

Bereikbaarheidsmonitor Ondernemers en Geldautomaten 2023



Inhoud

Uitkomsten van het onderzoek naar de bereikbaarheid en tevredenheid van MKB-ondernemers en de dekking van de chartale infrastructuur in Nederland.

Samenvatting

Inleiding

Cijfers
bereikbaarheidTevredenheid
ondernemersAfstorten en
muntopname

Storingen

Acceptatie
betaalmethodesKnel- en
verbeterpuntenKenmerken
onderzoek

Samenvatting en conclusies

Sinds mei 2023 is, na de nodige inspanningen door de partijen in de chartale keten, voldaan aan de bereikbaarheidsnormen uit het Convenant Contant Geld voor geldopname-, afstort- en munt-automaten (geldautomaten). Dit betekent dat geldautomaten voldoende dicht bij klanten staan. De bereikbaarheid van geldautomaten wordt in de praktijk soms beperkt door langdurige uitval van individuele geldautomaten. Dat is mogelijk een van de redenen waarom de waardering van ondernemers van zakelijke betaaldiensten een wisselend beeld laat zien. Zo is het algemene cijfer dat ondernemers geven voor bereikbaarheid van betaaldiensten voor het vierde jaar op rij gedaald, naar een 5,2. Het algemene cijfer voor gebruiksvriendelijkheid van betaaldiensten is daarentegen gestegen, evenals de waardering voor Geldmaat en waardevervoerders.

Dekkingsgraden ten aanzien van bereikbaarheid

Net als in 2022 hebben vrijwel alle inwoners (99,8%) een geldautomaat voor het opnemen van bankbiljetten tot hun beschikking binnen een straal van 5 kilometer van hun woning. De dekking van automaten met spraakondersteuning voor mensen met een visuele beperking is opnieuw toegenomen, namelijk van 94,9% naar 97,5%. Ook is Geldmaat begonnen met het vernieuwen van haar automatenpark, door Geldmaatwinkels te openen in steden en door traditionele geldautomaten te vervangen door minder storingsgevoelige automaten.

Ervaringen met betrekking tot bereikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid

Ondanks een daling van het algemene cijfer dat ondernemers geven voor bereikbaarheid van betaaldiensten naar 5,2 (-0,3), is het algemene cijfer voor gebruiksvriendelijkheid van betaaldiensten licht gestegen naar 6,6 (+0,1). De waardering van de afstortfaciliteiten van Geldmaat (sealbag en onverpakt storten van bankbiljetten) is verbeterd. Zo is het cijfer voor de bereikbaarheid van afstortfaciliteiten van Geldmaat dit jaar 5,9 (+0,4) en is het cijfer voor gebruiksvriendelijkheid van die faciliteiten dit jaar 6,6 (+0,8). Opvallend is dat de waardering van de diensten van waardevervoerders

sterk is gestegen, naar rond de 7,5 voor zowel bereikbaarheid als gebruiksvriendelijkheid (+2,5). De waardering voor wisselgelddiensten is daarentegen na een lichte stijging vorig jaar, dit jaar opnieuw gedaald (met bijna een heel punt, naar 4,2). Over het algemeen zijn ondernemers tevreden over de zakelijke betaaldiensten online en via de app.

Storingen

De bereikbaarheid van geldautomaten wordt in de praktijk beperkt doordat individuele geldautomaten soms langdurig in storting waren. Een automaat die door een storting niet beschikbaar is, leidt vaak tot problemen, vooral in rurale gebieden met een grotere afstand tot de eerstvolgende automaat. Daar sluiten ook de resultaten van de beleving op aan: zo schat 9% van de ondervraagde ondernemers een biljetopname automaat verder dan 5 kilometer van hun vestiging, terwijl in dit in werkelijkheid – als alle automaten echt functioneren – slechts 0,2% zou moeten zijn. Eenzelfde fenomeen doet zich voor bij het afstorten: 32% van de ondernemers ervaart dat de afstand tot een afstortfaciliteit groter is dan 5 kilometer, terwijl dit 3,0% zou moeten zijn als alle automaten functioneren.

Ondernemers schatten het aantal storingen in het elektronische betalingsverkeer een stuk lager in dan voorheen. Dat geldt zowel voor het aantal storingen bij de eigen betaalautomaat, als algemene pinstoringen van de bank. Ondernemers bieden alternatieve betaalmethoden aan tijdens een storting. Contant geld wordt het meeste genoemd als alternatieve betaalmethode: 81% van de ondernemers biedt dit aan als fall-back optie. Het aandeel MKB-ondernemers dat zegt een betaalverzoek aan te bieden tijdens een storting is in vergelijking tot 2022 fors gegroeid (32%). Andere alternatieven die vaak genoemd zijn, betreffen het betalen op rekening, pinnen via een andere terminal en iDEAL-betalingen.

Knel- en verbeterpunten

Ruim driekwart van de ondernemers geeft aan knel- of verbeterpunten te zien. De meest genoemde punten zijn het ontbreken van persoonlijk contact met de bank en de afstand tot bepaalde dienstverlening.

Inleiding

Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) monitort periodiek de bereikbaarheid van de dienstverlening rondom contant geld (chartale dienstverlening). In het MOB zijn hierover normen afgesproken, zoals de norm dat een geldopnameautomaat niet verder van 5 kilometer hemelsbreed te vinden moet zijn. Die norm is zowel voor consumenten als ondernemers relevant. Daarnaast is een aantal normen met betrekking tot chartale dienstverlening opgenomen in het Convenant Contant Geld, dat grotendeels met dezelfde partijen als die uit het MOB is opgesteld, die vooral van belang zijn voor ondernemers. Het gaat hier bijvoorbeeld om afspraken rondom het afstorten van geld. In deze Bereikbaarheidsmonitor 2023 wordt voor het eerst gecombineerd over al deze verschillende normen gerapporteerd.

Onderdeel van de monitoring door het MOB is onderzoek naar de ervaring en perceptie van ondernemers met betrekking tot de bereikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van chartale dienstverlening, zoals bijvoorbeeld de door MKB-ondernemers ervaren afstand tot een geldopname- of geldstortautomaat. Ook wordt ondernemers gevraagd een waardering op een schaal van 1 tot 10 te geven over de mate waarin men in zijn algemeenheid over betaaldiensten en over specifieke diensten tevreden is. Sinds 2021 wordt die perceptie jaarlijks in plaats van driejaarlijks gemonitord omdat de chartale dienstverlening de laatste jaren telkens een lage waardering krijgt van ondernemers. De ervaring van de ondernemers is uitgevraagd in een enquête. De opzet van deze enquête staat uitgewerkt in het hoofdstuk [Kenmerken van het onderzoek](#).

Hoofdstuk 1 geeft de feitelijke dekkingspercentages van de chartale infrastructuur in Nederland weer, waarna in Hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de waardering van ondernemers over verschillende chartale diensten voor ondernemers. Hoofdstuk 3 gaat dieper in op enkele van deze diensten en beschrijft hoe ondernemers afstorten en hun wisselgeld aanvullen. Vervolgens beschrijft Hoofdstuk 4 zowel het type storingen waarvan geldautomaten last hebben, als de perceptie van ondernemers over het aantal pinstoringen in het afgelopen jaar. Hoofdstuk 5 beschrijft de acceptatie van betaalmethoden en Hoofdstuk 6 de knel- en verbeterpunten, beide zoals ervaren door de ondernemers in de enquête.

Cijfers over de bereikbaarheid van geldautomaten

Ieder jaar monitort het MOB de bereikbaarheid van geldautomaten voor het opnemen en storten van contant geld. De aanleiding hiertoe is een MOB-afpraak uit 2014 over de zogenoemde 5-kilometer-norm. Deze norm houdt in dat inwoners binnen een hemelsbrede afstand van 5 kilometer beschikken over een geldautomaat voor het opnemen van bankbiljetten. Naast biljetopname wordt ook gerapporteerd over de dekking van afstortfaciliteiten en sinds vorig jaar ook over automaten voor het opnemen en afstorten van munten. Met de rapportage van deze cijfers wordt aangesloten bij de bereikbaarheidsnormen overeengekomen in het Convenant Contant Geld.

Box 1 Convenant Contant Geld en aankondiging 'Wet Chartaal Betalingsverkeer'

In april 2022 is het [Convenant Contant Geld](#) gesloten tussen 23 partijen uit de chartale keten, waaronder consumentenorganisaties, organisaties van toonbankinstellingen en banken. Aanleiding hiertoe was het standpunt van het MOB en een [McKinsey-studie](#) in opdracht van DNB. Onderdeel van de Convenantafspraken zijn onder andere een minimum aantal geldautomaten, beschikbaarheids- en bereikbaarheidsnormen (o.a. de 5-kilometer-norm), een bevestiging van de chartale tarieven, en afspraken over de continuïteit van het waardevervoer in Nederland. Contant geld moet daarmee blijven functioneren, zelfs wanneer het gebruik daarvan afneemt.

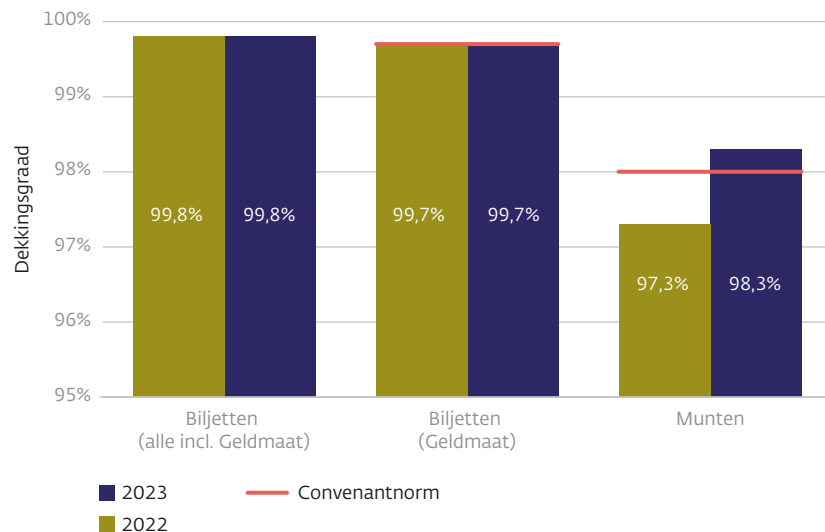
Het Convenant draagt sindsdien bij aan het behoud van een goede chartale infrastructuur met betaalbare chartale diensten, en transparantie in de kwaliteit van dienstverlening doormiddel van tweemaandelijks monitoring. Toch is het Convenant niet voldoende om contant geld beschikbaar, bereikbaar en betaalbaar te houden op de langere termijn, oordeelde PwC (Strategy&) in hun [rapport](#) in opdracht van het Ministerie van Financiën en DNB. Daarom is er in juni 2023 door de minister van Financiën wetgeving [aangekondigd](#) die banken zal verplichten om het opnemen en storten van biljetten en munten via geldautomaten te blijven aanbieden tegen gereguleerde tarieven. Daarnaast komen er wettelijke regels om de continuïteit van het waardevervoer te borgen.

In juni 2023 is [afgesproken](#) dat het Convenant Contant Geld wordt voortgezet tot de wetgeving is ingevoerd, om de goede werking van het contante betalingsverkeer ook in de tussenliggende periode te bevorderen.

Dekking geldopname automaten

In 2022 werd door Geldmaat nog niet aan alle bereikbaarheidsnormen uit het Convenant voldaan, maar sinds mei 2023 is dat wel het geval (zie Figuur 1). Al jaren – zelfs sinds de introductie van Geldmaat – is de dekking voor biljetopname vrijwel onveranderd gebleven, ondanks een forse reductie van het aantal automaten. Het [aantal biljetopname automaten](#) is van 2018 tot en met 2023 afgenomen van 7.226 naar 5.122, terwijl vrijwel iedereen (99,8%) nog steeds beschikking heeft over een geldautomaat binnen een hemelsbrede afstand van 5 kilometer. Van het totale aantal van 5.122 automaten zijn er 3.857 van Geldmaat en 1.265 van onafhankelijke aanbieders.

Figuur 1 Dekking geldopname automaten



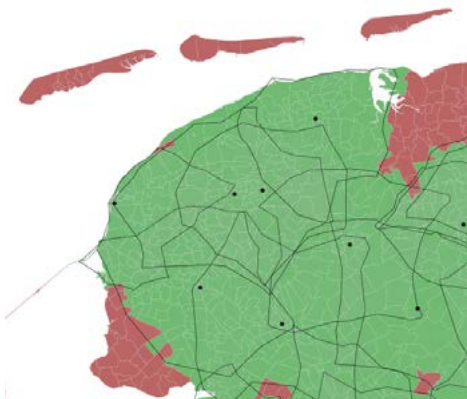
Geldmaat realiseert met haar 3.857 biljetopname automaten een nagenoeg identieke dekking (99,7%) als het totaal. Op de stippenkaart (zie Figuur 2) is te zien dat er slechts enkele gebieden rood gekleurd zijn, wat betekent dat daar geen dekking is. De automaten van onafhankelijke aanbieders dragen dus nauwelijks bij aan de dekking. Dit komt doordat deze aanbieders vooral geldautomaten plaatsen op drukke plekken waar veel toeristen komen, waar Geldmaat ook zit. In vergelijking tot andere Europese landen heeft Nederland, op Litouwen na, de [minste geldautomaten](#) ten opzichte van het aantal inwoners. Het relatief kleine aantal automaten is wel goed verdeeld over Nederland, want de dekking op basis van de 5-kilometernorm is hoog.

Figuur 2 Stippenkaart biljetopname op Geldmaat automaten



Voor het opnemen van muntrollen zijn er 170 automaten en is de dekking op basis van 20 autorijminuten in 2023 verbeterd (98,3%) en daardoor boven de norm (98,0%) uitgekomen. Een voorbeeld van de dekking van dit type automaat in de provincie Friesland is te zien in Figuur 3. Muntopname automaten dienen als belangrijke bron voor wisselgeld, maar de bereikbaarheid van deze automaten wordt door ondernemers als laag gewaardeerd.

Figuur 3 Stippenkaart munten opnemen, ingezoomd op Friesland

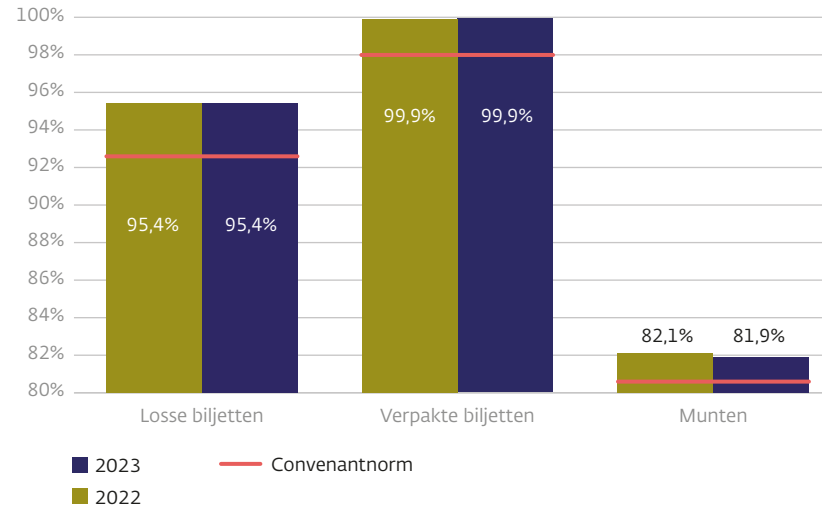


Dekking geldstort automaten

De bereikbaarheidsnormen voor geldstortautomaten zijn opnieuw gehaald, zie Figuur 4. Gestaaig breidt Geldmaat het aantal geldautomaten – zogenaamde recyclers – uit waarop biljetten zowel kunnen worden opgenomen als gestort. In een jaar tijd heeft Geldmaat ongeveer 100 recyclers bijgeplaatst, tot een totaal van 1.489 in 2023. De 5-kilometernorm (92,6%) wordt met dit aantal recyclers overtroffen (95,4%). Voor ondernemers is het aantal automaten voor het storten van

verpakte biljetten (459 sealbagautomaten) en de dekking daarvan sinds 2022 stabiel gebleven. Vrijwel alle ondernemers (99,9%) hebben binnen 20 autorijminuten een sealbagautomaat tot hun beschikking. Tot slot zijn er in 2023 540 muntstortautomaten waarmee de overeengekomen bereikbaarheidsnorm (80,6%) eveneens wordt gerealiseerd (81,9%).

Figuur 4 Dekking geldstort automaten



Dekking automaten met spraak en 5-eurobiljetten

Sinds 2020 biedt Geldmaat ook spraakondersteuning aan op haar automaten voor mensen met een visuele beperking. De 5-kilometerdekking van automaten met spraak is in 2023 opnieuw toegenomen naar 97,5%, ten opzichte van 94,9% in 2022. Automaten zijn naast spraak soms ook voorzien van 5-eurobiljetten. Verspreid over het land zijn er 206 automaten met deze coupure, waarmee Geldmaat eveneens aan de Convenantnorm (ten minste 200 automaten) voldoet. De 5-eurobiljetten worden vaak gebruikt als wisselgeld en het kan zijn dat ondernemers hun lage waardering van wisselgeld-diensten onder andere toeschrijven aan het feit dat zij automaten met 5-euro biljetten niet kunnen vinden of dat de afstand te groot is. Mogelijk zijn ondernemers niet op de hoogte van de online [Geldmaat locatiewijzer](#) waar deze automaten kunnen worden opgezocht.

Tevredenheid ondernemers bereikbaarheid diensten

Tevredenheid ondernemers

Hoewel de bereikbaarheid ten opzichte van de convenant normen is verbeterd, is de algemene tevredenheid van ondernemers omtrent de bereikbaarheid van betaaldiensten voor het derde jaar op rij gedaald en ligt laag. De tevredenheid over specifieke betaaldiensten geeft een wisselend beeld. Zo scoort de bereikbaarheid van afstortfaciliteiten wat hoger dan een jaar eerder en blijft de waardering van de bereikbaarheid van wisselgelddiensten laag, evenals zakelijke diensten via het bankfiliaal. De exacte cijfers staan in [Tabel 1 en 2 in de bijlage](#).

Opvallend is dat de waardering voor de bereikbaarheid van afstorten via waardevervoerders sterk is toegenomen. Terwijl de grootste waardevervoerder (Brink's) ook in het voorjaar en de zomer van 2023 kampte met transportcapaciteitstekorten. Een verschil met vorig jaar, toen er ook capaciteitstekorten waren, is dat Brink's dit jaar ondernemers hierover vroegtijdig heeft geïnformeerd en maatregelen heeft getroffen om capaciteitstekorten te beperken en de impact ervan op te vangen. Ook bleken de capaciteitstekorten dit jaar kleiner dan vooraf verwacht. Gezien de hogere waardering hebben ondernemers de communicatie en maatregelen waarschijnlijk op prijs gesteld.

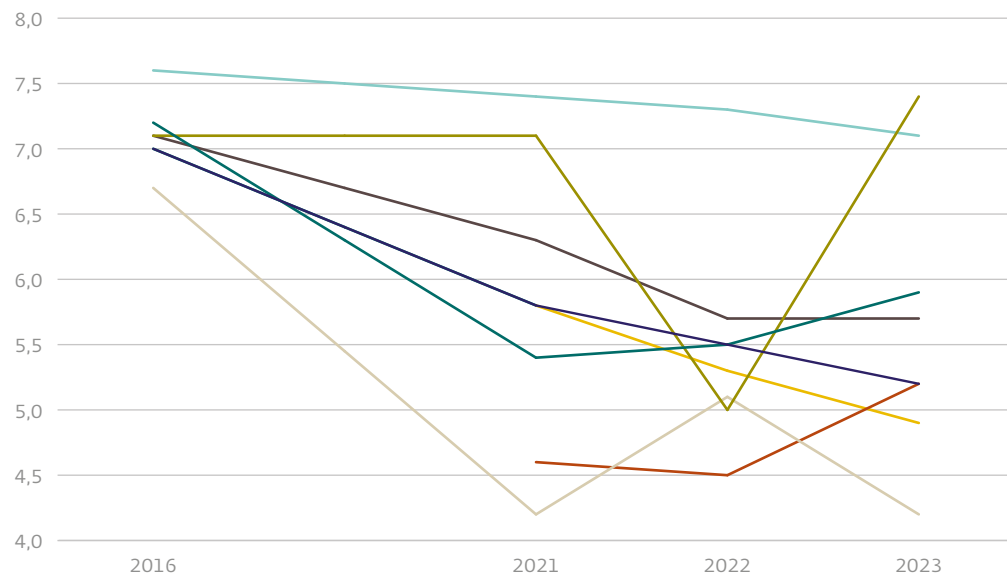
De waardering van wisselgelddiensten is in 2023 opnieuw laag. Mogelijk doordat ondernemers voor het opnemen van muntrollen zijn aangewezen op de muntautomaten van Geldmaat die sinds 2020 vrijwel alleen in bouwmarkten te vinden zijn. Eerder konden ondernemers bij bankkantoren binnenlopen om muntrollen op te nemen en biljetten af te storten, terwijl ondernemers nu moeten uitwijken naar een bouwmarkt die losstaat van locaties waar men biljetten kan afstorten. Het lage waarderingscijfer is een duidelijk signaal van ondernemers dat er verbeteringen nodig zijn in de wisselgelddiensten.

Hoewel de tevredenheid over de ondersteuning van afstortfaciliteiten en de diensten van Geldmaat is toegenomen, blijft deze laag. Op het gebied van zakelijke diensten zijn ondernemers het meest tevreden over de diensten via internet- en mobielbankieren. De klantenservice en specifiek de diensten via het bankfiliaal worden laag gewaardeerd.

De gebruiksvriendelijkheid van de genoemde diensten wordt door ondernemers over het algemeen hoger gewaardeerd dan de bereikbaarheid ervan. Alleen de gebruiksvriendelijkheid van wisselgelddiensten scoort een onvoldoende. Ondernemers zijn het meest tevreden over afstorten via een waardevervoerder en zakelijke diensten via internet- of mobielbankieren, in lijn met de tevredenheid over de bereikbaarheid van deze diensten.

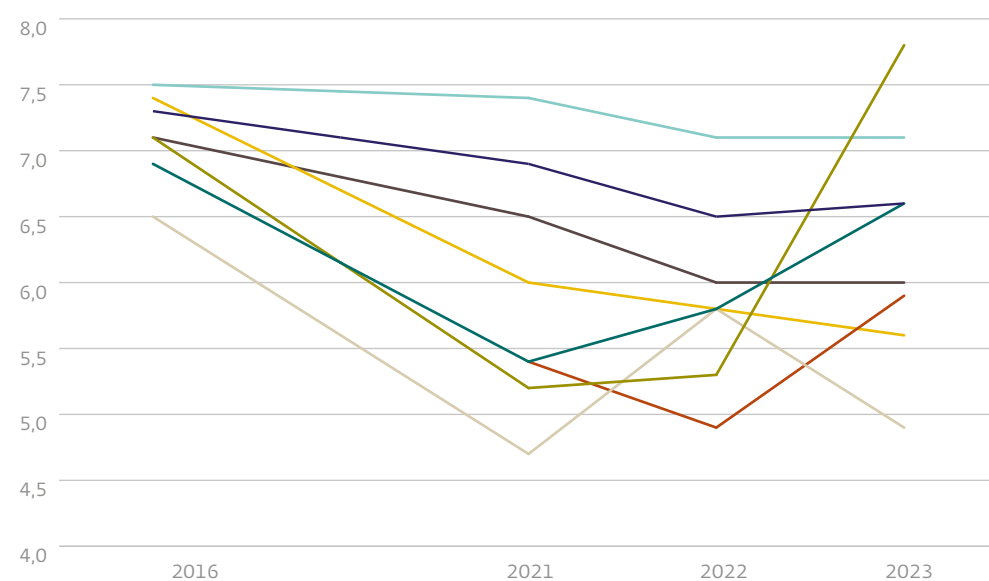
Slechts 3% van de ondernemers geeft aan dat hun algemene tevredenheid over de bereikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van verschillende diensten is toegenomen in het afgelopen jaar. De helft van hen geeft aan dat de tevredenheid gelijk is gebleven en de overige 47% ervaart een afname. Dit is terug te zien in de cijfers hierboven.

Figuur 5 Waardering bereikbaarheid



- Algemene tevredenheid
- Ondersteuning afstortfaciliteiten
- Afstorten via waardevervoerder
- Wisselgelddiensten
- Afstorten Geldmaat (sealbag of onverpakt storten)
- Zakelijke diensten via bankfiliaal
- Zakelijke diensten via klantenservice
- Zakelijke diensten via internet- of mobielbankieren

Figuur 6 Waardering gebruiksvriendelijkheid

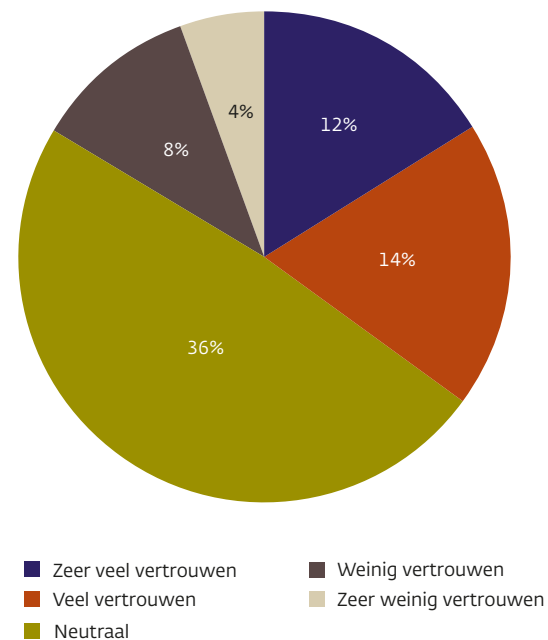


- Algemene tevredenheid
- Ondersteuning afstortfaciliteiten
- Afstorten via waardevervoerder
- Wisselgelddiensten
- Afstorten Geldmaat (sealbag of onverpakt storten)
- Zakelijke diensten via bankfiliaal
- Zakelijke diensten via klantenservice
- Zakelijke diensten via internet- of mobielbankieren

Vertrouwen in het betalingsverkeer

Ondernemers geven gemiddeld een 3,5 voor hun vertrouwen in het Nederlandse betalingsverkeer op een schaal van 1 tot 5, zie Figuur 7. Meer dan de helft van de ondernemers (52%) geeft aan zeer veel of veel vertrouwen te hebben in het betalingsverkeer. Een klein deel heeft zeer weinig of weinig (12%) vertrouwen in het betalingsverkeer. Deze ondernemers noemen als reden onder andere dat zij stellen dat banken willen dat contant geld verdwijnt, dat de dienstverlening van banken te duur is en dat de service van banken is afgenomen. Ondernemers die online producten of diensten aanbieden hebben gemiddeld een hoger vertrouwen in het betalingsverkeer (3,8) dan ondernemers die een fysieke vestiging hebben (3,4).

Figuur 7 Vertrouwen in het betalingsverkeer



Afstorten biljetten en afstorten, opnemen of wisselen van munten

Het afstorten van contant geld en het verkrijgen van wisselgeld zijn belangrijke betaaldiensten voor ondernemers. Uit de ondernemersenquête blijkt dat in 2023 83% van de ondernemers biljetten afstort, en 13% munten, wat vergelijkbaar is met het aandeel ondernemers dat dit deed in 2022. 61% van de ondernemers die afstort heeft een voorkeur voor het storten bij een automaat van Geldmaat waar onverpakt biljetten in gaan en 30% van hen stort het liefst af bij een sealbagautomaat van Geldmaat. De ondernemers die munten afstorten doen dit vrijwel altijd via een automaat van Geldmaat waar onverpakt munten in gaan. Het afstorten van biljetten en munten via een waardevervoerder wordt voornamelijk gebruikt door supermarkten, warenhuizen en benzinestations.

In 2023 vult 63% van de MKB-ondernemers de voorraad wisselgeld aan. De ondernemers die hun voorraad biljetten en munten aanvullen hebben een voorkeur om dit te doen door te ruilen met andere ondernemers (42%), via hun klanten (33%) of via een geld- of muntautomaat (16%). Alleen supermarkten, warenhuizen en benzinestations maken gebruik van een waardevervoerder om de voorraad aan te vullen.

Aan ondernemers is gevraagd hoe ver zij de afstand schatten van hun vestiging tot de dichtstbijzijnde geld-, munt- en afstortautomaat. 88% van de ondernemers schat binnen 5 kilometer van een geldautomaat te werken. Voor muntautomaten en afstortfaciliteiten schatten respectievelijk 55% en 68% van de ondernemers dat deze binnen 5 kilometer van hun vestiging te bereiken is. De dekking van de chartale infrastructuur is echter hoger dan de ondernemers in het onderzoek schatten, zie bijvoorbeeld Figuur 2 en 4. Waar 32% van de ondernemers schat dat de afstand tot een afstortfaciliteit groter is dan 5 kilometer, blijkt dit feitelijk bij slechts 3,0% van de ondernemers het geval te zijn. Mogelijk komt dit ook doordat automaten soms langdurig in storting zijn.

Storingen geldautomaten en pinterminals

Mate storingen bij geldautomaten en waardetransport

Een andere convenantafspraken is dat geldautomaten niet te vaak in storting zijn, waarbij normen zijn gesteld aan de minimale tijd dat automaten beschikbaar moeten zijn. Deze normen zijn echter niet gehaald voor biljetopname en het onverpakt storten van biljetten. In en na de zomer van 2023 waren meerdere geldautomaten voor een langere periode defect (zo ook opgemerkt door de [NOS](#) na het uitvoeren van een analyse van de beschikbaarheid), wat vooral tot problemen leidde in landelijke gebieden en plekken zonder alternatieve geldautomaat. Dit was bijvoorbeeld het geval in [Genemuiden](#), [Andijk](#) en [Pijnacker](#). De belangrijkste oorzaak is een storingsgevoelig component in gevelautomaten van Geldmaat. Omdat steeds meer automaten deze storing kregen, heeft Geldmaat in het vierde kwartaal van 2023 een tijdelijke oplossing geïmplementeerd. Een structurele oplossing is nog niet voorhanden op het moment van schrijven. Als automaten in storting zijn is ook de bereikbaarheid van functionerende automaten feitelijk lager dan uit de bereikbaarheidscijfers voortvloeit.

De vraag naar waardevervoer was groter dan de waardevervoerders aankonden. Juist op momenten dat er meer contant geld wordt gebruikt, zoals tijdens feestdagen, schoot de transportcapaciteit tekort. In de zomer van 2022 was er een tekort aan transportcapaciteit als gevolg van de meer dan verwacht teruggeveerde vraag naar contant geld na de pandemie en de krapte op de arbeidsmarkt. Dit jaar was er in het voorjaar en begin van de zomer opnieuw een tekort, wat mede kwam doordat Geldmaat meer transport nodig had dan verwacht. Dit keer leidde het tekort tot minder problemen omdat het tekort kleiner was, Brink's tijdig mitigerende maatregelen heeft getroffen en klanten tijdig zijn geïnformeerd. Alsnog hebben sommige winkeliers minder dan gewenst waardevervoer kunnen afnemen en bleken automaten van Geldmaat soms onbeschikbaar door leeg- en volstand. Dat er op momenten onvoldoende transportcapaciteit is, staat op gespannen voet met de afspraak in het Convenant Contant Geld dat Geldmaat en Brink's samen zorgen voor voldoende transportcapaciteit, juist ook op feestdagen.

Box 2 Een kwetsbare infrastructuur; vernieuwing kan helpen

De geldautomateninfrastructuur is ten opzichte van vijf jaar geleden afgeschaald en daardoor kwetsbaarder geworden voor incidenten. Uitval van automaten leidt eerder tot problemen nu deze steeds vaker alleen staan. Ook leidt een tijdelijke toename van het gebruik van geldautomaten – bijvoorbeeld tijdens feestdagen - bij een kleiner automatenpark tot meer fluctuaties in de vraag naar waardevervoer, waardoor er eerder tekorten in het waardevervoer ontstaan.

Deze kwetsbaarheden worden mogelijk (deels) opgevangen door vernieuwing van het Geldmaat-automatenpark. Sinds vorig jaar worden [Geldmaatwinkels](#) geopend in stadscentra en grotere winkelgebieden. Inmiddels zijn er 22 Geldmaatwinkels geopend en het aantal wordt verder uitgebreid. In deze onbemande Geldmaatwinkels zijn meerdere automaten geplaatst waar consumenten en winkeliers terecht kunnen voor het opnemen en storten van bankbiljetten en munten. Het voordeel is dat men hier terecht kan voor alle typen chartale diensten, dat het gebruikers een gevoel van veiligheid geeft en dat er bij uitval van een automaat (vrijwel) altijd nog een alternatief is. Een nadeel van de concentratie van automaten op één locatie is dat automaten uit de directe omgeving worden weggehaald en men daardoor gemiddeld een grotere afstand moet afleggen naar de dichtstbijzijnde automaat. Naast Geldmaatwinkels heeft Geldmaat aangekondigd dat tot en met eind 2024 een groot deel van de gevelautomaten wordt vervangen door een [nieuwe generatie geldautomaat](#), die beter bestand is tegen storingen vanwege een dubbele uitgiftemond. Deze automaten zijn ook uitgerust met spraakondersteuning en zijn voorbereid op contactloos geldopnemen door middel van een NFC-chip.

Perceptie storingen pinterminals

Hoewel er in de eerste negen maanden van 2023 een aantal grote pinstoringen was, is de perceptie van ondernemers dat er minder storingen waren dan een jaar eerder. Dat blijkt uit de ondernemers-enquête. Zij schatten dat er in de afgelopen 12 maanden gemiddeld 1,5 keer een pinstoring was aan de eigen betaalautoomaat en 1,5 keer een pinstoring bij de bank. In 2022 werd dit nog geschat op respectievelijk 3,6 en 2,1 keer.

Op het moment dat de pinterminal niet functioneert, bijvoorbeeld vanwege een storing, worden alternatieve betaalmiddelen geaccepteerd. Betalingen met contant geld, op rekening en via een betaalverzoek worden door de meeste ondernemers geaccepteerd. Met name het aantal ondernemers dat een betaalverzoek accepteert is in het afgelopen jaar gestegen. Alleen in de supermarkten en warenhuizen blijft de acceptatie van dit alternatief achter, waarschijnlijk omdat dit geen bruikbaar alternatief is voor franchisenemers met veel personeel. Slechts één op de tien supermarkten en warenhuizen biedt dit aan, terwijl bijna de helft van de MKB-bedrijven in de dienstverlening deze optie gebruikt.

Alternatieve betaalmiddelen tijdens een pinstoring



Box 3 Beschikbaarheid pinnen en iDEAL

Storingen kunnen een negatief effect hebben op het vertrouwen en de tevredenheid van ondernemers in het Nederlandse betalingsverkeer. Pinnen is een belangrijke betaalmethode in Nederland. In 2022 werd [80% van de betalingen aan de kassa](#) via een vorm van pinnen afgerekend. Dit kan door de pas in de pinautomaat de steken en de pincode in te toetsen, de betaalpas te gebruiken voor een contactloze betaling, of contactloos via de mobiele telefoon of andere wearable te betalen. Over het algemeen is er een goede infrastructuur in Nederland en komen grote of landelijke storingen weinig voor. Een storing is vaak lokaal of bij een specifieke aanbieder. Dit kan bijvoorbeeld een betaaldienstverlener of een telecomaandbieder zijn. In de eerste negen maanden van 2023 was er een aantal van deze landelijke storingen, bijvoorbeeld de storing op 2 mei waardoor problemen ontstonden bij verschillende supermarkten en winkels. De impact is groot, onder andere omdat pinnen het meest gebruikte betaalmiddel is in Nederland. Een storing legt ook druk op de chartale infrastructuur omdat contant geld een belangrijke terugvaloptie is.

Voor ondernemers die online hun producten en diensten verkopen is iDEAL één van de belangrijke betaalmethodes. [70% van alle online transacties](#) werd in 2022 met iDEAL betaald. DNB houdt toezicht op de beschikbaarheid van iDEAL. Binnen het bankdomein is er een beschikbaarheidsnorm (prime time) van minimaal 99,88%. In 2022 werd deze [norm niet gehaald](#). Een iDEAL storing komt relatief vaker voor dan een pinstoring, maar is meestal van korte duur en vaak gelokaliseerd binnen de omgeving van één bank. Op 1 februari 2023 was er een grote storing bij één van de grootbanken, waardoor er vijftien uur niet met iDEAL betaald kon worden. Dit soort langdurige storingen komen vrijwel nooit voor.

Acceptatie betaalmethodes

De acceptatie van de meest gebruikte betaalmethodes aan de kassa (diverse vormen van pinnen en contant geld) blijft relatief hoog in Nederland. De acceptatie van betaalverzoeken is fors gestegen in het afgelopen jaar. In 2023 zei 38% van de ondervraagde MKB-ondernemers een betaalverzoek te accepteren, terwijl dit in 2022 werd geaccepteerd door 3% van de ondernemers. De acceptatie van creditcardbetalingen is toegenomen met 5%-punt. Dit komt met name door een hogere acceptatie bij supermarkten en warenhuizen, de horeca en in de (detail)handel met een gemiddeld hoog transactiebedrag. Ook de acceptatie van iDEAL (+7%-punt) en betalingen via (online) cadeaukaart (+7%-punt) is toegenomen vergeleken met een jaar eerder.

Hoewel meer dan 90% van de MKB-ondernemers aangeeft contant geld te accepteren zijn er verschillende redenen waarom sommige ondernemers dat niet doen. De meest genoemde redenen daarvoor zijn dat klanten niet betalen met contant geld (55%), dat er te veel handelingen zijn, dat het inefficiënt is (19%) of vanwege veiligheid (9%). De kosten en de bereikbaarheid van afstortfaciliteiten worden beide niet als reden genoemd.

Eén derde van de ondernemers laat hun klanten contant geld bijpinnen aan de kassa wanneer zij hierom vragen. Dit is ongeveer 6%-punt meer dan in 2022. Slechts 1% van de ondervraagde ondernemers geeft dit aan met bijvoorbeeld een sticker. Zij bieden dit voornamelijk aan als service (41%), omdat de klant erom vraagt (39%), omdat er geen geldautomaat in de buurt is (18%) of om kosten te besparen op het afstorten van contant geld (9%).

Box 4 Acceptatie contant geld

In 2022 werd 20% van de betalingen aan de kassa contant betaald in Nederland. Om te zorgen dat contant geld beschikbaar blijft is het belangrijk dat winkeliers contante betalingen blijven accepteren. Uit [onderzoek van Locatus in opdracht van DNB](#) blijkt dat gemiddeld in Nederland 4% van de winkeliers via een 'pin-only' bordje kenbaar maakt dat zij geen contante betalingen accepteren. In de stedelijke gebieden ligt dit hoger; in bijvoorbeeld de provincie Utrecht geldt dit voor bijna 8% van de winkels. Ook zijn er duidelijke verschillen binnen bepaalde branches. Zo kan bij 22% van de bioscopen en 12% van de apothekers niet betaald worden met contant geld. DNB heeft winkeliers opgeroepen om contant geld te blijven accepteren en wanneer zij dit niet doen het duidelijker aan te geven bij hun klanten. Daarnaast onderschrijft DNB de op 13 oktober 2023 gepubliceerde [ECB opinie](#) ten aanzien van het voorstel van Europese Commissie voor een EU Cash Regulation, waarbij de ECB aandringt op een expliciet verbod op pin-only.

De stelling dat het belangrijk is dat het mogelijk blijft dat er met contant geld betaald kan worden, wordt onderschreven door ruim [90% van de Nederlanders](#). Contant geld speelt een [belangrijke rol](#) voor verschillende groepen Nederlanders, met name voor mensen met een beperking, met lage digitale vaardigheden of die lastig rond kunnen komen.

Knel- en verbeterpunten

De afstand tot het bankkantoor en het ontbreken van persoonlijk contact zijn de grootste knelpunten die ondernemers ervaren. Ongeveer 94,8% van alle Nederlanders heeft binnen een afstand van 5 kilometer hemelsbreed een banklocatie van één van de grootbanken binnen bereik. Hieronder vallen alle fysieke locaties van banken, inclusief informatiepunten waar slechts een deel van de bancaire dienstverlening wordt aangeboden. Klanten van individuele banken kunnen echter enkel bij een locatie van hun eigen bank terecht. Daarnaast is het aantal banklocaties de afgelopen jaren flink gedaald. Deze twee aspecten dragen bij aan de ervaring van een mindere bereikbaarheid van ondernemers. Tegelijkertijd is minder dan 10% van de ondernemers in de afgelopen zes maanden naar een bankfiliaal geweest om zaken te regelen voor hun onderneming. De voornaamste redenen om wel naar een bankfiliaal te gaan is persoonlijk contact, voor zaken die niet online geregeld kunnen worden (bijvoorbeeld het opstellen van bepaalde contracten) en wanneer de benodigde informatie op het internet niet toereikend is.



Figuur 8 Stippenkaart banklocaties



Op basis van de knelpunten dragen ondernemers verschillende verbeterpunten aan. Zo willen zij graag een verbetering van persoonlijk contact met hun bank (31%) en zien zij graag meer bankkantoren in de buurt (30%). Deze twee verbeterpunten werden in 2022 fors minder vaak genoemd, namelijk allebei door 18% van de ondervraagde ondernemers. Verder zouden er volgens de ondervraagde ondernemers meer en veiligere afstortfaciliteiten beschikbaar moeten worden (15%) en kan de expertise van bankmedewerkers bij bijvoorbeeld de callcenter medewerkers verbeterd worden (7%).

Bijlage

In deze bijlage staan de cijfers waarop de figuren in Hoofdstuk 2 zijn gebaseerd.

Tabel 1 Waardering bereikbaarheid

	2016	2021	2022	2023
Algemene tevredenheid	7,0	5,8	5,5	5,2
Afstorten Geldmaat (sealbag of onverpakt storten)	7,2	5,4	5,5	5,9
Afstorten via waardevervoerder	7,1	7,1	5,0	7,4
Wisselgelddiensten	6,7	4,2	5,1	4,2
Ondersteuning afstortfaciliteiten	x	4,6	4,5	5,2
Zakelijke diensten via bankfiliaal	7,0	5,8	5,3	4,9
Zakelijke diensten via klantenservice	7,1	6,3	5,7	5,7
Zakelijke diensten via internet- of mobielbankieren	7,6	7,4	7,3	7,1

Tabel 2 Waardering gebruiksvriendelijkheid

	2016	2021	2022	2023
Algemene tevredenheid	7,3	6,9	6,5	6,6
Afstortfaciliteiten Geldmaat (sealbag of onverpakt storten)	6,9	5,4	5,8	6,6
Afstorten via waardevervoerder	7,1	5,2	5,3	7,8
Wisselgeldfaciliteiten	6,5	4,7	5,8	4,9
Ondersteuning afstortfaciliteiten	x	5,4	4,9	5,9
Zakelijke diensten via bankfiliaal	7,4	6,0	5,8	5,6
Zakelijke diensten via klantenservice	7,1	6,5	6,0	6,0
Zakelijke diensten via internet- of mobielbankieren	7,5	7,4	7,1	7,1

Kenmerken van het onderzoek

Gegevens kaarten

Voor het berekenen van de dekkingspercentages van de verschillende typen geldautomaten en de banklocaties (hierna: chartale diensten) is gebruik gemaakt van een aantal verschillende bronnen en rekenmethodes. De gebruikte bronnen en rekenmethodes staan hieronder uitgewerkt:

- **Gegevens per postcodegebied:** kerncijfers per postcode (op PC4- en PC6-niveau) zijn verkregen via het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), peildatum 1 januari 2022. Dit betreft o.a. data over de coördinaten van de verschillende postcodegebieden en het aantal inwoners in deze gebieden.
- **Berekening middelpunten:** voor het bepalen van het middelpunt van postcodegebieden is gebruik gemaakt van zwaartepunten. Voor PC4-gebieden zijn dat gewogen middelpunten op basis van het aantal inwoners van de ingesloten PC6 gebieden. Voor PC6-gebieden is het middelpunt gewogen op basis van het aantal adressen binnen de verschillende PC6-gebieden. Informatie over het aantal adressen is verkregen uit de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) van het Kadaster, peildatum 1 juli 2023.
- **Gegevens aantal winkellocaties:** cijfers over het aantal winkellocaties zijn verkregen van het retail informatiebureau Locatus (peildatum 1 oktober 2022).
- **Gegevens chartale diensten:** data over de locaties van de verschillende typen geldautomaten zijn aangeleverd door de verschillende partijen die deze diensten aanbieden. Data over de locaties van de banklocaties is handmatig verkregen via de individuele banken, zoals aangeboden op de publiekelijk toegankelijke bankenwebsites (peildatum 1 juli 2023).
- **Berekening afstanden:** afstanden naar de chartale diensten worden hemelsbreed (5km) bepaald indien het gaat om chartale diensten die met name door consumenten worden gebruikt. Voor het bepalen van de afstand naar chartale diensten die met name door retailers worden gebruikt, wordt gekeken naar de reistijd per auto (20 min). Hiervoor wordt gebruik gemaakt van data van OpenStreetMap (OSM).

Opzet ondernemer enquête

De ondernemer enquête heeft een vergelijkbare opzet als de Bereikbaarheidsmonitor Ondernemers uit eerdere jaren. Onder een representatieve groep MKB-ondernemers is in de zomer van 2023 een enquête verspreid door het onderzoeksbureau Conclusr in opdracht van De Nederlandsche Bank (DNB). Voor de enquête zijn acht branches benaderd:

- Supermarkten en warenhuizen
- Benzinestations
- Horeca
- Detailhandel (non-)food met een laag transactiebedrag
- Detailhandel (non-)food met een hoog transactiebedrag
- Dienstverlening
- Detailhandel via internet met een laag transactiebedrag
- Detailhandel via internet met een hoog transactiebedrag

In het totaal zijn er 728 telefonische interviews afgenomen onder MKB-bedrijven. Dit zijn bedrijven met maximaal 250 werknemers in dienst. Voor sommige branches zoals supermarkten en warenhuizen is de vragenlijst ingevuld door een filiaalhouder of franchisenemer. De adresgegevens voor het ondernemersonderzoek zijn afkomstig van Graydon.

De exacte verdeling van de steekproef staat in Tabel 3. Bij het ondernemersonderzoek is gewerkt met een disproportionele steekproef: de verdeling komt niet exact overeen met de daadwerkelijke verdeling binnen de populatie. Bij de berekeningen van de percentages in de tabellen zijn weegfactoren gebruikt op basis van de branche en de grootte van het bedrijf om een representatief beeld te schetsen.

Tabel 3 Verdeling steekproef

Branche	Aantal	Steekproef
Supermarkt of warenhuis	90	3%
Benzinestation	90	1%
Horeca	92	25%
(Detail)handel food en non-food, laag transactiebedrag	91	8%
(Detail)handel food en non-food, hoog transactiebedrag	91	12%
Dienstverlening	91	31%
Webwinkel food en non-food, laag transactiebedrag	91	11%
Webwinkel food en non-food, hoog transactiebedrag	91	10%

Auteurs: Roel van Anholt, Marie-Claire Broekhoff, Laura Deen, Jelmer Reijerink en Wouter Vinken.

Met dank aan de collega's van DNB en MOB-partijen die hebben bijgedragen aan de totstandkoming van dit rapport.

