</b>	<b>3.056</b>	<b>2.914</b>	<b>2.834</b>	<b>2.925</b>	<b>3.276</b>	<b>2.511</b>	<b>2.649</b>	<b>2.564</b>
Overschrijvingen <sup>2</sup>	1.572	1.543	1.600	1.707	1.558	1.484	1.540	1.881	1.076	1.164	1.065
<i>waarvan via mobiel   apparaat</i>				85	139	229	300	392	517	643	519
Incasso-opdrachten	1.144	1.232	1.286	1.349	1.356	1.350	1.384	1.395	1.434	1.485	1.499
<b>Online betaalmethoden</b>											
iDeal-transacties	68,8	93,9	117,2	142,5	180,2	222,1	282,6	378,2	523,8	666,9	890,4
<b>Toonbank (niet-contant)</b>	<b>2.189</b>	<b>2.324</b>	<b>2.512</b>	<b>2.699</b>	<b>2.953</b>	<b>3.271</b>	<b>3.620</b>	<b>3.903</b>	<b>4.393</b>	<b>4.788</b>	<b>4.937</b>
Pinnen	2.154	2.285	2.474	2.661	2.913	3.226	3.567	3.843	4.276	4.699	4.869
<i>waarvan contactloos</i>					8	135	630	1.543	2.244	3.015	3.901
Creditcard <sup>3</sup>	35,3	38,8	38,1	38,5	40,0	45,0	53,4	59,6	67,3	76,0	67,5
<b>Chartaal</b>											
Contante transacties <sup>4</sup>	4.400	4.100	3.800	3.800	3.400	3.200	2.950	2.740	2.530	2.275	1.302
Geldopnames geldautomaten <sup>5</sup>	434	437	419	395	379	351	328	302	276	248	160
Opname balie	6,7	5,8	5,5	5,9	1,7	0,9	0,3	0,3	0,3	0,3	0,2
Stortingen	23,2	24,1	22,4	21,4	21,1	21,2	20,5	19,8	19,7	18,8	13,9

Bronnen: DNB, banken, Betaalvereniging Nederland / Currence, creditcardmaatschappijen en toonbankinstellingen.

<sup>1</sup> Cijfers voor girale transacties en onderdelen daarvan wijken sinds 2017 af van die van voorgaande publicaties door een nieuwe wijze van reeksbreukcorrectie als gevolg van een nieuwe ECB-definitie.

<sup>2</sup> De overschrijvingen zijn berekend als de som van overschrijvingen, spoedbetalingen (in 2020 uitgefaseerd) en acceptgiro's.

<sup>3</sup> Gebruik door Nederlandse kaarthouders in Nederland.

<sup>4</sup> Schattingen van DNB.

<sup>5</sup> Geldopnames van Nederlandse kaarthouders met debit- en creditcards bij geldautomaten in Nederland.

In 2015 werden voor het eerst meer aankopen gedaan door consumenten met de betaalpas dan met contant geld.<sup>16</sup> Ten opzichte van 2015 is het aantal pintransacties fors gestegen. Ultimo 2020 wordt ongeveer 80% van de aankopen aan de toonbank per pinbetaling afgerond. Consumenten rekenden in 2020 4,87 miljard maal met hun betaalpas af tegen ongeveer 1,30 miljard maal met contant geld. Dit is in lijn met de toenemende digitalisering waarbij vooral elektronisch betaald wordt en het gebruik van contant geld afneemt.

Contactloos betalen met de betaalpas (debitcard) is de laatste jaren hard gestegen. In 2016 vond 17,7% van het aantal betaalpastransacties contactloos plaats. Dit is gestegen naar 80,1% in 2020. Corona heeft bijgedragen aan de verspreiding van contactloos betalen onder de bevolking. Allereerst werden consumenten in het begin van de Corona crisis door supermarkten en winkeliers opgeroepen vooral elektronisch te betalen om de verspreiding van het virus tegen te gaan. In aanvulling op ontmoediging van het contant betalen waren er enkele winkeliers die het gebruik van contant geld weigerden.<sup>17</sup>

<sup>16</sup> Zie gezamenlijk onderzoek van de Betaalvereniging Nederland en De Nederlandsche Bank in 2015 naar het gebruik van contant geld en de betaalpas in Nederland.

<sup>17</sup> Het RIVM zag overigens geen noodzaak om contant geld te ontmoedigen omdat de kans op overdracht van het virus via dat kanaal erg klein geacht wordt.



**Tabel 2.4 Waarde van transacties 2010-2020**

Waarden (in EUR miljard)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Giraal<sup>1</sup></b>	<b>5.680</b>	<b>5.273</b>	<b>5.287</b>	<b>5.337</b>	<b>5.069</b>	<b>4.779</b>	<b>4.885</b>	<b>19.188</b>	<b>14.300</b>	<b>13.995</b>	<b>15.258</b>
Overschrijvingen <sup>2</sup>	5.407	4.992	4.997	5.048	4.814	4.536	4.639	18.944	14.050	13.738	15.012
<i>waarvan via mobiel   apparaat</i>				29	36	49	64	88	145	201	232
Incasso-opdrachten	273	281	290	289	255	243	247	244	250	257	246
<b>Online betaalmethoden</b>											
iDeal-transacties	5,0	6,9	8,7	10,8	14,1	18,1	23,7	33,1	42,9	54,6	70,0
<b>Toonbank (niet-contant)</b>	<b>85</b>	<b>87</b>	<b>89</b>	<b>89</b>	<b>93</b>	<b>98</b>	<b>103</b>	<b>107</b>	<b>118</b>	<b>124</b>	<b>132</b>
Pinnen	81	83	84	85	89	93	97	101	108	116	125
<i>waarvan contactloos</i>						1,2	6,5	19,8	32,5	49,8	81,3
Creditcard <sup>3</sup>	4,2	4,5	4,5	4,4	4,5	5,0	5,6	6,0	6,4	7,2	6,2
<b>Chartaal</b>											
Contante transacties <sup>4</sup>	52	52	49	47	42	40	38	35	25	32	21
Geldopnames geldautomaten <sup>5</sup>	52	52	49	47	46	46	45	43	41	38	28
Opname balie	6,3	5,2	4,7	4,8	3,2	2,4	1,1	1,1	1,0	0,8	0,5
Stortingen	40,3	38,3	38,4	39,0	39,8	42,2	37,9	37,7	39,0	33,6	22,2

Bronnen: DNB, banken, Betaalvereniging Nederland / Currence, creditcardmaatschappijen en toonbankinstellingen.

<sup>1</sup> Cijfers voor girale transacties en onderdelen daarvan wijken sinds 2017 af van die van voorgaande publicaties door een nieuwe wijze van reeksbreukcorrectie als gevolg van een nieuwe ECB-definitie.

<sup>2</sup> De overschrijvingen zijn berekend als de som van overschrijvingen, spoedbetalingen (in 2020 uitgefaseerd) en acceptgiro's.

<sup>3</sup> Gebruik door Nederlandse kaarthouders in Nederland.

<sup>4</sup> Schattingen van DNB.

<sup>5</sup> Geldopnames van Nederlandse kaarthouders met debit- en creditcards bij geldautomaten in Nederland.

Consumenten die voor COVID-19 veelal contant of via traditioneel (contactrijk) pinnen betaalden, zijn deels overgestapt naar contactloos betalen met de betaalpas of smartphone. Daarnaast heeft de tijdelijke verhoging van de cumulatieve limiet naar EUR 100 (was EUR 50) en de limiet per betaling naar EUR 50 (was EUR 25) het gemak van betalen met de betaalpas verhoogd.<sup>18</sup> Ten opzichte van EUR 97 miljard in 2016 wordt er in 2020 voor EUR 125 miljard aan betaalpasbetalingen verricht. In 2016 en 2020 vindt respectievelijk 6,7% en 65,0% van de waarde van betaalpasbetalingen contactloos plaats. Afgezet tegen het totale aantal contactloze pinbetalingen stijgt de gemiddelde waarde van een contactloze transactie, maar grotere betaalpasbetalingen vinden nog steeds plaats via traditioneel (contactrijk) pinnen.

Het totaal aantal girale betalingen is tussen 2017 en 2020 gedaald naar 2,56 miljard (2017: 3,28 miljard), een daling van 21,7%. De daling in het aantal betalingen reflecteert vooral de afname in het aantal overschrijvingen. Het aantal incasso-opdrachten laat een vrij constante lijn zien met een lichte stijging ten opzichte van 2017. De girale transactiewaarde is, zoals hierboven beschreven, door een definitiewijziging voor overschrijvingen bijna verviervoudigd tussen 2016 en 2017. Over de periode 2017-2020 neemt de transactiewaarde eerst af om in 2020 een stijging te laten zien tot EUR 15,258 miljard (2017: EUR 19,188 miljard). Binnen de girale transactiewaardes nemen overschrijvingen via een mobiel apparaat weliswaar een klein aandeel in, maar binnen het totaal aantal overschrijvingstransacties bestaat bijna de helft uit overschrijvingen via een mobiel apparaat. Consumenten rekenden in 2020 890 miljoen (2016: 283 miljoen) keer via

<sup>18</sup> Zodra de Coronapandemie voorbij is, zal door de banken besloten worden of de tijdelijke verhoging permanent gemaakt wordt.



een iDEAL-transactie af voor een corresponderend bedrag van EUR 70,0 miljard (2016: EUR 23,7 miljard).

Ten aanzien van het gebruik van contant geld kan een splitsing naar de periode voor en tijdens de COVID-19-pandemie gemaakt worden. De eerste periode laat een daling zien van 2,95 miljard transacties in 2016 naar 2,28 miljard transacties in 2019 (een gemiddelde jaarlijkse daling van 8,3%). De maatregelen omtrent corona zoals de sluiting van de horeca en niet-essentiële winkels hadden in 2020 een grote impact op het gebruik van contant geld. Dat nam af tot 1,30 miljard transacties (een daling van 42,8% ten opzichte van 2019). Een meer gedetailleerde blik op de coronaperiode<sup>19</sup> laat zien dat medio april 2020 het gebruik van contant geld van circa 30% voor corona tot 13% van het totaal aantal betalingen aan de toonbank was gedaald. Vanaf de zomer ligt het gebruik van contant geld bij aankopen in winkels rond de 20%. In de maanden tot en met augustus zet vervolgens een opwaartse trend in tot 23% contant geld gebruik, om als gevolg van een tweede besmettingsgolf en de aangescherpte maatregelen weer een daling te laten zien in oktober (tot 21%).

Bij het ingaan van de strengere maatregelen half december lag het contant geld gebruik rond de 20%.<sup>20</sup> De ingezette daling in het gebruik van contant geld in het toonbank-betalingsverkeer lijkt vooralsnog rond die 20% een nieuw niveau bereikt te hebben. Het oude niveau van voor COVID-19 lag rond de 30%.

In lijn met het dalende gebruik van contant geld nemen het aantal en de waarde van contante geldopnames bij de geldautomaat af. In de periode 2016-2020 is het aantal contant geldopnames via de geldautomaat gedaald met 51,2%. De totale waarde van de geldopnames is in dezelfde periode gedaald met 37,8%. Opnames aan de balie namen in 2016 een klein aandeel in binnen de geldopnames en dit aandeel is richting 2020 verder gedaald. Ook het aantal stortingen laat in aantal en waarde een lichte daling zien in 2019 ten opzichte van 2016. De daling in contant geld gebruik door corona heeft vanzelfsprekend ook een impact op het aantal en de waarde van stortingen in 2020, die fors zijn afgenomen in vergelijking met voorgaande jaren.

Het gebruik van creditcards (geldopnames van Nederlandse kaarthouder) blijft vrij constant en qua aandeel relatief laag. Ten opzichte van 2016 vonden er 14,1 miljoen transacties meer plaats in 2020 (2016: 53,4 miljoen transacties) met een waarde van EUR 6,2 miljard (2016: EUR 5,6 miljard).



<sup>19</sup> Gebaseerd op Betalen aan de kassa in coronatijd ([https://www.dnb.nl/media/uukptc2q/betalen\\_-\\_kassa.pdf](https://www.dnb.nl/media/uukptc2q/betalen_-_kassa.pdf)). Zie voor meer informatie ook het DNB Working Paper No. 701 ([https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3760322](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3760322)).

<sup>20</sup> Bron: schattingen DNB gebaseerd op data van DNB en Betaalvereniging Nederland.



### 3. Resultaten consumentenenquête

Voor de Bereikbaarheidsmonitor 2021 is onderzocht hoe consumenten aankijken tegen de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten. Dat is gedaan door het afnemen van een enquête. Deze enquête is grotendeels hetzelfde van opzet als de enquête die is gehanteerd bij eerdere bereikbaarheidsmonitoren. Daardoor kunnen cijfers worden vergeleken en kunnen ontwikkelingen worden geschetst. Een aantal enquêtevragen is nieuw.

Bij het afnemen van de enquête is een aantal specifieke groepen kwetsbare consumenten ondervraagd, evenals een groep gemiddelde consumenten (de controlegroep). De controlegroep omvat respondenten waar de specifieke kwetsbare groepen niet in terugkomen. Wel zijn daar alle leeftijden en opleidingsniveaus in opgenomen (die ook als kwetsbare groep afzonderlijk onderzocht zijn). Gegeven het aantal respondenten kunnen de resultaten als representatief worden beschouwd voor alle groepen en voor de controlegroep (zie ook bijlage I met de onderzoeksopzet). De specifieke groepen worden onderscheiden in:

- Mensen zonder internet;
- Mensen met een lage digitale vaardigheid;
- Mensen met een functiebeperking, uitgesplitst naar mensen die:
  - slecht ter been zijn
  - in een rolstoel zitten
  - een beperkte handfunctie hebben
  - blind of zeer slechtziend zijn (in de tabellen korthedshalve 'blind' genoemd)
  - slechtziend zijn
  - doof of zeer slechthorend zijn (in de tabellen korthedshalve 'doof' genoemd)
  - slechthorend zijn
  - een licht verstandelijke beperking hebben;
- Mensen die laagopgeleid zijn (respondenten met als hoogst genoten opleiding: lager onderwijs, lager beroepsonderwijs of middelbaar voortgezet onderwijs);
- Mensen die 65 jaar of ouder zijn.

Ten opzichte van de vorige meting zijn twee onderscheiden kwetsbare groepen nieuw, namelijk de groep mensen met een licht verstandelijke beperking en de groep mensen die zichzelf een lage score geeft – een 5 of lager – over zijn of haar digitale vaardigheden. Bij die groepen kan dus geen vergelijking met 2016 worden gemaakt.

#### 3.1 Tevredenheid over betaaldiensten van de bank

Aan de respondenten is gevraagd om een rapportcijfer (1 tot en met 10) te geven voor verschillende betaaldiensten van de belangrijkste bank waarbij men een betaalrekening aanhoudt (zie Tabel 3.1). Daarbij is tevens gevraagd naar de algemene tevredenheid over alle betaaldiensten van die bank. We beginnen met de algemene tevredenheid.

##### Algemene tevredenheid met betrekking tot betaaldiensten van de bank

De waardering van de algemene tevredenheid van de gemiddelde consumenten (de controlegroep) met betrekking tot alle betaaldiensten is in 2021 ten opzichte van 2016 gestegen van 7,5 naar 7,6.

Voor de kwetsbare groepen is de algemene tevredenheid over de betaaldiensten van hun bank gemiddeld gedaald van 7,5 naar gemiddeld 7,1 (variërend van 6,5 tot 7,4 voor specifieke kwetsbare groepen). De grootste daling van de algemene tevredenheid is te zien bij de kwetsbare groep mensen in een rolstoel, namelijk een vol punt van 7,8 naar 6,8.

De meeste kwetsbare groepen laten een score van 7,0 of hoger zien. Maar er is een aantal groepen waar de waardering van de algemene tevredenheid lager dan 7,0 is. Het gaat om mensen zonder toegang tot internet, die in een rolstoel zitten, die blind zijn en die een lage digitale vaardigheid hebben. Daar varieert de waardering van 6,5 tot 6,9. In eerdere bereikbaarheidsmonitoren uit 2016, 2013 en 2010 kwam het niet voor dat de waardering beneden de 7,0 lag.





**Tabel 3.1 Rapportcijfers over de mate van tevredenheid over verschillende bank- en betaaldiensten, van de bank waar de respondent zijn of haar belangrijkste betaalrekening heeft**

De rapportcijfers van 2016 staan tussen haakjes, mits berekend in dat jaar.

	Geen internet	Laag-opgeleiden	65 jaar en ouder	Lage digitale vaardigheid	Slecht ter been	Rolstoel	Beperkte handfunctie
Algemene tevredenheid	6,8* (7,6)	7,2* (7,5)	7,3* (7,5)	6,5	7,0* (7,4)	6,8* (7,8)	7,1 (7,4)
Saldo-informatie	7,6 (7,7)	7,7 (7,8)	8,1 (8,1)	7,3	8,0 (7,8)	7,4* (8,0)	8,0 (7,8)
Overzicht bij- en afschrijvingen	7,6 (7,7)	7,7 (7,7)	8,0 (8,0)	7,4	7,9 (7,7)	7,4 (7,6)	8,0 (7,7)
Betaalopdrachten	7,6 (7,8)	7,5 (7,7)	7,9* (8,1)	7,3	7,8 (7,7)	7,2* (7,8)	7,6 (7,7)
Gebruiksgemak	7,2 (7,6)	7,3* (7,7)	7,5* (7,9)	6,9	7,2* (7,6)	7,2* (7,9)	7,4 (7,5)
Helpdesk van de bank/klantenservice	6,9* (7,7)	7,1* (7,5)	7,1* (7,6)	6,5	7,0* (7,5)	6,3* (7,0)	7,0* (7,5)
Beveiligingsprocedure	7,3 (7,7)	7,4* (7,7)	7,3* (7,7)	6,7	7,2* (7,8)	6,9* (7,8)	7,5 (7,5)
Bereikbaarheid internetbankieren	X (X)	7,6 (7,8)	8,0 (8,1)	6,6	7,9 (7,8)	7,2* (7,8)	7,8 (7,5)
Openingstijden bankkantoor	6,7* (7,8)	6,4* (7,5)	6,5* (7,5)	6,4	7,0 (7,3)	6,2* (7,2)	6,7 (7,0)
Mijn afstand tot het bankkantoor	6,2* (6,8)	6,3 (6,6)	5,8* (7,2)	5,7	5,7* (6,3)	5,8 (6,1)	6,2 (6,1)
Afstand tot geldautomaat van deze bank	6,4* (7,1)	6,8 (7,1)	6,5* (7,6)	6,2	6,3* (6,8)	6,2 (6,4)	6,8 (6,6)
Bereikbaarheid mobielbankieren app	6,8 (X)	6,1* (7,9)	5,9* (8,3)	6,4	6,4* (8,2)	5,4* (7,8)	6,6* (8,2)
Storten van munten/biljetten	7,2* (8,3)	6,8 (6,9)	6,9 (7,1)	5,7	7,1* (6,6)	6,4 (6,0)	6,9 (6,9)
De veiligheid locatie van geldautomaat	X (7,3)	7,5* (7,1)	7,8* (7,3)	6,6	7,7* (7,0)	7,0 (6,5)	7,9* (6,9)

	Slecht-horend	Doof	Slecht-ziend	Blind	Licht verstandelijk beperkt	Functiebeperking	Controle-groep
Algemene tevredenheid	7,1* (7,4)	7,0 (7,4)	7,2* (7,6)	6,6* (7,4)	7,4	7,1* (7,4)	7,7 (7,6)
Saldo-informatie	7,8 (7,7)	7,5 (7,8)	7,8 (7,9)	7,5* (8,0)	7,6	7,7 (7,8)	8,2 (8,2)
Overzicht bij- en afschrijvingen	7,8 (7,7)	7,3* (7,8)	7,9 (7,7)	7,3* (7,8)	7,4	7,7 (7,7)	8,2* (8,0)
Betaalopdrachten	7,6 (7,5)	7,3 (7,7)	7,6 (7,6)	7,2* (7,5)	7,1	7,5 (7,6)	8,0 (8,0)
Gebruiksgemak	7,4 (7,5)	7,2 (7,8)	7,2 (7,3)	6,8* (7,2)	7,2	7,3 (7,4)	8,0* (7,8)
Helpdesk van de bank/klantenservice	6,8* (7,2)	6,4* (6,8)	7,1 (7,3)	6,8* (7,5)	7,2	6,9* (7,3)	7,3* (7,7)
Beveiligingsprocedure	7,2* (7,7)	7,1* (7,6)	7,2 (7,5)	6,9* (7,5)	7,1	7,2* (7,6)	7,7* (7,9)
Bereikbaarheid internetbankieren	7,7 (7,7)	7,5 (7,8)	7,6* (7,9)	7,0* (7,8)	7,3	7,6* (7,8)	8,2 (8,2)
Openingstijden bankkantoor	6,6 (6,8)	6,3* (7,3)	6,7* (7,1)	6,2* (7,4)	6,4	6,4* (7,1)	6,9 (7,0)
Mijn afstand tot het bankkantoor	6,0 (6,3)	6,1 (7,0)	6,2 (6,4)	5,7* (6,2)	6,6	6,1* (6,4)	6,8* (7,1)
Afstand tot geldautomaat van deze bank	6,7 (7,0)	6,5* (7,2)	7,0 (7,1)	6,2 (6,5)	6,8	6,6* (7,0)	7,3* (7,5)
Bereikbaarheid mobielbankieren app	6,4* (7,7)	6,7* (8,4)	6,5* (7,7)	5,7* (8,4)	7,7	6,3* (8,1)	6,5* (8,4)
Storten van munten/biljetten	6,8 (6,8)	6,8 (7,2)	7,0 (7,1)	6,3 (6,4)	6,7	6,7 (6,8)	7,4* (7,2)
De veiligheid locatie van geldautomaat	7,8* (7,0)	7,1 (7,2)	7,5* (7,0)	7,2* (6,7)	6,8	7,6* (6,9)	8,2*(7,4)

\* = Significant verschil t.o.v. 2016 (5%)

X = minder dan 10 observaties



### Tevredenheid met betrekking tot specifieke betaal-diensten van de bank

De waardering van de tevredenheid van de gemiddelde consument (controlegroep) met betrekking tot verschillende diensten is ligt bij de meeste diensten hoog met scores tussen de 7,0 en de 8,2. Hoewel dit een positief beeld schetst, zijn er ook een aantal diensten die door de gemiddelde consument gewaardeerd worden met een score van 7,0 of lager. Deze diensten zijn voornamelijk gerelateerd aan het bankkantoor, zoals de afstand tot het bankkantoor en de openingstijden. Dat kan te maken hebben met de sluiting van een aantal lokale bankkantoren. In dat licht is de lagere waardering van de helpdesk/klantenservice in vergelijking met 2016 ook relevant. Opvallend is dat de gemiddelde consument de bereikbaarheid van internet-bankieren hoog waardeert (8,2), maar de bereikbaarheid van de mobielbankieren app (werkt de app) gemiddeld laag scoort (6,5). Toch geeft de gemiddelde consument zaken als gebruiksgemak, overzicht van bij- en afschrijvingen, saldo-informatie en het geven van betaalopdrachten, zaken die ook vaak digitaal gedaan worden, een goede beoordeling met een 8 of hoger.

Mensen uit kwetsbare groepen waarderen de tevredenheid van de verschillende betaaldiensten over de hele linie lager dan de gemiddelde consument uit de controlegroep. Net als bij de gemiddelde consument zien we bij de respondenten uit de kwetsbare groepen dat de hoogste tevredenheid te zien is bij zaken als saldo-informatie, het overzicht van bij- en afschrijvingen, het geven van betaalopdrachten en de bereikbaarheid van internet-bankieren. Verder zien we hier net als bij de gemiddelde consument dat diensten die gerelateerd zijn aan bankkantoren, zoals openingstijden van en afstand tot een bankkantoor, het storten van contant geld en de helpdesk van de bank/klantenservice een lage waardering hebben gekregen. Verschillende groepen geven hier gemiddeld een score van zes of lager, waaronder de 65-plussers, mensen in een rolstoel, blinden en mensen die een lage digitale vaardigheid hebben. Dit zou gerelateerd kunnen zijn aan het sluiten van bankkantoren en geldautomaten, wat de afgelopen jaren veelvuldig is gebeurd. Opvallend is tot slot dat zowel mensen uit kwetsbare groepen als mensen uit de controlegroep de veiligheid van locaties van geldautomaten hoog waarderen, zij geven het bovendien een hogere score dan in 2016 (zie Tabel 3.1).

### 3.2 Perceptie zelfstandigheid

Een toegankelijk betalingsverkeer houdt onder andere in dat iedereen, dus ook mensen die behoren tot een kwetsbare groep, zelfstandig basisbetaaldiensten kunnen afnemen. Door de verdere digitalisering van het betalingsverkeer en sluiting van een toenemend aantal bankkantoren staat zelfstandigheid voor mensen uit kwetsbare groepen soms onder druk.

#### Zelfstandigheid algemeen

Allereerst is de respondenten gevraagd in hoeverre zij in zijn algemeenheid hun bankzaken zelfstandig uitvoeren, met behulp van anderen of uit handen geven.

In Figuur 3.1 is te zien dat er een paar groepen zijn waar minder dan 50% van de respondenten aangeeft dit zelfstandig te kunnen: mensen zonder internet, blinde mensen en mensen met een lichte verstandelijk beperking. De categorie lage digitale vaardigheid scoort net iets boven de 50%, maar is dus ook laag te noemen. Voor de gemiddelde betaler zien wij dat bijna 90% aangeeft bankzaken zelfstandig te doen. Opvallend is wel dat hier een daling is te zien van 5%-punten ten opzichte van 2016.

Ten opzichte van 2016 is er een wisselend beeld voor de verschillende kwetsbare groepen. Voor respondenten met een functiebeperking, met uitzondering van de doven/zeer slechthorenden en blinden/zeer slechtzienden, zijn er meer respondenten die aangeven zijn of haar bankzaken zelfstandig te kunnen verrichten. Hoewel dit een positieve ontwikkeling is, liggen deze percentages nog ver onder die van de controle groep. Voor mensen zonder internet, laagopgeleiden en ouderen is de zelfstandigheid in het verrichten van bankzaken afgenomen.

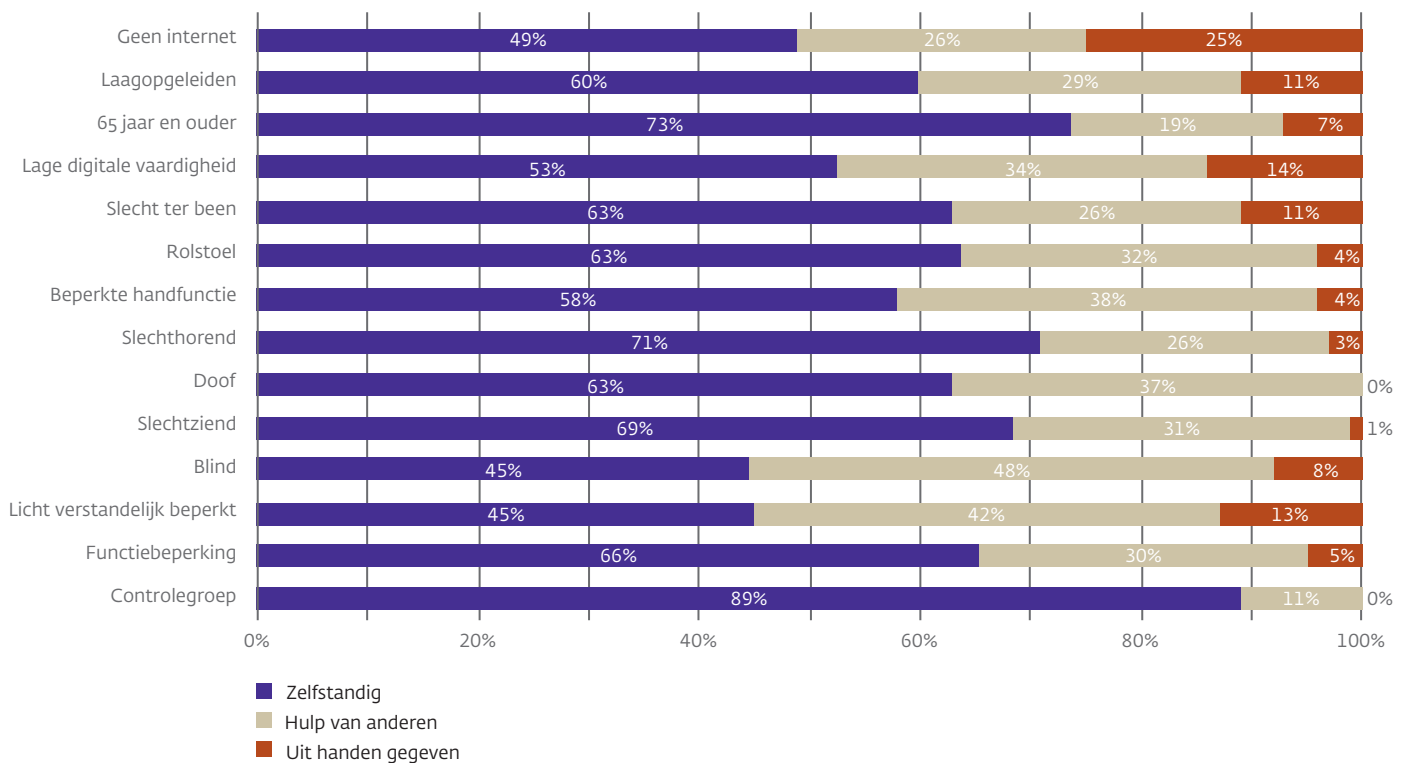
Er is een aantal groepen waar meer dan 10% zegt bankzaken volledig uit handen te geven: laag opgeleiden, licht verstandelijk beperkten, mensen met een lage digitale vaardigheid, respondenten die slecht ter been zijn en de geen internet-categorie. Deze laatste groep springt eruit met 25% die bankzaken volledig uit handen geeft.

#### Zelfstandigheid specifieke bank- en betaaldiensten

In Tabel 3.2 zijn de antwoorden van de respondenten weergegeven ten aanzien van de zelfstandigheid voor specifieke bank- en betaaldiensten, waar het in Tabel 3.1 gaat over bankzaken in zijn algemeenheid.



Figuur 3.1 In hoeverre respondenten hun bankzaken zelfstandig regelen



De groep die eruit springt, zijn de 65-plussers, waar grote dalingen voor verschillende specifieke diensten te zien zijn. Bij het opnemen van contant geld en ophalen/activeren van betaalmiddelen, zoals een betaalpas is bij de groep 65-plus zelfs een daling te zien van ongeveer 20%-punt. Ook de zelfstandigheid van laagopgeleiden laat bij alle specifieke diensten een forse daling zien ten aanzien van de diensten waar in 2016 eveneens naar gevraagd is. Voor respondenten zonder internet, die slecht ter been zijn, in een rolstoel zitten, een beperkte handfunctie hebben, en slechthorend, doof of slechtziend zijn, en de gehele groep van mensen met een functiebeperking is er een stijging in zelfstandigheid te zien bij de meeste diensten. Alle kwetsbare groepen, uitgezonderd laagopgeleiden en 65-plussers, geven ten opzichte van 2016 aan in grotere mate zelfstandig geld te kunnen storten op de eigen rekening. De nieuw uitgevraagde diensten (de onderste vier regels in de Tabel 3.2) laten een overwegend positief beeld zien voor de mate van zelfstandigheid.

**Verandering in zelfstandigheid over de afgelopen drie jaar**  
In Figuur 3.2 wordt weergegeven hoe respondenten uit verschillende groepen reageren op de vraag of hun zelfstandigheid is toegenomen, gelijk gebleven of afgenomen vergeleken met drie jaar geleden.

Dit figuur geeft een wisselend beeld over de ontwikkelingen van zelfstandigheid<sup>21</sup>. In de controlegroep – de gemiddelde betaler – geeft minder dan 2% van de respondenten een afname van zelfstandigheid aan. De grootste relatieve toename in zelfstandigheid zien we bij de groepen licht verstandelijk beperkten, doven en de controlegroep. Daartegenover staan de niet-internet groep, de 65-plussers, mensen die slecht ter been zijn en respondenten met een lage digitale vaardigheid, waar de relatieve afname van zelfstandigheid het hoogste is.

<sup>21</sup> In dit hoofdstuk vergelijken we verschillende groepen ten aanzien van de aangegeven toe- en afnames van zelfstandigheid in de afgelopen drie jaar. In hoofdstuk 4 zal voor elke groep in meer detail per groep naar de zelfstandigheid worden gekeken.



**Tabel 3.2 Perceptie zelfstandigheid voor verschillende taken**

% respondenten die aangeven de taak zelfstandig te doen. De percentages van 2016 staan tussen haakjes, mits berekend in dat jaar.

	Geen internet	Laag-opgeleiden	65 jaar en ouder	Lage digitale vaardigheid	Slecht ter been	Rolstoel	Beperkte handfunctie
Opnemen van contant geld	78% (78%)	73% (97%)	76% (97%)	78%	77% (77%)	54% (60%)	67% (70%)
Openen van een bankrekening	74% (62%)	68% (82%)	77% (89%)	68%	68% (59%)	71% (66%)	68% (54%)
Geven van betaalopdrachten	77% (78%)	80% (91%)	89% (92%)	76%	84% (68%)	79% (77%)	77% (67%)
Ophalen/Activeren van betaalmiddelen	72% (73%)	67% (95%)	77% (94%)	70%	74% (65%)	66% (67%)	67% (56%)
Storten van geld op eigen rekening	73% (54%)	70% (84%)	80% (83%)	75%	76% (52%)	61% (55%)	68% (46%)
Controleren van saldo informatie <sup>1</sup>	86% (75%)	82% (91%)	94% (95%)	85%	89% (71%)	79% (86%)	81% (72%)
Betalen in een fysieke winkel	85%	86%	91%	89%	85%	68%	81%
Betalen in een webwinkel	57%	80%	86%	67%	80%	81%	68%
Internetbankieren	14%	78%	85%	67%	79%	81%	79%
Gebruik van een mobiel bankieren app	33%	79%	85%	70%	76%	81%	78%

	Slecht-horend	Doof	Slecht-zierend	Blind	Licht verstandelijk gehandicapt	Functiebeperking	Controlegroep
Opnemen van contant geld	82% (84%)	81% (83%)	72% (76%)	38% (48%)	83%	75% (75%)	98% (96%)
Openen van een bankrekening	79% (66%)	75% (64%)	73% (62%)	43% (44%)	59%	73% (63%)	93% (91%)
Geven van betaalopdrachten	86% (78%)	83% (76%)	82% (70%)	59% (60%)	71%	82% (73%)	97% (96%)
Ophalen/Activeren van betaalmiddelen	78% (73%)	79% (77%)	68% (61%)	41% (45%)	71%	73% (67%)	96% (94%)
Storten van geld op eigen rekening	83% (61%)	78% (77%)	81% (56%)	42% (34%)	70%	77% (56%)	96% (88%)
Controleren van saldo informatie <sup>1</sup>	89% (83%)	79% (80%)	83% (81%)	75% (74%)	69%	84% (79%)	97% (97%)
Betalen in een fysieke winkel	94%	83%	87%	80%	88%	88%	99%
Betalen in een webwinkel	78%	82%	78%	61%	78%	82%	98%
Internetbankieren	80%	79%	77%	64%	70%	81%	98%
Gebruik van een mobiel bankieren app	86%	77%	81%	76%	79%	84%	99%

<sup>1</sup> Bij- en afboekingen op papier en/of elektronische afschriften.

### Online aankopen

Respondenten is ook gevraagd om hun zelfstandigheid aan te geven op het gebied van aankopen via het internet (zie Tabel 3.3).

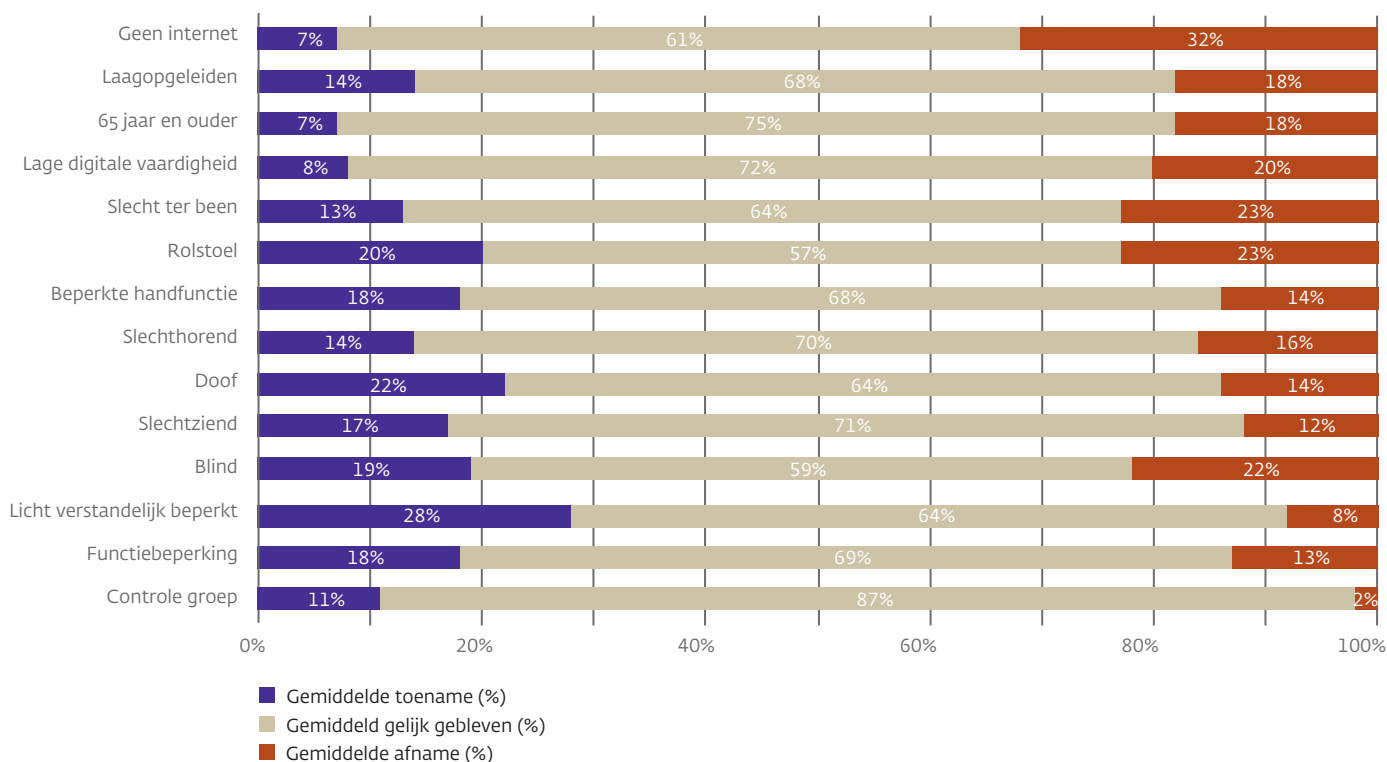
In de controlegroep met gemiddelde betalers is wederom een hoge mate van zelfstandigheid (96%) te zien. Voor respondenten die blind zijn, is dit percentage echter erg laag (46%, niet in de Tabel 3.3 uitgesplitst opgenomen, zie ook hoofdstuk 4). Het lijkt erop dat online betaaldiensten

(nog) niet genoeg zijn afgestemd voor mensen met een ernstige visuele beperking. Respondenten met een lage digitale vaardigheid geven het vaakst aan dat zij dit volledig uit handen hebben gegeven.

### Stedelijkheid

In de enquête is ook gevraagd naar de mate van stedelijkheid waar de respondenten woonachtig zijn. Met deze informatie kunnen de verschillen tussen de stad en de regio worden weergegeven. In niet-stedelijke gebieden

Figuur 3.2 Verandering in zelfstandigheid ten opzichte van 3 jaar geleden



Tabel 3.3 Zelfstandigheid bij online aankopen

% respondenten die aangeven de taak zelfstandig te doen.

	Laag- opgeleiden	65 jaar en ouder	Lage digitale vaardigheid	Functie- beperking	Controle- groep
Zelfstandig	75%	83%	61%	76%	96%
Met hulp van anderen	20%	14%	26%	20%	3%
Volledig uit handen gegeven	5%	3%	13%	4%	1%

ligt de zelfstandigheid over het algemeen lager dan in de stedelijke gebieden, met uitzondering van het betalen in een fysieke winkel en internetbankieren. Als voorbeeld, 75% van de respondenten uit zeer stedelijke gebieden zegt zelfstandig een bankrekening te kunnen openen, terwijl dit in niet stedelijke gebieden 69% is. In 2016 was dit nog omgedraaid. Toen kon 78% van de respondenten uit niet-stedelijke gebieden dit zelf, tegenover 76% van de respondenten uit zeer stedelijke gebieden. Er is dus een daling in zelfstandigheid te zien voor respondenten uit niet-stedelijke gebieden.



### 3.3 Betaalgedrag aan de kassa en bij toegezonden rekeningen

In deze paragraaf wordt gekeken naar de ontwikkelingen op het gebied van betaalmiddelen voor aankopen op fysieke locaties buiten de deur, zoals bijvoorbeeld in winkels of in horeca. Ook wordt gekeken naar hoe mensen toegezonden rekeningen (per post of digitaal) betalen.

Over het algemeen zien we dat consumenten aangeven aan de kassa vooral gebruik te willen maken van een betaalpas (al dan niet contactloos), contant geld of een creditcard. Het aantal contante betalingen neemt al jaren af, maar 89% van alle respondenten geeft aan nog wel eens betalingen buiten de deur te doen met contant geld. De respondenten is gevraagd om aan te geven welk betaalmiddel hun voorkeur krijgt voor betalingen van minder dan 15 euro, zie Figuur 3.3.

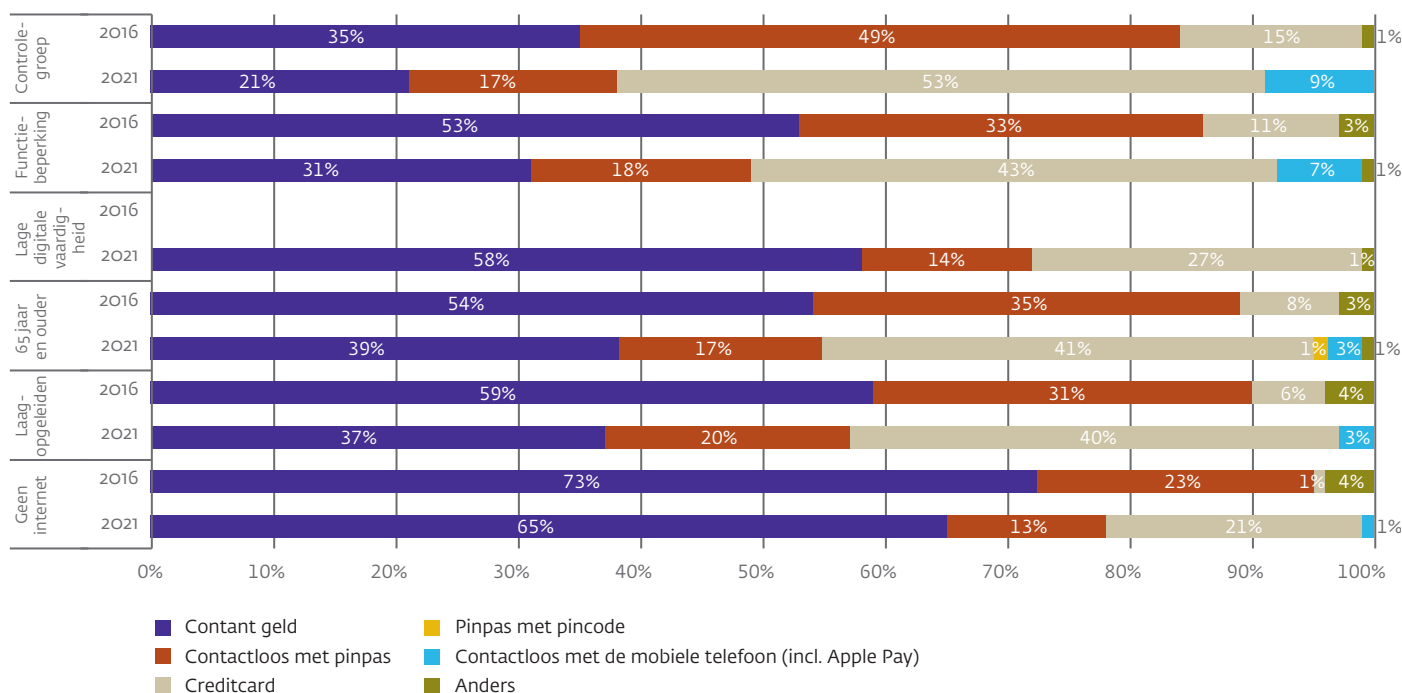
Hier komt duidelijk naar voren dat contant geld en de traditionele wijze van pinnen (insteken van de betaalpas in de betaalautomaat en invoeren van de pincode) minder populair zijn geworden, terwijl contactloos betalen met de betaalpas juist meer gebruikt wordt dan ten opzichte van 2016. Er zitten echter grote verschillen tussen de

groepen. Zo'n 65% van de niet-internet gebruikers geeft de voorkeur aan contante betaling, terwijl dit bij de controle groep slechts 21% is. Voor contactloze betalingen met betaalpas zien wij juist een laag percentage voor de eerstgenoemde groep, terwijl meer dan de helft van de gemiddelde betalers een voorkeur heeft voor dit betaalmiddel. Contactloos betalen met een mobiele telefoon is relatief weinig het voorkeursbetaalmiddel voor bedragen onder de 15 euro.

Er is in de enquête ook uitgevraagd hoe respondenten éénmalige facturen betalen, die zij thuisgestuurd krijgen, per post of per e-mail, zie Tabel 3.4.

Elke respondent kon maximaal drie manieren om te betalen kiezen. In de controle groep zijn de drie meest genoemde manier: via internetbankieren (62%), via de mobiel bankieren app (55%) of via iDEAL met of zonder QR code (41%). Onder de kwetsbare groepen worden nog relatief vaak papieren overschrijving en acceptgiro's gebruikt, voornamelijk in de groep zonder internet en respondenten met een lage digitale vaardigheid. Voor deze groepen zijn dit nog steeds belangrijke betaalmiddelen.

Figuur 3.3 Voorkeursbetaalmiddel voor betaling aan de kassa onder de 15 euro



**Tabel 3.4 Wijze waarop éénmalige facturen betaald worden, die thuisgestuurd worden via post of e-mail**

De percentages van 2016 staan tussen haakjes, mits berekend in dat jaar.

	Geen internet	Laag-opgeleid	65 jaar en ouder	Lage digitale vaardigheid	Functiebeperking	Controlegroep
Overschrijving via internetbankieren via desktop of laptop	1% (1%)	49% (59%)	64% (56%)	29%	57% (56%)	62% (80%)
Overschrijving via mobielbankieren via app op tablet en/of mobiele telefoon	1% (1%)	37% (8%)	30% (5%)	17%	41% (9%)	55% (20%)
Een acceptgiro	37% (60%)	16% (21%)	20% (25%)	29%	15% (24%)	9% (8%)
Een éénmalige incasso / machtiging	16% (9%)	12% (7%)	13% (7%)	16%	16% (7%)	13% (5%)
Een papieren overschrijvingsformulier per post	61% (57%)	13% (21%)	15% (25%)	39%	10% (22%)	6% (5%)
Een telefonische overmaking	3% (2%)	3% (2%)	2% (1%)	2%	4% (2%)	1% (0%)
iDEAL/ iDEAL met QR-code	3%	26%	25%	9%	32%	41%
Een contante betaling	3% (0%)	4% (0%)	3% (1%)	4%	3% (0%)	1% (0%)
Anders, namelijk:	13%	6%	3%	7%	3%	0%

### 3.4 Betaalgedrag op internet

Net als in 2016 zijn iDEAL en creditcard de betaalproducten waar de sterkste voorkeur naar uit gaat voor het doen van aankopen op het internet. Bij de meeste groepen is de voorkeur voor het gebruik van de creditcard licht toegenomen. Dit zou kunnen worden veroorzaakt doordat sommige (buitenlandse) webwinkels alleen creditcards accepteren. Verder komt voort uit de enquête dat iDEAL en overschrijven via internetbankieren minder de voorkeur hebben dan vijf jaar geleden. Dit komt waarschijnlijk door de stijging van de voorkeur voor betalen met een creditcard maar ook door de komst van de nieuwe betaaldiensten zoals Klarna, AfterPay en Apple Pay. Van deze drie genoemde betaaldiensten geven de meeste respondenten de voorkeur aan AfterPay, terwijl Apple Pay bijna niet wordt genoemd.

In lijn met de verwachting loopt de voorkeur voor het gebruik van (papier) Acceptgiro's verder terug, met als uitzondering de zeer slechthorende/dove respondenten. Deze groep laat een stijging van 5%-punt zien ten opzichte van 2016.

Uit de enquête blijkt dat respondenten vaker dan in 2016 producten of diensten via internet kopen, eventueel met hulp van anderen. Het aandeel mensen dat aankopen doet via internet is over de hele line toegenomen. De gemiddelde betaler koopt het vaakst een product of dienst via internet, samen met de groepen beperkte handfunctie, slechtzienden en doven. Mensen met een lage digitale vaardigheid kopen het minst vaak online.

Over het algemeen vinden respondenten online bank gerelateerde activiteiten lastiger om uit te voeren dan algemene dingen zoals een e-mail sturen. In Tabel 3.6 geeft per groep het percentage weer van de respondenten dat aangeeft deze taak erg gemakkelijk of gemakkelijk te vinden.

Er is een duidelijk verschil tussen de controlegroep en de verschillende aandachtsgroepen. In de controlegroep vindt minimaal 90% van de respondenten de taken gemakkelijk. Zwaar visueel beperkten respondenten scoren het laagst, slechts 45% van de respondenten uit deze groep vindt het gemakkelijk om een factuur te betalen via internetbankieren. Ook in de groepen licht verstandelijk beperkten en mensen met een lage digitale vaardigheid geeft minder dan 70% van de respondenten aan dit (erg) gemakkelijk te vinden. In de controlegroep is dit percentage 95%.

Respondenten met een beperkte handfunctie (80%), die in een rolstoel zitten (77%) of tot de groep 65 jaar en ouder (76%) behoren, vinden het gebruik van internetbankieren relatief gemakkelijk vergeleken met andere kwetsbare groepen. Dit zou een indicatie kunnen zijn dat de digitalisering van betalingsverkeer voor deze groepen een positieve invloed heeft op het doen van bankzaken.

De respondenten die aangeven geen gebruik te maken van internetbankieren en/of mobielbankieren is gevraagd naar de voornaamste redenen om hier geen gebruik van te maken. Internetbankieren wordt gezien als te moeilijk vanwege de hoeveelheid handelingen of vanwege een functiebeperking. Een andere reden is dat internet-



**Tabel 3.5 Voorkeursbetaalmiddel voor online aankopen**

De percentages van 2016 staan tussen haakjes, mits berekend in dat jaar.

	Laag- opgeleiden	65 jaar en ouder	Lage digitale vaardigheid	Functie- beperking	Controle- groep
IDEAL	63% (74%)	65% (71%)	55%	65% (75%)	67% (83%)
Creditcard	8% (6%)	13% (11%)	9%	8% (5%)	13% (6%)
Paypal	5% (4%)	4% (3%)	7%	6 (3%)	5% (4%)
Acceptgiro's	2% (6%)	1% (4%)	2%	1% (3%)	1% (3%)
Overschrijving via internetbankieren	5% (7%)	5% (8%)	6%	3% (9%)	1% (2%)
Overschrijving via papieren overschrijvings- formulier	3% (1%)	2% (1%)	6%	2% (1%)	0% (0%)
Klarna	0%	2%	1%	3%	4%
AfterPay	7%	5%	6%	5%	6%
Apple Pay	0%	0%	0%	1%	1%
Contant betalen bij ophalen of levering	2%	2%	3%	1%	1%

**Tabel 3.6 Hoe gemakkelijk de volgende activiteiten kunnen worden uitgevoerd**

% respondenten die het antwoord erg gemakkelijk of gemakkelijk geeft

	Laag- opgeleiden	65 jaar en ouder	Lage digitale vaardigheid	Functie- beperking	Controle- groep
<i>Algemeen</i>					
Het ontvangen en versturen van een e-mail	88%	89%	70%	88%	97%
Het gebruik van social media	73%	72%	55%	77%	92%
Kranten, nieuwsbladen, tijdschriften downloa- den of lezen via internet	73%	66%	45%	69%	90%
<i>Betalen</i>					
Via internetbankieren een rekening betalen	73%	76%	47%	72%	95%
Via de mobielbankieren app een betaling doen	73%	67%	47%	72%	91%
Via internet een bestelling plaatsen in een webshop	69%	68%	44%	69%	94%

bankieren als onveilig wordt ervaren en dat privacy een belangrijke rol speelt hierin. Voor mobielbankieren zijn vergelijkbare redenen genoemd. Daarbovenop komt dat de app slecht leesbaar is voor bepaalde groepen en dat niet iedereen een smartphone heeft waar de app op gedownload kan worden. Sommige respondenten geven aan dat zij te oud zijn om dit nog te leren.

### 3.5 Waardering contant geld en perceptie acceptatie

76% van de respondenten uit de controlegroep geeft aan wel eens contant geld te halen of te laten halen. Voor de andere groepen ligt dit percentage hoger, met uitzondering van de licht verstandelijk beperkten (72%). Respondenten met een lage digitale vaardigheid (91%) en respondenten zonder internet (95%) nemen relatief gezien het vaakst contant geld op. De meeste respondenten geven echter aan één keer of minder dan één keer per maand contant geld op te nemen. 81% van de respondenten vindt dat de mogelijkheid om te betalen met contant geld er altijd zou moeten zijn.



**Tabel 3.7 In hoeverre respondenten – die ooit geweigerd zijn om met contant geld te betalen – het vervelend vinden wanneer contant geld niet wordt geaccepteerd**

De percentages van 2016 staan tussen haakjes, mits berekend in dat jaar.

	Geen internet	Laag-opgeleiden	65 jaar en ouder	Lage digitale vaardigheid	Functiebeperking	Controlegroep
Helemaal niet vervelend	6% (15%)	7% (13%)	6% (10%)	6%	5% (10%)	4% (25%)
Niet erg vervelend	6% (11%)	14% (17%)	12% (22%)	6%	16% (16%)	14% (32%)
Enigszins vervelend	22% (26%)	28% (35%)	15% (27%)	13%	31% (32%)	24% (26%)
Erg vervelend	17% (11%)	14% (13%)	18% (16%)	19%	16% (17%)	19% (12%)
Heel erg vervelend	50% (37%)	38% (23%)	49% (23%)	56%	32% (25%)	39% (6%)

In de enquête is gevraagd hoe vervelend respondenten het vinden wanneer contant geld niet geaccepteerd wordt, zie Tabel 3.7. Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die hebben aangegeven dat zij wel eens meemaken dat contant geld niet wordt geaccepteerd. Ter illustratie, mensen in een rolstoel maken dit het vaakst mee van alle groepen (49% maakt dit wel eens mee) en in de controle groep is dit percentage 32%. Gemiddeld over alle groepen betreft dit 36% van alle respondenten.

Hoewel contant geld minder vaak wordt gebruikt dan in 2016 blijkt uit de enquête dat respondenten het vervelender vinden wanneer contant geld niet geaccepteerd wordt ten opzichte van 2016. De vraag is voorgelegd aan mensen die ooit de mogelijkheid contant te betalen geweigerd zijn. Bij alle respondenten – dus ook de controlegroep – ligt het percentage dat dit in meerdere of mindere mate vervelend vindt (door de categorieën 'enigszins vervelend', 'erg vervelend' en 'heel erg vervelend' samen te nemen) boven de 80%. Vooral bij de groepen respondenten zonder internet, niet digitaal vaardige respondenten, 65 plussers en mensen die slecht ter been zijn, zijn er veel respondenten die dit in meerdere of mindere mate vervelend vinden.

### 3.6 Perceptie bereikbaarheid bankkantoren en geldautomaten

Ongeveer een derde van alle respondenten geeft aan dat zij in de afgelopen zes maanden minimaal één keer fysiek een bankkantoor hebben bezocht. Dit percentage ligt hoger voor mensen met een functiebeperking (37%) en lager voor de controlegroep (27%). In 2016 lagen de

percentages echter een stuk hoger, namelijk 62% voor mensen met een functiebeperking en 54% voor de gemiddelde betaler (in 2016 werd gevraagd naar de afgelopen drie in plaats van zes maanden).

Hieruit blijkt dat mensen minder vaak fysiek naar een bankkantoor gaan.

Iets meer dan de helft van de respondenten schat de afstand van zijn of haar huis tot het dichtstbijzijnde bankkantoor minder dan drie kilometer (Tabel 3.8). Over het algemeen schatten respondenten de afstand verder in dan in 2016. Steeds minder respondenten schatten de afstand op minder dan 500 meter. De grootste dalingen bij mensen die de afstand lager dan 500 meter inschatten, zijn te zien voor de groep slechthorenden, doven, slechtzienden en mensen zonder internet. Bij de groep zonder internet is het percentage, waar de afstand verder dan tien kilometer wordt geschat, met 7%-punt gestegen. Zo'n 26% tot 36% schat de afstand nog altijd meer dan 5 kilometer in.

De stedelijkheidsgraad speelt een belangrijke rol in de schatting van de afstand van huis tot het bankkantoor. Van de respondenten die wonen in zeer stedelijke gebieden schat 14% (8% in 2016) de afstand groter dan 5 kilometer, terwijl dit percentage voor respondenten uit niet stedelijke gebieden op 62% ligt (60% in 2016). Dit laat een groot verschil zien, maar dit verschil is vergelijkbaar met de verschillen in 2016.



**Tabel 3.8** Geschatte afstand tot dichtstbijzijnde bankkantoor, waar de respondent de belangrijkste betaalrekening houdt

De percentages van 2016 staan tussen haakjes, mits berekend in dat jaar.

	Geen internet	Laag-opgeleiden	65 jaar en ouder	Lage digitale vaardigheid	Functiebeperking	Controlegroep
< 500 meter	4% (12%)	5% (7%)	4% (8%)	3%	4% (9%)	5% (7%)
500m - 1 km	20% (23%)	20% (17%)	16% (21%)	18%	18% (18%)	13% (15%)
1 - 3 km	28% (30%)	30% (31%)	30% (28%)	28%	31% (34%)	31% (31%)
3 - 5 km	17% (10%)	19% (18%)	18% (20%)	16%	19% (17%)	23% (19%)
5 - 10 km	15% (15%)	14% (17%)	19% (13%)	21%	16% (12%)	16% (18%)
> 10 km	17% (10%)	12% (11%)	13% (11%)	15%	12% (11%)	12% (9%)

**Tabel 3.9** Is het gemakkelijk om de afstand tot het bankkantoor te overbruggen?

De percentages van 2016 staan tussen haakjes, mits berekend in dat jaar.

	Geen internet	Laagopgeleiden	65 jaar en ouder	Lage digitale vaardigheid	Slecht ter been	Rolstoel	Beperkte handfunctie
Ja	51% (72%)	60% (71%)	58% (92%)	55%	49% (75%)	52% (72%)	59% (77%)
Nee	49% (28%)	40% (29%)	42% (8%)	45%	51% (25%)	48% (28%)	41% (23%)

	Slechthorend	Doof	Slechtziend	Blind	Licht verstandelijk gehandicapt	Functiebeperking	Controlegroep
Ja	66% (87%)	69% (87%)	66% (90%)	48% (73%)	68%	63% (70%)	86% (90%)
Nee	34% (13%)	31% (13%)	34% (10%)	52% (27%)	32%	37% (30%)	14% (10%)

Voor alle groepen zien wij een daling met betrekking tot hoe gemakkelijk het is om de afstand tot het bankkantoor te overbruggen (Tabel 3.9). Dit kan te maken hebben met het feit dat er een aantal bankkantoren zijn gesloten en dat de afstand dus ook groter is. Dit betekent ook dat het bijvoorbeeld voor mensen zonder auto het moeilijker kan zijn om het bankkantoor te bereiken. Dit wordt als reden gegeven voornamelijk door mensen die slecht ter been zijn, mensen zonder internet en licht verstandelijk beperkten.

Respondenten schatten de afstand tot de dichtstbijzijnde geldautomaat (Tabel 3.10) kleiner in dan de afstand tot het bankkantoor, maar ook deze afstand wordt gemiddeld genomen verder ingeschat dan in 2016. In de zeer stedelijke gebieden schatten alle respondenten de afstand minder dan 5 kilometer, terwijl 18% van de respondenten uit niet stedelijke gebieden de afstand meer dan 5 kilometer inschat. Afgezet tegen het gegeven dat 0,22% van inwoners van Nederland wonen in een postcodegebied dat verder van 5 kilometer hemelsbreed van een geldautomaat ligt (zie Tabel 2.2) is dit hoog.

**Tabel 3.10** Geschatte afstand tot dichtstbijzijnde geldautomaat

De percentages van 2016 staan tussen haakjes, mits berekend in dat jaar.

	Geen internet	Laag-opgeleiden	65 jaar en ouder	Lage digitale vaardigheid	Functie-beperking	Controle-groep
< 500 meter	25% (23%)	23% (30%)	19% (34%)	18%	18% (33%)	19% (30%)
500m - 1 km	33% (42%)	37% (38%)	43% (36%)	35%	38% (38%)	38% (42%)
1 - 3 km	27% (24%)	27% (22%)	31% (19%)	34%	29% (21%)	31% (22%)
3 - 5 km	6% (8%)	9% (6%)	5% (6%)	9%	11% (5%)	8% (4%)
5 - 10 km	5% (3%)	2% (3%)	2% (3%)	4%	3% (2%)	4% (2%)
> 10 km	4% (0%)	1% (1%)	0% (0%)	0%	1% (1%)	1% (0%)

**Tabel 3.11** Voornaamste redenen om een bankkantoor te bezoeken

De percentages van 2016 staan tussen haakjes, mits berekend in dat jaar.

	Geen internet	Laag-opgeleiden	65 jaar en ouder	Lage digitale vaardigheid	Functie-beperking	Controle-groep
Persoonlijk contact	42% (21%)	35% (17%)	40% (29%)	36%	31% (21%)	27% (18%)
Betere informatie voorziening	21% (18%)	21% (18%)	24% (24%)	26%	21% (19%)	14% (11%)
Ik heb geen toegang tot internet- en/of mobielbankieren	21% (3%)	9% (1%)	6% (3%)	19%	9% (0%)	5% (1%)
Sommige zaken kunnen alleen op de bank worden afgehandeld	13% (25%)	15% (19%)	20% (17%)	12%	22% (21%)	23% (27%)
De klantenservice is niet goed te bereiken	8% (0%)	8% (0%)	6% (1%)	10%	9% (0%)	5% (0%)
De klantenservice begrijpt mijn vragen niet of kan mij niet helpen	13% (0%)	9% (0%)	2% (0%)	15%	11% (0%)	5% (0%)
Het regelen van bankzaken die niet via internet- en/of mobielbankieren kunnen worden afgehandeld	4% (12%)	8% (12%)	19% (11%)	13%	18% (12%)	22% (18%)
Opnemen/Ophalen van contant geld	42% (48%)	44% (27%)	47% (30%)	40%	33% (31%)	29% (18%)
Geld storten	8% (1%)	18% (11%)	17% (9%)	11%	23% (7%)	36% (22%)

In Tabel 3.11 staan de meest genoemde redenen om naar het bankkantoor te gaan, door de respondenten die in de afgelopen zes maanden minimaal een keer een bankkantoor hebben bezocht. In alle groepen is het aantal respondenten dat aangeeft naar een bankkantoor te gaan voor persoonlijk contact gestegen ten opzichte van 2016.

Respondenten zeggen ook vaker naar een bankkantoor te gaan voor problemen met de klantenservice (onbereikbaarheid of wanneer zij niet kunnen helpen), omdat ze geen toegang hebben tot internet- en/of mobielbankieren en het opnemen van contant geld.

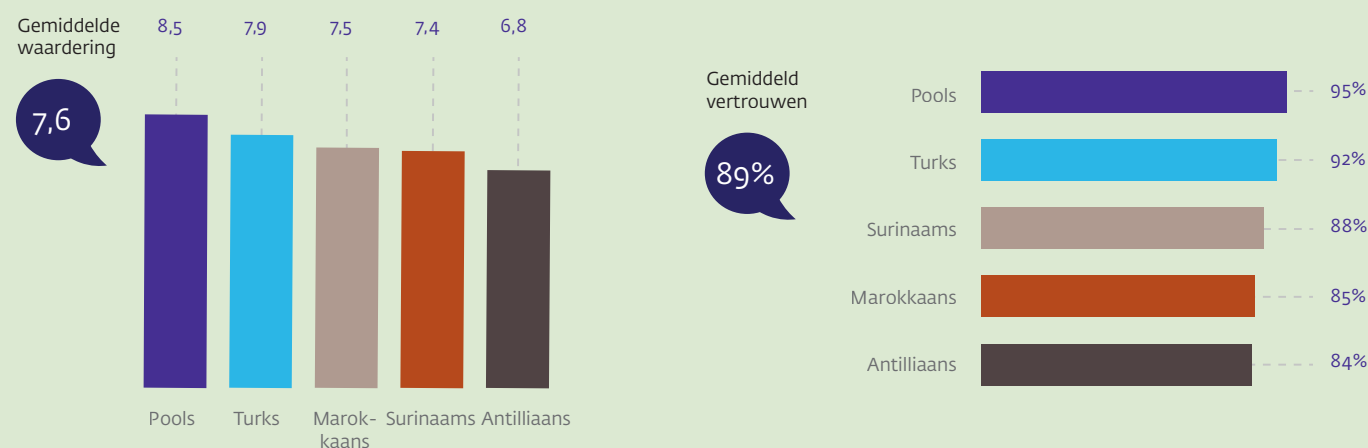
### Box 1 Nieuwe Nederlanders over betalen

Bereikbaarheidsmonitoren uit eerdere jaren gingen niet in op de vraag hoe nieuwe Nederlanders betaaldiensten afnemen. Dat heeft onder andere te maken met het lastig kunnen betrekken van eerste generatie migranten bij het invullen van vragenlijsten. In 2009 heeft DNB eenmalig een verdiepend onderzoek gedaan naar nieuwe Nederlanders en betaalgedrag<sup>1</sup>. Daaruit bleek dat nieuwe Nederlanders een grotere voorkeur voor contant geld hadden, vooral om goed overzicht over de uitgaven te houden. Tegelijk werd de pinpas hoog gewaardeerd.

In 2019 heeft Betaalvereniging Nederland het onderzoek *Beleving betalingsverkeer door nieuwe Nederlanders* gepubliceerd. Daaruit blijkt dat Nieuwe Nederlanders – Poolse, Turkse, Marokkaanse, Surinaamse en Antilliaanse Nederlanders – gemiddeld net zo positief zijn over – en evenveel vertrouwen hebben in – het betalingsverkeer als de gemiddelde Nederlander. Ze scoren het betalingsverkeer gemiddeld met een 7,6 en 89% van de respondenten geeft aan vertrouwen te hebben in het Nederlandse betalingsverkeer.

Wel zijn er wat verschillen tussen de verschillende groepen Nieuwe Nederlanders (zie Figuur 1). Zo zijn Turkse en Poolse Nederlanders het meest positief over en hebben ze het meeste vertrouwen in het Nederlandse betalingsverkeer. Antilliaanse Nederlanders zijn daarentegen het minst positief en hebben het minste vertrouwen in het Nederlandse betalingsverkeer.

Figuur 1 Nieuwe Nederlands: Beoordeling van en vertrouwen in het Nederlandse betalingsverkeer<sup>2</sup>



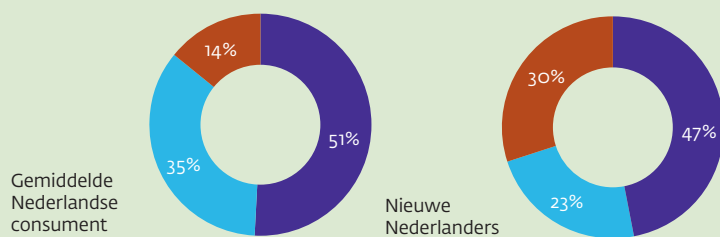
Nieuwe Nederlanders hebben nog steeds een relatief grote voorkeur voor contant betalen in vergelijking met de gemiddelde Nederlander (zie Figuur 2). Het verschil is wel kleiner geworden ten opzichte van een eerdere meting van Betaalvereniging Nederland in 2006 (onder Marokkaanse, Turkse, Surinaamse en Antilliaanse Nederlanders). Poolse Nederlanders hebben een uitgesproken voorkeur voor pinnen, meer nog dan een gemiddelde Nederlander.

1 [https://archieff20.archiefweb.eu/archives/archiefweb/20190402093006/https://www.dnb.nl/en/binaries/Onderzoek%20betaalgedrag%20allochtonen\\_tcm47-231657.pdf?2020102820](https://archieff20.archiefweb.eu/archives/archiefweb/20190402093006/https://www.dnb.nl/en/binaries/Onderzoek%20betaalgedrag%20allochtonen_tcm47-231657.pdf?2020102820).

2 [https://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiypY7us9\\_uAhUG1RoKHclFCbsQFjAAegQIAhAC&url=https%3A%2F%2Fwww.betaalvereniging.nl%2Fwp-content%2Fuploads%2FInfographic-nieuwe-Nederlanders.pdf&usg=AOvVawoMvOsE7lOsHffuORCojgeJ](https://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiypY7us9_uAhUG1RoKHclFCbsQFjAAegQIAhAC&url=https%3A%2F%2Fwww.betaalvereniging.nl%2Fwp-content%2Fuploads%2FInfographic-nieuwe-Nederlanders.pdf&usg=AOvVawoMvOsE7lOsHffuORCojgeJ).



Figuur 2 Betaalvoorkeuren gemiddelde Nederlander<sup>3</sup> en nieuwe Nederlanders



Ik betaal het liefst...

- Alles met pinpas
- Met pin, behalve kleine bedragen
- Contant

Ongeveer een vijfde van de nieuwe Nederlanders doet niet aan internet- of mobiel bankieren. Vooral alleen internetbankieren wordt relatief weinig gebruikt. Opvallend is dat nieuwe Nederlanders vaker alleen mobiel bankieren, waar de gemiddelde Nederlandse consument vaker alleen voor internetbankieren kiest. Binnen de groep nieuwe Nederlanders springen de Poolse Nederlanders in het oog met slechts 5% van hen zonder internet- of mobiel bankieren. Daartegenover staat dat een op de vier Marokkaanse Nederlanders geen internet- of mobiel bankieren gebruikt. Dit kan samenhangen met de lagere digitale vaardigheid en meer laaggeletterdheid van vooral de oudere groep Marokkaanse Nederlanders.

<sup>3</sup> Gebaseerd op perceptie betalingsverkeer uit het algemene consumentenonderzoek uit 2018 uitgevoerd door Dacclé in opdracht van Betaalvereniging Nederland.



## 4. Uitgezicht: consumentenenquête toegelicht per kwetsbare groep

Waar in hoofdstuk 3 per thema kwetsbare groepen vergeleken worden, wordt in hoofdstuk 4 per kwetsbare groep beschreven hoe ze scoren in consumentenenquête op alle thema's. Het gaat om de volgende doelgroepen:

- a. Geen internet
- b. Lage digitale vaardigheid
- c. 65 jaar en ouder
- d. Laagopgeleiden
- e. Slecht ter been
- f. Rolstoel
- g. Doof/zeer slechthorend
- h. Blind/zeer slechtziend
- i. Beperkte handfunctie
- j. Slechtziend
- k. Slechthorend
- l. Verstandelijke beperking

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste en meest opvallende resultaten van de consumenten enquête samengevat. De details zijn te vinden in bijlage 3.

### Geen internet

Voor de groep zonder internet blijkt de digitalisering van betalen een probleem. De zelfstandigheid loopt enorm terug en deze groep geeft het vaakst het doen van bankzaken volledig uit handen. Het is van belang dat betaalmiddelen zoals Acceptgiro's en papieren overschrijvingen in gebruik blijven, zodat ook deze mensen (zelfstandig) betalingen kunnen uitvoeren.

### Lage digitale vaardigheid

De groep lage digitale vaardigheid is nieuw voor de Bereikbaarheidsmonitor 2021 en is niet meegenomen in eerdere monitoren. De respondenten met een lage digitale vaardigheid hebben moeite met de digitalisering van betalingsverkeer en dat is terug te zien in de resultaten van de enquête. De zelfstandigheid over de afgelopen drie jaar is op bijna alle onderdelen meer afgenomen dan toegenomen. Daarbovenop, heeft deze groep, gemiddeld gezien, de laagste tevredenheidsscores. De afstand tot het bankkantoor wordt relatief ver ingeschat en bijna de helft vindt deze afstand moeilijk te overbruggen. Contant geld, papieren overschrijvingen en Acceptgiro's zijn nog erg belangrijke betaalmiddelen voor deze groep.

### 65 jaar en ouder

De zelfstandigheid in deze groep is teruggelopen ten opzichte van 2016. Voor de 65-plussers is de tevredenheid vooral gedaald voor diensten die gerelateerd zijn aan de daling van het aantal bankkantoren en geldautomaten in Nederland. Zo is de tevredenheid over de afstand tot het bankkantoor gedaald van 7,2 in 2016 naar 5,8 in 2021.

### Laagopgeleid

Hoewel de zelfstandigheid en tevredenheid is teruggelopen over de afgelopen jaren, scoort de groep laagopgeleiden gemiddeld gezien en relatief aan andere kwetsbare groepen redelijk goed. Analoge betaalmiddelen zijn minder relevant geworden, maar worden nog steeds gebruikt. Het is belangrijk om de zelfstandigheid van deze groep te blijven monitoren en om te zorgen dat deze niet verder terugloopt.

### Slecht ter been

Over het algemeen blijkt dat mensen die slecht ter been zijn moeite hebben met de digitalisering van betalingsverkeer. Zo worden éénmalige facturen nog relatief (in vergelijking met andere groepen) vaak met acceptgiro's of papieren overschrijvingen betaald en vindt 50% van de respondenten het heel erg vervelend wanneer contant geld niet wordt geaccepteerd, wat relatief hoog is. Daarbovenop heeft 11% het verrichten van bankzaken volledig uit handen gegeven, wat in vergelijking met andere groepen hoog is.

### Rolstoel gebonden

Voor de groep rolstoel gebonden zien we een grote daling in zelfstandigheid wat betreft het opnemen van contant geld en het doen van aankopen in fysieke winkels. Deze groep het vaakst naar een bankkantoor, ten opzichte van de andere groepen, door problemen met de klantenservice. Over het algemeen is de tevredenheid voor verschillende bank- en betaaldiensten relatief laag.



### Doof of zeer slechthorend

De groep doof of zeer slechthorend is in de afgelopen jaren, in het algemeen, zelfstandiger geworden. Bijvoorbeeld, waar in 2016 nog 10% het afhandelen van bankzaken volledig uit handen gaf, is dit in 2021 afgenomen tot 0%. Daartegenover staat dat deze groep geen positieve veranderingen laat zien met betrekking tot tevredenheid over de afgelopen jaren. Doven en zeer slechthorenden bezoeken het vaakst een bankkantoor, waar persoonlijk contact één van de belangrijkste redenen is.

### Blind of zeer slechtziend

Op gebied van betalen in Nederland gaat het niet goed voor blinden en zeer slechtzienden. Ze zijn één van de meest ontevreden groepen waar het gaat om algemene tevredenheid en laten ook bij bijna alle uitgevraagde specifieke bank- en betaaldiensten een daling in tevredenheid zien. De zelfstandigheid van blinden en zeer slechtzienden is verder teruggelopen, terwijl deze in 2016 ook al erg laag was ten opzichte van andere groepen. Slechts 38% van de respondenten kan zelfstandig contant geld opnemen, tegenover 98% in de controle groep.

### Beperkte handfunctie

De groep beperkte handfunctie is een van de meest tevreden onder alle kwetsbare groepen. Ten opzichte van eerdere jaren gaat de zelfstandigheid vooruit voor bijna alle gevraagde diensten. Al met al, geeft deze groep een relatief positief beeld, maar scoort wel slechter dan de respondenten uit de controle groep.

### Slechthorend

71% van de respondenten uit de groep slechthorend regelt zijn of haar bankzaken zelfstandig, het hoogste percentage van de kwetsbare groepen. Mobielbankieren wordt een stuk minder vaak gebruikt voor éénmalige rekeningen in vergelijking tot de controle groep.

### Slechtziend

De zelfstandigheid van de groep slechtziend is redelijk stabiel gebleven over de afgelopen jaren, hoewel 25% aangeeft een toename te zien in zelfstandigheid bij het doen van aankopen in een webwinkel. Gemiddeld gezien zijn slechtzienden tevreden over bank- en betaaldiensten, in vergelijking tot andere kwetsbare groepen. Daarentegen gaat deze groep relatief vaak naar een bankkantoor, 43% van de respondenten heeft in de afgelopen zes maanden een bankkantoor bezocht.

### Licht verstandelijk beperkt

De groep licht verstandelijke beperkt is nieuw voor de Bereikbaarheidsmonitor van 2021 en is niet meegenomen in eerdere monitoren. Dankzij de vraag hoe respondenten zelf ervaren hoe hun eigen zelfstandigheid is veranderd over de afgelopen drie jaar, zijn er toch wat inzichten. Zo blijkt de zelfstandigheid op alle uitgevraagde onderdelen te zijn toegenomen. Licht verstandelijk beperkten verrichten hun bankzaken vaker met hulp van anderen dan zelfstandig. Ze zijn relatief tevreden over bank- en betaaldiensten, ze scoren algemene tevredenheid het hoogst van alle kwetsbare groepen. ● ● ● ● ●



## Bijlage 1 Onderzoeksmethodologie

Het doel van de Bereikbaarheidsmonitor 2021 is te toetsen in hoeverre de generieke bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten ten opzichte van de nulmeting in 2007 en de herhalingsmetingen in 2010, 2013 en 2016 is veranderd. Bereikbaarheid wordt hierbij geïnterpreteerd in termen van afstand tot een plaats waar betaaldiensten kunnen worden verricht, zoals een bankkantoor, terwijl toegankelijkheid betrekking heeft op bruikbaarheid van en tevredenheid over betaaldiensten. Ook de zelfstandigheid in de bruikbaarheid van deze diensten is een belangrijk onderwerp. Er gaat speciale aandacht uit naar de toegankelijkheid van betaaldiensten in relatie tot digitalisering.

Eigenlijk had het MOB een Bereikbaarheidsmonitor in 2021 moeten vaststellen, maar dit is om twee redenen uitgesteld. Ten eerste, omdat in 2018 naar aanleiding van de Bereikbaarheidsmonitor 2016 een verdiepend onderzoek heeft plaatsgevonden. Daardoor is er voor gekozen om het onderzoek in 2020 in plaats van 2019 uit te voeren. Vervolgens bleek het doen van onderzoek in verband met de algemene onzekerheid die aanvankelijk heerste rondom corona lastig en is de publicatie doorgeschoven naar 2021.

In eerdere monitoren is zowel een consumenten- als ondernemersonderzoek uitgevoerd. Vanwege de coronamaatregelen zijn horeca en non-food winkels sinds december 2020 gesloten. Daardoor is het onderzoek onder retailers naar de perceptie van de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten, zoals het afstorten van contant geld, niet van start gegaan. De kans dat ondernemers niet mee zouden werken, omdat ze andere dingen aan hun hoofd hebben dan het meewerken aan een enquête, was groot. Het voornemen is om het ondernemersonderzoek te starten als de lockdown voorbij is en in het najaar van 2021 te presenteren in het MOB.

Het consumentenonderzoek richt zich op consumenten van 18 jaar en ouder. De populatie van het onderzoek bestaat uit verschillende doelgroepen: mensen zonder internet, mensen met een lage digitale vaardigheid, mensen met een functiebeperking (hieronder vallen mensen die slecht ter been zijn of in een rolstoel zitten, blinden en (zeer) slechtzienenden, doven en (zeer) slechthorenden, mensen met een beperkte handfunctie, mensen met een licht verstandelijke beperking en mensen met een andere lichte, matige of ernstige lichamelijke handicap), laagopgeleiden, mensen van 65 jaar en ouder

en de gemiddelde betaler (de controle groep).

De enquête is uitgevoerd door het onderzoeksbureau Conclusr Research. De respondenten hebben de enquête online ingevuld of telefonisch beantwoord. Verschillende belangenverenigingen hebben hun leden opgeroepen om deel te nemen aan het onderzoek. De enquête is afgenomen in december 2020 en januari 2021. Het totaal aantal unieke respondenten is 1524. In de tabel hieronder staat per groep aangegeven hoeveel respondenten er in elke groep zitten.

Tabel 1 Aantal respondenten per doelgroep

Groep	Aantal respondenten
Geen internet	97
Laagopgeleid	230
65 jaar en ouder	337
Lage digitale vaardigheid	245
Slecht ter been	139
Rolstoel gebonden	98
Beperkte handfunctie	98
Slechthorend	157
Doof/Zeer slechthorend	100
Slechtziend	153
Blind/Zeer slechtziend	123
Licht verstandelijk beperkt	87
Functiebeperking	827
Controle groep / Gemiddelde consument	697

Bij het consumentenonderzoek is de steekproef geen afgeleide van de populatie, de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder, met uitzondering van de controlegroep die de gemiddelde betaler vertegenwoordigt. Bij de berekening van de percentages in de tabellen zijn dan ook enkel weegfactoren gebruikt voor de respondenten in de controlegroep. Er is gewogen op een combinatie van leeftijd en geslacht. Verder kunnen respondenten in meerdere groepen tegelijk zitten, bijvoorbeeld wanneer zij aangeven meerdere functiebeperkingen te ervaren. Het aantal unieke respondenten (1524) is daarom geen optelsom van de respondenten van alle groepen.





Het is mogelijk dat de resultaten van deze Bereikbaarheidsmonitor (deels) beïnvloed zijn door de coronacrisis en de bijbehorende maatregelen. Voor vragen over betalingen aan de kassa is hier rekening mee gehouden in de enquête. Respondenten zijn gevraagd om aan te geven of zij voor de coronacrisis zelfstandig betalingen aan de kassa deden. Daarbij komt dat er verschillende onderdelen zijn die minder beïnvloed zijn door corona, zoals betaalgedrag online. Desondanks, is de verwachting dat het beeld dat geschetst wordt in deze Bereikbaarheidsmonitor nog steeds relevant is, mede omdat de gevolgen van coronacrisis nog langere tijd voelbaar zullen zijn in de samenleving.

De Bereikbaarheidsmonitor 2021 is geschreven door Marie-Claire Broekhoff, Gé Cuijpers en Wouter Vinken, allen werkzaam bij De Nederlandsche Bank. ● ● ● ● ●



## Bijlage 2 Ontwikkelingen op het gebied van betaaldiensten

Een van de doelen van de Bereikbaarheidsmonitor 2021 is het in kaart brengen van de ontwikkelingen en trends op het gebied van toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten. Betaalinnovaties kunnen een significante impact hebben op de veiligheid, betrouwbaarheid en efficiëntie van het betalingsverkeer, maar ook op de toegankelijkheid en bereikbaarheid. Dit is de reden dat het MOB in 2015 samen met DNB de "Visie op innovaties in het betalingsverkeer & de rol van DNB en het MOB" heeft opgesteld en gepubliceerd. Deze visie beschrijft de impact van innovaties en licht onder meer de rol van MOB in dat kader toe. Het MOB beoordeelt innovaties (mits verwacht wordt dat die een grote rol van betekenis in het Nederlandse betalingsverkeer kunnen gaan spelen) aan de hand van het in 2015 opgestelde beoordelingskader (met criteria als efficiency, veiligheid en toegankelijkheid). Het MOB kan eventueel besluiten innovaties te beïnvloeden. Mogelijk wordt 'card tokenization' – een belangrijke ontwikkeling voor op debit- en creditcard-gebaseerde betalingen – tegen het beoordelingskader gelegd.

### PSD2

Één van de ontwikkelingen die de markt voor betaaldiensten de laatste jaren heeft beïnvloed is de herziene richtlijn betaaldiensten (PSD2). Zo verplicht PSD2 marktpartijen bijvoorbeeld bij de meeste betalingen tot sterke cliëntauthenticatie (ook wel tweefactor-authenticatie). Dat houdt in dat een klant bij een betaling zich met minimaal twee van de volgende drie factoren moet authenticeren: iets wat hij weet (bijvoorbeeld een pincode), iets wat hij bezit (bijvoorbeeld een mobiele telefoon), of iets wat hij inherent is (bijvoorbeeld een vinger(afdruk)). In Nederland vond de meerderheid van betalingen, zoals bij het gebruik van een betaalkaart of bij iDEAL, al plaats via sterke cliëntauthenticatie. Uitzondering waren online creditcardbetalingen. Daar is sterke cliëntauthenticatie inmiddels ook geïntroduceerd.

Een ander gevolg van PSD2 is de introductie van twee nieuwe betaaldiensten, betaalinitiatie- en rekeninginformatiediensten. Het gaat hierbij om diensten waarbij-geautoriseerde – derde partijen, indien een klant om de dienst verzoekt, toegang kan verkrijgen tot een betaalrekening van die klant bij een bank (of andere betaal-dienstverleners die betaalrekeningen mogen aanbieden, zoals betaal- en elektronisch geldinstellingen). De klant moet uitdrukkelijk toestemming geven aan de derde partij voor toegang tot de betaalrekening.

Bij rekeninginformatiediensten krijgt een derde partij toegang tot betaalrekeningen om de informatie die daarop staat te gebruiken om de klant beter inzicht te geven in zijn betalingen, zoals kosten van abonnementen, waarbij de derde partij bespaartips kan geven of kan adviseren bij het helpen voorkomen van schulden.

Bij betaalinitiatiediensten krijgt de derde partij de mogelijkheid om namens een klant een betaling te initiëren bij de bank, bijvoorbeeld bij een online betaling. De verwachting is dat deze dienst als separate dienst in Nederland niet op grote schaal zal worden aangeboden. In Nederland kennen we al iDEAL, wat qua beleving sterk lijkt op een betaalinitiatie en veel gebruikt wordt. Soms wordt de betaalinitiatiedienst aangeboden in combinatie met rekeninginformatie. Maar ook rekeninginformatiediensten zijn nog niet op grote schaal van de grond gekomen in ons land. Dat is onder andere het gevolg van het feit dat de toegangspoortjes (interfaces) die banken moeten creëren, pas vanwege overgangstermijnen vanaf de tweede helft van 2020 gereed waren. Maar ook wordt het delen van betaalgegevens met derde partijen door consumenten als privacygevoelig ervaren. Als Nederlanders toestemming geven voor het gebruik van hun betaalgegevens in ruil voor rekeninginformatiediensten, geven zij die toestemming vooral aan de eigen bank<sup>22</sup>. Het MOB heeft best practices gepubliceerd die marktpartijen kunnen hanteren bij het voorlichten over en uitvoeren van rekeninginformatiediensten.

### Acceptgiro

Een andere ontwikkeling van de laatste jaren is dat uit 1977 stammende papieren Acceptgiro's steeds minder worden gebruikt. Currence is het bedrijf dat deze betaalmethode aan haar licentiehouders aanbiedt.

Currence denkt samen met de licentiehouders na over de toekomst van de Acceptgiro. Het gebruik van de papieren Acceptgiro blijft consequent dalen; in 2020 werden 6,4 miljoen stuks verwerkt, 26% minder dan in 2019 (8,7 miljoen stuks). Vijf jaar eerder, in 2015, werden er nog 24 miljoen ondertekende papieren Acceptgiro's per post naar banken opgestuurd. De migratie naar elektronische alternatieven, zoals Betaalinstructie met een iDEAL QR-code, zet door. Er zijn ook steeds minder Acceptgiroverspreiders.

<sup>22</sup> DNB, DNBulletin 'Kwart Nederlanders deelt betaaldata in ruil voor diensten', 19 november 2020. Het bulletin kan [hier](#) worden nagelezen.



De banken en Currence communiceren op dit moment nog geen einddatum van de Acceptgiro (die is ook nog niet bepaald). Banken stimuleren Acceptgiro-acceptanten over te stappen naar andere betaalmiddelen in aanloop naar het (uiteindelijk onvermijdelijke) einde van de levenscyclus van Acceptgiro. Banken hebben aangegeven de komende einddatum van de Acceptgiro minstens één jaar van te voren aan de markt te communiceren.

Voor een deel van de mensen uit kwetsbare groepen is de Acceptgiro nog steeds een belangrijke betaalwijze. Denk hierbij aan ouderen en mensen met een handicap. Ook de organisaties voor goede doelen werken nog regelmatig met Acceptgiro's.

Het MOB volgt de ontwikkelingen rond de Acceptgiro nauwgezet en heeft regelmatig overleg met partijen die overwegen te stoppen met Acceptgiro en alternatieven implementeren, waaronder de Standaard Betaalinstructie.

#### Mobiel betalen

De opmars van digitaal betalen met de smartphone via wallets (elektronische portemonnees) zette in 2020 door. Vooral de introductie van Apple Pay zorgde vanaf de zomer van 2019 voor een sterk toenemende populariteit van mobiel betalen. Betalen met Android-smartphones was al eerder mogelijk, maar het betalen met Apple Pay heeft ook het betalen met Android-smartphones omhoog getrokken. Hierdoor is het totale aantal van deze betalingen via de smartphone toegenomen van ruim 116 miljoen in 2019 tot 516 miljoen in 2020.<sup>23</sup> Het gaat hierbij vooral om Maestro- en V PAY-betalingen; debitcardmerken van Mastercard respectievelijk VISA.

#### Online betalen veelal met iDEAL en steeds vaker met QR-codes

Voor online aankopen blijft iDEAL in ons land verreweg het meest gebruikte betaalmiddel. In 2020 werd 69% van de online bestedingen met iDEAL afgerekend, 9% met de creditcard, 4% met PayPal en 18% via overige betaalmiddelen. iDEAL groeide in 2020 met 34% tot 890 miljoen transacties (2019: 667 miljoen). iDEAL wordt naast voor online aankopen vaak gebruikt voor het voldoen van Pear to Pear -betaalverzoeken (tussen consumenten onderling) en steeds meer ook voor het betalen van facturen, met daarop een te scannen iDEAL QR-code. Ook zetten goede doelen steeds vaker QR-codes in, bijvoorbeeld op TV, in direct mailings en in advertenties. Eind 2020 werden er ca. 450 duizend iDEAL-betalingen per maand via een QR-code opgestart (eind 2019: ca. 100 duizend). Online betalen gebeurt steeds vaker via mobiele apparaten.

Circa 85% van alle iDEAL-betalingen werd in 2020 door klanten goedgekeurd en afgerond op smartphones en tablets, in de mobiele apps van banken.

#### Card tokenisation

Tokenisation is een belangrijke ontwikkeling in het retail betalingsverkeer. Het houdt in dat gevoelige gegevens vervangen worden door niet-gevoelige gegevens. Tokenisation van betaalkaarten wordt al toegepast, denk aan Apple Pay. Gevoelige kaartinformatie zoals het rekeningnummer van een debit- of creditcard, wordt vervangen door een unieke combinatie van algoritmisch gegenereerde cijfers en/of letters (het 'token'). Dit unieke, configureerbare securitytoken bevat voldoende informatie om de originele gegevens in een vooraf bepaalde beschermde (versleutelde) online-omgeving te kunnen herleiden. Dankzij het algoritme dat is gebruikt om de token te genereren, is het token niet 'terug te vertalen' naar het oorspronkelijke rekeningnummer. De kans is hiermee heel klein dat het kaarttoken kan worden misbruikt voor frauduleuze activiteiten – zelfs na een data-lek waarbij toegang wordt verkregen tot tokens.

Kaart-tokenisation kent inmiddels meerdere toepassingen. Het wordt gebruikt voor betalingen bij fysieke verkooppunten, bij online betalingen op websites, en bij 'in-app'-betalingen. Kaart-tokenisation maakt het daarmee mogelijk om te betalen in situaties op het grensvlak van online en fysieke aankopen. Kaart-tokenisation wordt toegepast voor (apparaat-gebonden) kaartbetalingen via wallet apps op de smartphone (en tablet), en via wearables. Een derde toepassing is waarbij het kaarttoken niet in een bepaald apparaat (smartphone, tablet of wearable) wordt opgeslagen, maar wel bij een bepaalde (web)winkelier.

#### Instant payments

In Nederland zijn instant payments 'het nieuwe normaal' voor enkelvoudige overschrijvingen via internetbankieren of mobiel bankieren. Een instant payment is een overboeking waarbij het geld binnen maximaal 5 seconden op de rekening van de ontvanger staat ongeacht het moment van de dag of de dag in het jaar. Niet-enkelvoudige overschrijvingen, zoals periodieke overschrijvingen, vinden ook in toenemende mate plaats als instant payment. In 2020 werden er in ons land tussen banken 372 miljoen instant payments verwerkt.

<sup>23</sup> Bron: Betaalvereniging Nederland.



In veel gevallen is het op dit moment nog niet mogelijk om overboekingen naar andere landen in het Eurogebied via instant payment te laten verlopen. De ECB heeft maatregelen genomen om per eind 2021 overboekingen in het hele Eurogebied via instant payment te laten verlopen voor de Europese banken die instant payments aanbieden aan de eigen klanten. Daarnaast zijn instant payments in andere EU-landen veelal minder ver ingeburgerd dan in Nederland en wordt een overboeking via instant payment vaak aangeboden als een premium dienst waar additionele kosten aan verbonden zijn. ● ● ● ● ●



## Bijlage 3 Enquête resultaten per kwetsbare groep

### 4.1 Respondenten zonder internetverbinding

Veranderingen in perceptie van de zelfstandigheid voor verschillende betaaldiensten voor respondenten zonder internetverbinding over de afgelopen drie jaar (Figuur 4.1) is gemeten op basis van de vraag: is de zelfstandigheid in de afgelopen drie jaar ten aanzien van verschillende betaaldiensten toegenomen, gelijk gebleven of afgenomen? Uit de figuur wordt duidelijk dat er een afname in zelfstandigheid is voor alle gevraagde betaaldiensten. Deze afnames zijn groter dan bij elke andere kwetsbare groep.

Ongeveer 50% van de respondenten zonder internet kunnen zelfstandig bankzaken verrichten. Dit is de groep die dit het vaakst uit handen geeft, namelijk 25%. Dit komt waarschijnlijk door de digitalisering van het betalingsverkeer, waardoor er voor de meeste bankzaken een internetverbinding vereist is.

De algemene tevredenheid is erg gedaald ten opzichte van 2016, van 7,6 naar 6,8 in 2021. Voor de meeste groepen is de tevredenheid over het storten van munten en biljetten toegenomen of gelijk gebleven, terwijl er bij de niet-internet groep een grote daling is (7,2 t.o.v. 8,3 in 2016). Andere belangrijke dalingen in tevredenheid hebben betrekking tot de helpdesk van de bank (6,9), openingstijden van het bankkantoor (6,7) en afstand tot de geldautomaat (6,4).

Slechts 25% van de respondenten uit deze groep heeft in de afgelopen zes maanden een bankkantoor bezocht. Dit is waarschijnlijk ook relatief laag, omdat een kwart van

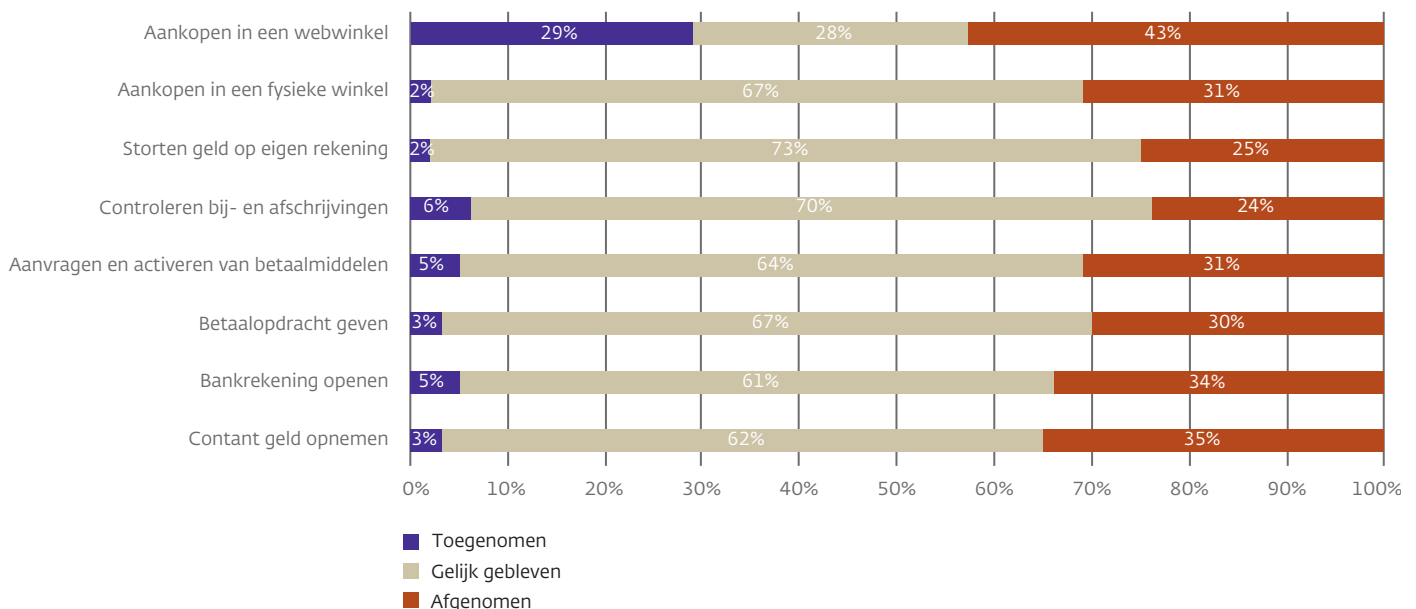
de respondenten het doen van bankzaken volledig uit handen heeft gegeven. Zij gaan voornamelijk naar het bankkantoor voor het opnemen van contant geld, persoonlijk contact, betere informatie voorzieningen en omdat ze geen toegang hebben tot internet- en/of mobielbankieren.

De afstand tot het bankkantoor wordt iets verder geschat dan door de controlegroep. 49% vindt deze afstand moeilijk te overbruggen. Dit wordt meestal veroorzaakt omdat de respondent slecht ter been is of met het openbaar vervoer naar het bankkantoor moet gaan.

Een ruime meerderheid (65%) geeft de voorkeur aan contant betalen aan de kassa voor bedragen onder de 15 euro. Net als bij andere groepen is er wel een groeiende voorkeur voor het contactloos betalen met betaalpas, maar dit percentage ligt een stuk lager dan voor andere groepen. Voor éénmalige facturen gebruikt meer dan 60% papieren overschrijvingen en 37% acceptgiro's. De digitale betaalmiddelen worden bijna nooit gebruikt, zo 1% gebruikt internetbankieren.

De gemiddeld leeftijd is 78 jaar, ten opzichte van 49 in de controle groep. Dit is een van de hoogste gemiddelde leeftijden onder alle kwetsbare groepen. Bijna 70% is laagopgeleid en relatief veel respondenten zijn slecht ter been (32%). In lijn der verwachting is de digitale vaardigheid erg laag (1,6), waar 85% zichzelf een 1 geeft.

Figuur 4.1 Perceptie zelfstandigheid van respondenten zonder internetverbinding, voor verschillende betaaldiensten, ten opzichte van drie jaar geleden





## 4.2 Respondenten met een lage digitale vaardigheid

Deze groep is in eerdere monitoren niet meegenomen en is daarmee, net als de groep mensen met een licht verstandelijke beperking, nieuw voor de monitor van 2021. Vergelijkingen met 2016 zijn niet mogelijk. Allereerst, de veranderingen in perceptie van zelfstandigheid voor verschillende betaaldiensten over de afgelopen drie jaar voor respondenten met een lage digitale vaardigheid (Figuur 4.2) is gemeten op basis van de vraag: is de zelfstandigheid in de afgelopen drie jaar ten aanzien van verschillende betaaldiensten toegenomen, gelijk gebleven of afgenomen? Voor bijna alle diensten is er een grotere af- dan toename van zelfstandigheid, met uitzondering van het doen van aankopen in een webwinkel. De grootste afnames zijn te zien voor het openen van een bankrekening (25%) en het opnemen van contant geld (24%). Opvallend is dat, ondanks de lage digitale vaardigheid, digitaal betalen in een webwinkel iets gemakkelijker lijkt te zijn geworden voor sommige respondenten uit deze groep. 17% van de respondenten geeft aan een verbetering in zelfstandigheid te ervaren voor aankopen in een webwinkel. Slechts 53% van de respondenten geeft aan zijn of haar bankzaken zelfstandig te regelen.

De gemiddelde algemene tevredenheid in deze groep is 6,5 en dit is daarmee de laagst scorende groep op dit onderdeel. Ook voor het storten van contant geld (5,7), de bereikbaarheid van internetbankieren (6,6) en de veiligheid van de geldautomaat (6,6) geeft deze groep de laagste waardering en het laagste gemiddelde.

36% van de respondenten heeft in de afgelopen zes maanden een bankkantoor bezocht (tegenover 28% in de controle-groep). De voornaamste redenen om te gaan, zijn het ophalen van contant geld (40%), persoonlijk contact bij dienstverlening (36%) en een betere informatievoorziening (26%).

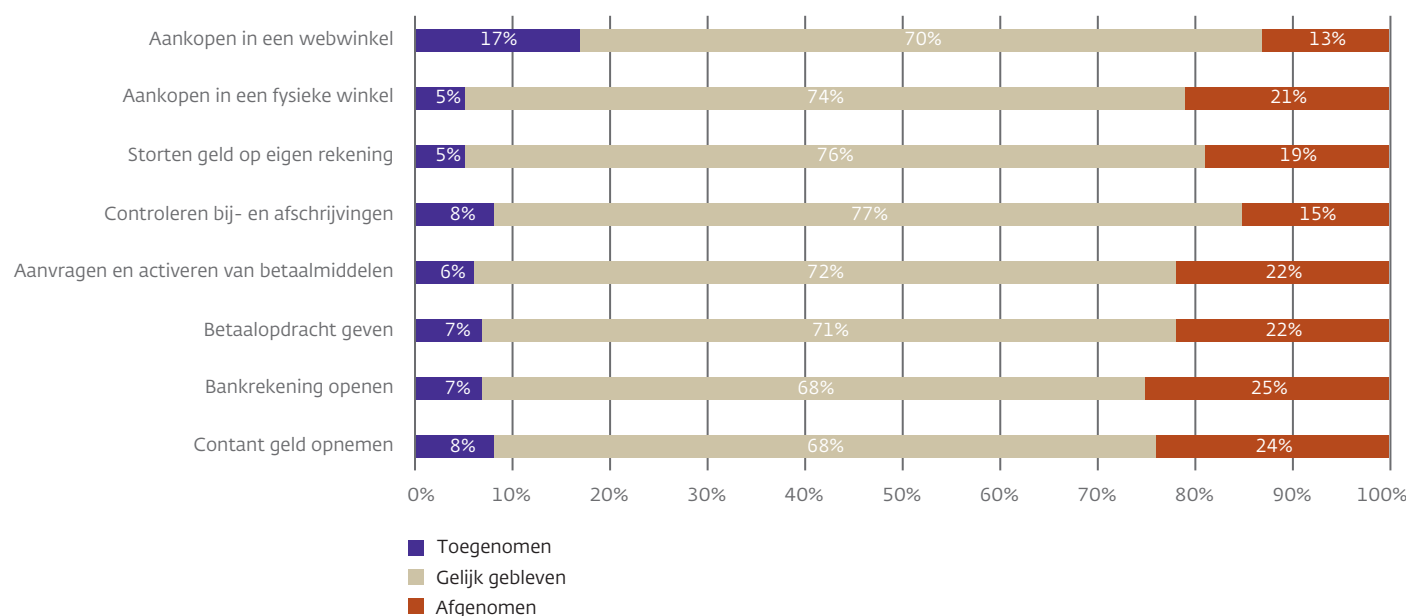
36% van de respondenten schat de afstand tot het dichtstbijzijnde bankkantoor verder dan 5 kilometer, ten opzichte van 30% in de controlegroep. 45% vindt deze afstand moeilijk te overbruggen, voornamelijk omdat zij met het openbaar vervoer moeten en/of slecht ter been zijn. De afstand tot de geldautomaat wordt ongeveer even ver ingeschat als door respondenten uit de controlegroep.

Meer dan de helft van de respondenten, 56%, vindt het heel erg vervelend wanneer contant geld niet geaccepteerd wordt. Zij zijn hiermee de groep die dit het meest vervelend vindt van alle groepen.

Voor aankopen onder de 15 euro geeft 58% de voorkeur aan contant geld en 27% aan contactloos betalen met de betaalkas. Bijna 40% van de respondenten gebruikt een papieren overschrijving voor thuisgestuurde éénmalig facturen, en 29% een Acceptgiro.

De gemiddelde leeftijd in deze groep is 69 jaar, 20 jaar ouder dan in de controlegroep. 50% van de respondenten is laag opgeleid, ten opzichte van 18% in de controlegroep. 64% heeft een internetverbinding en gemiddeld scoort deze groep een 2,9 voor digitale vaardigheid. 40% geeft zichzelf een 1,0.

Figuur 4.2 Perceptie zelfstandigheid van respondenten met een lage digitale vaardigheid, voor verschillende betaaldiensten, ten opzichte van drie jaar geleden





### 4.3 65 jaar en ouder

Allereerst, de veranderingen in perceptie van zelfstandigheid voor verschillende betaaldiensten over de afgelopen drie jaar voor respondenten die 65 jaar of ouder zijn (Figuur 4.3) is gemeten op basis van de vraag: is de zelfstandigheid in de afgelopen drie jaar ten aanzien van verschillende betaaldiensten toegenomen, gelijk gebleven of afgenomen? In het algemeen zijn er grotere afnames dan toenames in zelfstandigheid. De grootste afnames zijn te zien bij het storten van contant geld (26%), het openen van een bankrekening (22%) en het doen van aankopen in een fysieke winkel (20%). Verder verricht 73% van de ouderen zijn of haar bankzaken zelfstandig (tegen 89% bij de controlegroep).

De algemene tevredenheid scoort een 7,3 (7,6 controlegroep) gemiddeld voor deze groep. Dit is een daling ten opzichte van 2016 (7,5). Er is een stijging in tevredenheid over de veiligheid van de geldautomaat (7,8). Er zijn echter ook een paar belangrijke dalingen, zoals voor de afstand tot het bankkantoor (5,8 t.o.v. 7,2 in 2016), openingstijden

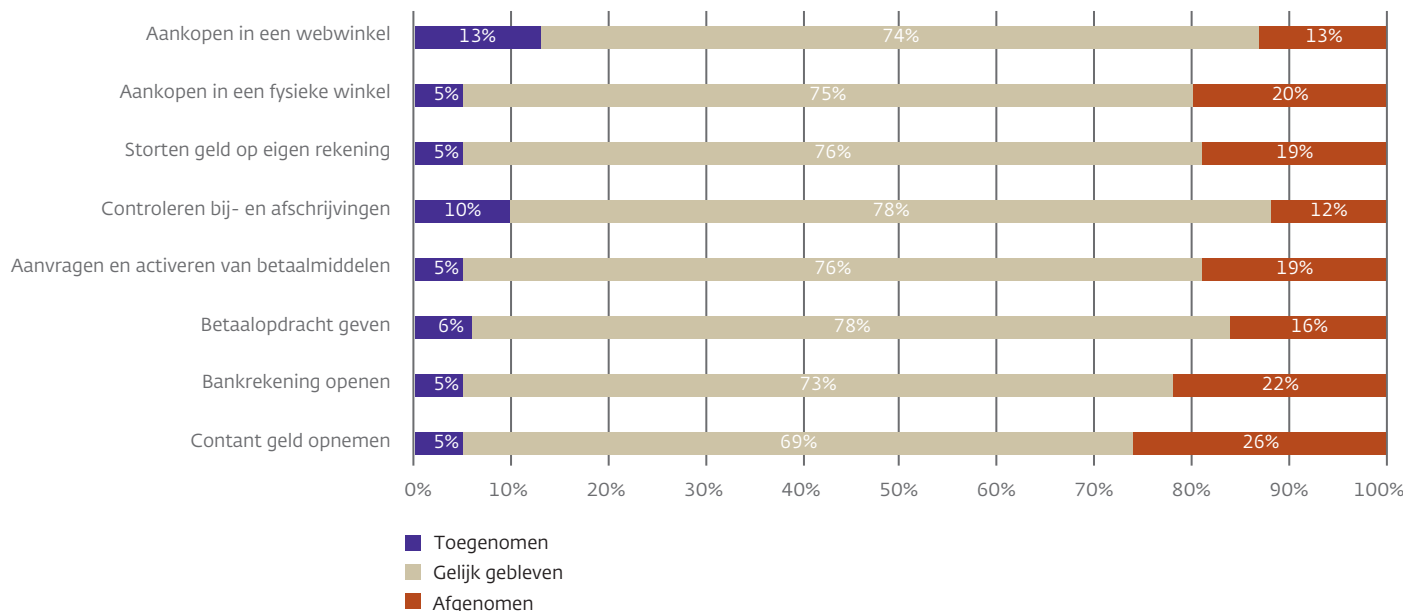
van het bankkantoor (6,5 t.o.v. 7,5 in 2016) en afstand tot de geldautomaat (6,5 t.o.v. 7,6 in 2016). Deze dalingen zijn allemaal gerelateerd aan hetzelfde onderwerp: de daling van het aantal bankkantoren en geldautomaten in Nederland.

28% van de 65-plussers heeft in de afgelopen zes maanden een bankkantoor bezocht. De voornaamste redenen daarvoor zijn het opnemen van contant geld (47%), persoonlijk contact in de dienstverlening (40%) en betere informatievoorziening (24%).

De afstand tot het dichtstbijzijnde bankkantoor wordt iets verder ingeschat in deze groep in vergelijking tot de controlegroep, terwijl de afstand tot de geldautomaat juist iets dichterbij wordt geschat.

De gemiddelde leeftijd in deze groep is 75 jaar. 86% heeft een internetverbinding en gemiddeld geeft deze groep zichzelf een 5,8 voor digitale vaardigheid (tegenover 7,7 in de controlegroep).

**Figuur 4.3** Perceptie zelfstandigheid van respondenten met een leeftijd van 65 jaar of ouder, voor verschillende betaaldiensten, ten opzichte van drie jaar geleden





#### 4.4 Laagopgeleiden

Allereerst, de veranderingen in perceptie van zelfstandigheid voor verschillende betaaldiensten over de afgelopen drie jaar voor respondenten die laag opgeleid zijn (Figuur 4.4) is gemeten op basis van de vraag: is de zelfstandigheid in de afgelopen drie jaar ten aanzien van verschillende betaaldiensten toegenomen, gelijk gebleven of afgenomen? De grootste afnames in zelfstandigheid zijn te zien voor het opnemen van contant geld en het doen van aankopen in een fysieke winkel. Verder is er een relatief grote toename in zelfstandigheid bij het doen van aankopen in een webwinkel.

In het algemeen zegt 60% zijn of haar bankzaken zelfstandig te regelen en heeft 11% dit volledig uit handen gegeven. Dit betekent dat deze groep minder vaak zijn of haar eigen bankzaken regelt in vergelijking tot 65-plussers en mensen met een functiebeperking.

Het gemiddelde cijfer wat deze groep geeft voor algemene tevredenheid is een 7,2. Dit is een daling ten opzichte van 2016 (7,5). De grootste daling in tevredenheid heeft betrekking tot de openingstijden van het bankkantoor (6,4 t.o.v. 7,5 in 2016).

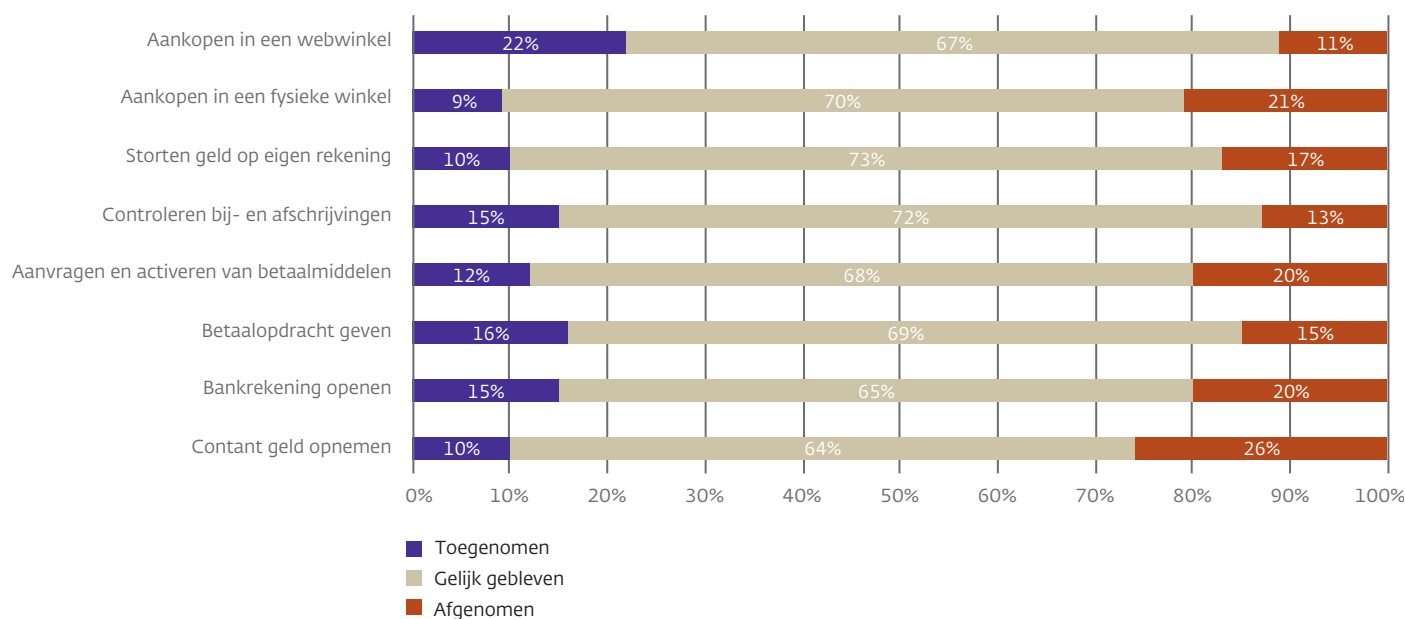
29% van de respondenten die laagopgeleid zijn, hebben in de afgelopen zes maanden een bankkantoor bezocht. Dit percentage is ongeveer hetzelfde als in de controle groep. De drie meest genoemde redenen om een bankkantoor te bezoeken zijn het opnemen van contant geld, persoonlijk contact en betere informatie voorzieningen.

De afstand tot het dichtstbijzijnde bankkantoor en/of geldautomaat wordt ongeveer even ver geschat als door de controle groep. Het belangrijkste verschil is dat 40% van de laagopgeleiden de afstand moeilijk te overbruggen vindt, terwijl dit in de controle groep slechts 14% is.

Voor betalingen onder de 15 euro hebben contant geld (37%) en contactloos met betaalpas (39%) de voorkeur. Voor éénmalige rekeningen wordt het vaakst internetbankieren (49%), mobielbankieren (37%) en iDEAL (26%) gebruikt. Dit is vergelijkbaar met de controle groep, hoewel analoge betaalmiddelen wel vaker worden gebruikt onder laagopgeleiden.

De gemiddelde leeftijd is 62 jaar, ongeveer 13 jaar hoger dan in de controle groep. 82% heeft een internetverbinding en gemiddeld scoort deze groep een 5,9 voor digitale vaardigheid.

Figuur 4.4 Perceptie zelfstandigheid van respondenten die laagopgeleid zijn, voor verschillende betaaldiensten, ten opzichte van drie jaar geleden







### 4.5 Slecht ter been

In Figuur 4.5 is voor de groep respondenten die slecht ter been de perceptie van toe- en afname van zelfstandigheid ten opzichte van 3 jaar geleden bij verschillende betaaldiensten weergegeven. De vraag die aan de figuur ten grondslag lag was: is de zelfstandigheid in de afgelopen drie jaar ten aanzien van verschillende betaaldiensten toegenomen, gelijk gebleven of afgenomen? Voor deze groep zijn afnames in zelfstandigheid te zien bij het opnemen van contant geld (30%), het doen van aankopen in een fysieke winkel (29%) en het openen van een bankrekening en het aanvragen en activeren van betaalmiddelen zoals de betaalpas (26%). De mate van zelfstandigheid bij het doen van aankopen bij webwinkels is daarentegen toegenomen bij 26% van de mensen die slecht ter been zijn. In het algemeen zegt 63% van de respondenten zelfstandig zijn of haar bankzaken te kunnen regelen, terwijl 11% dit volledig uit handen heeft gegeven.

De algemene tevredenheid over betaaldiensten bij de bank waar zij hun belangrijkste betaalrekening hebben, is gedaald van 7,4 in 2016, naar 7,0 in 2021. Afstand tot het bankkantoor krijgt gemiddeld een 5,7 en daarmee is dit een van de laagst scorende diensten voor deze groep mensen. Verder zijn er positieve stijgingen in tevredenheid voor het storten van munten en biljetten (7,1) en de veiligheid van de locatie van de geldautomaat (7,7).

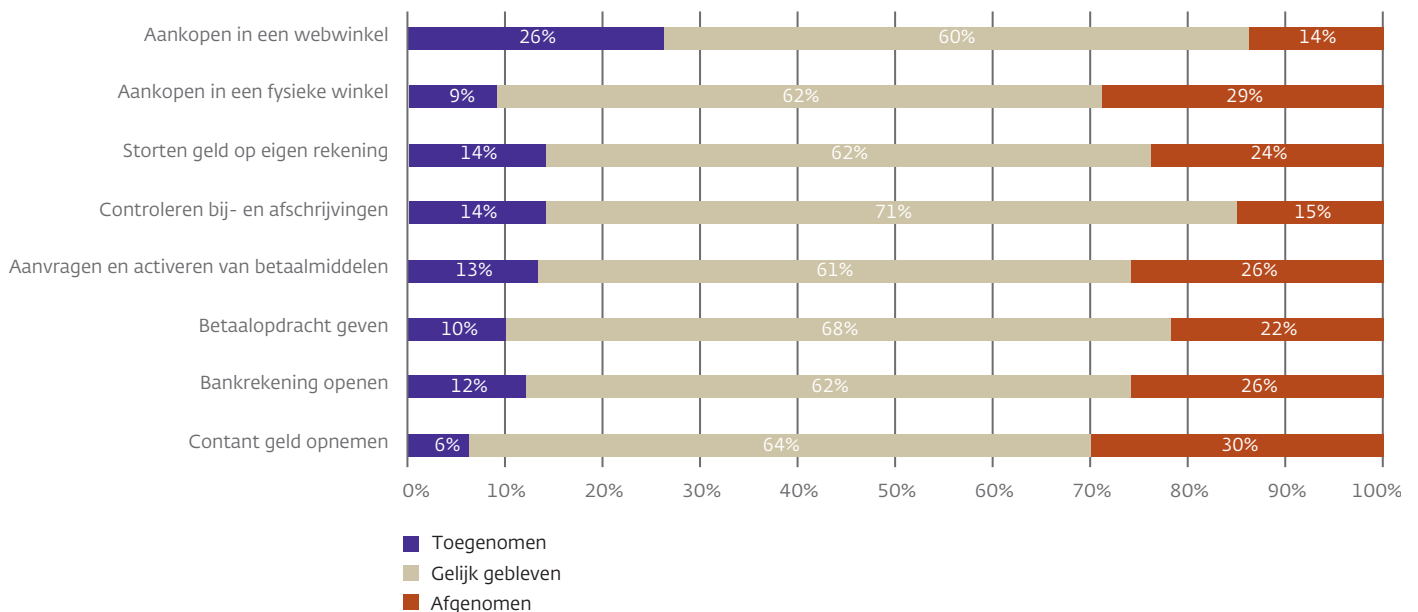
De voornaamste redenen voor deze groep om een bankkantoor te bezoeken, zijn het halen van contant geld, het verkrijgen van betere informatie en persoonlijk contact bij de dienstverlening. Ten opzichte van 2016 geven meer mensen aan naar de bank te komen omdat zij geen toegang tot internet- en/of mobielbankieren hadden.

Bijna de helft van de respondenten geeft aan dat de afstand tot het dichtstbijzijnde bankkantoor moeilijk te overbruggen is.

Voor betalingen onder de 15 euro geeft 39% de voorkeur aan het gebruiken van contant geld, terwijl dit in de controlegroep 21% is. Hieruit blijkt dat dit een belangrijk betaalmiddel is voor mensen die slecht ter been zijn en dit wordt ondersteund door het feit dat 50% van de respondenten, die dit wel eens meemaken, het heel erg vervelend vindt wanneer contant geld niet geaccepteerd wordt. Éénmalige facturen worden nog relatief vaak via papieren overschrijvingen (16%) of Acceptgiro (22%) betaald in vergelijking tot de controlegroep.

De groep respondenten die slecht ter been is, heeft een gemiddelde leeftijd van 70 jaar (in de controlegroep is de gemiddelde leeftijd 49 jaar). In deze groep hebben relatief veel mensen meerdere beperkingen, 22% van de respondenten uit deze groep is slechthorend en 19% heeft een visuele beperking. Gemiddeld geeft deze groep zichzelf een 5,6 voor digitale vaardigheid (in de controlegroep is dit 7,7) en slechts 78% heeft een internetverbinding thuis.

Figuur 4.5 Perceptie zelfstandigheid van respondenten die slecht ter been zijn, voor verschillende betaaldiensten, ten opzichte van drie jaar geleden





#### 4.6 Rolstoel gebonden

In Figuur 4.6 is voor de groep respondenten die rolstoel gebonden zijn de perceptie van toe- en afname van zelfstandigheid bij verschillende betaaldiensten weergegeven. De vraag die aan de figuur ten grondslag lag was: is de zelfstandigheid in de afgelopen drie jaar ten aanzien van verschillende betaaldiensten toegenomen, gelijk gebleven of afgenomen. Over het algemeen zien we zowel toenames als afnames, de cijfers geven dus geen eenduidig beeld. Voor deze groep zijn afnames te zien in zelfstandigheid bij betaaldiensten als het opnemen van contant geld (40%), het storten van contant geld (28%) en het doen van aankopen in een fysieke winkel (36%).

Voor de eerste twee diensten geeft ongeveer 18% aan dat zelfstandigheid is toegenomen, maar het aandeel mensen dat een achteruitgang ervaart is dus groter. Slechts 54% van de respondenten geeft aan zelfstandig geld op te kunnen nemen bij een geldautomaat. Daarmee scoort deze groep als een van de laagste in deze categorie. 63% zegt zelfstandig zijn of haar bankzaken te verrichten en 4% heeft dit volledig uit handen gegeven.

De algemene tevredenheid over betaaldiensten van de belangrijkste bank waar men een betaalrekening bij aanhoudt, is gedaald ten opzichte van 2016 naar 6,8 (in 2016 was dit 7,8). Het is een van de weinige groepen die lager dan een 7 scoort op dit onderdeel. De grootste daling indien gevraagd wordt naar tevredenheid over specifieke betaaldiensten is te zien bij de openingstijden van het bankkantoor (6,2), met een afname van een heel punt.

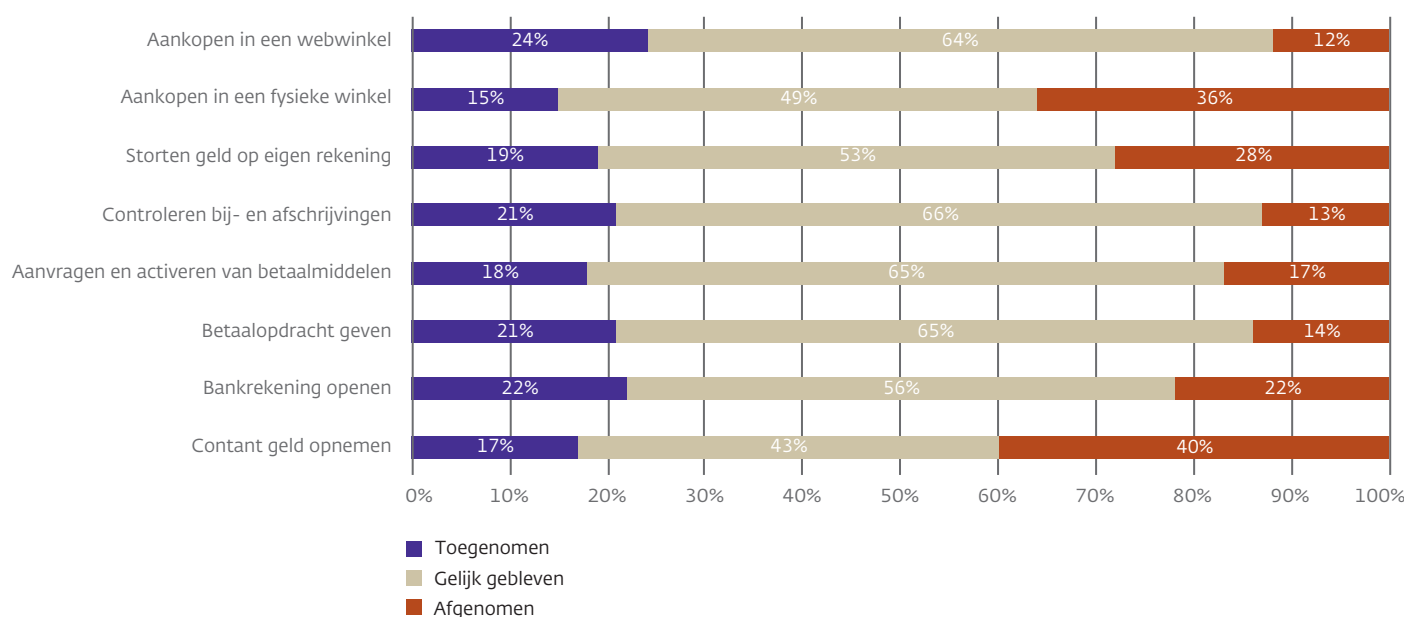
Deze groep scoort het laagste van alle groepen in tevredenheid bij het controleren van saldo-informatie. Er zijn ook een paar positieve veranderingen, zoals bij het storten van munten en biljetten (6,4) en de veiligheid van de geldautomaat (7,0). Ten opzichte van andere groepen zijn deze cijfers nog relatief laag.

37% van de respondenten geeft aan een bankkantoor in de laatste zes maanden te hebben bezocht. Dit is gemiddeld voor de groepen met een functiebeperking. De voornaamste reden om een bankkantoor te bezoeken, zijn het storten en opnemen van contant geld en voor zaken die alleen op een bankkantoor kunnen worden geregeld. Ten opzichte van 2016 zien we dat respondenten vaker naar het bankkantoor gaan om betere informatie te krijgen. Deze groep geeft het vaakst aan naar een bankkantoor te gaan door problemen met de klantenservice.

Bijna de helft van de respondenten vindt de afstand tot het bankkantoor moeilijk te overbruggen, vooral vanwege de door zaken gerelateerd aan zijn of haar functiebeperking(en). De dichtstbijzijnde geldautomaat wordt daarentegen dichterbij geschat dan door de controlegroep.

Voor betalingen onder de 15 euro geven de meeste respondenten de voorkeur aan voor contant geld (36%) of contactloos betalen met een betaalpas (36%). Deze groep gebruikt relatief vaak contactloos betalen met de mobiele telefoon (40%), zelfs vaker dan de controlegroep (26%). Éénmalige facturen worden redelijk vaak betaald via een éénmalige incasso (22%).

Figuur 4.6 Perceptie zelfstandigheid van rolstoel gebonden respondenten, voor verschillende betaaldiensten, ten opzichte van drie jaar geleden





Van de respondenten die aangeven weleens contant geld te halen, haalt 8% het contant geld bij de balie van zijn of haar bankkantoor. De rolstoel gebonden respondenten doen dit het vaakst van alle groepen.

Deze groep heeft een gemiddelde leeftijd van 54 jaar, iets hoger dan het gemiddelde in de controle groep (49 jaar). De digitale vaardigheid wordt gemiddeld gescoord met een 6,6 (1,1 punt lager dan in de controle groep). Ongeveer 93% van de respondenten heeft een internetverbinding.



#### 4.7 Doven en zeer slechthorenden

In Figuur 4.7 is de perceptie van toe- en afname van zelfstandigheid bij verschillende betaaldiensten weergegeven over de afgelopen drie jaar voor de groep doven en zeer slechthorenden. De vraag die aan de figuur ten grondslag lag was: is de zelfstandigheid in de afgelopen drie jaar ten aanzien van verschillende betaaldiensten toegenomen, gelijk gebleven of afgenomen?

De grootste daling in zelfstandigheid is te zien bij het doen van aankopen in een fysieke winkel, 20% van de respondenten meldt dit. Daarentegen zijn er toenames in zelfstandigheid bij het opnemen van contant geld (25%) en het controleren van bij- en afschrijvingen (26%). In het algemeen geeft 63% aan zijn of haar bankzaken zelfstandig te kunnen verrichten. In 2016 gaf nog 10% van de respondenten dit volledig uit handen, in 2021 is dat 0%.

Gemiddeld geeft deze groep een 7,0 voor algemene tevredenheid (7,7 in de controlegroep). In 2016 was dit gemiddeld nog een 7,4 voor doven en zeer slechthorenden. De grootste dalingen zijn te zien voor de afstand tot de geldautomaat, van 7,2 naar 6,5 en voor de tevredenheid over openingstijden van bankkantoren van 7,3 naar 6,3. Dit is een van de weinige groepen waar geen positieve veranderingen hebben plaats gevonden.

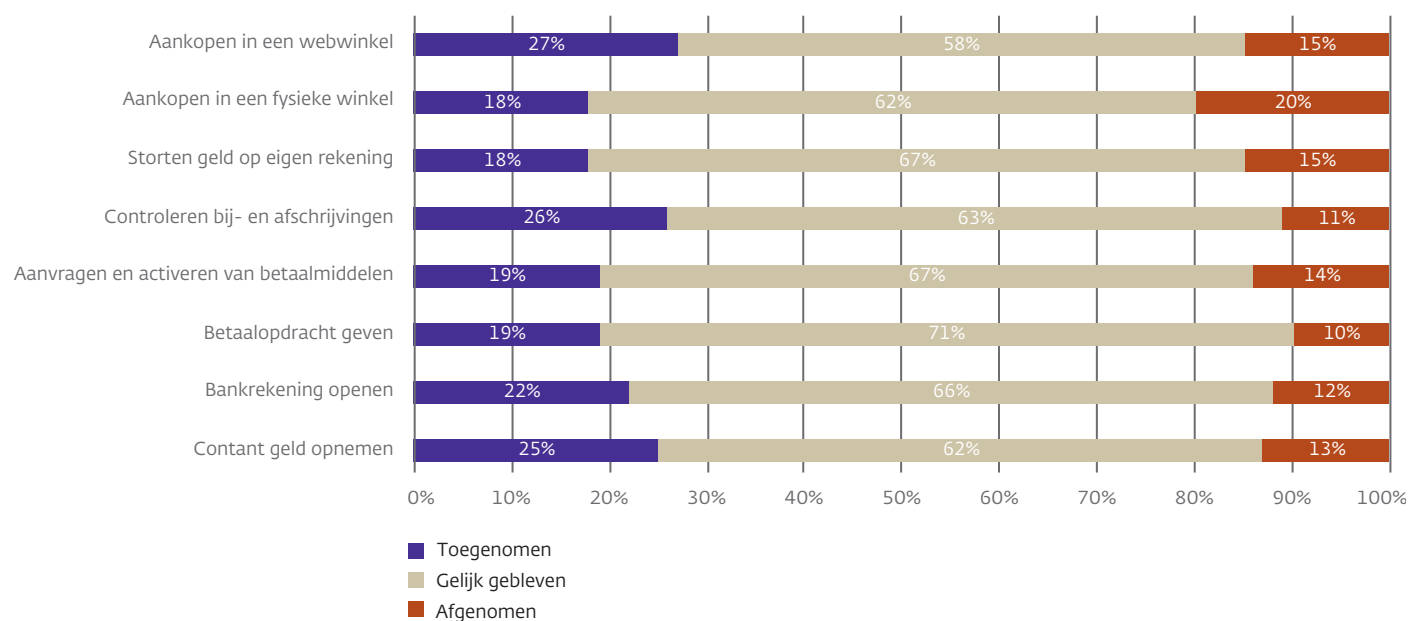
55% van de respondenten heeft in de afgelopen zes maanden een bankkantoor bezocht. Daarmee bezoekt deze groep een bankkantoor het vaakste van alle groepen. De meeste genoemde redenen zijn het opnemen van contant geld en persoonlijk contact bij dienstverlening. Andere belangrijke redenen zijn betere informatievoorzieningen en problemen met de klantenservice.

De afstand tot het bankkantoor wordt ongeveer even ver geschat als in de controlegroep. Terwijl de afstand tot de geldautomaat verder wordt geschat.

Voor betalingen onder de 15 euro geeft 38% de voorkeur aan contactloos betalen en 28% aan betaalpas met pincode. Opvallend is dat 11% de voorkeur geeft aan een creditcardbetaling. Hoewel de meeste respondenten de voorkeur geven aan contactloos betalen, wordt ook nog relatief vaak de voorkeur gegeven aan betalen met de betaalpas waarbij de pas in de betaalautomaat gestoken wordt en de pincode wordt ingevoerd.

De gemiddelde leeftijd in deze groep is 50 jaar, bijna hetzelfde als in de controlegroep. 98% heeft een internetverbinding thuis en de gemiddelde digitale vaardigheid is 6,8; 0,9 lager dan in de controlegroep.

Figuur 4.7 Perceptie zelfstandigheid van doven/zeer slechthorenden respondenten, voor verschillende betaaldiensten, ten opzichte van drie jaar geleden





#### 4.8 Blinden en zeer slechtzienden

Allereerst, de veranderingen in perceptie van zelfstandigheid voor verschillende betaaldiensten over de afgelopen drie jaar voor de groep blinden en zeer slechtzienden (Figuur 4.8) zijn gemeten op basis van de vraag: is de zelfstandigheid in de afgelopen drie jaar ten aanzien van verschillende betaaldiensten toegenomen, gelijk gebleven of afgenomen? Deze figuur geeft een wisselend beeld. Aan de ene kant zijn er forse afnames in zelfstandigheid bij het opnemen van contant geld (37%), het openen van een bankrekening (28%) en het storten van geld op eigen rekening (24%). Daartegenover staan toenames in zelfstandigheid voor het geven van een betaalopdracht (27%), het controleren van bij- en afschrijvingen (25%) en aankopen doen in een webwinkel (31%). Slechts 45% doet zijn of haar bankzaken zelfstandig. Zo kan 38% zelfstandig contant geld ophalen en 41% zelf zijn of haar betaalpas activeren. Dit is gedaald ten opzichte van 2016 toen dit nog respectievelijk 48% en 45% was.

De gemiddelde algemene tevredenheid voor blinden en zeer slechtzienden is 6,6 (7,4 in 2016) en daarmee een van de laagste gemiddelden over alle groepen die mee zijn genomen in deze meting. Alleen de groep respondenten met een lage digitale vaardigheid scoort lager. Voor de groep blinden en zeer slechtzienden zijn er op bijna alle uitgevraagd onderdelen dalingen in tevredenheid, behalve over de veiligheid van geldautomaten. De grootste dalingen zijn te zien bij openingstijden van het bankkantoor (6,2), de bereikbaarheid van internetbankieren (7,0) en de algemene tevredenheid.

Slechts 27% van de respondenten uit deze groep geeft aan in de afgelopen zes maanden een bankkantoor te hebben bezocht. De meest genoemde redenen om naar een bankkantoor te gaan zijn het opnemen van contant geld, het regelen van zaken die niet via internet- of mobielbankieren kunnen en wanneer de klantenservice hen niet kan helpen. Persoonlijk contact blijkt een minder belangrijke reden voor deze groep, terwijl dit bij de meeste andere groepen bovenaan de lijst van redenen staat.

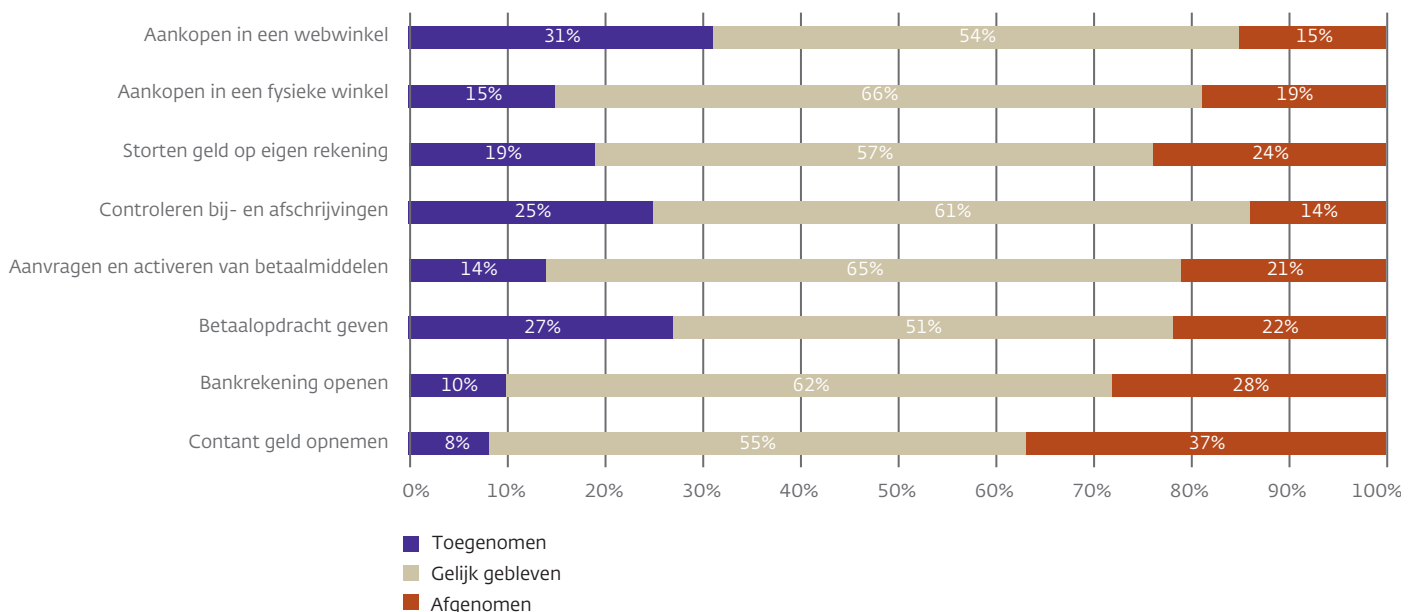
De afstand tot het dichtstbijzijnde bankkantoor wordt iets verder weg geschat dan in de controlegroep. 52% van de respondenten vindt de afstand moeilijk te overbruggen. Dit komt voornamelijk omdat de meeste mensen in deze groep afhankelijk zijn van anderen. Bijna 35% van de respondenten geeft dit als reden.

44% van de blinden/zeer slechtzienden vindt het heel erg vervelend wanneer contant geld niet geaccepteerd wordt.

Voor betalingen onder de 15 euro geven de respondenten uit deze groep de voorkeur aan contante betaling (32%) en contactloos betalen met een pinpas (48%). Voor éénmalige rekeningen gebruikt deze groep relatief weinig een mobiel bankieren app of iDEAL ten opzichte van andere groepen. Bijna 50% gebruikt internetbankieren voor deze taak.

De gemiddelde leeftijd in deze groep is 59 jaar, ten opzichte van 49 in de controlegroep. Er zijn in deze groep weinig mensen met meerdere beperkingen. 93% heeft een internetverbinding en gemiddeld geeft deze groep zichzelf een 6,4 voor digitale vaardigheid.

Figuur 4.8 Perceptie zelfstandigheid van blinden en zeer slechtzienden respondenten, voor verschillende betaaldiensten, ten opzichte van drie jaar geleden





#### 4.9 Beperkte handfunctie

In Figuur 4.9 is voor de groep respondenten met een beperkte handfunctie de perceptie van toe- en afname van zelfstandigheid bij verschillende betaaldiensten weergegeven over de afgelopen drie jaar. Er is een toename in zelfstandigheid voor aankopen in een online winkel (26%) en het storten van contant geld (21%). Daartegenover staat een afname in zelfstandigheid van 24% voor het opnemen van contant geld.

In 2016 kon slechts 46% van de respondenten uit deze groep zelfstandig geld storten, nu geeft 68% aan dit zelf te kunnen. Slechts 58% van de respondenten geeft aan zijn of haar bankzaken zelfstandig te doen, wat lager is dan gemiddeld voor groepen met een functiebeperking.

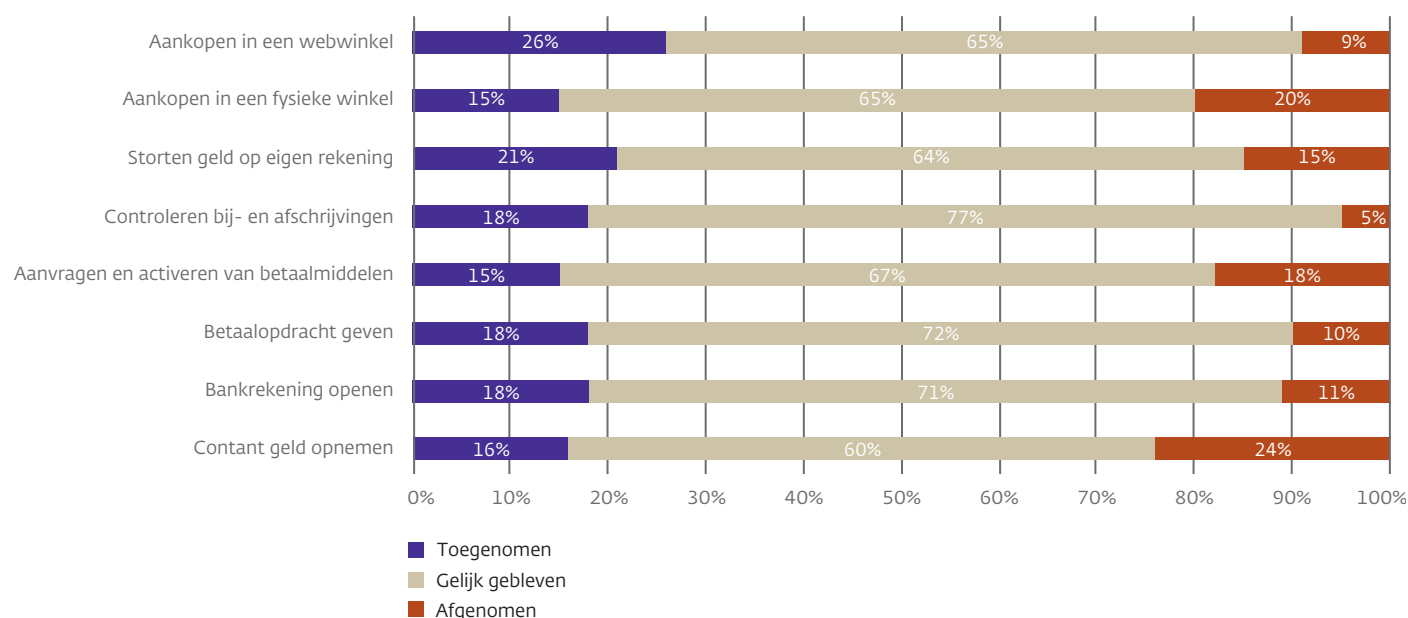
Gemiddeld scoort algemene tevredenheid in deze groep een 7,1. Er zijn enkele opvallende veranderingen ten opzichte van 2016. Er is een daling van de tevredenheid over de helpdesk van de bank- /klantenservice van een 7,5 naar een 7,0. Verder is er een behoorlijke positieve stijging van 1,0 voor de tevredenheid over de veiligheid van de geldautomaat (7,9).

Deze groep gaat voornamelijk naar een bankkantoor voor persoonlijk contact bij dienstverlening, zaken die alleen via een bankkantoor kunnen worden geregeld en het opnemen van contant geld. In tegenstelling tot andere groepen gaat deze groep minder vaak naar de bank voor informatievoorziening en zijn er minder problemen met de klantenservice, maar wel vaker dan bij de controle-groep en slechtzienden.

De geschatte afstand tot bankkantoren en geldauto-maten is vergelijkbaar met de schattingen van de controlegroep. Wel geeft bijna 40% van de respondenten aan dat de afstand tot het bankkantoor lastig te overbruggen is. Van deze groep geeft 38% aan dat dit komt omdat hij of zij geen auto heeft en daardoor met het openbaar vervoer moet.

De gemiddelde leeftijd in deze groep is 54 jaar (49 in de controlegroep) en de digitale vaardigheid wordt geschat op een 6,9 (7,7 in de controlegroep). In deze groep hebben relatief veel mensen meerdere beperkingen, 24% van de respondenten uit deze groep is rolstoel gebonden en 23% heeft een visuele beperking.

Figuur 4.9 Perceptie zelfstandigheid van respondenten die een beperkte handfunctie hebben, voor verschillende betaaldiensten, ten opzichte van drie jaar geleden





#### 4.10 Slechthorend

71% van de respondenten uit deze groep doen hun bankzaken zelfstandig (in de controlegroep is dat 89%). Dit is het hoogste percentage onder alle groepen met een functiebeperking. In Figuur 4.10 is de perceptie van toegenomen afname van zelfstandigheid bij verschillende betaaldiensten weergegeven over de afgelopen drie jaar voor deze groep. De vraag die aan de figuur ten grondslag lag was: is de zelfstandigheid in de afgelopen drie jaar ten aanzien van verschillende betaaldiensten toegenomen, gelijk gebleven of afgenomen. De grootste afname in zelfstandigheid is bij het openen van een bankrekening (20%).

Gemiddeld geeft deze groep een 7,1 voor algemene tevredenheid (controlegroep 7,7). Dit is een daling ten opzichte van 2016 (7,4). Een andere belangrijke daling is in de tevredenheid over de beveiligingsprocedure van 7,7 naar 7,2.

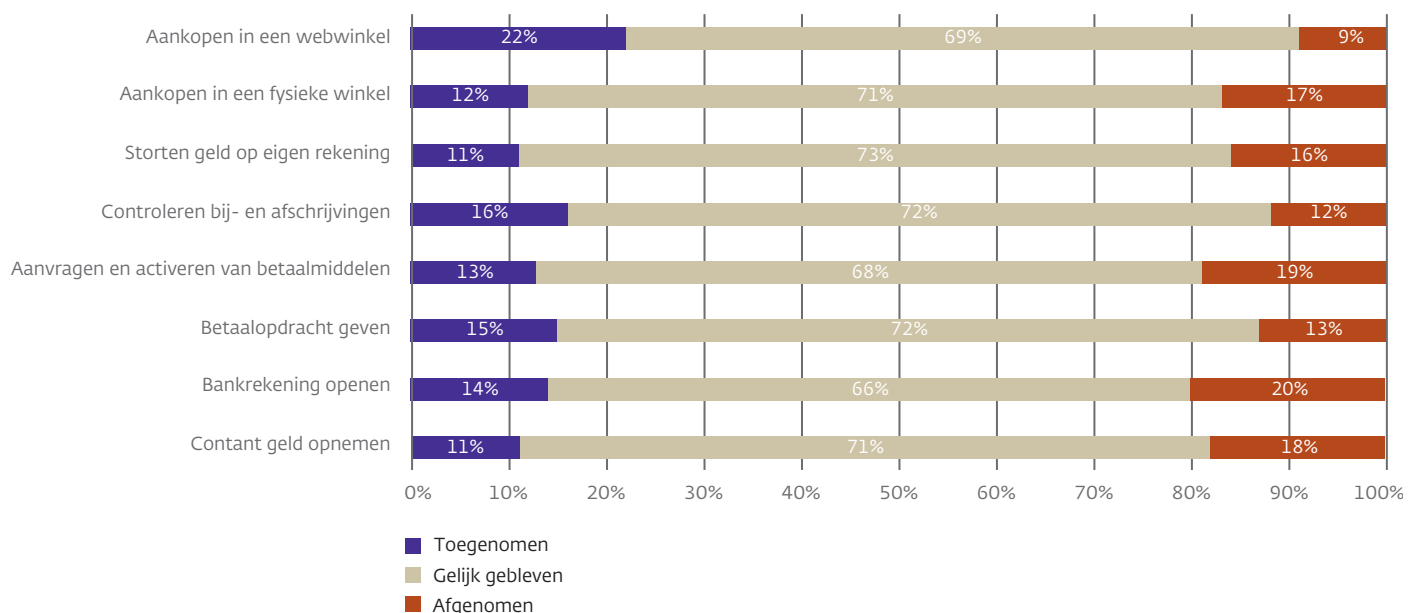
In vergelijking tot andere groepen gaat deze groep relatief vaak naar een bankkantoor als er iets niet klopt (22%). Ook persoonlijk contact bij dienstverlening is belangrijk, 35% van de respondenten geeft dit als een van de voornaamste redenen om naar een bankkantoor te gaan.

De geschatte afstanden tot bankkantoren en geldautomaten zijn iets lager dan in de controlegroep. Ongeveer 65% van de respondenten kan deze afstand gemakkelijk overbruggen. De overige respondenten geven het vaakst als reden dat de afstand moeilijk te overbruggen is omdat hij of zij slecht ter been is.

Voor betalingen onder 15 euro gaat de voorkeur uit naar contactloos met betaalpas (42%) en contant geld (33%). Slechts 37% van de slechthorenden geeft de voorkeur aan de mobielbankieren voor het betalen van éénmalige facturen, terwijl dit in de controlegroep 55% is. Ook papieren overschrijven worden nog relatief vaak gebruikt door deze groep.

De gemiddelde leeftijd is 63 jaar (tegenover 49 in de controle groep). 20% van de respondenten uit deze groep is ook slecht ter been. 93% heeft een internetverbinding en de gemiddelde digitale vaardigheid is 6,6 (1,1 lager dan in de controle groep).

Figuur 4.10 Perceptie zelfstandigheid van slechthorende respondenten, voor verschillende betaaldiensten, ten opzichte van drie jaar geleden







#### 4.11 Slechtzienden

In Figuur 4.11 is de perceptie van toe- en afname van zelfstandigheid bij verschillende betaaldiensten weergegeven over de afgelopen drie jaar voor de groep slechtzienden. In vergelijking tot andere groepen zien we geen opvallende toe- of afnames van zelfstandigheid onder deze groep. De grootste toename in zelfstandigheid is voor het doen van aankopen in een webwinkel, waar 25% van de respondenten aangeeft dat zijn of haar zelfstandigheid is toegenomen.

Bijna 70% van de respondenten kunnen zijn of haar bankzaken zelfstandig verrichten. Dit is bijna 10%-punt meer dan in 2016.

De algemene tevredenheid in deze groep is gemiddeld een 7,2 (controlegroep 7,6) een afname ten opzichte van een 7,6 in 2016. De tevredenheid over de bereikbaarheid van internetbankieren is gedaald, maar dit is nog steeds hoger dan bij de meeste andere groepen (7,6). Er is een positieve stijging in tevredenheid over de veiligheid van geldautomaten (7,5).

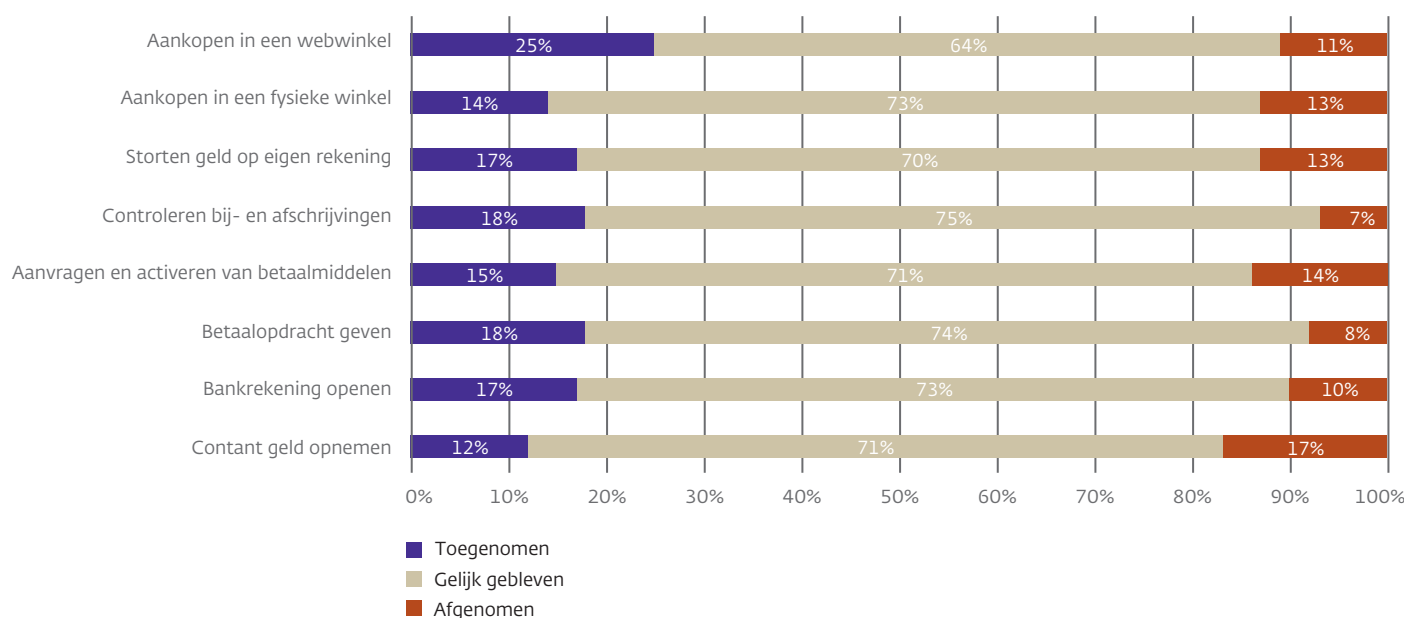
43% van de respondenten uit deze groep is in de afgelopen zes maanden naar een bankkantoor geweest. De voornaamste reden om naar een bankkantoor te gaan zijn het opnemen en storten van contact geld, en persoonlijk contact bij de dienstverlening.

De afstand tot de geldautomaat wordt lager ingeschat door deze groep dan door de controlegroep. 34% van de respondenten heeft moeite met de afstand tot het bankkantoor overbruggen.

48% geeft de voorkeur aan contactloos betalen met betaalpas en 29% aan contant geld voor betalingen onder de 15 euro. 17% gebruikt Acceptgiro's voor het betalen van éénmalige facturen die thuisgestuurd worden.

De gemiddelde leeftijd in deze groep is 50 jaar, ongeveer hetzelfde als in de controlegroep. Verder is deze groep hoger opgeleid dan de controlegroep. Bijna alle respondenten hebben een internetverbinding (98%) en scoren gemiddeld een 7,2 voor digitale vaardigheid. Hoewel dit lager is dan in de controlegroep, is dit hoger dan in de andere groepen met een functiebeperking.

Figuur 4.11 Perceptie zelfstandigheid van slechtzienden respondenten, voor verschillende betaaldiensten, ten opzichte van drie jaar geleden





#### 4.12 Licht verstandelijk beperkten

Deze groep is in eerdere monitoren niet meegenomen en is daarmee nieuw voor de monitor van 2021. Er kunnen daarom geen vergelijkingen worden gemaakt ten opzichte van 2016.

Allereerst, de veranderingen in perceptie van zelfstandigheid voor verschillende betaaldiensten over de afgelopen drie jaar voor de licht verstandelijk beperkten (zie Figuur 4.12) is gemeten op basis van de vraag: is de zelfstandigheid in de afgelopen drie jaar ten aanzien van verschillende betaaldiensten toegenomen, gelijk gebleven of afgenomen? Voor deze groep is de zelfstandigheid op alle onderdelen meer toe- dan afgenomen. Ten opzichte van drie jaar geleden is deze groep er voor wat betreft het zelfstandig kunnen doen van verschillende bankzaken qua zelfstandigheid flink op vooruit gegaan. De grootste toenames zijn te zien bij het aankopen doen in een webwinkel (34%), het openen van een bankrekening (33%) en het doen van aankopen in een fysieke winkel (31%).

In het algemeen regelt slechts 45% van de respondenten uit deze groep zijn of haar bankzaken zelfstandig en 42% met hulp van anderen (in antwoord op de vraag of men bankzaken zelfstandig doet, met behulp van anderen of laat doen).

De licht verstandelijk beperkten geven gemiddeld een 7,4 voor algemene tevredenheid. Dit is het hoogste gemiddelde onder de aandachtsgroepen, alleen de controlegroep scoort hoger (7,7). Ten opzichte van andere groepen valt

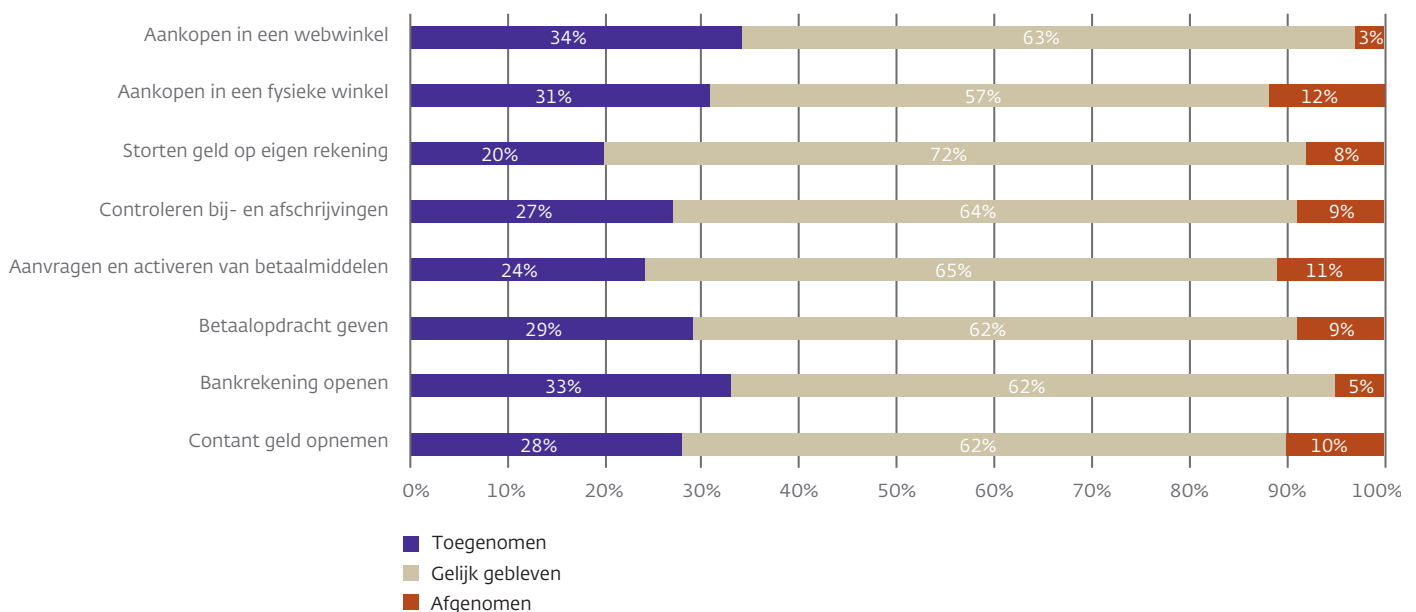
op dat deze groep de veiligheid van de geldautomaat relatief laag scoort (6,8) en de bereikbaarheid van de mobielbankierenapp juist hoog (7,7). Ook de afstand tot het bankkantoor (6,6) en de klantenservice/helpdesk (7,2) krijgen het hoogste cijfer voor tevredenheid door deze groep over alle aandachtsgroepen.

40% van de respondenten geeft aan in de afgelopen zes maanden een bankkantoor te hebben bezocht. Bijna de helft (46%) van degenen die een bank hebben bezocht, deed dit voor persoonlijk contact bij de dienstverlening. Dit percentage is hoger dan voor de respondenten zonder internet (42%). Dit is dus belangrijk voor licht verstandelijk beperkten. Daarnaast gaat 31% naar de bank om geld te storten en 26% omdat er betere informatievoorziening is in het bankkantoor.

21% van de respondenten schat de afstand tot het dichtstbijzijnde bankkantoor verder dan 5 kilometer, tegenover 30% in de controlegroep. De afstand tot de geldautomaat wordt verder ingeschat dan door de controlegroep. 32% vindt de afstand tot het dichtstbijzijnde bankkantoor lastig te overbruggen, voornamelijk omdat hij of zij op het openbaar vervoer is aangewezen om er te komen.

De helft van de respondenten geeft de voorkeur aan contactloos betalen met de betaalpas voor betalingen onder de 15 euro. Voor het betalen van éénmalige facturen gebruikt 53% een mobiel bankieren app en 48% internetbankieren.

Figuur 4.12 Perceptie zelfstandigheid van licht verstandelijk beperkten respondenten, voor verschillende betaaldiensten, ten opzichte van drie jaar geleden





De gemiddelde leeftijd in deze groep is jong vergeleken met andere groepen, 36 jaar ten opzichte van 49 jaar in de controlegroep. 94% heeft een internet verbinding en gemiddeld geven ze zichzelf een 7,0 voor digitale vaardigheid. ● ● ● ● ●

