

Bereikbaarheidsmonitor (ondernemers) 2022

De bereikbaarheid en toegankelijkheid van
betaaldiensten voor MKB-ondernemers





Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Opzet ondernemersenquête	6
3. Waardering betaaldiensten	7
4. Perceptie afstand	10
5. Afstort- en wisselgeldfaciliteiten	11
6. Perceptie storingen	13
7. Acceptatie betaalmethoden	14
8. Knel- en verbeterpunten	16
Bijlage I Methodologie	17



1. Inleiding

Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) heeft in november 2021 besloten het driejaarlijkse onderzoek naar de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten voor ondernemers [Bereikbaarheids-monitor \(ondernemers\) 2021](#) al in 2022 te herhalen in plaats van 2024. Aanleiding hiervoor was de sterk gedaalde waardering van ondernemers voor diensten met betrekking tot contant geld in 2021 ten opzichte van 2016. Deze ontwikkeling baarde het MOB zorgen en heeft ertoe geleid dat er een aantal maatregelen zijn genomen met betrekking tot de beschikbaarheid en bereikbaarheid van diensten met betrekking tot contant geld. Die zijn onder andere vastgelegd in het [Convenant Contant Geld](#).

Samenvatting en conclusies

De waardering door ondernemers van betaaldiensten – onderscheiden naar bereikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid – is in 2022 niet verbeterd ten opzichte van 2021. Het algemene cijfer dat ondernemers geven voor bereikbaarheid is een 5,5, terwijl dit voor gebruiksvriendelijkheid een 6,5 is. Beide cijfers zijn daarmee zelfs licht gedaald. Ook de cijfers voor specifieke diensten zijn wederom licht gedaald. De enige verbetering die is waar te nemen is bij de bereikbaarheid van afstort- en wisselgelddiensten.

Waardering specifieke diensten

Hoewel de waardering voor afstort- en wisselgelddiensten is gestegen, blijft die op een laag niveau van rond de 5. De waardering van de ondersteuning bij afstortfaciliteiten is wel gedaald en blijft daarmee onvoldoende. De waardering van zakelijke diensten via het bankfiliaal, de klantenservice en internetbankieren zijn eveneens gedaald. Alleen de waardering voor de zakelijke dienstverlening via internetbankieren ligt boven de 7, de rest op of beneden de 6.

Het lijkt dat de lage waardering van de ondernemers bij het merendeel van de betaaldiensten deels veroorzaakt is door de problemen rondom de diensten die te maken hebben met contant geld. Waardevervoerder Brink's en Geldmaat kampten met grote personeelstekorten, waardoor de aanrijffrequentie van Brinks sterk daalde. Tevens is relevant dat waardevervoerder RCCS dit jaar faillissement heeft aangevraagd (zie Box 1).

Afstand

De afstand tot afstortautomaten wordt minder ver geschat in 2022. Dat is in lijn met de licht gestegen

waardering van de bereikbaarheid van afstortautomaten. Daarentegen wordt de afstand tot wisselgeldfaciliteiten verder ingeschat. De geschatte afstand tot geldautomaten is ongeveer gelijk gebleven met de schattingen in 2021.

Storingen en alternatieven bij pinstoringen

De inschatting van het aantal storingen is toegenomen, met name voor de pinstoring bij de eigen betaalautomaat. Op de vraag op welke alternatieve betaalmethoden de retailer terugvalt als het pinverkeer eruit ligt, noemen de retailers met een fysieke winkel contant geld het vaakst (76%). Als tweede wordt betalen op rekening genoemd (35%). Gevolgd door Tikkie (10%), via andere terminal (9%) en iDeal (7%).

Knelpunten en verbeterpunten

Het knelpunt dat in 2022 door ondernemers het vaakst, en veel vaker dan in 2021, genoemd wordt is slechte telefonische bereikbaarheid: 39% tegen 6% in 2021. De afstand tot en het aantal (werkende) afstortfaciliteiten wordt ongeveer even vaak als vorig jaar genoemd als knelpunt (23%). Een knelpunt dat ondernemers dit jaar ook vaker noemen is de hoge kosten van afstorten (van 5% naar 18%). Verbeterpunten zijn meer afstortlocaties, meer bankfilialen en beter persoonlijk contact.

Acceptatie

De acceptatie van betaalmiddelen is niet sterk veranderd in het afgelopen jaar. Het is wel opvallend dat achteraf betalen vaker geaccepteerd wordt, met name bij bedrijven die duurdere producten aanbieden. ● ● ● ● ●



2. Opzet ondernemersenquête

Het onderzoek voor de Bereikbaarheidsmonitor Ondernemers 2022 is op dezelfde wijze uitgevoerd als in 2021 en de jaren daarvoor. Er is een enquête gehouden onder een representatieve groep MKB-ondernemers waarbij onder andere gevraagd is naar de tevredenheid over de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten, de geschatte afstand tot fysieke faciliteiten, welke betaalmethoden geaccepteerd worden en waar knel- en verbeterpunten gezien worden. De enquête is op een enkel punt uitgebreid. Zo is nu ook gevraagd welke alternatieve betaalmethoden men hanteert indien er een pinstoring is.

Voor de enquête zijn de volgende acht (sub) branches benaderd:

- Supermarkten en warenhuizen;
- Benzinstations;

- Horeca;
- Detailhandel food en non-food met een laag transactiebedrag (boekhandels, apotheken, drogisterijen);
- Detailhandel food en non-food met een hoog transactiebedrag (tuincentra, kledingwinkels, elektronikawinkels);
- Dienstverlening (reisorganisaties, stomerijen, sauna's);
- Detailhandel via internet met een laag transactiebedrag;
- Detailhandel via internet met een hoog transactiebedrag.

De enquête is afgenomen in de zomer van 2022. In Bijlage 1 staat een nadere toelichting op de gehanteerde onderzoeksmethodologie en de samenstelling van de steekproef. ● ● ● ● ●

3. Waardering betaaldiensten

Aan de respondenten is gevraagd een cijfer te geven tussen de 1 en de 10 over de tevredenheid met betrekking tot verschillende diensten, zoals afstortfaciliteiten en zakelijke dienstverlening van de bank.

Tabel 3.1 Waardering bereikbaarheid van verschillende diensten

	2022	2021	2016
Algemene tevredenheid omtrent bereikbaarheid	5,5	5,8	7,0
Afstortfaciliteiten Geldmaat (sealbag of onverpakt storten) ¹	5,5	5,4	7,2
Afstorten via waardevervoerder (zoals Brink's)	5,0	4,7	7,1
Wisselgeld ophalen	5,1	4,2	6,7
Ondersteuning afstortfaciliteiten	4,5	4,6	n.b. ²
Zakelijke diensten via bankfiliaal	5,3	5,8	7,0
Zakelijke diensten via klantenservice	5,7	6,3	7,1
Zakelijke diensten via internetbankieren/mobielbankieren	7,3	7,4	7,6

¹ Dit was in de meting van 2016 en daarvoor: afstortfaciliteiten buiten de bank. Aangezien alle afstortfaciliteiten bij ABN AMRO, ING en Rabobank sinds medio 2021 niet meer mogelijk zijn in een bankkantoor, zijn de cijfers van 2022 en 2021 niet helemaal vergelijkbaar met die van 2016.

² n.b. betekent dat het niet berekend is in dat jaar.

Tabel 3.2 Waardering gebruiksvriendelijkheid van verschillende diensten

	2022	2021	2016
Algemene tevredenheid omtrent gebruiksvriendelijkheid	6,5	6,9	7,3
Afstortfaciliteiten Geldmaat (sealbag of onverpakt storten) ¹	5,8	5,4	6,9
Afstorten via waardevervoerder (zoals Brink's)	5,3	5,2	7,1
Wisselgeld ophalen	5,8	4,7	6,5
Ondersteuning afstortfaciliteiten	4,9	5,4	n.b. ¹
Zakelijke diensten via bankfiliaal	5,8	6,0	7,4
Zakelijke diensten via klantenservice	6,0	6,5	7,1
Zakelijke diensten via internetbankieren/mobielbankieren	7,1	7,4	7,5

¹ Dit was in de meting van 2016 en daarvoor: afstortfaciliteiten buiten de bank. Aangezien alle afstortfaciliteiten bij ABN AMRO, ING en Rabobank sinds medio 2021 niet meer mogelijk zijn in een bankkantoor, zijn de cijfers van 2022 en 2021 niet helemaal vergelijkbaar met die van 2016.

² n.b. betekent dat het niet berekend is in dat jaar.

Algemene tevredenheid bereikbaarheid en gebruiksvriendelijk

Uit Tabel 3.1 en Tabel 3.2 blijkt dat de algemene tevredenheid van ondernemers over bereikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van betaaldiensten opnieuw gedaald is in het afgelopen jaar. Het cijfer voor de algemene tevredenheid over bereikbaarheid ligt op 5,5 (5,8 in 2021 en 7,0 in 2016), terwijl dit voor

gebruiksvriendelijkheid een punt hoger ligt op 6,5. Dit algemene cijfer voor gebruiksvriendelijkheid is echter ook gedaald ten opzichte van eerdere metingen (6,9 in 2021 en 7,3 in 2016). De ontwikkelingen in de laatste jaren ten aanzien van afstortfaciliteiten en wisselgeldautomaten lijken een belangrijke oorzaak voor deze lage waarderingen (zie Box 1).



Box 1 Ontwikkelingen rondom afstortfaciliteiten 2021-2022

De grote meerderheid van retailondernemers accepteren aan hun kassa's contante betalingen (zie ook paragraaf 7). Een belangrijke voorwaarde voor hen daarbij is dat de chartale infrastructuur goed functioneert. Dit betekent dat ondernemers enerzijds gemakkelijk en tegen relatief lage kosten bankbiljetten en munten kunnen opnemen, en anderzijds gemakkelijk hun contante ontvangsten kunnen afstorten, bij hun bank, met hulp van een waardevervoerder of via afstortautomaten.

Typen geldautomaten:

- opnemen van bankbiljetten;
- opnemen en onverpakt afstorten van bankbiljetten (cash recycling machines);
- verpakt afstorten van bankbiljetten (sealbagautomaten);
- opnemen van munten (in rollen);
- afstorten van munten.

Geldmaat biedt alle typen aan (zie Tabel B.1). Daarnaast bieden acht zogenoemde onafhankelijke niet-bancaire exploitanten geldautomaten aan om bankbiljetten op te nemen.

Met de oprichting van Geldmaat in 2019 zetten de banken hun chartale dienstverlening op afstand. Hierdoor konden de drie grote banken, de aandeelhouders van Geldmaat, hun automatenparken samenvoegen en rationaliseren. Ondernemers hebben daardoor meer afstortautomaten tot hun beschikking dan voor de oprichting, omdat zij toen alleen de afstortautomaten van hun eigen bank konden gebruiken. Het stelde de banken ook in staat steeds meer kantoren te sluiten. Deze laatste ontwikkeling is, mede in verband met de digitalisering van het bancaire bedrijf, al vijftien jaar gaande (aantal kantoren ultimo 2007: 3504, idem 2021: 726). Dit proces is door de coronacrisis vanaf begin 2020 versterkt.

Hierdoor zijn retailondernemers voor chartale diensten veel meer afhankelijk geworden van Geldmaat en waardevervoerders. Onder andere om die reden hebben 23 organisaties, waaronder de ondernemersorganisaties, banken, Geldmaat en Brink's, begin 2022 het [Convenant](#) contant geld afgesloten. Dit Convenant bevat afspraken over onder meer de bereikbaar- en beschikbaarheid van geldautomaten, de capaciteit in het waardevervoer, de continuïteit en kwaliteit van de chartale dienstverlening voor ondernemers.

Geldmaat voldeed in juli 2022 grotendeels aan de afspraken over de aantallen automaten. Het aantal cash recycling machines, waar gebruikers onverpakte bankbiljetten kunnen afstorten, ligt beduidend boven de norm. Het aantal muntstortautomaten is nog onvoldoende. Geldmaat verwacht het resterende aantal automaten in de komende maanden te zullen plaatsen. De beschikbaarheid voor diverse typen geldautomaten was aanvankelijk nog lager dan afgesproken. Dit houdt deels verband met problemen in het waardevervoer waardoor geldautomaten niet altijd goed geserveerd konden worden.

Tabel B.1 Aantallen automaten Geldmaat

Ultimo juli 2022

	Juli 2022	Convenant
Opnemen van bankbiljetten	3.851	3.850
Waarvan zowel opnemen als afstorten (onverpakt) van bankbiljetten ¹	1.402	1.300
Afstorten bankbiljetten (sealbag)	458	450
Opnemen munten (in rollen)	169	170
Afstorten munten	499	547

De capaciteit van het waardevervoer is beperkt als gevolg van personeelstekorten. Dit wreekt zich zowel bij ondernemers als bij Geldmaat. Rond de jaarwisseling en in de zomermaanden, periodes van een relatief grote vraag naar contant geld, attendeerden [Brink's](#) en [Geldmaat](#) particuliere en zakelijke gebruikers erop dat geldautomaten tijdelijk buiten bedrijf zouden kunnen zijn. Daarnaast zag Brink's zich genoodzaakt om groepen ondernemers te informeren over lagere aanrijfrequenties in haar waardevervoer.

Een tweede factor die het waardevervoer frustreerde was het (tijdelijke) faillissement van RCCS medio maart 2022. Een groot deel van RCCS Retail klanten zag zich genoodzaakt op korte termijn over te stappen naar Brink's of Geldmaat. De activiteiten van RCCS werden per 1 april overgenomen door de Duitse Ziemann Gruppe, dat hiermee als waardevervoerder toetrad tot de Nederlandse markt.

Al met al kent de chartale infrastructuur voor ondernemers in Nederland nog steeds een aantal knelpunten, wat van invloed kan zijn geweest op de lage waardering van betaaldiensten met betrekking tot contant geld door ondernemers.

¹ Bij sommige geldautomaten kan zowel geld opgenomen als geld – in onverpakte vorm – gestort worden. Van de 3851 geldautomaten in totaal zijn er dus 1402 waar zowel geld kan worden opgenomen als gestort.



Bereikbaarheid specifieke diensten (Tabel 3.1)

De bereikbaarheid van afstortfaciliteiten krijgt nog steeds een onvoldoende. Zo wordt de bereikbaarheid van afstortautomaten van Geldmaat gewaardeerd met een 5,5. De waardering van de bereikbaarheid van afstorten via waardevervoer (bijvoorbeeld via Brink's) is ook licht gestegen naar 5,0. De bereikbaarheid van de ondersteuning bij afstortfaciliteiten is 4,5. De waardering voor het ophalen van wisselgeld is 5,1 en is daarmee gestegen ten opzichte van 2021, toen deze 4,2 was².

De waardering van de bereikbaarheid van internet- en mobielbankieren is het hoogst. Ondernemers geven hiervoor als enige dienst een ruime voldoende (7,3). Het cijfer voor de bereikbaarheid van de zakelijke diensten via het bankfiliaal (5,3) en de klantenservice (5,7) zijn ook verder gedaald in 2022.

Gebruiksvriendelijkheid specifieke diensten (Tabel 3.2)

De gebruiksvriendelijkheid bij afstortfaciliteiten krijgt nog steeds een onvoldoende maar is wel licht gestegen ten opzichte van 2021. Voor afstortfaciliteiten van Geldmaat is dit 5,8 (5,3 in 2021). Voor die van waardevervoerders is dit 5,3 (5,2 in 2021). De waardering van de gebruiksvriendelijkheid van wisselgelddiensten is gestegen naar 5,8 (4,7 in 2021).

Waar het de gebruiksvriendelijkheid betreft is de waardering van internet- en mobielbankieren het hoogst (7,1). De gebruiksvriendelijkheid van de klantenservice krijgt ook een voldoende maar is wel gedaald met een half punt naar 6,0. De gebruiksvriendelijkheid bij het bankfiliaal krijgt een 5,8. ● ● ● ● ●

² Abusievelijk is in de enquête gevraagd een cijfer te geven over de dienst 'Wisselgeld (munten of biljetten) ophalen bij uw bankfiliaal' terwijl het ophalen van bestelde munten en biljetten sinds de Geldmaattransitie niet meer kan bij bankfilialen maar alleen bij door Geldmaat gecreëerde locaties, zoals in bepaalde bouwmarkten. De cijfers die in deze Monitor getoond worden zijn berekend op basis van respondenten die aan hebben gegeven gebruik te maken van geld en/of munt automaten. We nemen aan dat zij dan ook hun waardering hebben gegeven over de feitelijke situatie (ophalen bij een Geldmaat locatie). We gaan er daarom vanuit dat deze cijfers een goede indicatie zijn van de waardering van de wisseldiensten. Respondenten die hebben aangegeven geen gebruik te maken van wisselgelddiensten maar toch een cijfer hebben gegeven voor de dienst, oordelen overigens negatiever over de diensten dan ondernemers die er wel gebruik van maken. Mogelijk zijn er ondernemers die ontmoedigd zijn de wisselgeldautomaten te gebruiken en om die reden negatiever scores.



4. Perceptie afstand

Tabel 4.1 Perceptie afstand tot het dichtstbijzijnde geld-, afstort- en wisselgeldautomaat en het bankkantoor

	Geldautomaat	Afstortautomaat	Wisselgeldautomaat	Bankkantoor
Minder dan 500 m	41% (45%)	26% (16%)	24% (19%)	9% (10%)
500 m - 1 km	23% (22%)	17% (10%)	12% (11%)	10% (11%)
1 km - 3 km	23% (16%)	17% (14%)	12% (18%)	11% (13%)
3 km - 5 km	7% (8%)	9% (9%)	12% (11%)	14% (16%)
5 km - 10 km	5% (5%)	19% (16%)	12% (14%)	18% (20%)
Meer dan 10 km	1% (3%)	13% (35%)	28% (28%)	39% (45%)

In deze tabel zijn alleen de ondernemers meegenomen die hebben aangegeven gebruik te maken van deze faciliteit. Tussen de haakjes worden de cijfers van 2021 getoond.

94% van de ondernemers schat dat er binnen 5 kilometer van hun vestiging een geldautomaat staat. Dit is vergelijkbaar met de perceptie in 2021 (92%). De norm, zoals onder andere vastgelegd in het Convenant Contant Geld, stelt dat geldautomaten hemelsbreed niet verder dan 5 kilometer van de gebruikers af mogen staan.

De afstand tot de afstortautomaat wordt dichterbij geschat dan in 2021; 68% schat dat er binnen 5 kilometer een afstortautomaat staat, in 2021 lag dat percentage nog op 49%. Een kanttekening is dat minder ondernemers gebruik lijken te maken van deze automaten dan in 2021. Dit blijkt uit het aantal ondernemers dat deze vraag heeft ingevuld. Ook wisselgeldautomaten worden minder gebruikt dan een jaar eerder. Van de ondernemers die gebruik maken van een wisselgeldautomaat schat 60% de locatie binnen 5 kilometer, ongeveer vergelijkbaar met de 58% in 2021. De afstand tot het bankkantoor wordt verder geschat dan een jaar geleden. Ook hier wordt minder gebruik van gemaakt dan een jaar geleden.

Stedelijkheid

De schattingen van de afstand naar een van de vier locaties worden beïnvloed door de mate van stedelijkheid waarin de vestiging zich bevindt, met name voor wisselgeldautomaten en bankkantoren. Het is opvallend dat er in minder stedelijke gebieden meer gebruik wordt gemaakt van wisselgeldautomaten en bankkantoren, terwijl ondernemers de afstand tot deze locaties vaker verder inschatten dan ondernemers uit de stedelijke gebieden.

Redenen om naar een bankkantoor te gaan

Een kwart van de ondernemers heeft in de afgelopen zes maanden een bankkantoor bezocht. Meestal gaan zij naar een bankkantoor wanneer zij zaken moeten regelen die niet online kunnen, voor persoonlijk contact of een betere informatievoorziening. Ondernemers besluiten om niet te gaan vanwege de grotere afstand of omdat het simpelweg niet nodig was. ● ● ● ● ●

Tabel 4.2 Reden om wel of niet naar een bankkantoor te gaan

Redenen om wel te gaan		Redenen om niet te gaan	
Persoonlijke contact	24%	De bank is te ver weg	19%
Betere informatie voorziening	11%	Ik regel alles online	24%
Sommige zaken kunnen alleen op het bankfiliaal worden afgehandeld	38%	Niet nodig	52%
De klantenservice is niet goed te bereiken	9%		
Geld storten/ muntgeld opnemen	26%		
Anders	7%	Anders	5%



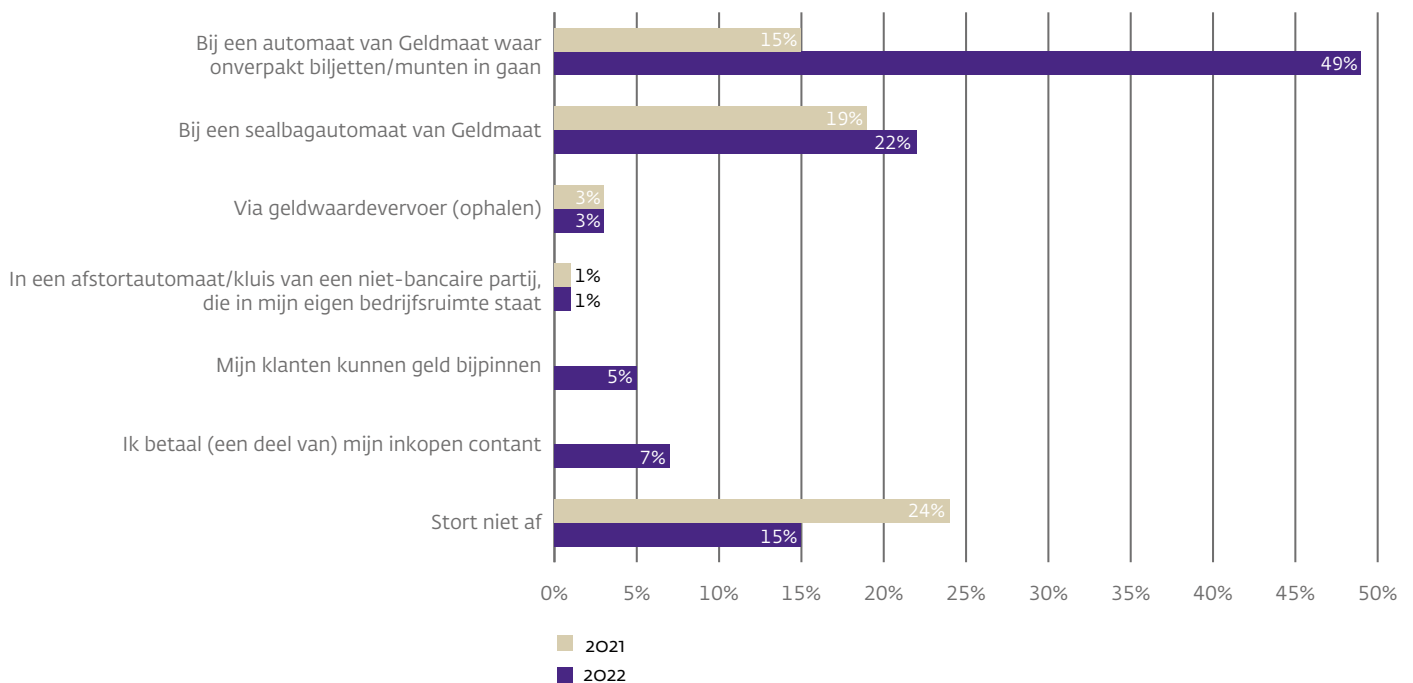
5. Afstort- en wisselgeldfaciliteiten

Het afstorten van contant geld en het verkrijgen van wisselgeld zijn belangrijke betaaldiensten voor ondernemers. In 2022, stort 85% van de ondernemers biljetten af en 15% munten. In 2021 stortten 76% van de ondernemers biljetten af. Het lagere percentage in 2021 werd mogelijk veroorzaakt door de tijdelijke sluitingen van afstortfaciliteiten en de coronamaatregelen in dat jaar. Ook speelt mogelijk een rol bij de toename van het afstorten van biljetten dat de automaten voor onverpakt

geld storten, die eenvoudig in gebruik zijn, pas in 2022 op grote schaal zijn uitgerold.

Biljetten worden het vaakst afgestort bij een automaat van Geldmaat waar onverpakt biljetten in gaan (49%), of een sealbagautomaat van Geldmaat (22%), zie Figuur 5.1. Meer dan de helft van de ondernemers hebben een duidelijk voorkeur voor de eerst genoemde variant.

Figuur 5.1 Gebruik afstortfaciliteiten (biljetten)



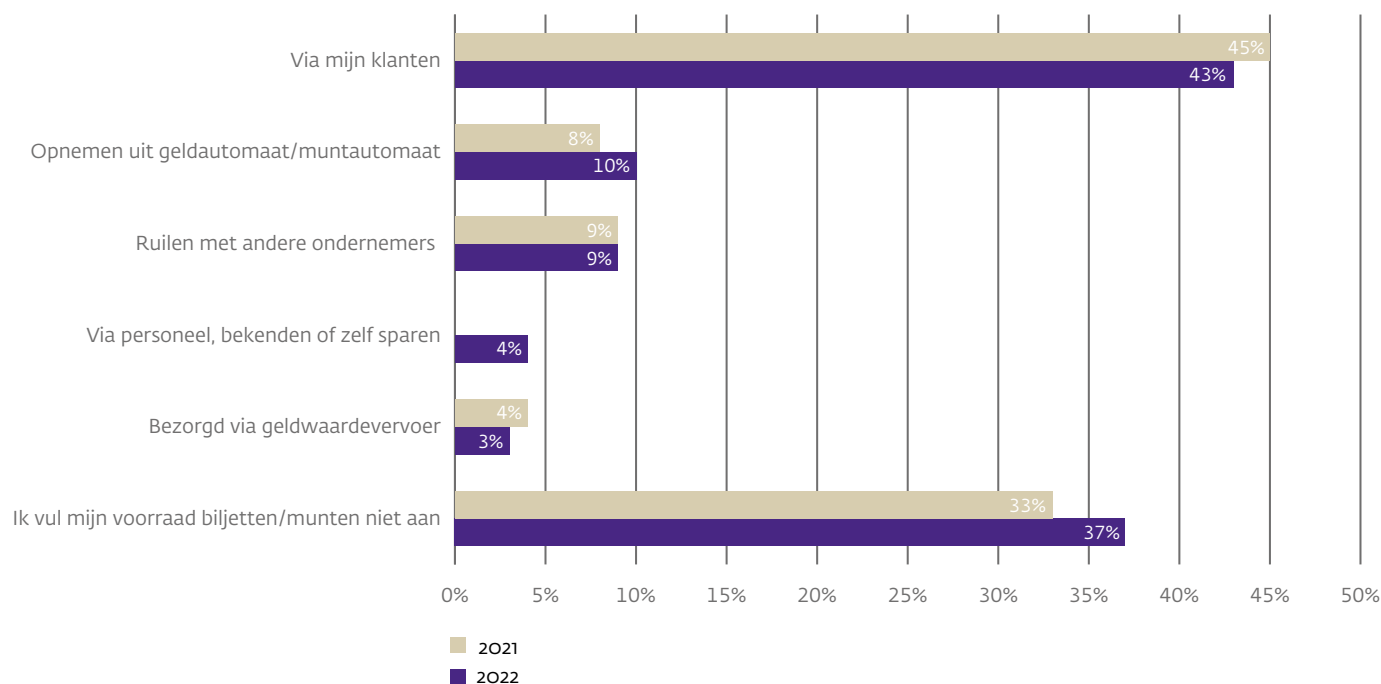
De opties 'mijn klanten kunnen geld bijpinnen' en 'ik betaal (een deel van) mijn inkoop contant' zijn alleen uitgevraagd in 2022. Deze antwoorden zijn toegevoegd aan de enquête op basis van de open antwoorden die ondernemers gaven in 2021.



63% van de ondernemers vult het wisselgeld aan (Figuur 5.2). Dit is lager dan in voorgaande jaren. Ondernemers verkrijgen het vaakst wisselgeld via hun klanten (43%), via geld/muntautomaat (10%) en door te ruilen met andere ondernemers (9%). De voorkeur gaat echter uit naar het vragen van extra wisselgeld aan hun klanten (57%)

en ruilen met andere ondernemers (22%). Slechts 4% van de ondernemers geeft als voorkeur het gebruik van geld/muntautomaten aan. Bezorging via waardevervoer wordt relatief vaak gebruikt door supermarkten en benzinestations. ●●●●●

Figuur 5.2 Gebruik wisselgeldfaciliteiten



De optie 'via personeel, bekenden of zelf sparen' is alleen uitgevraagd in 2022. Dit antwoord is toegevoegd aan de enquête op basis van de open antwoorden die ondernemers gaven in 2021.

6. Perceptie storingen

Aan ondernemers is gevraagd hoe vaak zij een storing ervaren. Dit is gevraagd over algemene bankstoringen, maar ook voor pinstoringen van hun eigen betaalautomaat. Over de afgelopen twaalf maanden worden er gemiddeld 2,1 algemene bankstoringen en 3,6 eigen betaalautomaat storingen geschat. Meer dan de helft van de ondernemers heeft naar eigen zeggen niet te maken gehad met een storing. In 2021 schatten de ondernemers dat er gemiddeld 1,8 algemene bankstoringen en 1,6 storingen bij de eigen betaalautomaat waren. Er is dus met name een grote stijging te zien voor de laatstgenoemde soort storing.

Op het moment dat de pinterminal niet functioneert, bijvoorbeeld door een storing, worden alternatieve betaalmiddelen geaccepteerd. In Tabel 6.1 wordt weergegeven welke alternatieven dat zijn, voor alle branches m.u.v. webwinkels. Betalingen met contant geld, op rekening of via een betaalverzoek/Tikkie zijn de meest gebruikte alternatieven. Van de ondernemers die geen contant geld accepteren biedt 5% het wel als alternatief betaalmiddel aan wanneer er een pinstoring is. ● ● ● ● ●

Tabel 6.1 Alternatieve betaalmiddelen die geaccepteerd worden tijdens een pinstoring

Betalingen met contant geld	76%	Betaalverzoek	5%
Via een andere pinterminal (op een ander netwerk)	9%	Mobiele pin	1%
iDEAL (met QR-code)	7%	Overschrijving via internet	1%
Offline pinnen	1%	Over laten maken	1%
Achteraf betalen	1%	Komt nooit voor	1%
Op rekening	35%	Betalen is dan niet mogelijk	1%
Tikkie	10%	Anders, namelijk	2%

In deze tabel worden alleen de antwoorden van de offline branches meegenomen.



7. Acceptatie betaalmethoden

Acceptatie

De acceptatie van contant geld in winkels met fysieke vestigingen blijft grosso modo op het niveau van 2021. De acceptatie bij supermarkten, horeca en tankstations ligt op of tegen de 100%.

De acceptatie van pinnen, zowel met pincode als contactloos, is bij supermarkten en tankstation opnieuw gestegen. Het achteraf betalen als betaalmiddel (van aanbieders als AfterPay, Klarna) heeft een heel beperkt aandeel in de markt. Alleen in de sector detailhandel hoge bedragen, zowel fysieke winkels als online winkels, zien we een flinke toename van achteraf betalen.

Tabel 7.1 Acceptatie van betaalmethoden per branch

	Super- markt of warenhuis	Benzine- station	Horeca	(Detail)handel food en non-food		Dienst- verlening	(Detail)handel via post- order of internet	
				Laag transactie- bedrag	Hoog transactie- bedrag		Laag transactie- bedrag	Hoog transactie- bedrag
Contant geld	100%	100%	96%	91%	88%	90%	36%	36%
Pinpas met pincode	100%	99%	83%	89%	81%	58%	40%	32%
Contactloos met de pinpas/mobiel	100%	99%	83%	89%	78%	54%	39%	32%
Creditcard	41%	92%	45%	36%	42%	16%	42%	56%
Klantenkaart	18%	59%	6%	15%	13%	2%	1%	2%
Tankpas	2%	89%	1%	0%	4%	2%	0%	0%
Op rekening	55%	54%	46%	61%	62%	56%	29%	35%
Via de acceptgiro	4%	2%	2%	5%	2%	2%	2%	2%
Via automatische incasso	8%	35%	7%	12%	6%	5%	3%	6%
Via eenmalige incasso	8%	17%	6%	8%	2%	2%	3%	3%
Via overschrijvingen ¹	11%	24%	38%	49%	53%	42%	57%	64%
Via IDEAL	10%	21%	20%	33%	45%	13%	80%	84%
(Online) cadeaukaart	57%	41%	20%	38%	29%	13%	8%	14%
E-wallets/pre-paid kaarten ²	15%	16%	5%	17%	12%	7%	53%	49%
Achteraf betalen ³	1%	3%	5%	11%	16%	2%	23%	32%
Machtiging	4%	3%	1%	2%	0%	2%	1%	0%
Crypto	0%	0%	0%	0%	0%	2%	3%	3%
Tikkie	2%	0%	0%	0%	2%	7%	1%	3%
Betaalverzoek	1%	0%	2%	0%	0%	5%	0%	0%
Anders	0%	2%	0%	0%	0%	0%	3%	3%

¹ Via internetbankieren of via een papieren overschrijven

² Bijvoorbeeld PayPal of paysafecard

³ Bijvoorbeeld Afterpay of Klarna



Wanneer ondernemers aangeven bepaalde betaalmethoden niet te accepteren is hen gevraagd wat de reden hiervoor is. Dit is uitgevraagd voor contant geld, e-wallets en achteraf betalen. Hoewel de meeste bedrijven contant geld accepteren, geven diegene die dat niet doen aan dat dit voornamelijk is omdat het niet van toepassing is (45%), om kosten te besparen (42%) en voor de veiligheid (12%). De voornaamste redenen waarom men (nog) geen e-wallets accepteert is omdat weinig klanten ernaar vragen (31%), het niet nodig is (24%) of omdat zij er nog nooit van gehoord hebben (16%). Voor ondernemers die geen achteraf betalen accepteren zijn er vergelijkbare redenen.

Bijpinnen

Sommige MKB-ondernemers kiezen ervoor om hun klanten de mogelijkheid te geven om contant geld aan de kassa bij te pinnen. Bij 27% van de ondernemers kan er geld bij worden gepind. Dit is vergelijkbaar met 2021 toen dit bij 24% van de ondernemers mogelijk was. Slechts 1% geeft aan dat bijpinnen kan doormiddel van een sticker of

iets dergelijks. De voornaamste reden dat klanten kunnen bijpinnen zijn omdat de klant erom vraagt (52%), service (44%), omdat er geen geldautomaat in de buurt is (19%) en om contant geld in de kas te beperken (19%).

Voorkeuren betaalmethoden

Ondernemers zijn gevraagd naar hun voorkeuren over betaalmethodes, met betrekking tot ten eerste de gebruiksvriendelijkheid voor zichzelf, ten tweede de gebruiksvriendelijkheid van de klant en ten derde kostenoverwegingen voor zichzelf.

Voor offline branches geldt dat ten aanzien van alle drie de aspecten het vaakst de pinbetaling wordt benoemd, traditioneel of contactloos (of geen voorkeur tussen deze twee opties: 19%). Daarna volgt contant geld (17%) of het feit dat ondernemers geen voorkeur hebben (15%).

Webwinkels geven aan dat de voorkeur ligt bij iDEAL betalingen, voor alle drie de categorieën. Op de tweede plaats staat overschrijvingen via internetbankieren.





8. Knelpunten- en verbeterpunten

De ondernemers zijn gevraagd naar knelpunten- en verbeterpunten ten aanzien van diensten die zij afnemen bij banken of andere dienstverleners. Knelpunt dat het vaakst genoemd wordt is slechte telefonische bereikbaarheid. In 2022 wordt dat door 39% van de respondenten genoemd, in 2021 was dat 6%. In 2021 gaf meer dan 50% van de ondernemers aan dat zij storingen van geldautomaten en afstortfaciliteiten als knelpunt ervaren. Dit werd mogelijk veroorzaakt door de tijdelijke sluitingen van afstortfaciliteiten. Dit percentage is flink gedaald in 2022, naar 16%. De afstand tot de

geldopname- en afstortlocaties wordt door ongeveer evenveel ondernemers ervaren als een knelpunt in dit jaar, ten opzichte van 2021 (23%). Daarentegen is het knelpunt dat kosten voor bankdiensten te hoog zijn gestegen van 5% naar 18%. Ook zijn knelpunten gerelateerd aan de klantenservice van banken (slecht service/klantvriendelijkheid, ontbreken persoonlijk contact en slechte telefonische bereikbaarheid/lange wachttijden) vaker genoemd. De verbeterpunten zijn voornamelijk oplossingen met betrekking tot de eerder genoemde knelpunten. ● ● ● ● ●

Tabel 8.1 Knelpunten- en verbeterpunten

Knelpunten		Verbeterpunten	
Er zijn te weinig afstortpunten	15%	Een filiaal dichterbij	18%
De afstortpunten werken niet altijd	16%	Beter persoonlijk contact	18%
De afstand is te groot, door gesloten locaties	23%	Meer afstortfaciliteiten beschikbaar stellen	12%
Veel storingen bij geldautomaten/afstortfaciliteiten	16%		
Kosten voor bankdiensten zijn te hoog	18%		
Slechte service en/of klantvriendelijkheid	17%		
Onveilige locaties voor afstorten	14%		
Ontbreken persoonlijk contact	16%		
Slechte telefonische bereikbaarheid/lange wachttijd	39%		
Biljetten en munten moeten op verschillende plekken worden afgestort	6%		
Anders	3%	Anders	8%
Nee	39%	Nee	43%



Bijlage I Methodologie

Het onderzoeksbureau Conclusr heeft de ondernemers-enquête in opdracht van DNB uitgevoerd tussen juni en augustus 2022. In deze Bereikbaarheidsmonitor wordt alleen de ondernemersenquête uitgevraagd. Normaliter wordt ook een consumentenenquête meegenomen. Deze monitor wordt een keer extra herhaald, omdat er in 2021 veel afstortfaciliteiten gesloten waren door plofkraaken. Ook was de transitie naar Geldmaat nog niet afgerond.

In totaal zijn 722 telefonische interviews afgenomen bij ondernemers in acht verschillende branches:

- Supermarkten en warenhuizen;
- Benzinstations;
- Horeca;
- Detailhandel food en non-food met een laag transactiebedrag (boekhandels, apotheken, drogisterijen);
- Detailhandel food en non-food met een hoog transactiebedrag (tuincentra, kledingwinkels, elektronikawinkels);
- Dienstverlening (reisorganisaties, stomerijen, sauna's);
- Detailhandel via internet met een laag transactiebedrag;
- Detailhandel via internet met een hoog transactiebedrag.

Voor deze enquête zijn alleen MKB-bedrijven gevraagd om deel te nemen, net als in eerdere metingen. Dit zijn bedrijven die tot 250 werknemers in dienst hebben. Voor sommige branches, zoals supermarkten en warenhuizen, wat meestal grootbedrijven zijn, is de enquête ingevuld door de filiaalhouder, vaak een franchisenemer. De vragen werden specifiek over een vestiging gesteld.

In Tabel A.1 staat de exacte verdeling van de steekproef. In het totaal zijn 4.847 personen benaderd voor dit onderzoek, die voldeden aan de eisen van het onderzoek. De response rate voor dit onderzoek is met 15,4% relatief laag; in 2016 was de response rate nog 33%, in 2021 was dat slechts 14,9%.

De adresgegevens van het ondernemersonderzoek zijn afkomstig van Graydon.

Tabel A.1 Steekproef van het ondernemersonderzoek

Branche	Totaal
Supermarkten en warenhuizen	90
Benzinstations	91
Horeca	90
Detailhandel food en non-food, laag transactiebedrag	90
Detailhandel food en non-food, hoog transactiebedrag	90
Dienstverlening	91
Detailhandel via internet, laag transactiebedrag	88
Detailhandel via internet, hoog transactiebedrag	92

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

De Bereikbaarheidsmonitor ondernemers 2022 is geschreven door Marie-Claire Broekhoff en Wouter Vinken, beide werkzaam bij de Nederlandsche Bank.



