

Toegankelijkheidsmonitor Consumenten en Ondernemers 2024

De toegankelijkheid van betaaldiensten voor consumenten en ondernemers



Inhoudsopgave

Samenvatting en conclusies	3
1. Inleiding	5
2. Consumenten	6
3. Ondernemers	13
4. Dekking en beschikbaarheid geldautomaten	20
Bijlage 1 Kenmerken van het consumentenonderzoek	24
Bijlage 2 Tevredenheidscijfers consumentenonderzoek	26
Bijlage 3 Zelfstandigheid	28
Bijlage 4 Kenmerken van het ondernemersonderzoek	31
Bijlage 5 Verbeterde methode om de waardering van ondernemers uit te vragen	32

Samenvatting en conclusies

Algemeen

In de Toegankelijkheidsmonitor wordt onderzocht hoe het staat met de toegankelijkheid van het Nederlandse betalingsverkeer voor consumenten en ondernemers. De toegankelijkheid voor mensen in een kwetsbare positie blijft in 2024 nog steeds achter bij die van de gemiddelde consument. Ondernemers waarderen betaaldiensten over het algemeen hoger dan een jaar eerder. Wel ervaren zij nog steeds knelpunten rondom het anti-witwasbeleid van banken en de toegankelijkheid van geldautomaten. Een aandachtspunt is de beschikbaarheid van afstortautomaten.

Consumenten

Tevredenheid

De algemene waardering van de gemiddelde consument¹ is met een 7,8 vergelijkbaar met 2021 (7,7). De algemene waardering onder mensen in een kwetsbare positie, hier aandachtsgroepen² genoemd, is met een 7,1 in 2024 gelijk gebleven aan die van 2021. Het verschil tussen de waardering van de gemiddelde consument en die van de aandachtsgroepen is daarmee in 2024 (0,7) nagenoeg hetzelfde als in 2021 (0,6). De weg richting het slechten van dit verschil lijkt nog niet ingezet. De verbeteracties van de banken ten aanzien van toegankelijkheid zijn naar verwachting pas in de loop van 2024 hun beslag gaan krijgen, waardoor de effecten daarvan mogelijk nog niet zichtbaar zijn.

Onderzocht is waarom degenen die een 6 of lager geven dat doen. Zowel de gemiddelde consument als consumenten uit aandachtsgroepen noemen daarbij het vaakst dat tarieven hoog zijn. De gemiddelde consument noemt daarna het meest de bereikbaarheid en beschikbaarheid van geldautomaten. Bij aandachtsgroepen die laag waarderen wordt na tarieven het vaakst genoemd dat men het gevoel heeft dat banken hen dwingen om digitaal te betalen en dat ze de diensten van de bank te complex vinden. Pas daarna noemen ze de bereikbaarheid en beschikbaarheid van automaten.

¹ Zie Bijlage 1 voor meer uitleg over wat de gemiddelde consument inhoudt en de onderzoeksmethodologie.

² Hier is het gemiddelde berekend van alle respondenten die tot minimaal een aandachtsgroep horen.

Zelfstandigheid

De zelfstandigheid van consumenten wisselt per betaaldienst en is bij vrijwel alle onderzochte diensten achteruitgegaan. De meeste mensen betalen zelfstandig in een fysieke winkel (93%), nemen zelfstandig contant geld op (85%) en controleren zelfstandig hun saldo informatie (83%). Daarentegen is de zelfstandigheid lager voor diensten die minder vaak worden uitgevoerd, zoals het openen van een rekening of het downloaden en installeren van de mobiel bankieren app (71%). Daarnaast zoekt slechts 72% zelfstandig hulp bij de bank voor vragen rondom betalen of de betaalrekening. Mensen uit aandachtsgroepen geven het vaakst aan dat zij betaalzaken niet volledig zelfstandig regelen omdat zij niet goed weten hoe het werkt en omdat zij bang zijn om fouten te maken. De weg omhoog richting meer zelfstandigheid lijkt daarmee nog niet te zijn ingezet.

Ondernemers

Tevredenheid

De waardering die ondernemers³ geven aan betaaldiensten is over het algemeen hoger dan een jaar eerder. Ondernemers waarderen de betaaldiensten van hun huisbank in zijn algemeenheid met een 7,5. De ontwikkeling van de laatste jaren lijkt daarmee gekeerd. Vooral de tevredenheid over waardevervoerders en over zakelijke betaaldiensten van de bank is gestegen. Ondernemers met een webwinkel geven een hogere waardering dan ondernemers uit de offline sectoren. Ondernemers in de ambulante handel en de horeca zijn het minst tevreden.

Omdat de algemene waardering de laatste jaren laag was, is deze keer onderzocht wat de achterliggende reden daarvan is. 19% van de ondernemers geeft een 6 of lager. De meest genoemde redenen hiervoor zijn de hoogte van tarieven (71%) en de bereikbaarheid van geldautomaten (69%). De dienstverlening van banken – zoals de (telefonische) bereikbaarheid van banken – is daarna met 44% de vaakst genoemde reden, gevolgd door het anti-witwasbeleid van banken (33%). Aan alle ondernemers is de vraag gesteld hoe tevreden ze over specifieke diensten zijn. Waardevervoerders scoren met een 7,8 het hoogst. Over zakelijke diensten van de bank zijn ondernemers ook tevreden.

³ De term ondernemers omschrijft ook stichtingen en verenigingen.

Minder tevreden zijn ondernemers over een aantal diensten van Geldmaat, zoals de afstortfaciliteiten, het verkrijgen van muntgeld en de ondersteuning door Geldmaat.

Toegankelijkheid in relatie tot anti-witwasbeleid banken

Banken zijn verplicht om klantonderzoeken uit te voeren in het kader van de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering terrorisme (Wwft). 94% van de ondernemers ervaart geen problemen bij het openen of behouden van een betaalrekening. Voor de 6% van de ondernemers die hier wel problemen ervaart kan de impact groot zijn. Horecaondernemers ervaren het vaakst beperkingen, gevolgd door de amusement sector en de stichtingen en verenigingen. De ondernemers die een knelpunt ervaren met betrekking tot het anti-witwasbeleid van banken noemen daarbij het vaakst dat dit te maken heeft met het contant geld beleid, de communicatie en de lage efficiëntie.

24% van de ondernemers heeft ooit te maken gehad met een klantonderzoek. Ondernemers uit de amusement sector en pompstationhouders krijgen het vaakst vragen. Het merendeel van de vragen gaat over de bedrijfsvoering, het afstorten van hoge coupures en het afstorten van een bepaalde hoeveelheid contant geld.

De meeste ondernemers kunnen de gevraagde informatie gemakkelijk aanleveren en beoordelen de communicatie met de bank als licht positief.

Dekking en beschikbaarheid geldautomaten

De toegankelijkheid van contant geld voor consumenten en ondernemers is stabiel. Geldmaat voldoet nagenoeg volledig aan de normen die in het [Convenant Contant Geld](#) zijn gesteld ten aanzien van aantallen en dekking van geldopname- en afstortautomaten. Het aantal geldautomaten voor het opnemen en onverpakt afstorten van bankbiljetten voldoet net als in 2023 aan de Convenantnormen, net als de normen voor de dekking. 99,8% van de bevolking kan binnen 5 kilometer geld opnemen en 96,5% geld storten. Tegelijkertijd zijn automaten voor het opnemen en los afstorten van biljetten in 2024 nog te vaak buiten werking. Er wordt op dit punt niet voldaan aan de norm uit het Convenant. Hiervoor zijn door Geldmaat structurele maatregelen getroffen, die geleidelijk hun beslag moeten gaan krijgen. De lage beschikbaarheid van de automaten is een reden voor een lage waardering door ondernemers. Als een automaat het niet doet wacht een ondernemer vaak totdat deze het weer doet in plaats van af te storten bij een alternatief.



1. Inleiding

In de Toegankelijkheidsmonitor (voorheen Bereikbaarheidsmonitor⁴) wordt periodiek onderzocht hoe het staat met de toegankelijkheid van het Nederlandse betalingsverkeer voor consumenten en ondernemers. Dat wordt onder andere gedaan door een representatieve groep consumenten en ondernemers te vragen hoe tevreden ze zijn over bepaalde aspecten van het betalingsverkeer en in welke mate zij daar gebruik van maken. Aan consumenten wordt ook gevraagd hoe zelfstandig zij hun betaalzaken doen. Daarnaast wordt de dekking van geldautomaten en bankfilialen weergegeven. De Nederlandsche Bank (DNB) voert dit onderzoek uit in opdracht van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB).

Voor het consumentenonderzoek is een enquête afgenomen door onderzoeksbureau Verian. De enquête is uitgezet onder een groep doorsnee Nederlanders (de gemiddelde consument) en specifieke aandachtsgroepen. Zie Bijlage 1 voor meer informatie over de verschillende aandachtsgroepen, het aantal respondenten en de methodologie.

Voor het ondernemersonderzoek is een enquête afgenomen door onderzoeksbureau Panteia in negen sectoren. Zie Bijlage 4 voor meer informatie over de onderzoeksmethode.

Daarnaast wordt door DNB gemonitord in welke mate voldaan wordt aan de normen voor bereikbaarheid en beschikbaarheid van geldopname- en afstortautomaten van Geldmaat, zoals die zijn opgenomen in het in april 2022 ondertekende [Convenant Contant Geld](#). ● ● ● ● ●

⁴ Toen de eerste Bereikbaarheidsmonitor werd gepubliceerd was bankieren via een app of een online bankomgeving niet gebruikelijk. Klanten bezochten het bankfiliaal om bepaalde diensten af te nemen, gebruikten post om giraal te bankieren en voornamelijk contant geld om te betalen aan de kassa. Waar het toen voornamelijk ging over de bereikbaarheid van bankfilialen en geldautomaten is de toegankelijkheid van het betalingsverkeer sinds de digitalisering breder en gaat het ook over de toegankelijkheid van digitale diensten.

2. Consumenten

In dit deel van het onderzoek wordt gekeken naar de tevredenheid en zelfstandigheid van de gemiddelde consument en mensen uit aandachtsgroepen met betrekking tot verschillende betaaldiensten. Hiervoor is een enquête uitgezet onder meer dan 3.000 consumenten. In Bijlage 1 staat meer informatie over het onderzoek.

2.1 Tevredenheid

2.1.1 Algemene tevredenheid

De algemene tevredenheid van de gemiddelde consument over de diensten van de bank waar men de belangrijkste betaalrekening heeft, heeft een 7,8 als score. Mensen uit aandachtsgroepen geven gemiddeld een 7,1 (Tabel 1). Respondenten konden de mate van tevredenheid aangeven op een schaal van 1 tot en met 10. De algemene tevredenheid van de gemiddelde consument is daarmee ongeveer hetzelfde als in 2021 (7,7) en 2016 (7,6). De algemene tevredenheid van mensen uit aandachtsgroepen is hetzelfde als in 2021 (7,5 in 2016). Deze tevredenheid varieert binnen de verschillende aandachtsgroepen van 5,6 (mensen zonder internet) tot 7,3 (mensen die rolstoel gebonden zijn). Elf van de zestien aandachtsgroepen geven voor hun algemene tevredenheid een lagere score dan een 7.

Het verschil tussen de tevredenheid van de gemiddelde consument en die van de het gemiddelde van alle aandachtsgroepen is vergelijkbaar gebleven. In 2024 is het verschil 0,7 terwijl dat in 2021 0,6 was. De verbeteracties van de banken ten aanzien van toegankelijkheid zijn naar

verwachting pas in de loop van 2024 hun beslag gaan krijgen, waardoor de effecten daarvan mogelijk nog niet zichtbaar zijn.

12% van de gemiddelde consumenten geeft een 6 of lager voor de algemene tevredenheid over de betaaldiensten van hun bank, terwijl dat het geval is voor 27% van de mensen uit aandachtsgroepen. Dit is vergelijkbaar met 2021. Aan alle respondenten die een 6 of lager hebben gegeven, is gevraagd om maximaal drie redenen te geven waar ze niet tevreden over zijn, zie ook Figuur 1.

De gemiddelde consument met een lage waardering noemt het vaakst dat zij minder tevreden zijn vanwege de hoogte van de tarieven van de bank. Ongeveer 2 op de 3 geeft dit als reden. De andere twee redenen die het vaakst genoemd zijn, hebben te maken met geldautomaten, namelijk dat deze te ver weg zijn en dat de geldautomaat vaak niet werkt. Bijna een kwart van de gemiddelde consumenten met een lage waardering noemt dit als oorzaak.

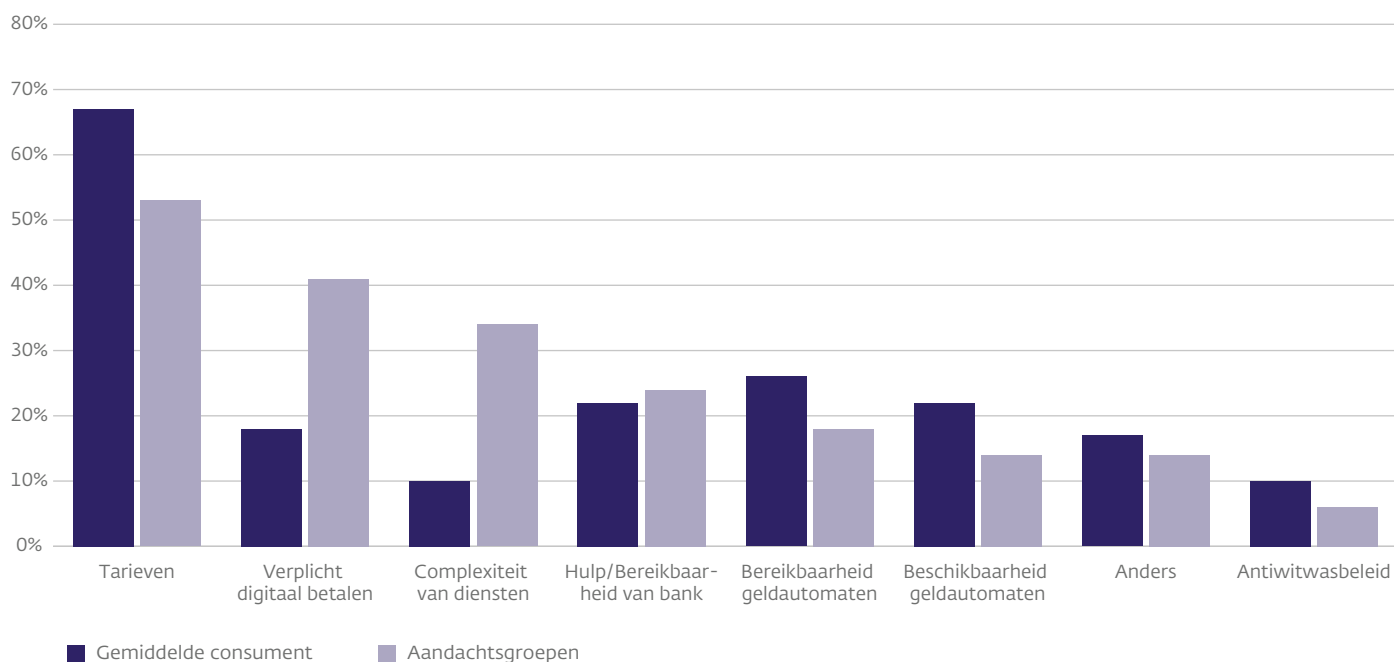
Respondenten uit aandachtsgroepen met een lage waardering noemen andere oorzaken dan de gemiddelde consument, te weten de complexiteit van de diensten, digitalisering en bereikbaarheid. Respondenten uit aandachtsgroepen noemen net als gemiddelde consumenten het vaakst de tarieven van hun bank (53%), maar zij noemen dat minder vaak dan de gemiddelde consument (67%). 41% van de mensen uit aandachtsgroepen met een lage waardering heeft het

Tabel 1 Algemene tevredenheid over diensten van de bank

	2024	2021		2024	2021
Gemiddelde consument	7,8	7,7	Laaggeletterd	6,1	x
Aandachtsgroepen	7,1	x	Slecht ter been	6,7	7,0
Functiebeperking	7,1	7,1	Rolstoel gebonden	7,3	6,8
65 t/m 74 jaar	7,2	7,4	Bepaalde handfunctie	6,7	7,1
75 jaar en ouder	6,9	7,1	Slechtziend	6,9	7,2
Laagopgeleid	6,9	7,2	Blind of zeer slechtziend	6,8	6,6
Laag inkomen of moeilijk rondkomen	7,1	x	Slechthorend	7,0	7,1
Niet-Westerse migratieachtergrond	7,1	x	Doof of zeer slechthorend	7,0	7,0
Geen internet	5,6*	6,8	Licht verstandelijk beperkt	6,6*	7,4
Lage digitale vaardigheid	6,3	6,5			

De cijfers in de kolom 2021 zijn de cijfers uit de Bereikbaarheidsmonitor 2021 indien beschikbaar. Een * betekent dat het cijfer uit 2024 significant verschilt met het cijfer uit 2021 (5% significantieniveau).

Figuur 1 Meest genoemde redenen algemene waardering 6 of lager



De antwoorden in deze figuur zijn gebaseerd op de antwoorden van de respondenten die een 6 of lager hebben gegeven voor hun algemene waardering. Het gaat om 219 respondenten die in de gemiddelde consument groep vallen, en 601 respondenten die tot minimaal een aandachtsgroep horen.

gevoel dat banken hen dwingen om digitaal te betalen en 34% vindt de diensten van de banken te complex. Andere redenen die relatief vaak worden genoemd zijn de bereikbaarheid en beschikbaarheid van geldautomaten, en dat zij ervaren dat ze slecht geholpen worden door de bank. Zes aandachtsgroepen noemen als belangrijkste reden voor de lage waardering, dat zij ervaren dat hun bank wil dat ze digitaal gaan betalen. Hieronder vallen bijvoorbeeld mensen die doof of (zeer) slechthorend zijn, laaggeletterden en laagopgeleiden.

2.1.2 Waardering specifieke diensten en onderwerpen gerelateerd aan betaaldiensten

De gemiddelde consument en mensen uit aandachtsgroepen zijn het meest tevreden over basisdiensten (Tabel 2). Bijvoorbeeld hoe zij hun saldo informatie kunnen controleren, hoe ze hun bij- en afschrijvingen kunnen zien en het doen van een betaalopdracht. De tevredenheid van deze diensten is toegenomen vergeleken met 2021. Daarnaast is de tevredenheid over de beschikbaarheid van mobielbankieren toegenomen vergeleken met 2021.

De gemiddelde consument en mensen uit aandachtsgroepen zijn het meest negatief over de hoogte van tarieven, het storten van munten en

biljetten en de afstand tot het bankfiliaal. Voor alle andere diensten geeft de gemiddelde consument een 7 of hoger. Mensen uit aandachtsgroepen zijn minder tevreden. De grootste verschillen tussen de gemiddelde consument en de aandachtsgroepen zijn te zien bij gebruiksgemak, het doen van een betaalopdracht, hoe je toestemming geeft voor een betaling en de telefonische dienstverlening.

Een aantal aandachtsgroepen beoordeelt bepaalde diensten als onvoldoende. Zo geven mensen zonder internet bij vier diensten een cijfer lager dan een 5 waaronder hoe je toestemming geeft voor een betaling, de afstand tot het bankfiliaal en de tarieven. Daarnaast geven zes andere aandachtsgroepen een 5 of lager voor de tarieven van de bank en de afstand tot het bankfiliaal. Dit zijn bijvoorbeeld mensen die slecht ter been zijn of mensen met een beperkte handfunctie. De overige aandachtsgroepen en de gemiddelde consument geven een 6 of lager voor de tarieven en de afstand tot het bankfiliaal. Door de meeste aandachtsgroepen wordt de telefonische bereikbaarheid, de afstand tot de geldautomaat en de veiligheid van de locatie van de geldautomaat beoordeeld met een 7 of lager. Zie Tabel B in Bijlage 2 voor een overzicht van de waardering van specifieke diensten per aandachtsgroep.

Tabel 2 Tevredenheid over specifieke diensten en onderwerpen gerelateerd aan betaaldiensten van de bank waar de consument de belangrijkste betaalrekening heeft

	Gemiddelde consument	Aandachtsgroepen	Functiebeperking
Algemeen	7,8 (7,7)	7,1	7,1 (7,1)
Saldo informatie	8,5* (8,2)	7,9	7,7 (7,7)
Overzicht bij- en afschrijvingen	8,5* (8,2)	7,9	7,8 (7,7)
Betaalopdrachten	8,4* (8,0)	7,7	7,6 (7,5)
Gebruiksgemak	8,3* (8,0)	7,4	7,3 (7,3)
Tarieven voor betaaldiensten	5,2	4,9	4,9
Hoe je toestemming geeft tot het doen van een betaling ¹	8,0	7,3	7,1
Beschikbaarheid internetbankieren	7,5* (8,2)	7,2	7,2* (7,6)
Beschikbaarheid mobielbankieren app	7,4* (6,5)	7,1	7,1* (6,3)
Afstand tot bankfiliaal	5,7* (6,8)	5,3	5,1* (6,1)
Afstand tot dichtstbijzijnde geldautomaat	7,5 (7,3)	7,1	6,9 (6,6)
Storten van munten en/of bankbiljetten	5,7* (7,4)	5,5	5,4* (6,7)
Telefonische hulp van mijn bank	7,3	6,6	6,6
Veiligheid van locatie geldautomaat	7,2* (8,2)	6,9	6,7* (7,6)
Veiligheid van betalen in een winkel	7,8	7,4	7,3
Veiligheid van betalen in een webwinkel	7,7	7,3	7,2

De cijfers tussen haakjes zijn de cijfers uit de Bereikbaarheidsmonitor 2021 indien beschikbaar. Een * betekent dat het cijfer uit 2021 significant verschilt met het cijfer uit 2024 (5% significantieniveau). Het aantal aandachtsgroepen is uitgebreid sinds 2021. Daardoor is er geen vergelijking mogelijk met een eerdere meting. Deze vergelijking is wel mogelijk voor een grote deelgroep namelijk mensen met een functiebeperking.

¹ Bijvoorbeeld door te betalen met je vingerafdruk.

2.2 Zelfstandigheid

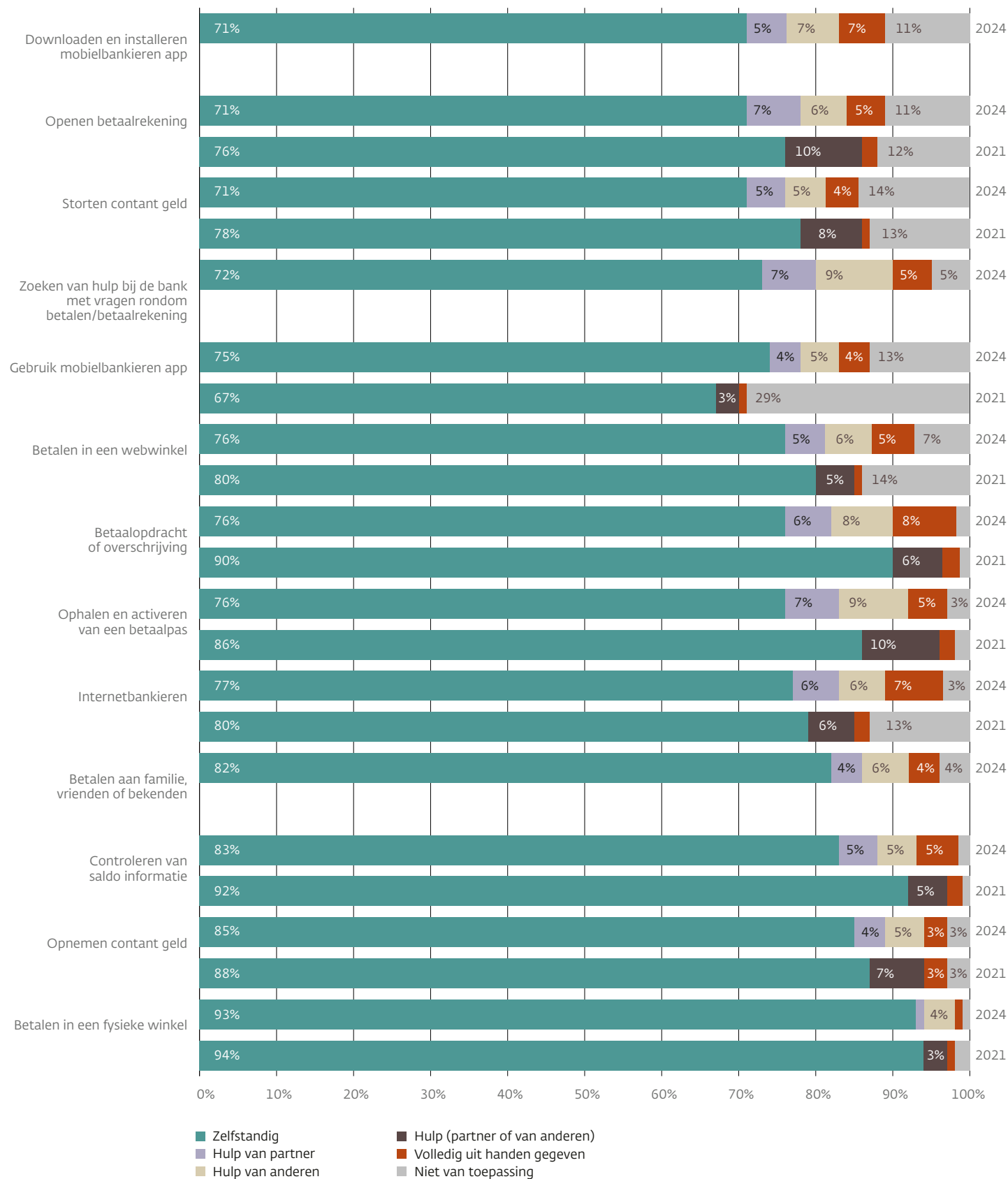
In deze Toegankelijkheidsmonitor wordt ingezoomd op de ontwikkeling van de zelfstandigheid bij het uitvoeren van specifieke diensten (Hoofdstuk 2.2.1). Deze cijfers kunnen vergeleken worden met de cijfers uit het [onderzoek van DNB](#) dat in 2023 is gepubliceerd, op basis van cijfers uit eerdere metingen. In het DNB-onderzoek werd ook aandacht besteed aan het aantal Nederlanders dat in zijn algemeenheid niet volledig zelfstandig hun bankzaken doet. Door de andere vraagstelling in dit onderzoek – betalingen en het beheer van betaalrekening – zijn de algemene zelfstandigheidscijfers niet een-op-een te vergelijken (Hoofdstuk 2.2.2). Daarnaast wordt ook aandacht besteed aan de zelfstandigheid van specifieke aandachtsgroepen en wat de achterliggende reden is van deze onzelfstandigheid (Hoofdstuk 2.2.3).

2.2.1 Zelfstandigheid per dienst

De zelfstandigheid met betrekking tot specifieke diensten is over vrijwel de gehele lijn afgenomen vergeleken met 2021⁵ (Figuur 2), met uitzondering van het gebruik van de mobielbankieren app. Hoewel de zelfstandigheid nog steeds relatief hoog is voor de meeste basisdiensten, zoals het betalen in een fysieke winkel (93%) en het opnemen van contant geld (85%) is de zelfstandigheid lager voor bijvoorbeeld het downloaden en installeren van de mobielbankieren app, het openen van een bankrekening en het storten van geld (71%). Dit zijn diensten die minder vaak gebruikt worden en waarschijnlijk is de zelfstandigheid daardoor ook lager. Ongeveer 23% van de volwassen Nederlanders heeft hulp nodig bij het zoeken van assistentie van de bank met vragen over betalen of de betaalrekening.

⁵ Deze cijfers zijn gepubliceerd in 2023.

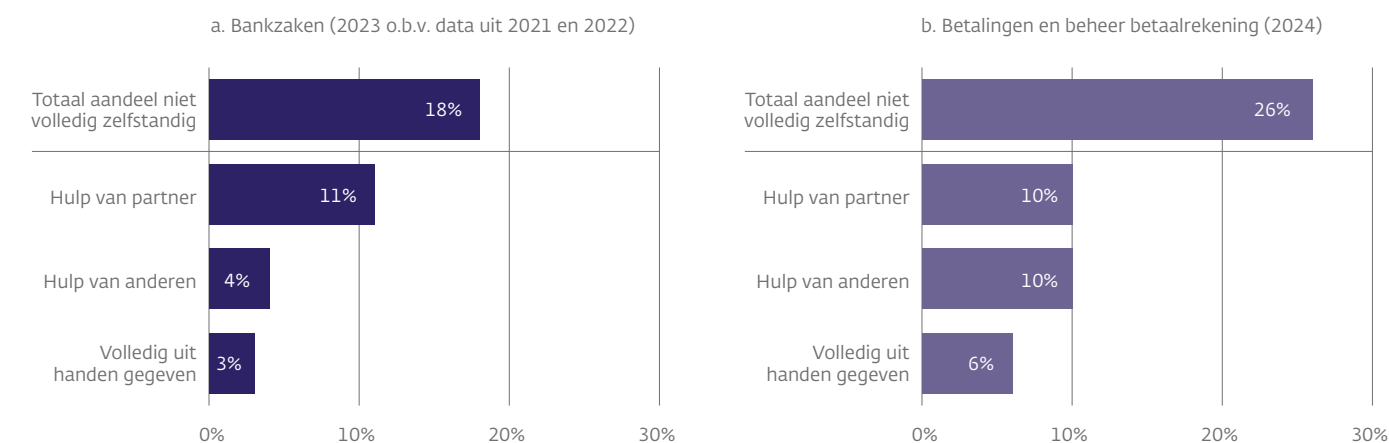
Figuur 2 Zelfstandigheid per dienst



Zie Bijlage 3 voor meer informatie over hoe deze cijfers zijn berekend.

Bankieren via internet en de mobielbankieren app worden het vaakst gebruikt voor het beheer van de betaalrekening en het doen van betalingen. 7% van de mensen uit aandachtsgroepen bankiert (ook) via schriftelijke overschrijvingen. Dit geldt voor slechts 2% van de gemiddelde consumenten. Gemiddelde consumenten die geen gebruik maken van internetbankieren doen dit voornamelijk omdat zij liever op een andere manier bankieren. Mensen uit aandachtsgroepen geven het vaakst aan dat zij internetbankieren niet makkelijk vinden of dat ze het gebruik van een computer of tablet moeilijk vinden. De redenen waarom mensen de mobielbankieren app niet gebruiken verschillen. De gemiddelde consument noemt het vaakst dat zij een alternatief gebruiken (zoals internetbankieren) en dat zij het niet veilig vinden. Aandachtsgroepen noemen vaker dat ze het gebruik van een mobiele telefoon of tablet moeilijk vinden en dat ze niet goed weten hoe het werkt.

Figuur 3 Mate van onzelfstandigheid



Zie Bijlage 3 voor meer informatie over hoe deze cijfers zijn berekend.

2.2.3 Zelfstandigheid per aandachtsgroep

Er zijn grote verschillen in zelfstandigheid tussen de aandachtsgroepen (Figuur 4). Mensen die in geen enkele aandachtsgroep vallen zijn het vaakst zelfstandig (93%). Mensen die blind of zeer slechtziend zijn, in een rolstoel zitten of tussen de 65 jaar en 74 jaar zijn, zijn het meest zelfstandig vergeleken met andere aandachtsgroepen. Mensen zonder internet, die laaggeletterd zijn, met een licht verstandelijke beperking of met een lage digitale vaardigheid zijn het minst vaak volledig zelfstandig. Zij geven het doen van betalingen en het beheer van de betaalrekening ook het vaakst uit handen.

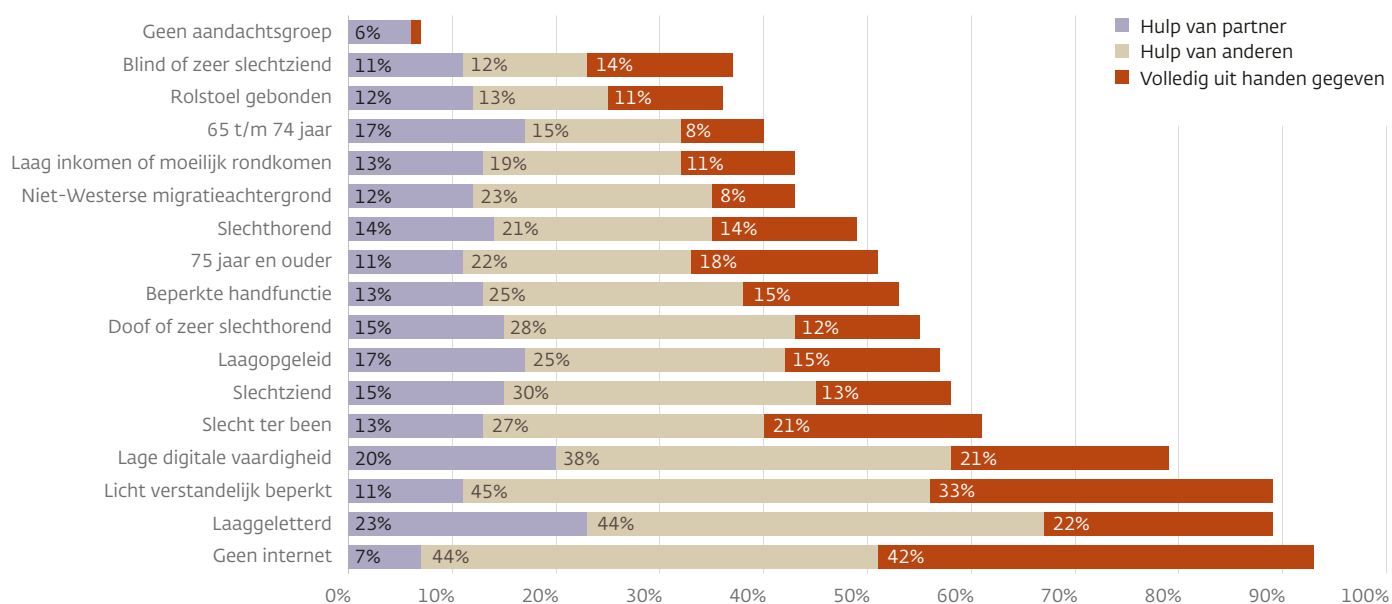
De drie belangrijkste redenen waarom mensen uit aandachtsgroepen niet volledig zelfstandig hun betaalzaken regelen, hebben te maken met de complexiteit van de betaaldiensten. De meest genoemde redenen zijn dat ze niet goed begrijpen hoe

2.2.2 Algemene zelfstandigheid bij het doen van betalingen en het beheer van de betaalrekening
Naar schatting doet 26% van de volwassen Nederlanders niet volledig zelfstandig zijn of haar betalingen en het beheer van de betaalrekening (Figuur 3). 10% van de volwassen Nederlanders krijgt hier hulp van hun partner. Daarnaast krijgt 10% hulp van anderen. Meestal zijn dit andere familieleden zoals (klein)kinderen of een goede vriend of vriendin. Ongeveer 5% van de Nederlanders heeft het doen van betalingen en het beheer van de betaalrekening volledig uit handen gegeven.

In Figuur 3a worden de algemene zelfstandigheidscijfers over het doen van bankzaken getoond. Deze cijfers zijn gepubliceerd in 2023 op basis van data uit eerdere metingen. In Figuur 3b staan de algemene zelfstandigheidscijfers over het doen van betalingen en het beheer van de betaalrekening in 2024. Deze cijfers kunnen niet een-op-een met elkaar worden vergeleken omdat de vraagstelling anders is.

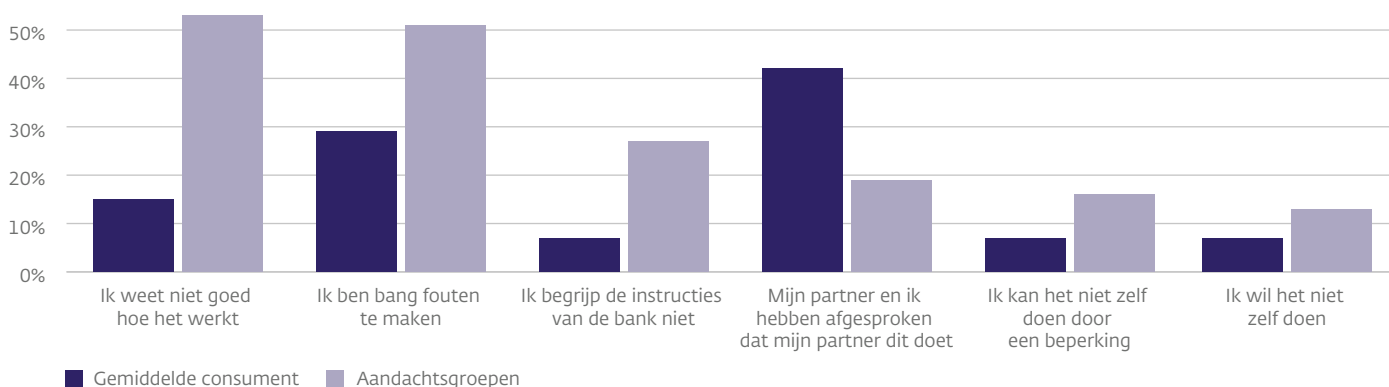
het werkt, ze bang zijn om fouten te maken en omdat de instructies van de bank niet duidelijk zijn (Figuur 5). Bij de gemiddelde consument is de belangrijkste reden om het niet volledig zelfstandig te regelen omdat in het huishouden is afgesproken dat de partner hiervoor verantwoordelijk is. Bij de gemiddelde consument speelt echter ook de angst om fouten te maken een rol. Mensen uit aandachtsgroepen noemen vaker meerdere redenen vergeleken met de gemiddelde consument. De meest voorkomende combinatie van redenen is de angst om fouten te maken in combinatie met dat de persoon niet goed weet hoe het werkt. Dat zelfstandigheid belangrijk is, blijkt ook uit het feit dat de meeste respondenten uit het onderzoek aangeven dat zij het regelen van betaalzaken wel zelfstandig zouden willen doen. Slechts 7% van de doorsnee Nederlanders en 13% van de mensen uit aandachtsgroepen geven aan dat ze het niet zelf willen doen.

Figuur 4 Aandeel mensen dat niet volledig zelfstandig betalingen doet en het beheer van de betaalrekening



De cijfers in deze figuur kunnen niet een-op-een vergeleken worden met de cijfers uit eerdere metingen omdat de vraagstelling is veranderd.

Figuur 5 Meest genoemde redenen voor onzelfstandigheid



Deze figuur is gebaseerd op 210 respondenten uit de gemiddelde consumenten groep en 901 respondenten die tot minimaal een aandachtsgroepen behoren.

2.3 Bankfilialen en servicepunten

Mensen uit aandachtsgroepen (19%) hebben in de eerste zes maanden van 2024 vaker een bankfiliaal of servicepunt van hun bank bezocht dan de gemiddelde consument (12%). Beide groepen gaan het vaakst naar hun bank voor persoonlijk contact, omdat informatievoorzieningen er beter zijn of omdat bepaalde zaken alleen geregeld kunnen worden op een bankfiliaal. De meeste respondenten gaan niet naar een bank of servicepunt omdat ze daar geen reden toe hadden. Dat geldt voor 77% van de mensen uit aandachtsgroepen die niet naar een bankfiliaal of servicepunt zijn geweest, en 87% van de gemiddelde consumenten. Daarnaast wordt relatief vaak genoemd dat de afstand te groot is (26% voor aandachtsgroepen, 18% voor de gemiddelde consument). Aan alle respondenten is gevraagd wat zij een acceptabele afstand vinden tot het dichtstbijzijnde bankfiliaal of

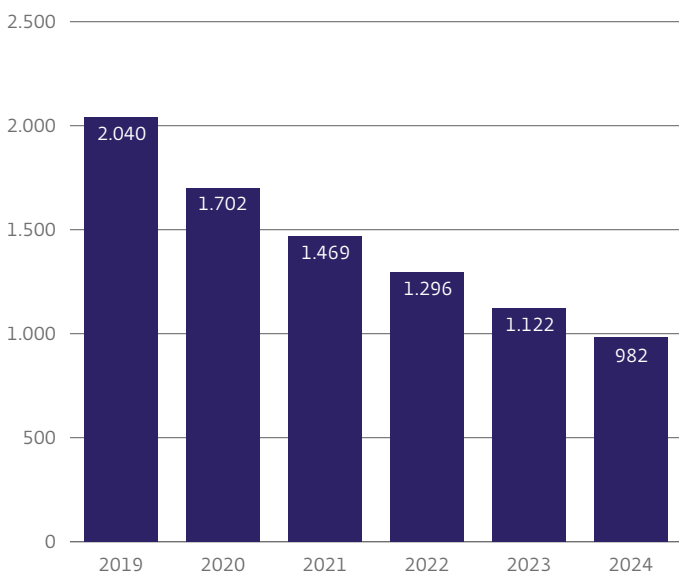
servicepunt. 77% van de mensen uit aandachtsgroepen vindt 5 kilometer of minder een acceptabele afstand tot het bankfiliaal of servicepunt. Voor gemiddelde consumenten is dat 70%.

Naast een bezoek brengen aan een bankfiliaal of servicepunt, is het ook mogelijk om telefonisch contact te hebben met de bank. Van de gemiddelde consumenten heeft 16% in de afgelopen zes maanden gebeld, terwijl 21% van de mensen uit aandachtsgroepen heeft gebeld. Vrijwel iedereen die telefonisch contact heeft gehad in de afgelopen zes maanden heeft een of twee keer gebeld.

Ongeveer 1 op de 7 respondenten die een bankfiliaal of servicepunt heeft bezocht in de afgelopen zes maanden deed dit omdat de online of telefonische klantenservice niet toereikend was.

Het aantal bankfilialen (inclusief ING Service Punten en RegioBank adviseurs) is afgenomen met 12% vergeleken met 2023 (Figuur 6). Dat zijn 140 filialen. Het aantal mensen in Nederland dat binnen 5 kilometer hemelsbreed van een bankfiliaal woont is daarmee afgenomen van 94,8% naar 93,7% ([Dekking Chartale infrastructuur 2024](#)). Alle banken schaalden hun kantorennetwerk verder af, of hielden deze gelijk.

Figuur 6 Ontwikkeling aantal bankfilialen



Het aantal bankfilialen wijkt af van het aantal zoals gepubliceerd in de [oorspronkelijke publicatie van DNB in Tabel 5.12 \(Retailbetalingsverkeer\)](#), omdat in die publicatie geen rekening was gehouden met ING Service Punten en RegioBank adviseurs. Die filialen zijn in de getoonde cijfers wel opgenomen. Het aantal bankfilialen in 2022 is geïnterpoleerd vanwege ontbrekende datapunten.

2.4 Contant geld: percepties en ervaringen
Van de gemiddelde consumenten haalt 77% weleens contant geld. Voor aandachtsgroepen is dat 84%.

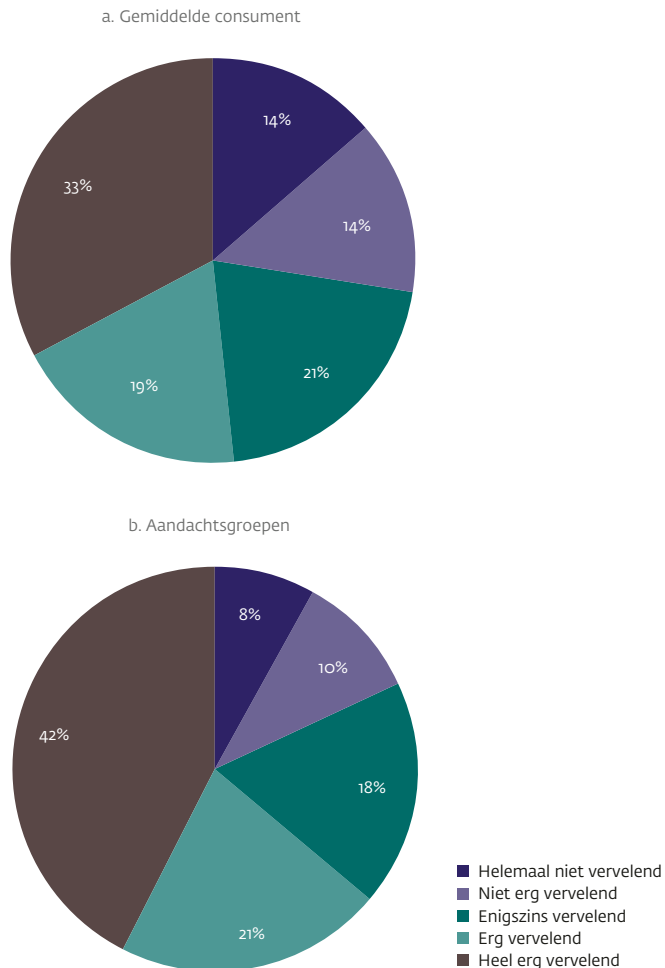
De meeste mensen die contant geld halen doen dit zelf, maar mensen in specifieke aandachtsgroepen krijgen vaker hulp. Mensen die blind of zeer slechtziend zijn en mensen zonder internet hebben, vergeleken met andere aandachtsgroepen, het vaakst hulp nodig om contant geld te halen. Vrijwel iedereen neemt contant geld op bij een automaat van Geldmaat aan een buitengevel of in een winkel. Zo'n 5% van de mensen uit aandachtsgroepen, die weleens contant geld opnemen, doen dit door bij te pinnen bij de kassa. Dit wordt relatief vaak gebruikt door mensen die doof of zeer slechthorend zijn en mensen die blind of zeer slechtziend zijn.

De meeste mensen vinden een afstand tot de geldautomaat van 3 kilometer of minder acceptabel. Dat geldt voor 82% van de gemiddelde consumenten en

85% van de mensen uit aandachtsgroepen. De afstand tot de dichtstbijzijnde geldautomaat is makkelijk af te leggen voor 85% van de mensen uit aandachtsgroepen. Voor mensen met een functiebeperking is dit percentage lager, met name voor mensen die slecht ter been zijn en mensen met een beperkte handfunctie. Consumenten noemen de afstand tot de geldautomaat het meest als probleem, waarbij het regelen van (speciaal) vervoer vaak genoemd. Een klein deel ervaart problemen bij gebrek aan goed openbaar vervoer. In Hoofdstuk 4.1 staat meer informatie over de feitelijke dekking van geldautomaten voor consumenten, waaronder ook automaten met spraakondersteuning, assistentie en 5 euro biljetten.

De meeste mensen vinden het vervelend wanneer contant geld niet geaccepteerd wordt aan de kassa (Figuur 7). Respectievelijk 72% en 82% van de gemiddelde consumenten en mensen uit aandachtsgroepen ervaart dit als enigszins of (heel) erg vervelend. Dit percentage is hoger dan het aandeel mensen dat contant geld gebruikt aan de kassa. ●●●●●

Figuur 7 Hoe vervelend is het wanneer contant geld niet wordt geaccepteerd?



3. Ondernemers

In dit deel van het onderzoek wordt gekeken naar de waardering en percepties van ondernemers, stichtingen en verenigingen. Hiervoor is een enquête uitgezet onder meer dan 700 ondernemers. In Bijlage 4 staat meer informatie over het onderzoek.

3.1 Tevredenheid

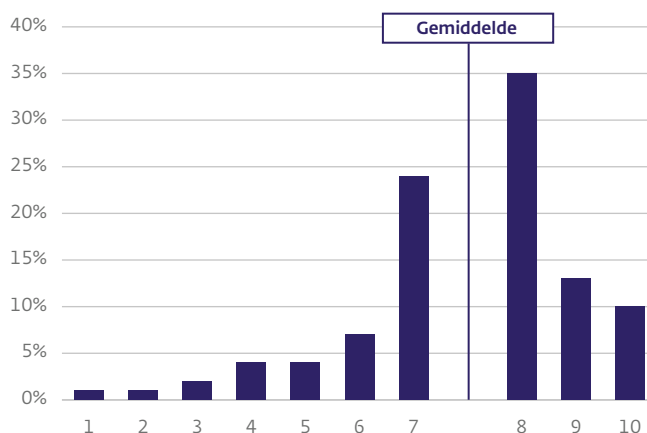
3.1.1 Tevredenheid ondernemers over verschillende betaaldiensten

Ondernemers zijn over het algemeen tevreden over betaaldiensten van hun huisbank (7,5), waarbij opgemerkt zij dat door een verbeterde vraagstelling dit cijfer niet helemaal een-op-een te vergelijken is met vorige metingen (zie Bijlage 5). De huisbank is de bank waar de ondernemer zijn of haar belangrijkste zakelijke rekening heeft. Naast de algemene waardering is ook gevraagd naar de tevredenheid over specifieke diensten (Tabel 3). Het gaat daarbij om diensten van de huisbank, Geldmaat en waardevervoerders.

De afstortfaciliteiten en ondersteuning van waardevervoerders wordt relatief hoog gewaardeerd door ondernemers die daar gebruik van maken. Daarnaast is de waardering van de zakelijke betaaldienstverlening via het bankfiliaal, via de telefonische klantenservice en via internet- of mobielbankieren app toegenomen vergeleken met een jaar eerder. De diensten van Geldmaat worden relatief laag gewaardeerd, hoewel de wisselgeldfaciliteiten een hogere waardering krijgen dan in 2023. Deze dienst krijgt dit jaar een voldoende van ondernemers.

Ondanks dat ondernemers gemiddeld gezien een hoge algemene waardering hebben, is er ook een aantal ondernemers met een lage waardering (Figuur 8). Ongeveer 12% van de ondernemers geeft zijn of haar algemene waardering een onvoldoende (5 of lager) en 7% geeft een 6.

Figuur 8 Algemene tevredenheid over betaaldiensten



De gemiddelde tevredenheid verschilt per sector (Tabel 4). Zo is de gemiddelde algemene waardering van ondernemers in de ambulante handel (6,8) en amusement sector (7,0) een stuk lager dan die voor stichtingen en verenigingen (7,7), bedrijven uit de dienstverlening sector (7,7) en webwinkels (7,8). Ook de verschillende diensten worden door de sectoren anders beoordeeld. Ondernemers in de ambulante handel en de horeca zijn het minst tevreden, terwijl de webwinkels en de grootschalige detailhandel het meest tevreden zijn. De afstortfaciliteiten van de waardevervoerder en de zakelijke dienstverlening via internet- of mobielbankieren wordt door alle sectoren die daar gebruik van maken beoordeeld met een 7 of hoger. Voor de andere deeldiensten ligt dit lager.

Tabel 3 Tevredenheid over betaaldiensten

	2024	2023**	2022	2021	2016
Algemene tevredenheid over betaaldiensten van huisbank*	7,5	5,9	6,0	6,4	7,2
Afstortfaciliteiten waardevervoerder	7,8	7,6	5,2	6,2	7,1
Afstortfaciliteiten Geldmaat	5,7	6,3	5,7	5,4	7,0
Wisselgeldfaciliteiten Geldmaat	5,8	4,6	5,5	4,5	6,6
Ondersteuning afstortfaciliteiten	x	5,6	4,7	5,0	x
Ondersteuning Geldmaat	5,1	x	x	x	x
Ondersteuning waardevervoerder	7,0	x	x	x	x
Zakelijke betaal-diensten via bankfiliaal	6,3	5,3	5,6	5,9	7,2
Zakelijke betaaldiensten via telefonische klantenservice	6,6	5,9	5,9	6,4	7,1
Zakelijke betaal-diensten via internet- of mobielbankieren	7,6	7,1	7,2	7,4	7,6

* Het cijfer over algemene tevredenheid is op twee punten anders uitgevraagd vergeleken met eerdere onderzoeken, zie Bijlage 2.

** In eerdere onderzoeken werd onderscheid gemaakt tussen tevredenheid over bereikbaarheid en tevredenheid over gebruiksvriendelijkheid. De getallen in deze kolommen zijn het gemiddelde van deze twee cijfers in dat gegeven jaar.

Tabel 4 Tevredenheid ondernemers over betaaldiensten, per sector

	Detailhandel grootschalig	Detailhandel kleinschalig	Ambulante handel	Horeca	Ben- zine- stations	Amuse- ment	Web- winkels	Stichtingen en verenigingen	Dienst- verlening
Algemene tevredenheid over betaaldiensten van huisbank	7,5	7,2	6,8	7,1	7,2	7,0	7,8	7,7	7,7
Afstortfaciliteiten waardevervoerder	7,8	7,7	x	7,3	8,3	7,9	9,0	7,0	7,0
Afstortfaciliteiten Geldmaat	6,4	5,8	5,4	4,9	5,6	5,7	6,8	6,2	5,4
Wisselgeldfaciliteiten Geldmaat	6,2	4,7	5,5	4,1	5,7	5,0	7,8	5,3	6,4
Ondersteuning Geldmaat	6,4	4,9	4,8	4,5	5,0	5,3	6,4	5,2	4,9
Ondersteuning waardevervoerder	7,1	7,5	x	6,3	7,6	7,2	8,0	7,0	5,4
Zakelijke betaaldiensten via bankfiliaal	6,7	5,6	4,9	5,8	6,0	6,1	7,7	7,0	6,2
Zakelijke betaaldiensten via telefonische klantenservice	6,5	6,4	6,1	5,9	6,7	6,6	6,8	7,3	7,1
Zakelijke betaaldiensten via internet- of mobielbankieren	7,8	7,0	7,2	7,4	7,6	7,4	8,2	7,8	7,6

3.1.1 Redenen voor een lage algemene waardering



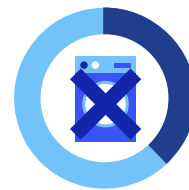
Tarieven
(71%)



Locaties en functioneren
geldautomaten
(69%)



Dienstverlening
banken
(44%)



Anti-witwasbeleid
(33%)



Fraude en
veiligheid
(12%)

De percentages zijn gebaseerd op de 152 respondenten die een lage algemene waardering hebben.

Wanneer ondernemers laag waarderen, komt dat voornamelijk door enerzijds de hoogte van tarieven (71%) en anderzijds de locaties en het functioneren van geldopname- en afstortautomaten (69%). Daarnaast wordt de dienstverlening van banken, zoals de bereikbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening relatief vaak genoemd, evenals het anti-witwasbeleid van banken. Fraude en veiligheid wordt slechts door een beperkt aantal ondernemers als oorzaak genoemd.

De sector grootschalige detailhandel en de sector stichtingen en verenigingen geven het vaakst de dienstverlening van banken als reden van een lage waardering, terwijl de horeca, benzinestations en webwinkels het vaakst tarieven als reden geven.

De overige sectoren noemen de locaties en het functioneren van geldopname- en afstortautomaten het vaakst. Deze drie redenen staan in vrijwel alle sectoren in de top 3 meest genoemde redenen.

Het anti-witwasbeleid van banken wordt relatief vaak als reden gegeven door benzinestations en de kleinschalige detailhandel in vergelijking tot andere sectoren. Bij zowel de klein- als grootschalige detailhandel staat dit in de top 3 meest genoemde redenen.

In de volgende deelhoofdstukken wordt voor de vier meest genoemde oorzaken van lage waardering bekeken wat de achterliggende redenen zijn.

3.1.2.1 Lage algemene waardering: tarieven

De meeste ondernemers die als reden voor een lage algemene waardering de tarieven noemen, specificeren dit niet nader. Soms wordt de hoogte van tarieven genoemd in relatie tot de winsten die banken maken of in relatie tot de tarieven van specifieke diensten. Bij dit laatste gaat het met name om chartale diensten zoals de kosten om af te storten en het verkrijgen van muntgeld. Een klein deel vindt dat de hoogte van de tarieven niet in verhouding staat tot de geleverde dienstverlening.

3.1.2.2 Lage algemene waardering: locaties en functioneren geldopname- en afstortautomaten

Ondernemers die als reden voor een lage algemene waardering noemen dat ze ontevreden zijn over locaties en functioneren van geldopname- en afstortautomaten, noemen het vaakst de afstand tot de dichtstbijzijnde geldautomaat en het aantal geldautomaten. De uitval of storingsgevoeligheid (beschikbaarheid) van de automaten is minder vaak een reden, hoewel dit wel relatief vaak genoemd wordt door de groot- en kleinschalige detailhandel en de ambulante handel.

Een aantal ondernemers is ontevreden over het aantal bankfilialen met een cash functie en de onveiligheid van de locaties van geldautomaten. Met de komst van Geldmaat moeten ondernemers hun munten en biljetten op verschillende plekken afstorten. Dit is voor relatief weinig ondernemers een reden van de lage waardering. Waarschijnlijk omdat slechts een klein deel van de ondernemers munten afstort en daardoor niet naar twee locaties hoeft te reizen om af te storten.

3.1.2.3 Lage algemene waardering: dienstverlening banken

De ondernemers die de dienstverlening van banken als reden voor een lage algemene waardering hebben gegeven, vinden met name dat het contact met de bank verbeterd moet worden. Ze vinden dat de telefonische bereikbaarheid van de bank te laag is, dat het bankfiliaal te ver weg is en missen dat er een vaste contactpersoon beschikbaar is. Het zijn hoofdzakelijk ondernemers uit de offline sectoren die dit als reden geven.

3.1.2.4 Lage algemene waardering: anti-witwasbeleid

De achterliggende oorzaak van een lage waardering met betrekking tot anti-witwasbeleid heeft voornamelijk te maken met het beleid van banken ten aanzien van contant geld. Zo ervaren ondernemers dat de bank het afstorten van hoge coupures verbiedt of bemoeilijkt. Een deel van hen noemt dat de bank hun sector niet begrijpt, dat de bank te veel informatie opvraagt en dat deze informatie privacygevoelig is. De wijze van communicatie wordt in enkele sectoren genoemd, waaronder benzinestations en de amusement sector. In Hoofdstuk 4 wordt meer aandacht besteed aan de ervaringen van ondernemers met het anti-witwasbeleid van banken.

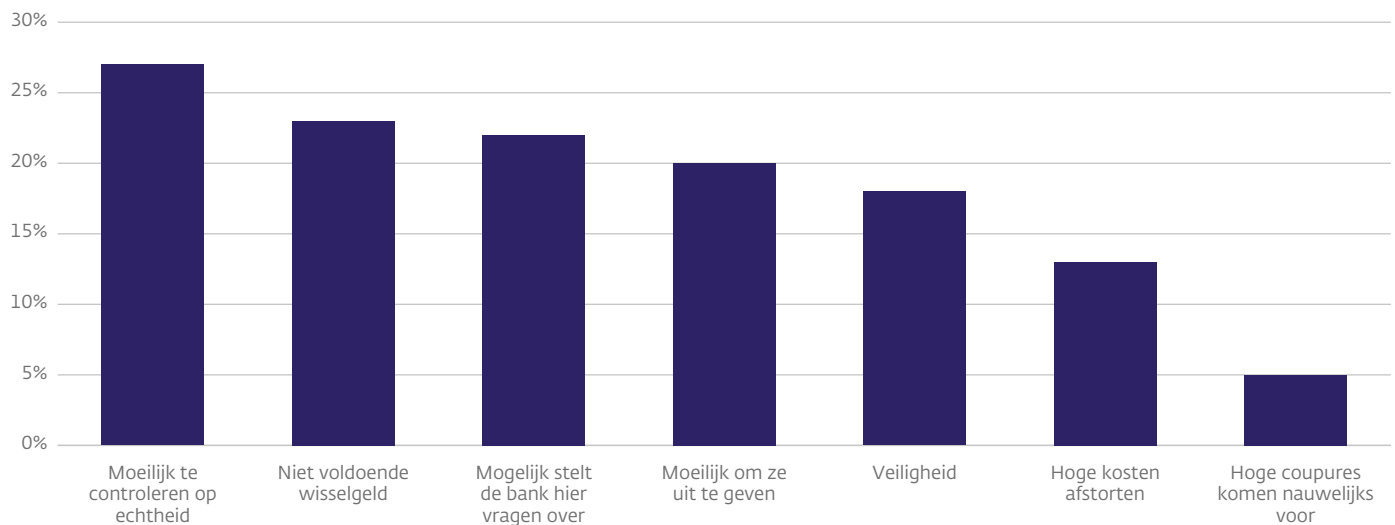
3.2 Acceptatie contant geld

De meeste ondernemers accepteren contant geld. Uit [eerder onderzoek van DNB](#) bleek dat slechts 4% van de ondernemers geen contant geld accepteert. Dit geldt met name in de amusement sector, terwijl de ambulante handel vrijwel altijd contant geld accepteert. In deze Toegankelijkheidsmonitor wordt gekeken naar de acceptatie van hoge coupures (100, 200 en 500 euro).

De 100 euro coupure wordt op relatief veel plekken geaccepteerd, zeker in vergelijking tot het 200 en 500 eurobiljet. Van de ondernemers met een fysieke vestiging die het 50 eurobiljet accepteren, accepteert ongeveer 85% ook het 100 eurobiljet. Voor het 200 eurobiljet is dat 41% en het 500 eurobiljet is dat 31%.

De belangrijkste redenen om hoge coupures niet te accepteren zijn dat het moeilijk is om te controleren of deze echt zijn, dat men niet over voldoende wisselgeld beschikt en dat ze hier mogelijk een vraag over krijgen van hun bank in het kader van het anti-witwasbeleid (Figuur 9). Het is opvallend dat kosten en veiligheid in mindere mate worden genoemd, terwijl deze redenen in andere onderzoeken vaak naar boven komen als de belangrijkste reden om geen contant geld te accepteren. Veiligheid staat wel in de top 3 meest genoemde redenen in verschillende sectoren zoals de grootschalige detailhandel, de amusement sector en stichtingen en verenigingen. De hoge kosten om deze biljetten af te storten staat alleen in de top 3 redenen voor de kleinschalige detailhandel.

Figuur 9 Redenen om hoge coupures niet te accepteren



3.3 Afstorten van biljetten en munten

Ondernemers die biljetten afstorten (82% van de ondernemers die contant geld accepteert) doen dit voornamelijk op afstortautomaten voor losse biljetten. Daarnaast maken ondernemers in bepaalde sectoren – vooral benzinestations en de amusement sector – ook regelmatig gebruik van verpakt afstorten op sealbagautomaten. Het ophalen van contant geld via waardevervoer wordt minder vaak gebruikt, maar wel voor grotere bedragen. Steeds vaker wordt ook gebruik gemaakt van andere afstortdiensten van waardevervoerders, zoals slimme kluizen. Vooral ondernemers uit de grootschalige detailhandel, benzinestations en de amusement sector kiezen voor afstortdiensten van waardevervoerders. Ondernemers die munten afstorten (19% van de ondernemers die contant geld accepteert) doen dit vrijwel altijd via een automaat van Geldmaat.

De voorkeuren van ondernemers sluiten grotendeels aan op de daadwerkelijke manier waarop zij afstorten. De meeste van hen willen het liefst biljetten los storten via een geldautomaat. Toch zegt bijna 20% dat ze liever (weer) bij een bankfiliaal zouden willen afstorten. Dit is alleen nog mogelijk bij een gedeelte van de filialen van RegioBank. Verder zegt 5% van de ondernemers dat zij zich kunnen vinden in een autoreistijd van meer dan 15 minuten om hun chartale omzet te kunnen afstorten. Het merendeel, 53% van de ondernemers, vindt hiervoor een kleinere reistijd van 6-10 minuten acceptabel. De autoreistijd die acceptabel wordt bevonden door het merendeel van de bevroegde ondernemers is aanzienlijk korter dan de nu geldende convenantafspraken van 20 autorijminuten.

3.4 Perceptie beschikbaarheid

De meeste steringen worden ervaren bij geldopnameautomaten, terwijl ondernemers het minst vaak een landelijke pinstoring meemaken. De beschikbaarheid van verschillende diensten kan de waardering van ondernemers beïnvloeden (zie Hoofdstuk 4 voor meer informatie over de beschikbaarheid van de geldautomaten). Dit is ook terug te zien in hoe vaak ondernemers steringen van afstortautomaten van Geldmaat ervaren. In de afgelopen 12 maanden meldden ondernemers gemiddeld zes steringen bij de opnameautomaat en vijf steringen bij de afstortautomaat. Wanneer de dichtstbijzijnde geldautomaat niet beschikbaar is wacht de helft van de ondernemers – die daar gebruik van maken – tot deze weer werkt. De overige ondernemers gaan naar een andere locatie, zelfs wanneer zij vinden dat deze eigenlijk te ver weg is. Dit onderschrijft het belang van het goed functioneren van geldautomaten op alle locaties.

De mate van beschikbaarheid van de online bankieren omgevingen en de mobiel bankieren app ligt hoger. Ondernemers melden respectievelijk drie en vier steringen in het afgelopen jaar. Steringen worden het minst vaak ervaren bij de pinterminal van de ondernemer; gemiddeld twee steringen. Dit geldt voor zowel een storing bij de eigen pinterminal, als een landelijke pinstoring. In het afgelopen jaar waren er een aantal landelijke pinsteringen, onder andere op 16 mei 2024.

3.5 Ervaring ondernemers met de taak van banken m.b.t het voorkomen van witwassen en terrorismefinanciering

Banken zijn verplicht om klantonderzoeken uit te voeren in het kader van de Wwft. Dit is belangrijk om financieel-economische criminaliteit te bestrijden. Wanneer er indicaties zijn van hogere risico's op witwassen en terrorismefinanciering bij een bepaalde klant kan de bank er toe besluiten om de dienstverlening van die klant (bijvoorbeeld een ondernemer) te beperken, te stoppen of geen nieuwe klantrelatie aan te gaan. Een ongewenst neveneffect van deze klantonderzoeken is de -risking. Dit gebeurt wanneer de dienstverlening wordt beperkt, gestopt, of geen nieuwe klantrelatie wordt aangegaan, zonder dat er daadwerkelijk klant specifieke risico's op witwassen en terrorismefinanciering zijn. Een beperkte toegang tot het betalingsverkeer kan, zeker wanneer de betaalrekening wordt opgeheven of wanneer deze niet kan worden geopend, een negatieve impact hebben op ondernemers. Sinds 2022 wordt er gewerkt aan een meer risicogebaseerde aanpak van witwassen door verschillende partijen waaronder het MOB.

In dit deel van het onderzoek wordt gekeken naar de toegankelijkheid van het betalingsverkeer in relatie tot het anti-witwasbeleid van banken (Hoofdstuk 3.5.1). Daarnaast is aan ondernemers gevraagd hoe zij een klantonderzoek hebben ervaren als zij dat ooit hebben meegemaakt (Hoofdstuk 3.5.2).

3.5.1 Toegankelijkheid betalingsverkeer ondernemers i.r.t. anti-witwasbeleid

4% van de ondervraagde ondernemers uit de offline sectoren heeft ooit ervaren dat een bank weigerde een zakelijke betaalrekening te openen of dat de bank een bestaande rekening heeft opgeheven. Daarnaast heeft 2% meegemaakt dat het veel moeite kostte om

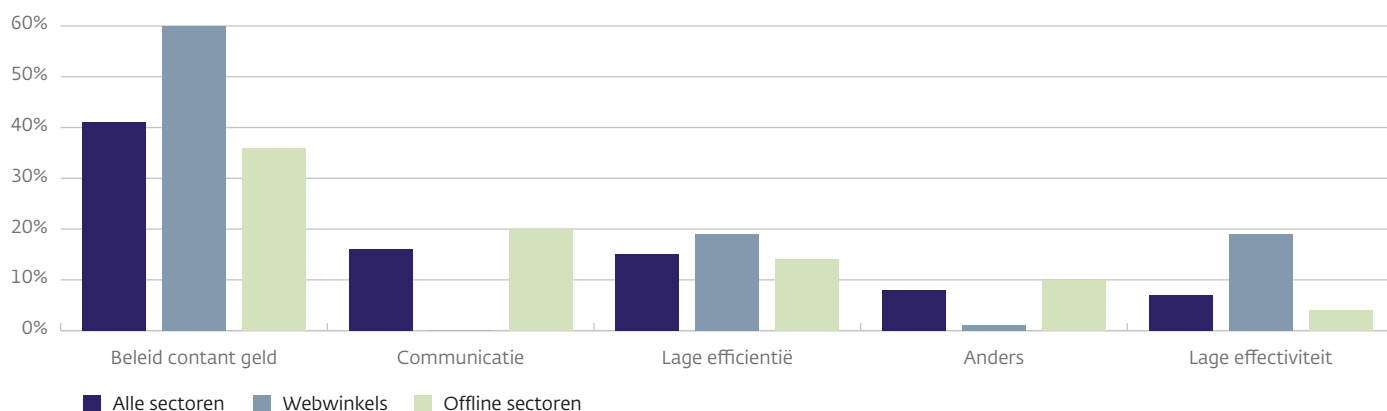
een rekening te openen of om de bestaande rekening te behouden. Dat betekent dat het grootste gedeelte van de ondernemers hier geen problemen heeft ervaren (94%). Stichtingen en verenigingen, de horeca, en de amusement sector ervaren hier, relatief aan andere sectoren, vaker problemen. Geen van de ondervraagde webwinkels ervaart problemen met toegang tot een zakelijke betaalrekening.

95% van de ondernemers heeft niet het gevoel dat zij worden afgesloten van het chartale of girale betalingsverkeer. De overige 5% ervaart dat hun organisatie geheel of gedeeltelijk wordt afgesloten van contant geld (3%), van het girale betalingsverkeer (1%) of dat het bedrijf binnen een sector valt die moeilijk een rekening kan openen (1%). De horeca en dienstverlening ervaren het vaakst problemen.

Ondernemers vinden dat het anti-witwasbeleid van banken tot een zekere hoogte ervoor zorgt dat witwassen en terrorismefinanciering wordt bestreden en tegengegaan. Dit geldt in mindere mate voor ondernemers uit de kleinschalige detailhandel, de ambulante handel en pompstationhouders. Daarentegen staan webwinkels hier positiever tegenover dan de gemiddelde ondernemer.

Twee derde van de ondernemers ziet geen knelpunten op het vlak van witwasbestrijding. De overige 33% van de ondernemers ziet een aantal knelpunten (Figuur 10). Het beleid ten aanzien van contant geld springt daar duidelijk bovenuit: 41% van de ondernemers die een knelpunt ervaart geeft dit als knelpunt. De communicatie rondom de klantonderzoeken wordt door 20% van hen als knelpunt gegeven. Opvallend is dat alleen ondernemers uit de offline sectoren dit noemen. Daarnaast geeft ongeveer 15% aan dat de aanpak efficiënter zou kunnen.

Figuur 10 Top 5 knelpunten anti-witwasbeleid



De figuur geeft de antwoorden weer van de 33% van de respondenten die aangeven een knelpunt te ervaren.

De meeste ondernemers verwachten niet dat zij ooit (nog een keer) een vraag zullen krijgen in het kader van witwasbestrijding (70%) of zij maken zich er geen zorgen over (19%). 1% van de respondenten uit het onderzoek maakt zich wel zorgen over de beantwoording van een eventuele vraag. De overige ondernemers weten het niet. Ondernemers die al eens eerder bevraagd zijn voor een klantonderzoek verwachten vaker dat zij nog een keer benaderd zullen worden (40%) en maken zich er ook wat vaker zorgen over (3%). In het volgende deelhoofdstuk wordt dieper ingegaan op de ervaringen van ondernemers met klantonderzoeken.

3.5.2 Ervaringen van ondernemers met klantonderzoeken
Bijna een kwart (24%) van de ondernemers heeft ooit een vraag gehad van hun bank in het kader van het voorkomen van witwassen en terrorismefinanciering. Webwinkels (17%) krijgen het minst vaak vragen, terwijl meer dan 40% van de bedrijven binnen de amusement sector en de benzinestations weleens is bevraagd. De meeste ondernemers hebben deze vraag ontvangen via een brief (33%), telefonisch (31%) en/of via de mail (29%).

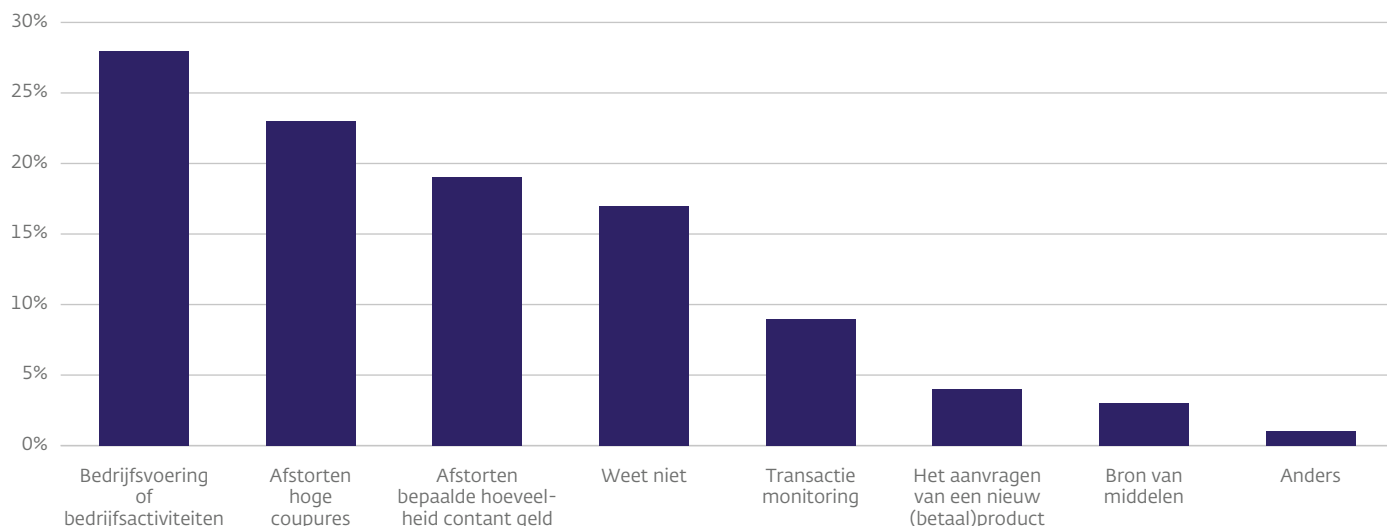
De bank kan om allerlei redenen vragen stellen (Figuur 11). De vragen gaan volgens de ondernemers het vaakst over de bedrijfsvoering of bedrijfsactiviteiten (28%), het afstorten van hoge coupures (23%) en het afstorten van bepaalde hoeveelheden contant geld (19%). Webwinkels en stichtingen en verenigingen worden het meest bevraagd over de bedrijfsvoering of bedrijfsactiviteiten, terwijl de benzinestations, de ambulante handel en de kleinschalige detailhandel vaker vragen krijgen over

het afstorten van hoge coupures en het afstorten van bepaalde hoeveelheden contant geld. Een op de zes respondenten die ooit een vraag heeft ontvangen weet niet waarom deze vraag is gesteld.

De meeste ondernemers vinden het makkelijk om de gevraagde informatie aan te leveren bij de bank (83%). Dat geldt voor bijna alle webwinkels (98%), maar in mindere mate voor de kleinschalige detailhandel (69%). Aan de 17% van de ondernemers die het niet makkelijk vond om deze informatie aan te leveren, is gevraagd wat hier de reden voor was. Een op de drie stelt dat er te veel of te moeilijk vragen werden gesteld. Ongeveer een kwart vindt dat het te veel tijd kostte om de vragen te beantwoorden. Ondernemers benoemen ook dat zij vinden dat de bank naar privacygevoelige informatie vroeg die zij liever niet wilden delen (17%) of dat de bank vroeg naar persoonlijk informatie van klanten waarover de ondernemers niet beschikten (18%). De communicatie was moeilijk in bijna 10% van de gevallen, terwijl 5% aangeeft dat de vraag niet relevant was voor de specifieke sector of onderneming. Slechts 3% gaf aan dat het moeilijk was om de gevraagde informatie op de juiste manier te delen met de bank.

De communicatie rondom het anti-witwasbeleid van banken wordt positief beoordeeld. Om beter inzicht te krijgen in de ervaringen met communicatie van banken hebben de deelnemers aan het onderzoek die ooit een vraag hebben gehad van hun bank zes stellingen voorgelegd gekregen (Tabel 5). De gemiddelde score over de zes stellingen is 3,5 op een schaal van 1 helemaal oneens tot 5 helemaal eens.

Figuur 11 Onderwerpen van klantonderzoeken



Deze figuur geeft de antwoorden weer van de respondenten die ooit een vraag hebben ontvangen van hun bank (24% van het totale aantal respondenten).

Webwinkels zijn meer tevreden over de communicatie, dan ondernemingen uit de offline sectoren. Uit Tabel 5 is het opvallende verschil te lezen tussen de scores van ondernemingen in de offline sectoren en de scores van webwinkels. Webwinkels geven op elk onderdeel een hogere score, met uitzondering van stelling 2 over de aanleiding van het onderzoek.

Webwinkels geven met name een hoge score over hoe gemakkelijk het was om contact te krijgen met de juiste persoon bij de bank en ervaren dat hun sector goed begrepen wordt door de bank. Zij geven dit gemiddeld een 4,5, terwijl de offline sectoren dit gemiddeld een 3,1 scoren.

Ook zijn er verschillen tussen sectoren ten aanzien van de ervaring met communicatie. De detailhandel kleinschalig (3,0), de detailhandel grootschalig (3,2) en de horeca (3,2) scoren de communicatie het laagst. Een gemiddelde van 3,0 betekent een neutrale houding tegenover de communicatie van banken. Dat houdt in dat geen van de sectoren de communicatie van banken negatief beoordeelt. De dienstverlening sector (3,9) scoort samen met de webwinkels (4,0) relatief hoog.

Hoewel de communicatie licht positief beoordeeld wordt, wordt dit relatief vaak benoemd als verbeterpunt (13%). Het meest genoemde verbeterpunt door ondernemers die ooit te maken hebben gehad met een klantonderzoek is efficiëntie (27%). Zo benoemen verschillende ondernemers dat de aanpak efficiënter zou zijn als niet ieder jaar dezelfde reeks vragen wordt gesteld of wanneer kleinere bedragen minder worden onderzocht. Daarnaast willen ondernemers graag meer persoonlijk contact (13%) en dat banken hun sector beter leren kennen (8%). Een ondernemer vertelt dat hij een bedrijf heeft met veel Duitse klanten en daardoor vaker hoge coupures ontvangt. Voor zijn bedrijf is dat normaal en hij stelt dat er daarom minder vragen over gesteld kunnen worden. Ondernemers stellen ook voor dat banken meer zouden moeten werken vanuit vertrouwen en dat de overheid een grotere rol zou moeten spelen in het bestrijden van witwassen. Ongeveer 10% van de kleinschalige detailhandel, benzinstations en amusementsbedrijven zien een mogelijkheid in het verminderen van het gebruik van contant geld. ● ● ● ● ●

Tabel 5 Stellingen over de communicatie van banken

Stellingen	Alle sectoren	Offline sectoren	Webwinkels
1. Het was meteen duidelijk dat ik bevestigd werd door mijn bank vanwege anti-witwasbeleid	3,7	3,6	4,0
2. De directe aanleiding van de vraag is duidelijk met mij gecommuniceerd	3,5	3,6	3,1
3. De communicatie was persoonlijk	3,4	3,1	4,2
4. Het was makkelijk om contact te krijgen met de juiste persoon bij de bank	3,4	3,1	4,5
5. Het was duidelijk wat de consequentie zou zijn als ik de gevraagde informatie niet op tijd zou aanleveren	3,5	3,4	3,7
6. De bank had een goed beeld van welke soort transacties normaal zijn voor mijn type bedrijf	3,4	3,1	4,5

In deze tabel worden de gewogen gemiddelde antwoorden van ondernemers weergegeven, op een schaal van 1 (helemaal oneens) tot 5 (helemaal eens). Alleen ondernemers die ooit een vraag hebben gekregen van hun bank hebben deze vraag beantwoord. De antwoorden weet ik niet, wil niet zeggen en niet van toepassing zijn niet meegenomen. De offline sectoren zijn alle sectoren exclusief de webwinkels.

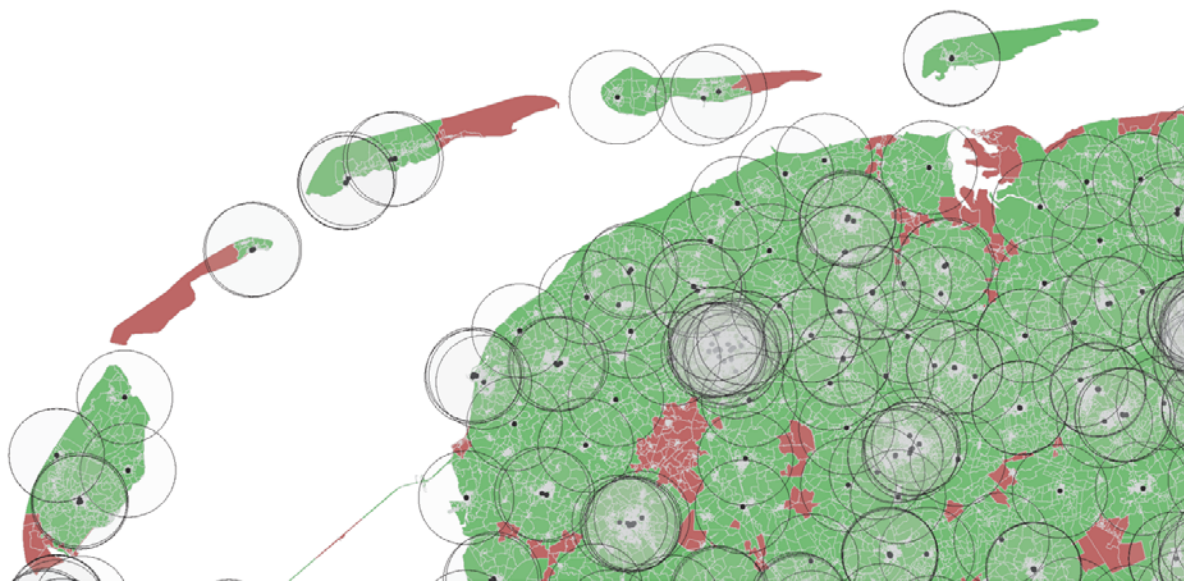
4. Dekking en beschikbaarheid geldautomaten

Het is voor zowel consumenten als ondernemers belangrijk dat er een goede landelijke dekking is van geldopname en afstortautomaten. Daarnaast moeten automaten goed functioneren en mogen deze niet te vaak buiten werking zijn. In het [Convenant Contant Geld](#) zijn hiertoe afspraken gemaakt met 23 partijen die betrokken zijn in de contant geldketen. Achtereenvolgens wordt de toegang tot biljetopname automaten (Hoofdstuk 4.1), de toegang tot automaten voor zakelijk gebruik (Hoofdstuk 4.2) en het functioneren van de automaten (Hoofdstuk 4.3) besproken. DNB publiceert op haar [website](#) kaarten met de dekking van de voorzieningen van de chartale infrastructuur.

4.1 Geldautomaten met biljetopname functionaliteit

De feitelijke toegankelijkheid van contant geld voor consumenten is stabiel. Het aantal geldautomaten voor het opnemen van bankbiljetten en de dekking ervan voldoen net als in 2023, aan de convenantnormen. In 2024 heeft Geldmaat 3.881 automaten waarvan 1.545 met afstortfunctionaliteit. 99,8% van de bevolking kan binnen 5 kilometer biljetten opnemen. Inwoners die niet worden afgedekt – circa 38.000 inwoners – wonen vooral in gebieden met relatief weinig inwoners (zie Figuur 12).

Figuur 12 Stippenkaart van biljetopname automaten van Geldmaat

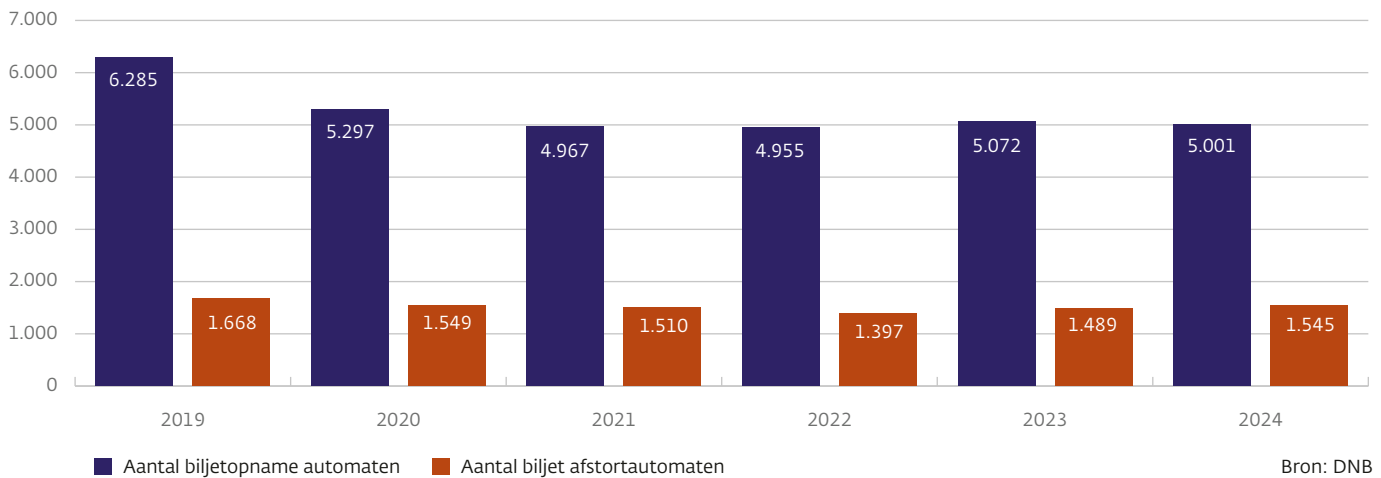


Een kaart van de Waddeneilanden en Friesland met cirkels met een straal van 5 kilometer rondom zwarte stippen – de biljetopname automaten van Geldmaat. De postcodegebieden die binnen de cirkels vallen worden afgedekt en zijn groen gekleurd, de rode postcodegebieden vallen er buiten.

Geldmaat vervangt in 2024 een groot deel van haar geldautomaten. Consumenten merken dit op vanwege een ander uiterlijk. Zo worden traditionele automaten steeds vaker vervangen door zogenaamde recyclers met biljetopname en -afstort functionaliteit, of automaten waar het geld er op twee plekken uit komt. Deze laatste zijn beter bestand tegen storingen en behoeven minder gevuld te worden. Verder krijgen automaten veelal een moderner uiterlijk met een groter scherm en zijn de nieuwe automaten altijd voorzien van spraakfunctionaliteit.

Er zijn ook onafhankelijke aanbieders van biljetopname automaten. Zij beheren in 2024 in totaal 1.120 automaten die vooral op plekken staan waar veel toeristen komen. Het aantal is afgenomen van 1.214 in 2023. Dit komt vooral door [de sluiting van geldautomaten van GWK Travelex](#) op NS stations op 23 april 2024 als gevolg van meerdere plofkraken, en een afname van het aantal automaten van de aanbieder YourCash.

Figuur 13. Ontwikkeling aantal geldautomaten (Geldmaat en onafhankelijke aanbieders)



Geldmaat biedt in 2024 op steeds meer plekken spraakondersteuning bij geldautomaten aan bijvoorbeeld voor mensen met een visuele beperking. De 5 kilometerdekking van deze automaten is toegenomen van 97,5% naar 99,5% van de bevolking, waarmee de dekking vrijwel gelijk is aan de algemene dekkingsgraad van 99,8%.

Verder biedt Geldmaat op 342 locaties zogenaamde 'Geldmaat plus assistentie' aan, in het kort 'Geldmaat+'. Op deze locaties, veelal gemakswinkels, kunnen gebruikers aan het winkelpersoneel hulp vragen bij de geldautomaat om bankbiljetten op te nemen of af te storten. Het winkelpersoneel kan bijvoorbeeld uitleg geven over de werking van de automaat of kan helpen bij het doorlopen van het keuzemenu. Het aantal locaties is in 2024 iets afgenomen ten opzichte van 375 locaties in 2021 (bij de oprichting van Geldmaat) en 346 locaties vorig jaar. Er zijn geen afspraken in het Convenant voor het aantal locaties met assistentie opgenomen.

Sommige biljetopname automaten zijn ook voorzien van 5 euro biljetten. Het Convenant schrijft voor dat dit er minimaal 200 zijn. Geldmaat behaalt deze norm met 208 automaten in 2024, net als in 2023. Steeds vaker zijn automaten met 5 euro biljetten te vinden in [Geldmaatwinkels](#), waar naast biljetten opnemen ook kan worden afgestort en muntdiensten beschikbaar zijn. Het aantal Geldmaatwinkels is in 2024 toegenomen tot 33. De locaties van automaten met spraakondersteuning, 5 euro biljetten, Geldmaat+ en Geldmaatwinkels kunnen gevonden worden via locatiewijzer.geldmaat.nl.

4.2 Geldautomaten voor afstorten en zakelijk gebruik

Ondernemers hebben diverse mogelijkheden om hun contante omzet af te storten. Zij kunnen gebruik maken van waardevervoerders, van geldafstortautomaten van Geldmaat of in een enkele geval van bankfilialen⁶.

Geldmaat heeft 460 sealbagautomaten⁷ waar ondernemers die een betaalrekening hebben bij ABN AMRO, ING of Rabobank, bankbiljetten verpakt kunnen afstorten. Vrijwel alle ondernemers (99,93%) hebben binnen 20 autorijminuten toegang hebben tot deze dienstverlening.

Daarnaast heeft Geldmaat ook geldautomaten, zogenaamde recyclers, waarop zowel consumenten als ondernemers losse bankbiljetten kunnen opnemen en afstorten. Deze dienst is toegankelijk voor alle klanten van ABN AMRO, ING, Rabobank en sinds 1 juli 2024 ook voor klanten van ASN en SNS. Het aantal recyclers is dit jaar toegenomen van 1.489 tot 1.545. Hiermee heeft 96,2% van de bevolking binnen 5 kilometer hemelsbreed toegang tot het los storten van biljetten – ruim boven de convenantnorm van 92,6%.

⁶ Sinds de oprichting van Geldmaat is het niet meer mogelijk om contant geld af te storten bij bankfilialen van ABN AMRO, ING en Rabobank. Regiobank heeft bij geselecteerde adviseurs alleen voor eigen klanten nog wel een kasbalie.

⁷ Sealbagautomaten zijn afstortkluizen waar ondernemers bankbiljetten in kunnen afstorten middels een plastic zak ('sealbag'). Om gebruik te maken van deze automaten moet een ondernemer een afzonderlijk contract afsluiten met haar bank.

Tabel 6 Convenantnormen aantallen en dekking 2024

	Aantal geldautomaten		Dekking		
	Realisatie	Norm	Grondslag*	Realisatie	Norm
Opnemen biljetten	3.881	3.850	5 kilometer	99,79%	99,76%
Opnemen munten	170	170	20 autorijminuten	98,27%	98,00%
Storten biljetten verpakt	460	450	20 autorijminuten	99,93%	98,00%
Storten biljetten los	1.545	1.300	5 kilometer	96,21%	92,59%
Storten munten	541	547	5 kilometer	83,53%	80,60%

* De grondslag is verschillend per dienst. Voor diensten die voornamelijk door ondernemers worden gebruikt geldt een 20 autorijminuten norm (percentage ondernemers per postcode-4 gebied dat binnen die reistijd toegang heeft tot de betreffende dienst). Voor diensten waar ook veel consumenten gebruik van maken geldt een 5 kilometernorm (percentage inwoners per postcode-6 gebied dat binnen die hemelsbrede afstand toegang heeft tot de betreffende dienst).

Voor het afstorten van munten beheert Geldmaat 541 automaten (2023: 539 automaten). Geldmaat heeft aangegeven in het najaar van 2024 nog muntautomaten bij te plaatsen waardoor de norm van 547 automaten gerealiseerd zal worden. Met de huidige 541 automaten kan 83,5% van de bevolking binnen 5 kilometer hemelsbreed munten afstorten, waarmee de norm van 80,6% wordt gerealiseerd.

Tabel 6 geeft een overzicht van de gerealiseerde dekking en aantallen automaten voor verschillende chartale diensten, ten opzichte van de convenantnormen.

4.3 Functioneren geldautomaten

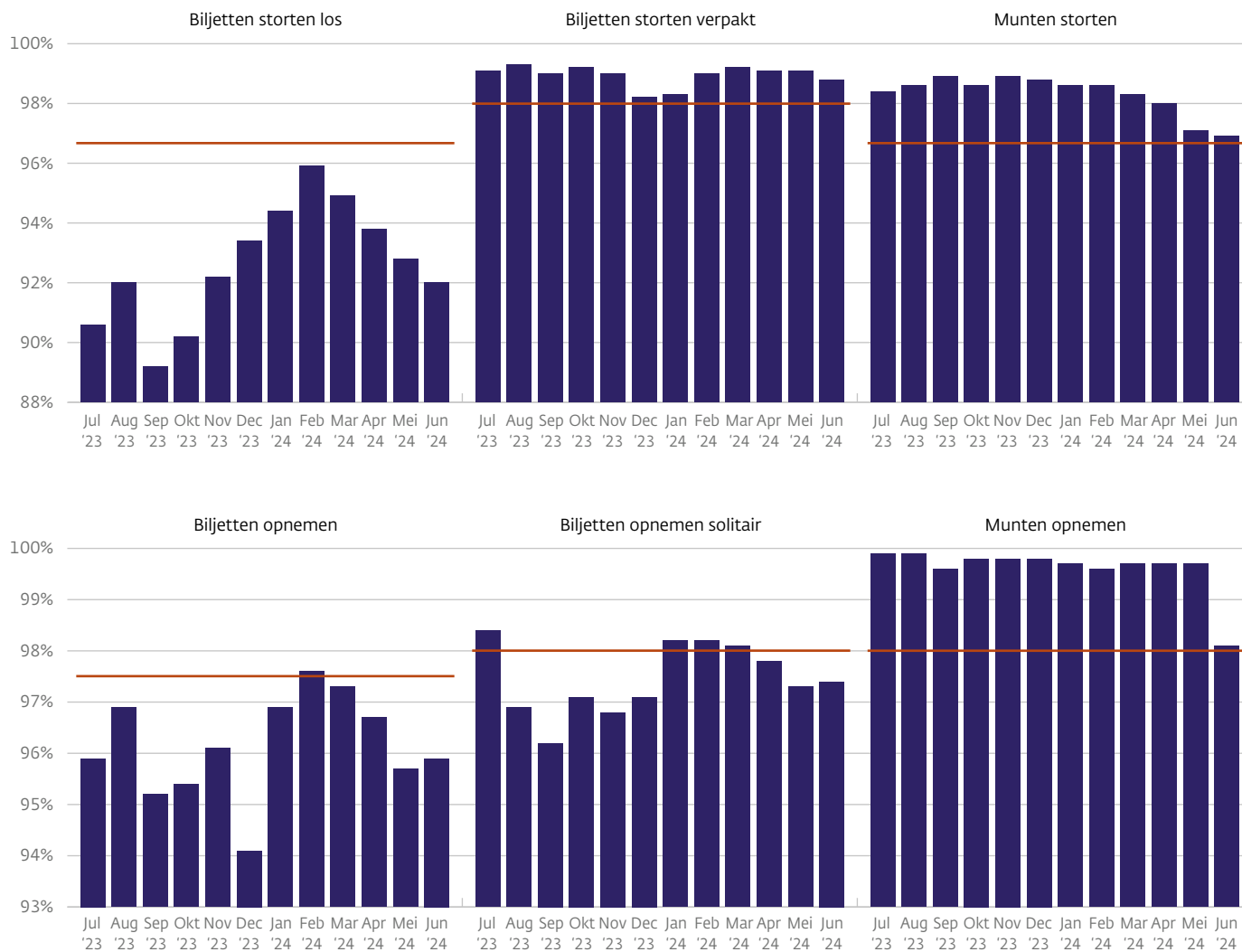
De geldautomaten voor het opnemen en storten van losse biljetten kampten in 2024 met forse verstoringen. De beschikbaarheidsnormen – die stellen dat automaten op landelijk niveau niet te vaak buiten werking mogen zijn – werden niet gehaald. Een storingsgevoelig component in geldautomaten leidde tot veel uitval van geldautomaten. Een bijkomend probleem is dat reserve onderdelen niet op voorraad waren. Het probleem is inmiddels structureel opgelost door vervanging van de componenten. Consumenten en ondernemers zouden tegen het eind van 2024 verbetering moeten ervaren.

Het Convenant schrijft voor dat biljetopname automaten maximaal 2,5% van de tijd buiten werking mogen zijn wat neerkomt op twee-derde dag per maand. In werkelijkheid deden deze automaten het gemiddeld één dag per maand niet (3,9%). Ter illustratie, van de 3.450 locaties waar biljetten kunnen worden opgenomen mocht deze dienstverlening volgens het Convenant op gemiddeld 86 locaties niet beschikbaar zijn, terwijl dit in 2024 gemiddeld 135 locaties betreft. In 2024 zijn gemiddeld evenveel geldautomaten buiten gebruik als in 2023, toen de norm dus ook niet gehaald werd. Voor onverpakt stortautomaten is de norm 3,5% wat neerkomt op respectievelijk één dag per maand. In werkelijkheid waren automaten gemiddeld twee dagen per maand in storing.

In het Convenant is ook afgesproken dat biljetopname geldautomaten die verder dan 5 kilometer hemelsbreed verwijderd staan van een andere automaat – de zogenaamde solitaire automaten – het vaker moeten doen, namelijk 98% van de tijd in plaats van 97,5%. Circa 150 automaten zijn aangemerkt als solitair. Deze automaten waren in 2024 minder vaak buiten gebruik dan de gemiddelde opname automaat, maar ondanks dat is de beschikbaarheidsnorm voor solitaire automaten in de meeste maanden ook niet gehaald.

Geldautomaten voor het verpakt afstorten van biljetten en voor muntdiensten functioneerden wel zoals afgesproken in het Convenant. In Figuur 14 is het maandelijkse beschikbaarheidspercentage per chartale dienst weergegeven. ● ● ● ● ●

Figuur 14 Beschikbaarheid geldautomaten per dienst per maand



Van zes chartale diensten is weergegeven wat de landelijke beschikbaarheid is geweest. De oranje lijn geeft de Convenantnorm weer (bron: Geldmaat).

Bijlage 1 Kenmerken van het consumentenonderzoek

Het doel van de Toegankelijkheidsmonitor 2024 is om de toegankelijkheid van het Nederlandse betalingsverkeer te monitoren. Dit deel van de monitor richt zich op consumenten in Nederland van 18 jaar en ouder. De focus ligt op de doorsnee Nederlander (in het onderzoek: de gemiddelde consument) en op verschillende aandachtsgroepen die mogelijk problemen ervaren door de digitalisering van het betalingsverkeer. De volgende zestien aandachtsgroepen zijn onderzocht:

- Mensen die tussen de 65 en 74 jaar zijn;
- Mensen van 75 jaar en ouder;
- Mensen die laagopgeleid zijn;
- Mensen die een laag inkomen hebben of (zeer) moeilijk rondkomen;
- Mensen met een niet-Westerse migratieachtergrond (eerste generatie);
- Mensen zonder internet;
- Mensen met een lage digitale vaardigheid (met toegang tot internet);
- Mensen die laaggeletterd zijn;
- Mensen met een functiebeperking:
 - Mensen die slecht ter been zijn;
 - Mensen die in een rolstoel zitten;
 - Mensen met een beperkte handfunctie;
 - Mensen die blind of zeer slechtziend zijn;
 - Mensen die slechtziend zijn;
 - Mensen die doof of zeer slechthorend zijn;
 - Mensen die slechthorend zijn;
 - Mensen met een licht verstandelijke beperking.

Het onderzoeksbureau Verian heeft in opdracht van DNB het veldwerk uitgevoerd voor het consumentendeel van de Toegankelijkheidsmonitor Consumenten en Ondernemers 2024. De dataverzameling heeft plaatsgevonden in juni, juli en augustus 2024. Hiervoor is gebruik gemaakt van online, telefonische en face-to-face interviews. De enquête is uitgezet onder een groep doorsnee Nederlanders (de gemiddelde consument) en specifieke aandachtsgroepen. Verschillende belangenorganisaties hebben bijgedragen aan het vinden van respondenten voor het onderzoek. Het totaal aantal unieke respondenten is 3.004 en is daarmee bijna twee keer zo groot vergeleken met 2021 (1.524). Zie Tabel A voor het aantal respondenten per groep.

De groep doorsnee Nederlanders is gewogen naar geslacht, leeftijd, opleiding, stedelijkheid en migratieachtergrond. Deze gewogen steekproef is representatief voor deze vijf kenmerken. De aandachtsgroepen zijn niet gewogen. Wanneer een respondent tot minimaal een van de bovenstaande aandachtsgroepen hoort wordt hij of zij meegenomen in dit onderzoek in de algemene groep *aandachtsgroepen*. De groepen mensen met een laag inkomen of die moeilijk rondkomen, mensen met een niet-Westerse migratieachtergrond en mensen die laaggeletterd zijn, zijn voor het eerst in deze monitor onderzocht.

De vragenlijst is vergelijkbaar met de vragenlijst voor de Bereikbaarheidsmonitor uit 2021. Naar aanleiding van andere onderzoeken zijn een aantal vragen toegevoegd. De vraag om de zelfstandigheid van respondenten te meten is verbeterd. Waar in eerdere jaren werd gevraagd hoe zelfstandig respondenten hun bankzaken deden, is dit jaar specifiek gevraagd hoe zelfstandig respondenten hun betalingen doen en hun betaalrekening gebruiken. De vragenlijst is op verzoek beschikbaar bij DNB.

De cijfers uit de Toegankelijkheidsmonitor 2024 worden vergeleken met zowel de cijfers uit de *Bereikbaarheidsmonitor Consumenten 2021* als het onderzoek *Digitalisering van het betalingsverkeer: een uitkomst de een, een uitdaging voor de ander* uit 2023. In het onderzoek van 2023 is data uit de Bereikbaarheidsmonitor Consumenten 2021 gebruikt om het aantal volwassen Nederlanders dat onzelfstandig is te bepalen. Dit was op dat moment de meest recente data die beschikbaar was. Voor het corrigeren van de dubbeltellingen in de aandachtsgroepen is gebruik gemaakt van onder andere het Betalen aan de Kassa onderzoek en externe bronnen uit 2022. Zie ook paragraaf 4.3 van dat verdiepende onderzoek en Bijlage 3 van dit onderzoek.

Tabel A Aantal respondenten per groep

Groep	Aantal
Gemiddelde consumenten	1.777
Mensen die tussen de 65 en 74 jaar zijn	652
Mensen van 75 jaar en ouder	549
Mensen die laagopgeleid zijn	1.070
Mensen die een laag inkomen hebben of (zeer) moeilijk rondkomen	1.096
Mensen met een niet-Westerse migratieachtergrond (eerste generatie)	210
Mensen zonder internet	189
Mensen met een lage digitale vaardigheid (met toegang tot internet)	514
Mensen die laaggeletterd zijn	326
Mensen die slecht ter been zijn	401
Mensen die in een rolstoel zitten	231
Mensen met een beperkte handfunctie	212
Mensen die slechtziend zijn	194
Mensen die blind of zeer slechtziend zijn	81
Mensen die slechthorend zijn	327
Mensen die doof of zeer slechthorend zijn	89
Mensen met een licht verstandelijke beperking	104
Totaal	3.004

Bijlage 2 Tevredenheidscijfers consumentenonderzoek

In Tabel B staan de gemiddelde tevredenheidscijfers per aandachtsgroep per dienst.

Tabel B Tevredenheid per aandachtsgroep

	65 t/m 74 jaar	75 jaar en ouder	Laag-opgeleid	Laag inkomen of moeilijk rondkomen	Niet-Westerse migratie-achtergrond	Geen internet
Saldo informatie	8,0 (8,2)	7,8 (7,8)	7,7 (7,7)	7,9	7,2	6,7* (7,6)
Overzicht bij en afschrijvingen	7,9 (8,1)	7,7 (7,8)	7,7 (7,7)	7,9	7,3	6,8* (7,6)
Betaalopdrachten	7,8 (8,0)	7,5 (7,7)	7,4 (7,5)	7,6	7,1	6,1* (7,6)
Gebruiksgemak	7,5 (7,7)	7,0 (7,2)	7,0 (7,3)	7,4	7,1	5,4* (7,2)
Tarieven voor betaaldiensten	4,8	4,8	4,9	4,9	5,6	4,6
Hoe je toestemming geeft tot het doen van een betaling	7,4	6,9	6,9	7,3	6,8	4,8
Beschikbaarheid internetbankieren	7,3* (8,0)	7,4 (7,9)	7,0* (7,6)	7,1	6,5	6,7 (X)
Beschikbaarheid mobielbankieren app	7,3* (6,0)	7,1* (5,8)	7,0* (6,1)	7,0	6,6	6,4 (6,8)
Afstand tot bankfiliaal	5,3* (6,0)	4,8 (5,5)	5,1* (6,3)	5,3	6,0	4,2* (6,2)
Afstand tot dichtstbijzijnde geldautomaat	7,2 (6,7)	7,1* (6,3)	7,1 (6,8)	7,1	6,7	6,3 (6,4)
Storten van munten en/of bankbiljetten	5,1* (6,8)	5,1* (6,7)	5,4* (6,8)	5,4	6,2	4,3* (7,2)
Telefonische hulp van mijn bank	6,6	6,3	6,4	6,5	6,3	5,4
Veiligheid van locatie geldautomaat	7,0* (7,8)	6,9* (7,9)	6,8* (7,5)	6,8	6,7	6,3 (X)
Veiligheid van betalen in een winkel	7,5	7,5	7,4	7,4	7,1	7,0
Veiligheid van betalen in een online winkel	7,3	7,2	7,2	7,3	6,7	6,5

	Lage digitale vaardigheid	Laag-geletterd	Slecht ter been	Rolstoel gebonden	Bepaalde handfunctie	Slecht-zierend
Saldo informatie	7,3 (7,3)	7,2	7,6 (8,0)	7,9 (7,4)	7,6 (8,0)	7,4 (7,8)
Overzicht bij en afschrijvingen	7,2 (7,4)	7,1	7,6 (7,9)	8,0 (7,4)	7,6 (8,0)	7,5 (7,9)
Betaalopdrachten	6,8* (7,3)	6,5	7,3 (7,8)	7,8 (7,2)	7,3 (7,6)	7,2 (7,6)
Gebruiksgemak	6,2* (6,9)	6,0	6,9 (7,2)	7,6 (7,2)	6,8 (7,4)	6,8 (7,2)
Tarieven voor betaaldiensten	4,4	4,5	4,6	4,7	4,5	5,1
Hoe je toestemming geeft tot het doen van een betaling	6,2	6,2	6,7	7,4	6,6	6,7
Beschikbaarheid internetbankieren	6,6 (6,6)	6,6	7,1* (7,9)	7,4 (7,2)	6,8* (7,8)	6,8* (7,6)
Beschikbaarheid mobielbankieren app	6,7* (6,4)	6,6	7,0 (6,4)	7,2* (5,4)	6,9 (6,6)	7,1 (6,5)
Afstand tot bankfiliaal	4,8* (5,7)	4,9	4,6* (5,7)	5,1* (6,2)	4,5* (6,2)	5,4 (6,2)
Afstand tot dichtstbijzijnde geldautomaat	6,7 (6,2)	6,6	6,5 (6,3)	6,8 (6,2)	6,5 (6,8)	6,9 (7,0)
Storten van munten en/of bankbiljetten	5,1 (5,7)	5,2	5,0* (7,1)	5,0* (6,4)	5,0* (6,9)	5,9* (7,0)
Telefonische hulp van mijn bank	5,7	5,5	6,5	6,9	6,4	6,5
Veiligheid van locatie geldautomaat	6,5 (6,6)	6,6	6,4* (7,7)	6,6 (7,0)	6,4* (7,9)	6,7* (7,5)
Veiligheid van betalen in een winkel	7,1	7,1	7,2	7,5	7,1	7,2
Veiligheid van betalen in een online winkel	6,6	6,7	7,1	7,5	7,1	7,0

	Blind of zeer slechtziend	Slechthorend	Doof of zeer slechthorend	Licht verstandelijk beperkt
Saldo informatie	7,6 (7,5)	7,7 (7,8)	7,0 (7,5)	7,2 (7,6)
Overzicht bij en afschrijvingen	7,2 (7,3)	7,6 (7,8)	7,4 (7,3)	7,2 (7,4)
Betaalopdrachten	7,0 (7,2)	7,5 (7,6)	7,2 (7,3)	7,0 (7,1)
Gebruiksgemak	6,7 (6,8)	7,1 (7,4)	6,8 (7,2)	6,6 (7,2)
Tarieven voor betaaldiensten	5,2	4,7	5,2	5,2
Hoe je toestemming geeft tot het doen van een betaling	7,1	6,9	6,8	6,8
Beschikbaarheid internetbankieren	7,2 (7,0)	7,2 (7,7)	6,7 (7,5)	6,8 (7,3)
Beschikbaarheid mobielbankieren app	7,2* (5,7)	7,1 (6,4)	7,2 (6,4)	6,6 (7,7)
Afstand tot bankfiliaal	4,8 (5,7)	4,9* (6,0)	5,2 (6,0)	5,4* (6,6)
Afstand tot dichtstbijzijnde geldautomaat	6,4 (6,2)	7,0 (6,7)	6,5 (6,7)	6,4 (6,8)
Storten van munten en/of bankbiljetten	5,8 (6,3)	5,0* (6,8)	5,9 (6,8)	5,8 (6,7)
Telefonische hulp van mijn bank	6,3	6,4	6,2	6,5
Veiligheid van locatie geldautomaat	6,4 (7,2)	6,8* (7,8)	6,5* (7,8)	6,7 (6,8)
Veiligheid van betalen in een winkel	7,0	7,3	6,9	7,0
Veiligheid van betalen in een online winkel	6,9	7,2	6,9	6,9

De cijfers tussen haakjes zijn de cijfers uit de Bereikbaarheidsmonitor 2021 wanneer deze beschikbaar zijn. Een * betekent dat het cijfer uit 2021 significant verschilt met het cijfer uit 2024 (5% significantieniveau).

Bijlage 3 Zelfstandigheid

Methode voor het berekenen van de omvang van de groepen en de zelfstandigheid per betaaldienst

De methode die is gebruikt om te schatten hoeveel mensen moeite hebben met het zelfstandig uitvoeren van betaaldiensten is grotendeels hetzelfde als de methode die is gebruikt in het [DNB-onderzoek uit 2023](#). De schatting van het aantal mensen dat moeite heeft met het zelfstandig uitvoeren van betaaldiensten bestaat uit verschillende stappen. De exacte stappen zijn terug te lezen in het hiervoor genoemde rapport in Annex 1.

In het kort zijn de stappen als volgt:

1. Bereken de bruto omvang van alle aandachtsgroepen op basis van externe bronnen zoals het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) of het Betalen aan de Kassa onderzoek van DNB en Betaalvereniging Nederland.
2. Bereken hoe vaak mensen uit een bepaalde aandachtsgroep in andere aandachtsgroepen vallen en bepaal de correctiefactoren. Bepaal de correctiefactoren voor iedere groep door 1 te delen door het gemiddelde aantal aandachtsgroepen waar individuen uit de groep inzitten.
3. Bereken met behulp van de correctiefactoren uit stap 2 de netto omvang per groep. Dit is voor elke groep de correctiefactor vermenigvuldigd met de bruto omvang. Hierdoor wordt gecorrigeerd voor dubbeltellingen.
4. Per groep is bekend hoe zelfstandig zij betalen en hun betaalrekening gebruiken, en specifieke betaaldiensten uitvoeren. Deze cijfers in combinatie met de netto omvang per groep leiden tot een schatting van het totaal aantal mensen dat niet volledig zelfstandig zijn of haar betalingen doet en de betaalrekening gebruikt, en bepaalde betaaldiensten uitvoert.

Vergeleken met de schattingsmethode in 2023, wordt voor stap 2 in deze Toegankelijkheidsmonitor andere data benut om zo de schatting te verbeteren. De correctiefactoren die berekend worden in stap 2 zijn berekend op basis van data uit de Toegankelijkheidsmonitor 2024 in plaats van het Betalen aan de Kassa onderzoek. Zo wordt er beter gecorrigeerd voor het aantal aandachtsgroepen waarin mensen vallen. Als deze methode in 2023 was gebruikt, had dat vergelijkbare resultaten opgeleverd voor de schatting van de onzelfstandigheid in het algemeen en van specifieke diensten. Voor een aantal specifieke diensten zou de schatting van onzelfstandigheid iets hoger zijn in 2023. Deze afwijking is maximaal 1%.

In Tabel C.1 wordt de bruto omvang, correctiefactor en de netto omvang per aandachtsgroep weergegeven. Als de bruto omvang is bepaald op basis van een externe bron wordt deze ook weergegeven. Deze externe bronnen zijn waar mogelijk aangepast naar de meest recente data die beschikbaar is. De peildatum voor het totaal aantal volwassen Nederlanders is 1 januari 2024. In Tabel C.2 wordt de zelfstandigheid per dienst weergegeven.

Tabel C.1 Omvang aandachtsgroepen

	Bruto omvang	Correctiefactor	Netto omvang	Bron
Geen internet	219.594	0,29	63.987	CBS (a)
Lage digitale vaardigheid	1.522.518	0,40	607.071	CBS (b)
Laagopgeleid	4.200.000	0,49	2.059.748	CBS (c)
65 t/m 74 jaar	1.968.917	0,56	1.093.492	CBS (d)
75 jaar en ouder	1.708.311	0,43	733.905	CBS (d)
Slechtziend	222.000	0,39	87.596	Door de ogen van
Blind of zeer slechtziend	76.000	0,62	47.230	Door de ogen van
Slecht ter been	798.363	0,30	243.037	Schatting o.b.v. data uit het Betalen aan de Kassa onderzoek en data uit de Toegankelijkheids-monitor 2024
Rolstoel gebonden	102.920	0,44	45.265	
Beperkte handfunctie	358.749	0,31	112.523	
Slechthorend	1.485.000	0,36	535.814	Hoorwijzer
Doof of zeer slechthorend	15.000	0,39	5.890	Dovenschap ⁸
Licht verstandelijk beperkt	370.000	0,38	141.225	Informatie over Volksgezondheid en Zorg
Alle aandachtsgroepen	-	-	5.776.784	
Geen aandachtsgroep	-	-	8.862.813	
Totaal	-	-	14.639.597	

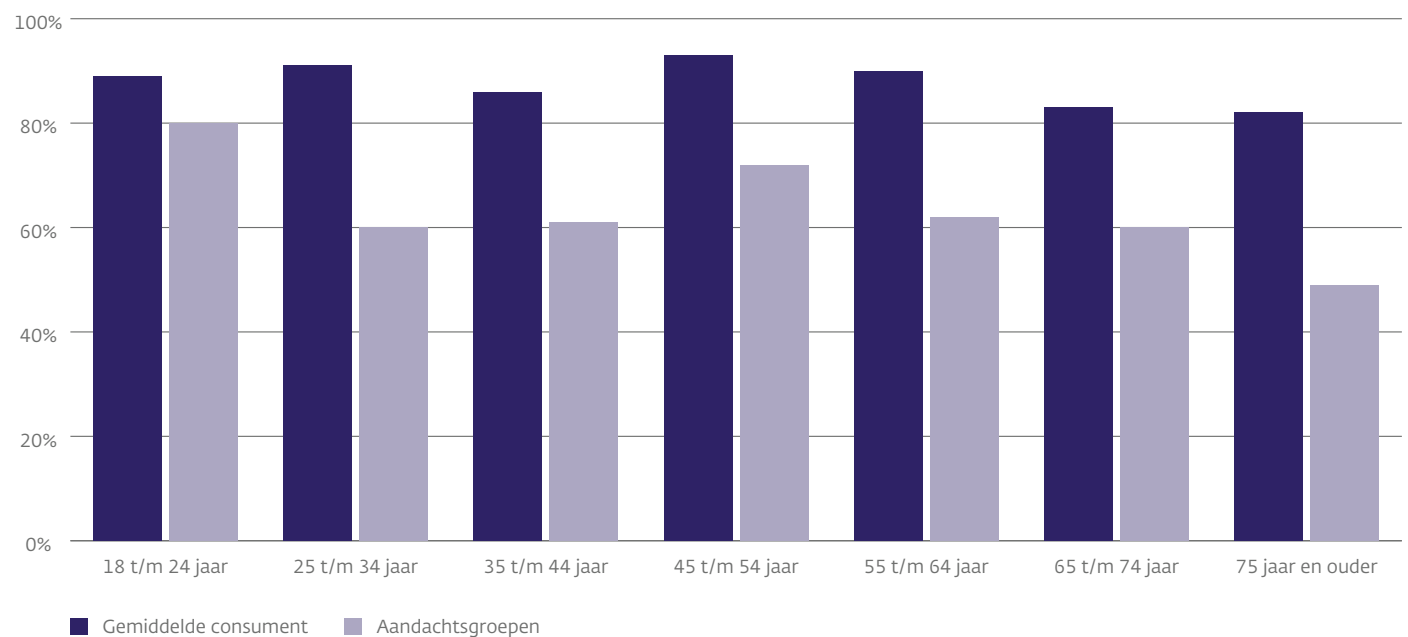
⁸ Deze bron is gebruikt in het onderzoek van 2023. De website is niet meer beschikbaar. Aangezien er geen nieuwe bron beschikbaar was, is hetzelfde getal gebruikt voor deze schatting als in 2023.

Tabel C.2 Aandelen onzelfstandigheid voor de basisbetaaldiensten per aandachtsgroep en het totale aantal onzelfstandigen per basisbetaaldienst

	Openen van bankrekening	Ophalen en activeren betaalpas	Opnemen contant geld	Betaalopdracht of overschrijving	Betalen in een fysieke winkel	Betalen in een webwinkel	Controleren saldo informatie
Geen internet	45%	80%	53%	83%	28%	36%	65%
Lage digitale vaardigheid	53%	69%	32%	76%	16%	65%	52%
Laagopgeleid	39%	50%	24%	53%	12%	37%	34%
65 t/m 74 jaar	30%	37%	19%	38%	7%	31%	24%
75 jaar en ouder	28%	44%	26%	46%	13%	33%	32%
Slechtziend	40%	56%	43%	53%	23%	41%	42%
Blind of zeer slechtziend	45%	67%	67%	48%	22%	31%	27%
Slecht ter been	35%	55%	38%	56%	20%	35%	38%
Rolstoel gebonden	23%	37%	38%	33%	24%	24%	25%
Beperkte handfunctie	31%	55%	45%	52%	26%	37%	36%
Slechthorend	32%	45%	28%	46%	16%	33%	32%
Doof of zeer slechthorend	38%	48%	31%	46%	21%	38%	36%
Licht verstandelijk beperkt	60%	72%	48%	82%	35%	55%	69%
Niet in een aandachtsgroep	6%	3%	2%	3%	1%	2%	2%
Totaal	2.664.235	3.131.967	1.747.493	3.268.793	878.458	2.383.012	2.196.874

	Storten contant geld	Internet- bankieren	Gebruik mobiel- bankieren app	Betalen aan familie, vrienden of bekenden	Downloaden en installeren mobiel- bankieren app	Zoeken van hulp bij bank met vragen over betalen of betaalrekening
Geen internet	47%	63%	32%	52%	33%	85%
Lage digitale vaardigheid	42%	72%	47%	49%	66%	69%
Laagopgeleid	30%	44%	28%	31%	40%	51%
65 t/m 74 jaar	25%	35%	23%	25%	35%	36%
75 jaar en ouder	25%	39%	24%	30%	34%	46%
Slechtziend	37%	49%	33%	38%	44%	53%
Blind of zeer slechtziend	28%	33%	15%	15%	50%	24%
Slecht ter been	34%	46%	30%	36%	39%	55%
Rolstoel gebonden	28%	31%	19%	24%	30%	34%
Beperkte handfunctie	35%	48%	31%	38%	41%	50%
Slechthorend	28%	40%	25%	31%	37%	45%
Doof of zeer slechthorend	40%	42%	32%	33%	44%	52%
Licht verstandelijk beperkt	42%	75%	48%	59%	60%	73%
Niet in een aandachtsgroep	4%	2%	1%	1%	4%	4%
Totaal	2.106.353	2.790.960	1.754.809	1.984.288	2.734.678	3.219.862

Figuur C Zelfstandigheid per leeftijdsgroep



Bijlage 4 Kenmerken van het ondernemersonderzoek

DNB heeft onderzoeksbureau Panteia opdracht gegeven om in juni en juli 2024 telefonisch interviews af te nemen bij MKB-ondernemers, stichtingen en verenigingen voor het ondernemersdeel van de Toegankelijkheidsmonitor Consumenten en Ondernemers 2024. De interviews zijn gehouden in negen verschillende sectoren, acht sectoren met fysieke vestigingen (offline sectoren) en webwinkels:

- Detailhandel (grootschalig)
- Detailhandel (kleinschalig)
- Ambulante handel
- Horeca
- Benzinstations
- Amusement
- Stichtingen en verenigingen
- Dienstverlening
- Webwinkels

In het totaal zijn er 721 telefonische interviews afgerond (Tabel D). Deze interviews zijn gevoerd op vestiging niveau. De persoon die is geïnterviewd heeft binnen het bedrijf het meest te maken met het regelen van het betalingsverkeer en voert het contact met de bank namens het bedrijf. Het responspercentage was 11,7%; dat is lager dan in eerdere jaren. In 2016 was de response rate nog 33%, in 2021 was dat slechts 14,9% en in 2022 was dat 15,4%. De lage respons komt deels door afnemende bereidheid bij ondernemers om mee te werken aan onderzoek en deels omdat er gelijktijdig een ander telefonisch DNB onderzoek werd uitgevoerd. Er is gewerkt met een disproportionele steekproef. Dit betekent dat de verdeling van de afgenomen interviews niet exact overeenkomst met de daadwerkelijke verdeling van ondernemers, stichtingen en verenigingen in Nederland. Bij de berekeningen zijn daarom weegfactoren gebruikt op basis van type sector en het aantal werknemers in het bedrijf om een representatief beeld te schetsen. De vragenlijst is op verzoek beschikbaar bij DNB.

Tabel D Steekproef ondernemers

Sector	Aantal interviews	Steekproef
Detailhandel grootschalig	80	2%
Detailhandel kleinschalig	79	20%
- Gespecialiseerd in food	20	3%
- Non-food laag transactiebedrag/hoge aankoopfrequentie	19	4%
- Non-food hoog transactiebedrag/lage aankoop frequentie	20	8%
- Non-food hoog transactiebedrag (levering bij bestelling)	20	5%
Ambulante handel	80	3%
- Food	40	1%
- Non-food	40	2%
Horeca	80	15%
- Drank-/spijsverstrekkende bedrijven	40	8%
- Maaltijd-/logiesverstrekkende bedrijven	40	7%
Benzinstations	80	0%
Amusement	80	1%
Webwinkels (food en non-food)	81	30%
Stichtingen en verenigingen (non-profit)	81	3%
Dienstverlening	80	25%
Totaal	721	100%

Bijlage 5 Verbeterde methode om de waardering van ondernemers uit te vragen

De vragenlijst om de waardering van betaaldiensten uit te vragen is dit jaar aangescherpt om een beter beeld van de waardering te krijgen. Sommige cijfers van dit onderzoek zijn daarom niet een-op-een te vergelijken met die van vorige versies van de Toegankelijkheidsmonitor Ondernemers. Wat is er anders?

1. De vraag naar de algemene waardering van betaaldiensten wordt vanaf dit jaar aan het begin van de vragenlijst gesteld. Eerder was dat aan het einde van de vragenlijst. Door de vraag aan het begin te stellen zijn respondenten nog niet gestuurd in hun oordeel en wordt de vraag op een neutrale manier aan hen voorgelegd.
2. Bij het uitvragen van de waardering wordt niet langer onderscheid gemaakt tussen bereikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid. Dat onderscheid was moeilijk te interpreteren bij specifieke diensten als de klantenservice van de bank. Daarom wordt vanaf dit jaar gevraagd hoe tevreden ondernemers zijn in het algemeen en over specifieke diensten.
3. Het uitvragen van de algemene waardering is in deze vragenlijst toegespitst op de algemene waardering van de betaaldiensten van hun huisbank (de bank die respondenten het meest gebruiken). Bij eerdere onderzoeken werd niet specifiek gevraagd naar de diensten van de huisbank, waardoor ondernemers mogelijk ook ervaringen met aanbieders van geldautomaten en waardevervoerders in hun waardering meenamen. Bij het uitvragen van specifieke diensten zijn vragen gesteld over de waardering van Geldmaat en waardevervoerders. Geldmaat werkt in opdracht van de banken. Wel is er een directe relatie met de huisbank. Bijvoorbeeld wanneer de ondernemer bankbiljetten in sealbags bij Geldmaat wil afstorten, moet hij of zij dat aanmelden op de website van de huisbank.

