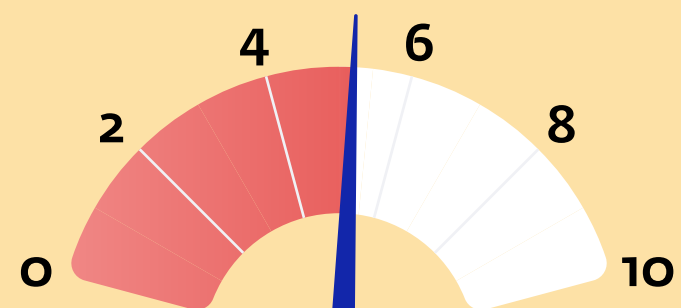


# Bereikbaarheidsmonitor Ondernemers en Geldautomaten 2023

## Algemene tevredenheid over bereikbaarheid



5,2

2023	2022	2021	2016
5,2	5,5	5,8	7,0

DeNederlandscheBank

EUROSYSTEEM

## Tevredenheid ondernemers over bereikbaarheid van verschillende diensten



2023	2022	2016
5,9	5,5	7,2

Afstortfaciliteiten van Geldmaat



2023	2022	2016
7,4	5	7,1

Afstortfaciliteiten via waardevervoerder



2023	2022	2016
4,2	5,1	6,7

Wisselgeld-diensten



2023	2022	2016
5,7	5,7	7,1

Zakelijke diensten via klantenservice



2023	2022	2016
7,1	7,3	7,6

Zakelijke diensten via internetbankieren /mobielbankieren

## De top 5 knelpunten



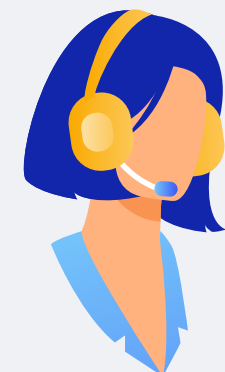
30%

De afstand is te groot



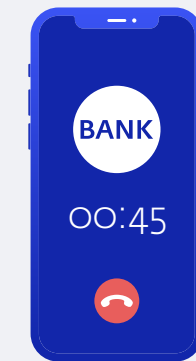
20%

Ontbreken persoonlijk contact



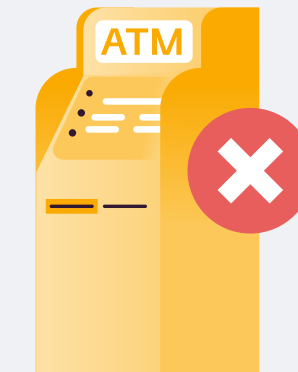
16%

Slechte service en/of klantvriendelijkheid



15%

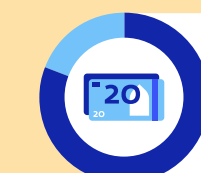
Lange wachttijd aan de telefoon



8%

Storingen bij geldautomaten/afstortfaciliteiten

## Alternatieve betaalmiddelen tijdens een pinstoring



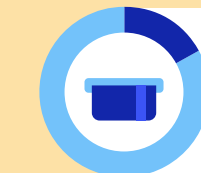
81% Contant geld



32% Betaalverzoek



29% Op rekening



17% Andere pinterminal



7% iDeal (QR-code)

