



# Digitalisering van het betalings- verkeer: een uitkomst voor de één, een uitdaging voor de ander

**DeNederlandscheBank**

EUROSYSTEEM

Op dit DNB-rapport rust een embargo tot maandag 30 januari 2023, 12.00 uur.  
Vóór dat tijdstip mag geen enkele informatie hieruit worden vrijgegeven.

Digitalisering van het betalingsverkeer: een uitkomst voor de één,  
een uitdaging voor de ander

@2023 De Nederlandsche Bank

Auteurs: Marie-Claire Broekhoff, Carin van der Crujzen, Nicole Jonker,  
Jelmer Reijerink, Ghislaine Umuhire en Wouter Vinken

Met dank aan Jurren Brügemann, Pim Claassen, Inge van Dijk,  
Frank van der Horst, Marc van der Maarel, Jaap Rotte en  
Coen Voormeulen voor hun commentaar op een eerdere versie.

# Inhoudsopgave

|   |           |
|---|-----------|
| Samenvatting  | 5         |
| <b>1 Inleiding</b>  | <b>10</b> |
| 1.1 Doel van het onderzoek  | 11        |
| 1.2 Opbouw van het rapport  | 12        |
| <b>2 Digitalisering en de basisbetaaldiensten</b>                                     | <b>13</b> |
| 2.1 Het betalingsverkeer digitaliseert in rap tempo                                   | 13        |
| 2.2.1 Contant geld opnemen  | 15        |
| 2.2.2 Gebruik mobiel bankieren app  | 16        |
| 2.2.3 Betalen van aankopen in een fysieke winkel                                      | 16        |
| 2.2.4 Betalen aan vrienden, familie, bekenden of collega's                            | 17        |
| 2.2.5 Betalen van aankopen in een webwinkel   | 17        |
| 2.2.6 Geld overmaken aan een winkel, bedrijf of organisatie                           | 17        |
| 2.2.7 Aanvragen, activeren en blokkeren van betaalpas en creditcard                   | 18        |
| 2.2.8 Controleren saldo en bij- en afschrijvingen                                     | 19        |
| 2.2.9 Betaalrekening openen en opheffen   | 19        |
| 2.2.10 Ondersteunende dienstverlening   | 20        |
| 2.3 Conclusie   | 20        |
| <b>3 Kennisinventarisatie</b>   | <b>21</b> |
| 3.1 Bestaande inzichten per groep   | 21        |
| 3.1.1 Mensen zonder internet of smartphone  | 21        |
| 3.1.2 Mensen met een lage digitale vaardigheid (in bezit van internet/<br>smartphone) | 21        |
| 3.1.3 Laaggeletterden   | 23        |
| 3.1.4 Mensen die 65 jaar of ouder zijn  | 24        |
| 3.1.5 Mensen met een laag inkomen of die moeilijk rondkomen                           | 25        |
| 3.1.6 Mensen met een visuele beperking  | 26        |
| 3.1.7 Mensen met een mobiliteitsbeperking   | 28        |
| 3.1.8 Mensen met een beperkte handfunctie   | 28        |
| 3.1.9 Mensen met een auditieve beperking  | 29        |
| 3.1.10 Mensen met een licht verstandelijke beperking                                  | 29        |
| 3.1.11 Mensen met een migratieachtergrond   | 30        |
| 3.2 Conclusie   | 31        |

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>4</b> | <b>Aantal mensen dat niet of niet volledig zelfstandig aan het betalingsverkeer deelneemt</b>    | <b>32</b> |
| 4.1      | Methode voor het bepalen van de omvang van de aandachts-<br>groepen                              | 32        |
| 4.2      | Omvang van de aandachtsgroepen   | 33        |
| 4.3      | Schatting aantal Nederlanders dat niet of niet volledig zelfstandig<br>betaaldiensten uitvoert   | 34        |
| 4.4      | Zelfstandigheid  | 35        |
| 4.4.1    | Aantal Nederlanders dat niet of niet volledig zelfstandig<br>bankzaken uitvoert                  | 35        |
| 4.4.2    | Mate van zelfstandigheid per leeftijdsgroep  | 36        |
| 4.4.3    | Zelfstandigheid per betaaldienst   | 36        |
| 4.5      | Tevredenheid   | 38        |
| 4.6      | Conclusie  | 39        |
| <b>5</b> | <b>Verdiepend kwalitatief onderzoek</b>  | <b>40</b> |
| 5.1      | Aanpak en methode  | 40        |
| 5.2      | Uitkomsten per betaaldienst  | 42        |
| 5.2.1    | Contant geld opnemen   | 42        |
| 5.2.2    | Gebruik mobiel bankieren app   | 45        |
| 5.2.3    | Betalen van aankopen in een fysieke winkel   | 49        |
| 5.2.4    | Betalen aan vrienden, familie, bekenden of collega's   | 53        |
| 5.2.5    | Betalen van aankopen in een webwinkel  | 57        |
| 5.2.6    | Geld overmaken aan een winkel, bedrijf of organisatie  | 60        |
| 5.2.7    | Aanvragen, activeren en blokkeren van betaalpas of creditcard                                    | 63        |
| 5.2.8    | Controleren van saldo en bij- en afschrijvingen  | 66        |
| 5.2.9    | Betaalrekening openen en opheffen  | 69        |
| 5.3      | Algeheel beeld   | 71        |
| 5.3.1    | Mate van zelfstandigheid   | 71        |
| 5.3.2    | Ondersteuning  | 72        |
| 5.3.3    | Impact   | 73        |
| 5.4      | Oplossingen  | 75        |
| 5.4.1    | Eigen ideeën   | 75        |
| 5.4.2    | Voorgelegde oplossingen  | 76        |
| 5.4.3    | Bestaande initiatieven   | 77        |
| 5.5      | Conclusie  | 77        |
| <b>6</b> | <b>Conclusie</b>   | <b>79</b> |
|          | <b>Literatuurlijst</b>   | <b>82</b> |
|          | <b>Annex 1 Methode voor het berekenen van de omvang van de<br/>groepen en de zelfstandigheid</b> | <b>87</b> |
|          | A.1 Berekening van de omvang van de groepen  | 87        |
|          | A.2 Berekening van de mate van zelfstandigheid   | 90        |

# Samenvatting

De toenemende digitalisering van het betalingsverkeer gaat gepaard met een achteruitgang in de toegankelijkheid van het betalingsverkeer voor bepaalde groepen bankklanten. Dit vergt bijzondere aandacht van DNB, die het verzekeren van toegang tot het betalingsverkeer als speerpunt heeft benoemd in de Visie op Betalen 2022-2025 (DNB, 2022a). De centrale vragen die we in dit rapport beantwoorden, zijn: (1) hoeveel volwassenen in Nederland zijn niet in staat om alle betaaldiensten en daaraan gerelateerde bankdiensten zelfstandig uit te voeren? En (2) tegen welke knelpunten lopen zij aan, welke behoeften hebben zij en hoe kunnen zij worden geholpen?

## De impact van toenemende digitalisering op toegankelijkheid

**Uit de Bereikbaarheidsmonitor van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) blijkt dat sommige groepen sinds 2016 een achteruitgang ervaren in de mate waarin zij zelfstandig betalingen kunnen verrichten en andere basisbetaaldiensten kunnen regelen (MOB, 2021).** Zij zijn minder tevreden over de toegankelijkheid van betaaldiensten in Nederland dan voorheen. Het betreft hierbij vooral bankklanten met een fysieke beperking, die niet beschikken over internet, lage digitale vaardigheden hebben, of op leeftijd zijn. In dit onderzoek noemen we deze groepen aandachtsgroepen. De gemiddelde bankklant oordeelt positief over de toegankelijkheid van betaaldiensten in Nederland en is zelfs iets tevredener dan in 2016.

**Dat verschillende groepen de toegankelijkheid van betaaldiensten niet hetzelfde ervaren, heeft te maken met de voort-**

## **schrijdende digitalisering van betaaldiensten.**

Het risico van verdergaande digitalisering van betaaldiensten is dat er een tweedeling in de maatschappij ontstaat. DNB wil dat voorkomen en wil dat zoveel mogelijk Nederlanders zelfstandig kunnen blijven betalen en daaraan gerelateerde bankzaken kunnen regelen. We beschouwen hierbij negen basisbetaaldiensten: geldopnamen bij geldautomaten, betalingen in fysieke winkels, bij webwinkels, aan familie en bekenden, aan bedrijven of organisaties, het opvragen van het banksaldo en af- en bijschrijvingen, het aanvragen/blokken van bankpassen, het openen/opheffen van een betaalrekening en het omgaan met de mobiel bankieren app.

## Aantal mensen dat niet (volledig) zelfstandig alle betaaldiensten uitvoert

**53% van de 14,3 miljoen volwassen Nederlanders valt in minimaal één aandachtsgroep.** We onderscheiden de volgende groepen: mensen zonder internet,

mensen met lage digitale vaardigheden, laagopgeleiden, mensen met een licht verstandelijke beperking, mensen die slecht ter been zijn, mensen die dusdanig slecht ter been zijn dat zij gebruik maken van een scootmobiel of rolstoel, mensen met een beperkte handfunctie, mensen die slecht horen, mensen die zeer slechthorend of doof zijn, mensen die slecht zien, mensen die zeer slechtziend of blind zijn, 65- t/m 74-jarigen en 75-plussers.

**Ruim 1 op de 6 volwassen Nederlanders voert niet alle bank- en betaaldiensten zelfstandig uit, maar de meesten van hen doen wel zelf alledaagse handelingen, zoals het controleren van het banksaldo met bij- en afschrijvingen en het doen van alledaagse betalingen in winkels en aan bekenden.** Naar schatting 0,5 miljoen volwassen Nederlanders rekenen hun aankopen aan de kassa in fysieke winkels niet zelfstandig af, maar hebben hierbij hulp nodig, of laten dit iemand anders voor hen doen. Bij het openen van een bankrekening gaat het om 1,8 miljoen mensen. En bij bank- en betaaldiensten in het algemeen is dit 2,6 miljoen mensen, ofwel ruim 1 op de 6. In de groep die niet volledig zelfstandig is, zitten overigens ook ruim een half miljoen Nederlanders die niet in een aandachtsgroep vallen. Circa 3% van de volwassen Nederlanders, vooral laagopgeleiden en ouderen, heeft het regelen van betalingen en aanverwante bankzaken zelfs volledig uit handen gegeven.

### Knelpunten en behoeften

**Om goed zicht te krijgen op de invloed van digitalisering op hoe bankklanten**

**betalingen uitvoeren en eventuele knelpunten daarbij, zijn diepte-interviews gehouden onder 206 mensen.** Voor een zo compleet mogelijk beeld, is gesproken met zowel mensen uit de aandachtsgroepen van de Bereikbaarheidsmonitor, als met mensen die laaggeletterd zijn, een laag inkomen hebben of die niet in Nederland zijn geboren (westerse en niet-westerse migratieachtergrond). Deze laatste drie groepen waren niet opgenomen in de Bereikbaarheidsmonitor.

**Hoewel vrijwel alle geïnterviewden de meeste alledaagse betalingen binnens- en buitenshuis zelfstandig kunnen doen, geven geïnterviewden in verscheidene aandachtsgroepen geregeld aan tegen problemen aan te lopen.** Vooral geïnterviewden zonder internet, met lage digitale vaardigheden, die laaggeletterd zijn, een licht verstandelijke handicap, een ernstige fysieke beperking of een niet-westerse migratieachtergrond hebben, hebben hiermee te maken, hoewel ook mensen uit andere groepen bij bepaalde betaaldiensten problemen ervaren.

**De aard van de knelpunten die de geïnterviewden naar voren brengen is divers.** Dit zijn de meest genoemde. Mensen met fysieke beperkingen geven aan moeite te hebben met de plaatsing en de bediening van apparaten, zoals geld- en betaalautomaten, maar ook met de mobiele telefoon en random readers. Degenen die (zeer) slecht zien, kunnen de teksten op de schermen moeilijk lezen (lettergrootte), en kunnen de juiste knoppen niet vinden op zowel fysieke geldautomaten en betaal-

automaten, als in de digitale internet- of mobiel bankierenomgeving. Migranten begrijpen de teksten en instructies vaak niet, omdat zij moeite hebben met de Nederlandse taal, terwijl laaggeletterde mensen deze teksten niet begrijpen vanwege het moeilijke taalgebruik. Het tijdslimiet waarbinnen de benodigde handelingen gedaan moeten worden om een betaling of aanverwante betaaldienst af te ronden, halen zij daarom vaak niet. Ook hebben veel van hen, alsmede veel 75-plussers, moeite met het onthouden van de vele codes voor inloggen en digitaal uitvoeren van betalingen of aanverwante bankzaken. Lege geldautomaten en geldautomaten met alleen EUR 50 biljetten zijn ook een probleem, vooral voor mensen met een laag inkomen, al dan niet in combinatie met een licht verstandelijke beperking.

**Veel mensen die geen gebruik maken van digitale betaaldiensten, voelen er weinig voor om dat te gaan doen, maar een klein gedeelte geeft aan wel graag te willen leren om hiermee om te gaan.**

Degenen die hier niet open voor zeggen te staan, zien vooral mobiel bankieren niet zitten. Ze zijn bezorgd over de veiligheid, zijn bang om fouten te maken, vinden het scherm niet goed afleesbaar en zijn vaak tevreden met de huidige wijze waarop zij hun betalingen regelen. Vooral voor betalingen in winkels biedt de mobiele telefoon weinig voordelen ten opzichte van contant geld en de betaalpas. Voor het overmaken van geld aan bekenden zijn zij vaak positiever over de mogelijkheden van mobiel bankieren. Ook

gebruiken de meesten mobiel bankieren voor het controleren van hun banksaldo.

**Wel maken de geïnterviewden die nu veel van hun betalingen (zelfstandig) regelen met traditionele betaalmethoden zich grote zorgen over het voortbestaan ervan.<sup>1</sup>**

Zij geven aan het belangrijk te vinden om te weten dat deze diensten blijven bestaan, evenals fysieke contactpunten waar ze (bank)medewerkers kunnen spreken. Alleen behouden is overigens niet genoeg: de geïnterviewden ervaren verscheidene problemen wanneer zij in contact proberen te komen met hun bank en hebben volop verbeter suggesties aangedragen.

**Gedeeltelijke of gehele onzelfstandigheid roept verschillende emoties op.**

Een deel van de geïnterviewden geeft aan dusdanig ernstige knelpunten te ervaren, dat zij niet meer zelfstandig (alle) betaaldiensten kunnen uitvoeren, of deze zelfs uit handen hebben gegeven. Dit leidt tot uiteenlopende gevoelens. Zo zijn er geïnterviewden bij wie de afhankelijkheid negatieve emoties oproept. Zij ervaren schaamte, minderwaardigheid, machteloosheid, stress of verdriet. Ook vinden sommigen het moeilijk dat ze op anderen moeten vertrouwen. Terwijl anderen het prettig vinden als familieleden hen helpen, want dan weten ze dat de betalingen goed geregeld zijn. Zij zijn vooral dankbaar en berusten in hun situatie.

---

<sup>1</sup> In het Convenant Contant Geld van het MOB is mede om deze reden afgesproken dat de chartale infrastructuur in stand gehouden moet worden en goed moet blijven functioneren, ook bij afnemend gebruik van contant geld.

**Hoewel de geïnterviewden behoefte hebben aan diensten om hen te helpen bij het regelen van hun betalingen, zijn zij niet goed bekend met bestaande bankinitiatieven.** Banken hebben verschillende initiatieven ontplooid om hun klanten te ondersteunen. De bekendheid met lokale servicepunten is het hoogst onder de deelnemers (38%). Het bestaan van cursussen en voorlichtingsbijeenkomsten is bekend bij 18% en financiële zorgcoaches bij 17%. Verder is drie op de tien van de geïnterviewde 65-plussers bekend met de seniorenlijn.

**Een persoonlijke telefonische klantenservice, een vaste, persoonlijke contactpersoon en servicepunten, waarbij geïnterviewden echt iemand kunnen spreken voor hulp en advies zijn oplossingsrichtingen die op de meeste interesse kunnen rekenen.** Tijdens de diepte-interviews is de geïnterviewden op open wijze gevraagd naar verbeteringen die hen echt zouden helpen. Vervolgens zijn hen verschillende oplossingen voorgelegd voor hulp bij het omgaan met digitale betaaldiensten. De meeste interesse gaat uit naar een persoonlijke telefonische klantenservice, gevolgd door een vaste, persoonlijke contactpersoon bij de bank. De interesse in servicepunten waar men in de buurt naar binnen kan lopen is ook groot. Ook oplossingen als het gebruik van een bankbus, gratis klassikale lessen, en een-op-een hulp aan huis kunnen op belangstelling rekenen. De voorkeuren verschillen overigens per groep. Het is daarom goed om verschillende diensten aan te bieden. Van belang hierbij is dat de hulp gegeven wordt in de taal die de klant begrijpt, en dat degene die

ondersteuning biedt geduldig is en bekend is met de aard en problemen van klanten.

## Aandachtspunten

**Indien de digitalisering van het betalingsverkeer voortschrijdt en traditionele vormen van betalen, zoals met contant geld en papieren overschrijvingsformulieren, verder onder druk komen te staan, dreigt de toegankelijkheid van het betalingsverkeer voor steeds meer mensen in Nederland in het geding te komen.** Op basis van ons onderzoek komen wij tot de volgende vier aandachtspunten voor banken en andere spelers in het betalingsverkeer, zoals winkeliers en bedrijven die betaalapparatuur maken.

### Aandachtspunt 1: Behoud en verbeter de niet-digitale betaalwereld

Mensen die zich nu nog, al dan niet met hulp, redden met de offline mogelijkheden, maken zich zorgen over de verdere digitalisering. Voor hen is het belangrijk om te weten dat niet-digitale betaaldiensten en contactmogelijkheden blijven bestaan. Geïnterviewden dragen hier ook verbeteringen voor aan: zo hebben deelnemers uit diverse groepen behoefte aan biljetten van EUR 5 en EUR 10 in de geldautomaat. Ook het behoud van fysieke contactpunten van de bank en haar medewerkers en de mogelijkheid tot het eenvoudig krijgen van telefonisch contact is voor hen belangrijk. Verbeterpunten zijn onder andere: minder lange wachttijden, betere hulp en meer geduld en inlevingsvermogen van de bankmedewerker. Bankklanten kunnen beter geholpen worden wanneer zij meteen in contact komen met iemand die ervaring heeft met de aandachtsgroep en de knelpunten



die zij ervaren en die ook hun (gebaren)taal spreekt. Als de niet-digitale betaalwereld zou verdwijnen, zouden meer mensen uit deze grote groepen hun zelfstandigheid verliezen.

**Aandachtspunt 2: Vergroot de bekendheid met bestaande initiatieven en start nieuwe initiatieven**

Banken kunnen de bekendheid met bestaande initiatieven om de toegankelijkheid van het betalingsverkeer te verbeteren vergroten, maar ook nieuwe initiatieven starten. Er is met name interesse in een persoonlijke telefonische klantenservice, een vast contactpersoon bij de bank en het gebruik van lokale servicepunten en in iets mindere mate in hulp aan huis, cursussen en voorlichtingsbijeenkomsten. Mensen kunnen beter geholpen worden bij het leren omgaan met de digitale betaalwereld.

**Aandachtspunt 3: Zet technologie beter in om de toegankelijkheid te vergroten...**

Technologie kan nog meer ingezet worden om de toegankelijkheid van het betalingsverkeer te vergroten. Zo is de inzet van spraak en stemherkenning waardevol voor mensen uit tal van aandachtsgroepen, zoals laaggeletterden, blinden en slechtzienden en mensen met een beperkte handfunctie. Ook begrijpelijker taal, handige visualisaties, instructievideo's, stappenplannen en inzicht in de dichtstbijzijnde gevulde geldautomaat worden genoemd als verbeteropties. De inzet van biometrie – bijvoorbeeld gezichtsherkenning of vingerafdruk – kan een uitkomst bieden voor mensen die inloggen ingewikkeld vinden of veel moeite hebben met het onthouden en invoeren van codes.

**Aandachtspunt 4: ...en de digitale omgeving af te stemmen op de gebruiker**

Er is behoefte aan meer mogelijkheden om de digitale omgeving af te stemmen op de gebruiker. Waar de ene groep gebaat is bij meer uitleg in beeld, video's en slim gebruik van kleuren, is voor andere groepen juist een tekst zonder poespas fijn. Technologie kan worden ingezet om extra gebruikersopties te creëren, bijvoorbeeld om in te stellen dat er meer tijd beschikbaar is voor het verrichten van handelingen, de lettergrootte te vergroten, de taal te kiezen en functies die men niet wil gebruiken uit te zetten in de mobiel bankieren app. Ondersteuning is nodig om vervolgens als klant de juiste keuzes te maken.

# 1 Inleiding

**Uit de Bereikbaarheidsmonitor 2021 blijkt dat de gemiddelde Nederlander de toegankelijkheid van betaaldiensten positief waardeert en tevredener is dan in 2016, maar dat mensen uit sommige specifieke groepen juist een achteruitgang ervaren (MOB, 2021).**

Het gaat daarbij om groepen als mensen met een beperking, met lage digitale vaardigheden of ouderen, groepen die we in dit onderzoek aanduiden als aandachtsgroepen.<sup>2</sup> Dat de toegankelijkheid door verschillende groepen verschillend ervaren wordt, lijkt vooral te maken te hebben met de digitalisering van het betalingsverkeer en de daarmee samenhangende sluiting van een toenemend aantal bankfilialen en geldautomaten. Het risico van een verdergaande digitalisering van betaaldiensten is dat er een tweedeling in de maatschappij ontstaat. DNB wil dat zoveel mogelijk mensen zelfstandig kunnen blijven betalen. DNB heeft daarom met hulp van onderzoeksbureau Conclusr verdiepend onderzoek gedaan naar de impact van de digitalisering van het betalingsverkeer op de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van betaaldiensten voor verschillende groepen bankklanten. Hierbij is gekeken naar knelpunten, behoeften en mogelijke oplossingen. Dit rapport bevat de uitkomsten.

**Digitalisering van betalingsverkeer is een onomkeerbare ontwikkeling die is versneld door de coronapandemie.** Zo betalen Nederlanders steeds minder met contant geld. Enerzijds omdat zij hun aankopen steeds vaker via internet doen,

anderzijds omdat zij in winkels steeds vaker hun aankopen betalen met hun betaalpas, smartphone of smartwatch. Ook het openen, gebruik en beheer van een betaalrekening doen zij steeds vaker digitaal, via internet of via een app. Bankklanten kunnen contant geld niet meer opnemen bij een bankfiliaal van de grootbanken, maar alleen bij een geldautomaat van Geldmaat. Slechts bij een enkele kleine bank, zoals Regiobank, is opname van geld aan de balie van een bankfiliaal nog mogelijk. Bankklanten gaan minder vaak naar bankfilialen, en banken sluiten deze steeds meer. Waren er eind 2011 nog 2.654 bankfilialen, eind 2021 is dit aantal gedaald naar 726. Onder andere als gevolg van deze ontwikkelingen heeft een deel van de mensen uit aandachtsgroepen een achteruitgang in bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten ervaren.

**DNB zet zich in om het betalingsverkeer voor iedereen toegankelijk te houden, verschillende aandachtsgroepen hebben de afgelopen jaren een teruggang ervaren en de toegankelijkheid moet weer op peil worden gebracht.** Een van de drie speerpunten uit de DNB Visie op Betalen 2022-2025 is het verzekeren van toegang voor iedereen tot betalingsverkeer in een wereld die steeds meer digitaal wordt (DNB, 2022a). DNB doet dit samen met banken en belangenorganisaties in het MOB. Het streven is dat zoveel mogelijk mensen zelfstandig aan het betalingsverkeer kunnen deelnemen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het

<sup>2</sup> Het zijn groepen die aandacht vragen waar het gaat om het op peil houden van de toegankelijkheid van betaaldiensten. Dat betekent overigens niet dat alle mensen uit de aandachtsgroepen problemen met toegankelijkheid ervaren, maar wel dat dit mogelijk bij relatief veel mensen het geval is.

zelfstandig kunnen betalen van aankopen in een winkel, maar ook aan zaken als het zelfstandig openen van een betaalrekening, een betaalpas ontvangen en activeren, het opnemen en afstorten van contant geld, het verkrijgen van inzage in het saldo en de bij- en afschrijvingen, en het geven van betaalopdrachten, de zogenoemde basisbetaaldiensten.

**Inzichten uit dit onderzoek over knelpunten, behoeften en oplossingsrichtingen worden gebruikt bij de ontwikkeling van gerichte activiteiten voor het reeds lopende Actieplan Toegankelijk Betalingsverkeer van het MOB.** Toegankelijkheid van het betalingsverkeer staat hoog op de agenda van het MOB. Het in 2021 in het MOB<sup>3</sup> afgesproken Actieplan Toegankelijk Betalingsverkeer heeft als doel om samen met banken en belangenorganisaties de toegankelijkheid van het betalingsverkeer te waarborgen. Dit plan bevat verschillende activiteiten die erop gericht zijn dat banken: (1) persoonlijke dienstverlening (op lokaal niveau) verbeteren voor die rekeninghouders die hulp nodig hebben bij veranderingen in betalen, (2) beter met deze klanten communiceren over welke oplossing zij gekozen hebben, en (3) beter in kaart brengen waar specifieke hulpbehoeften liggen bij klanten. Dit onderzoeksrapport draagt bij aan de derde actie.

## 1.1 Doel van het onderzoek

**Het onderzoek kent twee doelstellingen: inzicht verkrijgen in de omvang van de groep die onzelfstandig betaaldiensten uitvoert en de knelpunten die worden ervaren.**

Ten eerste moet het inzicht bieden in welke groepen rekeninghouders moeite hebben met de digitalisering van betaaldiensten en in de totale omvang van de groep die niet volledig zelfstandig betaaldiensten uitvoert. Het gaat daarbij om diensten als het opnemen van contant geld, het geven van betaalopdrachten, het doen van betalingen in fysieke en online winkels, het openen van een betaalrekening, het opvragen van het saldo en bij- en afschrijvingen en het activeren van een bankpas. Ten tweede moet het onderzoek inzicht bieden in de knelpunten die rekeninghouders die moeite hebben met digitalisering van betaaldiensten ervaren en in de verbeteringen die nodig zijn, zodat zij zelfstandig betaaldiensten kunnen blijven verrichten.

**We hebben diverse onderzoeksmethodes toegepast om deze doelen te bereiken: literatuuronderzoek, data-analyses en diepte-interviews.** We hebben dit enerzijds gedaan middels literatuuronderzoek en door nadere analyse van recente, reeds beschikbare data over betaalgedrag van Nederlanders en de door hen ervaren toegankelijkheid en bereikbaarheid van het betalingsverkeer. Hierdoor hebben we beter inzicht gekregen in de problematiek van digitalisering van (betaal)diensten. Ook hebben we hierdoor een inschatting kunnen

<sup>3</sup> Zie [Resultaten MOB-vergadering 20 mei 2021 \(dnb.nl\)](#) en [MOB rapportage 2021 \(dnb.nl\)](#) paragraaf 5.

maken van de omvang van de groep mensen die niet zelfstandig alle betaaldiensten uitvoert, mogelijk vanwege problemen die zij ervaren met de digitalisering van het betalingsverkeer. Daarnaast hebben we in 2022 een kwalitatief onderzoek onder aandachtsgroepen naar knel- en verbeterpunten uitgevoerd. Dit is gebeurd met behulp van het gespecialiseerde onderzoeksbureau Conclusr dat in de zomer van 2022 diepte-interviews heeft gehouden onder 206 mensen. We hebben specifiek aandacht besteed aan diverse groepen die door de digitalisering mogelijk in een kwetsbare positie zijn gekomen. Denk aan mensen met lage digitale vaardigheden, ouderen en mensen met een lichamelijke of mentale functiebeperking.

## 1.2 Opbouw van het rapport

### **De opbouw van dit rapport is als volgt.**

Hoofdstuk 2 beschrijft de basisbetaaldiensten, en schetst de digitalisering van deze betaaldiensten. Hoofdstuk 3 toont de uitkomsten van het literatuuronderzoek. Hoofdstuk 4 presenteert onze inschatting van het aantal mensen dat niet (volledig) zelfstandig alle betaaldiensten uitvoert, mede door de digitalisering van het betalingsverkeer. Het kwalitatieve onderzoek komt aan bod in hoofdstuk 5. Hoofdstuk 6 bevat de conclusie van het onderzoek.

## 2 Digitalisering en de basisbetaaldiensten

**Digitalisering van het betalingsverkeer zet steeds verder door en biedt voor veel mensen tal van voordelen, maar er is ook een grote groep die hier nadelen van ervaart.** Innovatie in het betalingsverkeer is niet nieuw. Waar nieuwe, innovatieve, oplossingen voorheen vooral bestonden náást de traditionele betaaldiensten, lijken deze traditionele betaaldiensten de laatste jaren voor een deel te worden uitgefaseerd. Dat betekent dat mensen die van deze diensten afhankelijk zijn in de problemen zijn geraakt of dreigen te raken, omdat zij lastiger of zelfs niet meer zelfstandig aan het betalingsverkeer kunnen deelnemen. Dit hoofdstuk geeft eerst een omschrijving van de digitalisering van het betalingsverkeer, de definitie van digitalisering die wij hanteren en de voor- en nadelen als gevolg van de digitalisering van het betalingsverkeer. Vervolgens lichten we de basisbetaaldiensten toe, en belichten we per betaaldienst de belangrijkste trends.

### 2.1 Het betalingsverkeer digitaliseert in rap tempo

**Binnen dit verdiepende onderzoek definiëren we digitalisering van het betalingsverkeer als het proces waarbij financiële dienstverleners hun klanten steeds vaker digitale mogelijkheden bieden voor deelname aan dit betalingsverkeer, terwijl de meer traditionele vormen van deelname soms verdwijnen.** Daarbij kijken wij naar de diensten waar mensen gebruik van maken bij het doen van hun bankzaken (de “basisbetaaldiensten”, zie de volgende paragraaf). Financiële dienstverleners sturen er vaak op aan dat klanten deze digitale mogelijkheden zoveel mogelijk gebruiken in plaats van de traditionele fysieke

mogelijkheden, zoals contant geld, papieren overschrijvingsformulieren en incasso-machtigingen, Acceptgiro's of hulp van bankmedewerkers in het bankfiliaal. Hierbij valt op dat banken vaak eerst nieuwe digitale manieren van dienstverlening beschikbaar maken náást de traditionele diensten. Digitale manieren van dienstverlening zijn voor hen (kosten)efficiënt. Op den duur, als de nieuwe digitale manieren van dienstverlening aanslaan – voor veel mensen zijn ze ook aantrekkelijk – stimuleren banken het verdere gebruik ervan en ontmoedigen zij traditionele vormen van deze diensten. Zo limiteren zij het gebruik ervan of voeren steeds hogere vergoedingen voor rekeninghouders hiervoor in. Op termijn kunnen deze traditionele basisbetaaldiensten steeds verder op de achtergrond komen te staan (zoals contant geld, papieren overschrijvingskaarten, papieren rekening-afschriften), komen te verdwijnen (zoals de Acceptgiro) of kan de infrastructuur verder worden afgebouwd (zoals bankfilialen en geldautomaten). Hierdoor heeft digitalisering van het betalingsverkeer en het verdwijnen van traditionele betaaldiensten invloed op de manier waarop Nederlanders kunnen deelnemen aan het betalingsverkeer. Daarnaast beïnvloedt digitalisering de wensen van een grote groep, veelal jonge, rekeninghouders: door digitalisering verwachten zij dat hun bank meegaat met het doorvoeren en aanbieden van nieuwe digitale diensten.

**Digitalisering van het betalingsverkeer biedt voordelen, onder meer omdat het voor de meeste rekeninghouders meer gebruiksgemak met zich meebrengt.**

Daarnaast stimuleert digitalisering verdere innovatie bij banken en andere financiële instellingen, waardoor zij steeds nieuwe manieren hebben kunnen ontwikkelen om (vaak snelle) betalingen te kunnen faciliteren. Ook heeft innovatie geleid tot meer gebruiksgemak en efficiëntie voor de meeste gebruikers. De digitalisering zorgt er in de meeste gevallen voor dat minder mensen de noodzaak voelen om nog grote bedragen aan contant geld bij zich te hebben of thuis aan te houden, wat bijdraagt aan het gevoel van fysieke veiligheid. Hier tegenover staat dat niet iedereen zich voldoende veilig voelt in het digitale domein. Over de gehele breedte heeft digitalisering van het betalingsverkeer in combinatie met terugdringing van het traditionele betalingsverkeer er voor banken toe geleid dat zij kosten hebben kunnen besparen die direct aan het aanbieden van betaaldiensten en het verwerken van betalingen zijn verbonden, zoals het aanhouden van bankfilialen en personeel in deze bankfilialen. Verder heeft digitalisering vaak als gevolg dat er minder met contant geld wordt betaald, wat niet alleen bij banken, maar ook bij winkeliers met de huidige tarieven tot kostenbesparingen leidt. Hier staat tegenover dat er door digitalisering op andere vlakken ook kosten zijn bijgekomen, denk bijvoorbeeld aan beveiligingskosten tegen cybercrime, en zijn risico- en

compliancekosten sterk toegenomen sinds de inwerkingtreding van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) (Betaalvereniging Nederland, 2022).<sup>4</sup>

**Verdere digitalisering van het betalingsverkeer betekent ook dat traditionele basisbetaaldiensten onder druk zijn komen te staan.**

Met traditionele vormen van basisbetaaldiensten bedoelen we de niet-digitale en offline alternatieven van betaaldiensten. Door bijvoorbeeld het verdwijnen van bankfilialen komt het steeds minder vaak voor dat rekeninghouders bij een bankfiliaal kunnen binnenstappen voor persoonlijke dienstverlening of ondersteuning door een bankmedewerker. Ook wordt het voor steeds meer mensen en bedrijven lastiger om contant geld op te nemen of af te storten, hoewel nog wel voldaan wordt aan de norm dat een inwoner van Nederland of een bedrijf niet verder dan 5 kilometer hemelsbreed van een opnamefaciliteit gevestigd mag zijn. Het aantal geldautomaten is de laatste vijftien jaar fors afgenomen.

**Deze ontwikkelingen hebben als gevolg dat bepaalde groepen in de maatschappij niet meer (volledig) zelfstandig kunnen deelnemen aan het betalingsverkeer.** Zij ervaren een achteruitgang in het gebruiksgemak, efficiëntie, bereikbaarheid en toegankelijkheid van bepaalde betaaldiensten, bijvoorbeeld omdat zij niet beschikken over de vaardigheden die nodig zijn om met deze nieuwe digitale

---

<sup>4</sup> De Wwft is van kracht sinds 2008, maar met name de afgelopen jaren stijgen de inspanningen en uitgaven van banken rondom 'anti money laundering' (AML) en 'know your customer' (KYC). Bij grootbanken wordt een deel van deze kosten inmiddels doorgerekend aan zakelijke klanten.

alternatieven om te gaan, omdat zij lichamelijke beperkingen hebben die hen hierbij hinderen of omdat zij niet beschikken over de daarvoor benodigde apparaten (zoals computer, tablet en/of smartphone).

## 2.2 Opmars van digitale basis-betaaldiensten

**Basisbetaaldiensten zijn handelingen die rekeninghouders verrichten tijdens het doen van dagelijkse betalingen en het openen, gebruiken en beheren van een betaalrekening.** Voor de basisbetaaldiensten maken we een onderscheid tussen traditionele en digitale dienstverlening. Onderscheidend daarbij is onder andere de omgeving waarin rekeninghouders de betreffende diensten uitvoeren: vanuit huis, of op een andere locatie zoals een (bank) filiaal of een automaat (in een winkel). Hierbij is het belangrijk om te kijken naar de verschillende betaalmiddelen en/of apparaten die zij bij deze de basisbetaaldiensten kunnen gebruiken. Onderstaand lichten we de basisbetaaldiensten die centraal staan in dit onderzoek toe:

1. Contant geld opnemen
2. Gebruik mobiel bankieren app
3. Betalen van aankopen in een fysieke winkel
4. Betalen aan vrienden, familie, bekenden of collega's
5. Betalen van aankopen in een webwinkel
6. Geld overmaken aan een winkel, bedrijf of organisatie
7. Aanvragen, activeren en blokkeren van betaalpas en creditcard
8. Controleren van saldo en bij- en afschrijvingen
9. Betaalrekening openen en opheffen

Tot slot komt de ondersteunende dienstverlening aan bod.



### 2.2.1 Contant geld opnemen

**Het aantal plekken waar rekeninghouders contant geld kunnen opnemen staat de afgelopen jaren onder druk.** Voor de komst van geldautomaten was het voor rekeninghouders gebruikelijk om contant geld aan de kasbalie bij een bankfiliaal op te halen. Sinds de komst van geldautomaten – vaak in het bankfiliaal of in de gevel ervan – is het mogelijk om deze handeling ook zonder tussenkomst van bankpersoneel te doen. Later werd het op sommige winkellocaties ook mogelijk om contant geld bij te pinnen door de komst van de betaalautomaten. Daarnaast kan in tal van supermarkten en locaties waar veel buitenlandse toeristen en bezoekers komen, contant geld bij geldautomaten van niet-bancaire partijen, zoals YourCash en Euronet, worden opgenomen. Ook een deel van de geldautomaten van Geldmaat staat in winkels.

De dekkingsgraad, op basis van de in het MOB afgesproken norm dat een inwoner van Nederland hemelsbreed niet verder dan 5 kilometer van een geldautomaat mag wonen (op basis van postcodes), is goed op peil gebleven de laatste jaren (zie onder andere MOB (2022a)). Wel is het aantal plekken waar geldautomaten staan de afgelopen jaren afgenomen. Dat heeft onder andere te maken met de komst van Geldmaat, die namens drie grootbanken geldautomaten beheert. Waar voorheen soms meerdere geldautomaten van verschil-

lende banken op een locatie vlakbij elkaar stonden, zijn die nu vervangen door één Geldmaat automaat. Die staat dan ook niet meer in één van de bankfilialen. Bij de grootbanken is het niet meer mogelijk om contant geld aan de balie op te nemen. Het is bij steeds minder winkels mogelijk om geld bij te pinnen bij het doen van aankopen.<sup>5</sup> Al deze ontwikkelingen hebben ertoe geleid dat rekeninghouders steeds vaker grotere afstanden moeten afleggen om contant geld op te nemen.



### 2.2.2 Gebruik mobiel bankieren app

**Het regelen van de bankzaken wordt bij de meeste banken aangeboden via de mobiel bankieren app.** De mobiel bankieren app biedt bankklanten de mogelijkheid om de dagelijkse bankzaken op afstand te regelen, zoals het openen van een rekening, het aanvragen en/of activeren van een betaalmiddel, het controleren van het saldo, het doen van een overschrijving, of het vragen van ondersteuning. Hierdoor kan een grote groep bankklanten eenvoudiger en sneller de bankzaken regelen. De mobiel bankieren app zorgt er gecombineerd met de toegankelijkheidsfuncties op de mobiele telefoon ook voor dat mensen uit bepaalde aandachtsgroepen (zoals dove of blinde mensen) in hun eigen vertrouwde omgeving via de app bankzaken kunnen regelen, zonder dat zij hiervoor afhankelijk zijn van een bankmedewerker.

**Waar vroeger het bankfiliaal centraal stond bij het uitvoeren van deze diensten, is bankieren zonder mobiele app inmiddels de uitzondering.** Desondanks bieden de meeste traditionele banken nog steeds mogelijkheden om te kunnen bankieren zonder mobiele app. Het inloggen in de internetbankieren omgeving van de bank of het bevestigen van een betaalopdracht moet dan in veel gevallen op een andere manier gebeuren, vaak doormiddel van een los apparaatje waar de betaalpas ingestoken moet worden (zoals de Rabo Scanner of de ABN AMRO E.identificer). Uitzondering hierop zijn bepaalde neobanken<sup>6</sup>, zoals Bunq, Knab of N26: bij deze banken kun je alleen van hun diensten gebruik maken wanneer je de mobiel bankieren app op de telefoon hebt staan.



### 2.2.3 Betalen van aankopen in een fysieke winkel

**Consumenten rekenen hun aankopen aan de kassa steeds vaker af met digitale betaalmiddelen.** Voor de komst van de betaalautomaten in winkels betaalden klanten hun meeste aankopen met contant geld. Inmiddels is dat anders: consumenten betaalden 80% van alle aankopen aan de kassa in 2021 met een ander betaalmiddel dan contant geld, namelijk meestal met hun betaalpas (DNB, 2022b). Ook op het gebied van pinnen is veel gebeurd qua innovatie. Consumenten kunnen aankopen steeds vaker contactloos voldoen, door bijvoorbeeld hun betaalpas tegen de betaalterminal aan

<sup>5</sup> In 2022 kon dit bij 27% van de MKB-ers tegenover 34% in 2016 (MOB, 2022b).

<sup>6</sup> Een neobank is een type bank die uitsluitend online opereert.



te houden. De laatste jaren neemt ook het betalen met een ander betaalmiddel toe aan populariteit, zoals een mobiele telefoon of smartwatch. Zo kunnen rekeninghouders betalen met (digitale versies van) betaalpassen en creditcards die zij toevoegen aan wallet apps, zoals die van Apple Pay, Google Pay of door een QR-code te scannen waarmee zij een iDEAL-betaling doen.

**De populariteit van digitale betaalmethodes heeft de positie van contant geld onder druk gezet.** Veel retailers sporen hun klanten aan om hun aankopen te pinnen, bijvoorbeeld door plaatsing van bordjes, zoals "Pinnen? Ja graag!". Ook zijn er steeds meer gelegenheden waar klanten hun aankopen bij zelfscankassa's kunnen afrekenen, die enkel uitgerust zijn met een betaalautomaat. Sommige ondernemers accepteren helemaal geen contante betalingen meer en hanteren een "pin-only" beleid (Panteia, 2020). Ook beschikken veel parkeer-, koffie- of snoepautomaten alleen nog maar over contactloze betaalopties.

#### 2.2.4 Betalen aan vrienden, familie, bekenden of collega's



**Ook voor betalingen aan vrienden, familie, bekenden of collega's maken Nederlanders steeds vaker gebruik van elektronische alternatieven en minder van contant geld.**

Sinds 2020 wordt meer dan de helft van alle onderlinge betalingen elektronisch voldaan (DNB en Betaalvereniging Nederland, 2022). Door de opkomst van de online betaalverzoeken is het mogelijk om onderlinge betalingen op afstand via de mobiele telefoon te doen. Toch kiezen mensen ook voor

onderlinge betalingen nog relatief vaak voor contant geld, met name voor lagere bedragen. Het gaat hierbij dan bijvoorbeeld om zakgeld aan kinderen.

#### 2.2.5 Betalen van aankopen in een webwinkel



**Bij het doen van een aankoop in een webwinkel is het gebruik van een digitaal apparaat met internetverbinding, zoals een computer, tablet of smartphone noodzakelijk.** Toch zijn niet alle betaalmiddelen die bij een internetaankoop gebruikt worden van oorsprong digitaal. Zo is het mogelijk om de betaling te voldoen met creditcard, eenmalige incassomachtiging, of betalen bij aflevering met de betaalpas of contant geld. Sinds 2005 kwam iDEAL als betaalmiddel in opkomst, wat inmiddels is uitgegroeid tot het meest gebruikte betaalmiddel in webwinkels in Nederland. Bij iDEAL-betalingen is het mogelijk om via internet- en mobiel bankieren van de eigen bank een aankoop direct te betalen middels een online overschrijving. Ook diensten als Apple Pay en Google Pay hebben inmiddels hun intrede gedaan in de e-commerce. Verder valt op dat de afgelopen jaren een groot aantal nieuwe diensten in opkomst is waarbij het mogelijk is om pas na ontvangst van de aankoop te betalen.

#### 2.2.6 Geld overmaken aan een winkel, bedrijf of organisatie



**Traditionele methodes voor het geven van betaalopdrachten staan onder druk door de opkomst van nieuwe digitale methodes.**

Het geven van een betaalopdracht omvat alle methodes waarmee geld kan worden

overgeschreven van de betaalrekening van de betaler naar die van de ontvanger. Vroeger vulden rekeninghouders hiervoor een overschrijvingsformulier van hun bank in of maakten zij gebruik van een Acceptgiro, waarop de naam en rekeningnummer van de begunstigde al vooraf zijn ingevuld door de begunstigde partij, en verzenden zij deze per post naar hun bank. De intrede van de automatische incasso heeft ertoe geleid dat betalingen automatisch kunnen worden voldaan, door éénmalig een machtiging af te geven voor éénmalige of terugkerende betalingen.

**Nieuwe methodes zijn ontwikkeld waarmee rekeninghouders, in de meeste gevallen op afstand, een betaalopdracht kunnen geven.** Zo kunnen rekeninghouders internetbankieren of de mobiel bankieren app van hun bank gebruiken om een overschrijving te doen. Ook de machtiging voor een automatische incasso kan digitaal worden afgegeven. Verder versturen organisaties veel facturen tegenwoordig via de e-mail, en kunnen rekeninghouders de betaling van dergelijke facturen afhandelen met een betaallink via iDEAL, waarmee zij online een overschrijving doen. Veel organisaties versturen hun klanten alleen nog tegen betaling papieren facturen, waarbij de factuur vaak ook een QR-code bevat die de klant kan scannen met zijn smartphone om de betaling via iDEAL te voldoen.

**Het gebruik van bepaalde traditionele methodes is dusdanig laag, dat deze (binnenkort) mogelijk niet meer door banken worden aangeboden.** Zo houdt de Acceptgiro per 1 juni 2023 op te bestaan<sup>7</sup>. Ook staan bepaalde methodes voor het geven van betaalopdrachten onder druk vanwege de sluiting van bankfilialen (betalen met behulp van een bankmedewerker) of omdat banken hun klanten hiervoor extra tarieven in rekening brengen (papieren overschrijvingsformulieren en/of enveloppen).

### 2.2.7 Aanvragen, activeren en blokkeren van betaalpas en creditcard



**Het aanvragen en activeren van betaalmiddelen kan steeds eenvoudiger vanuit huis.** Voor het aanvragen van een (vervangende) betaalpas of ander betaalmiddel zoals een creditcard kunnen rekeninghouders vaak nog traditioneel een afspraak maken bij hun bankfiliaal. In de meeste gevallen wordt dit betaalmiddel via de post bij hen thuisbezorgd. De bijbehorende pincode wordt vanwege de veiligheid op een ander moment toegestuurd. Activering van het betaalmiddel kan op meerdere manieren worden gedaan: rekeninghouders kunnen hiervoor bij de meeste banken naar een bankfiliaal, maar bij sommige banken kan dat ook door een antwoordformulier per post retour te sturen. Door digitalisering zijn ook andere vormen van aanvragen, activeren en blokkeren van betaalmiddelen mogelijk. Het aanvragen, activeren en blokkeren van een

<sup>7</sup> <https://www.acceptgiro.nl/>

nieuw betaalmiddel kan telefonisch en gebeurt ook steeds vaker via internetbankieren en/of de mobiel bankieren app, waarbij in sommige gevallen de actie moet worden bevestigd met een paslezer. Een recente trend is de opkomst van betaalmiddelen op de smartphone.

Rekeninghouders kunnen hun betaalpas activeren via de mobiel bankieren app van hun bank, of kunnen via hun bank een digitale variant daarvan op hun smartphone of wearable (bijv. een smartwatch) plaatsen door middel van wallet-diensten als Apple Pay of Google Pay. Het aanvragen, activeren en blokkeren van dit soort diensten gebeurt vaak volledig digitaal.

### 2.2.8 Controleren saldo en bij- en afschrijvingen



**Rekeninghouders kunnen een overzicht van hun bij- en afschrijvingen en het banksaldo opvragen via internetbankieren of de mobiel bankieren app.** De meeste banken bieden hun rekeninghouders nog wel de traditionele mogelijkheid om periodiek via de post papieren afschriften te ontvangen van alle bij- en afschrijvingen in een bepaalde periode inclusief saldo. Ook kunnen rekeninghouders naar een bankfiliaal gaan voor informatie over hun bij- en afschrijvingen en saldo, en kunnen zij met een saldolijn bellen. Veel geldautomaten zijn voorzien van een optie waar rekeninghouders het saldo van hun betaalrekening kunnen bekijken. De meeste banken proberen hun rekeninghouders die gebruik maken van traditionele manieren over te halen om over te gaan op digitale methodes. Zo brengen zij deze rekeninghouders extra tarieven in

rekening voor versturing van papieren rekeningafschriften via de post. Door de sluiting van geldautomaten en bankfilialen wordt het voor rekeninghouders lastiger om hun bij- en afschrijvingen en saldo daar te controleren.

### 2.2.9 Betaalrekening openen en opheffen



**Het is steeds gebruikelijker geworden om online een betaalrekening aan te vragen.**

Het openen van een betaalrekening is in Nederland mogelijk voor mensen met een burgerservicenummer en een geldig en erkend legitimatiebewijs en, in de regel, een woonadres in Nederland. Traditioneel was het gebruikelijk dat mensen voor het openen van een betaalrekening naar een bankfiliaal toe gingen, omdat identificatie ter plaatse met een geldig (Europees) identiteitsbewijs verplicht was. Door nieuwe technieken op het gebied van kunstmatige intelligentie kunnen de controle van het identiteitsbewijs en een gezichtsscan van de aanvrager via de app of de computer worden uitgevoerd, en is het bij sommige banken niet meer nodig om hiervoor naar een bankfiliaal te gaan. Er is een toename van het aantal klanten bij "online-only" banken, waarbij vanwege het ontbreken van fysieke bankfilialen alleen nog maar online een betaalrekening kan worden geopend. Ook het opheffen van een betaalrekening kan bij steeds meer banken geheel online via internetbankieren of de mobiele app, maar kan vaak ook nog steeds telefonisch of bij een bankfiliaal.



### 2.2.10 Ondersteunende dienstverlening

**Bankieren gebeurt steeds meer op afstand, waardoor het voor rekeninghouders die geen – of met veel moeite – gebruik maken van digitale middelen lastiger is geworden om in contact te komen met een bankmedewerker.** Sommige mensen hebben bij het doen van bankzaken ondersteuning nodig. Hiervoor zijn zij in eerste instantie aangewezen op een bankmedewerker, die hen bij een bankfiliaal of servicepunt hulp kan aanbieden. Door digitalisering hebben banken steeds meer manieren ontwikkeld waarop klanten gebruik kunnen maken van de hulp van een bankmedewerker zonder hiervoor naar een bankfiliaal toe te gaan. Zo kunnen rekeninghouders bellen met de klantenservice, waarbij vaak eerst een keuzemenu moet worden doorlopen. Ook werken banken met externe call centers. Daarnaast is het ook steeds gebruikelijker om op internet met een bankmedewerker (of chatbot) te chatten of een afspraak te maken voor een videogesprek. Deze nieuwe manieren van dienstverlening betekenen voor een grote groep mensen dat zij niet meer naar een bankfiliaal hoeven te gaan voor ondersteuning. Echter, het verdwijnen van veel bankfilialen betekent dat het voor klanten die moeite hebben met digitalisering of veel waarde hechten aan een persoonlijk gesprek met een bankmedewerker lastiger is geworden om ondersteuning te krijgen. Wel hebben een aantal banken financiële zorgcoaches en adviseurs geïntroduceerd die eventueel langskomen bij de klant. Andere banken openen servicepunten waar klanten, onder andere, terecht kunnen voor

ondersteuning bij bankzaken of waar zij klanten helpen met online bankieren.

## 2.3 Conclusie

**Digitalisering van het betalingsverkeer heeft impact op de handelingen die rekeninghouders moeten verrichten voor de uitvoering van de negen basisbetaaldiensten die in dit onderzoek zijn meegenomen.** Door nieuwe digitale manieren van betalen en bankieren wordt het steeds gebruikelijker om de basisbetaaldiensten online of op afstand uit te voeren. Waar traditioneel het bankfiliaal en de aldaar werkzame bankmedewerkers een centrale rol speelden in de dienstverlening voor rekeninghouders, is bij veel banken inmiddels de mobiel bankieren app de plek waar rekeninghouders als eerste komen voor het uitvoeren van basisbetaaldiensten zoals het geven van een betaalopdracht. Steeds vaker betekent dit dat de traditionele – offline – dienstverlening daardoor verdwijnt, of enkel nog tegen betaling beschikbaar blijft. Rekeninghouders die niet mee willen of kunnen gaan in deze ontwikkelingen komen hierdoor steeds lastiger mee en ondervinden een achteruitgang in de dienstverlening (MOB, 2021).

## 3 Kennisinventarisatie

**Dit hoofdstuk geeft een overzicht van wat er al bekend is over de impact van de digitalisering van het betalingsverkeer op de aandachtsgroepen die in het kwalitatieve onderzoek aan bod komen.** We hebben de kennis geïnventariseerd en berekenen de bestaande inzichten per groep.

### 3.1 Bestaande inzichten per groep

#### 3.1.1 Mensen zonder internet of smartphone

**De eerste aandachtsgroep bestaat uit mensen zonder internet of smartphone, een groep met veel 75-plussers.** Een voorwaarde om te kunnen internetbankieren of mobiel bankieren is toegang tot internet. In 2021 had 97% van de Nederlandse bevolking van 12 jaar en ouder thuis toegang tot internet en 88% gebruikte het dagelijks. Toegang en internetgebruik onder 75-plussers is relatief laag: 80% had internettoegang en 52% gebruikte het dagelijks (CBS, 2021b).

**Mensen zonder internet ervaren een achteruitgang in het alledaagse gebruik van bank- en betaaldiensten.** De Bereikbaarheidsmonitor 2021 toont bij mensen zonder internet een afname van de tevredenheid over betaaldiensten; het rapportcijfer daalde van 7,6 in 2016 naar 6,8 in 2021 (MOB, 2021). Zij zijn vooral minder tevreden over het storten van munten en biljetten, de openingstijden van het bankfiliaal, de helpdesk van de bank en de afstand tot de geldautomaat. De helft van deze groep kan bankzaken zelfstandig verrichten. Het geven van een betaalopdracht is een van de betaaldiensten die zij lastig vinden, zo blijkt uit eerder

onderzoek in opdracht van DNB en het MOB (Motivaction, 2018).

#### 3.1.2 Mensen met een lage digitale vaardigheid (in bezit van internet/smartphone)

**De tweede aandachtsgroep bestaat uit mensen met lage digitale vaardigheden die wel toegang tot internet hebben.**

Het hebben van toegang tot internet betekent nog niet dat iemand voldoende digitaal vaardig is. Zo is het geen garantie dat iemand die zich aangemeld heeft voor internetbankieren of de app van de bank gedownload heeft, ook uit de voeten kan met internetbankieren en mobiel bankieren en hier regelmatig gebruik van maakt. In 2021 gaf 85% van de Nederlandse bevolking van 12 jaar en ouder aan gebruik te hebben gemaakt van internetbankieren of mobiel bankieren (CBS, 2022d). Bij mensen van 75 jaar en ouder is dit 55%.

**Digitale vaardigheden hebben te maken met de mate waarin mensen in staat zijn om gebruik te maken van digitale hulpmiddelen en de mate waarin zij de risico's daarvan goed kunnen inschatten.** Van Deursen en Helsper (2020) hanteren de volgende definitie: *“Op het hoogste niveau is digitale vaardigheid de mate waarin iemand in staat is om (kwalitatief hoogwaardige) voordelen met internet(technologie) te behalen en om risico's ervan te beperken, nu en in de toekomst”*. Het onderzoek 'ICT-gebruik van huishoudens en personen' bepaalt aan de hand van het aantal activiteiten op vijf gebieden de digitale vaardigheden (CBS, 2022d; Eurostat, 2022). Ten eerste, informatie en digitale geletterdheid (het opzoeken, beoordelen en verwerken

van digitale informatie). Ten tweede, online communicatie (gebruik maken van digitale middelen voor sociale en communicatieve doeleinden). Ten derde, computers en online diensten (het kunnen omgaan met en oplossen van computerproblemen). Ten vierde, privacybescherming (de bescherming van de eigen data en online persona). Ten vijfde, softwaregebruik. Er is sprake van beginnende digitale basisvaardigheden als iemand tenminste één activiteit doet op de eerste twee gebieden; informatie en digitale geletterdheid en online communicatie. Iemand heeft pas basisvaardigheden als hij of zij ook één of twee activiteiten doet op de andere gebieden; computer en online diensten, privacybescherming en softwaregebruik. Een persoon valt in de categorie 'meer dan basisvaardigheden' als die twee of meer activiteiten uit kan voeren op het gebied van informatie en communicatie en drie of meer op de overige gebieden.<sup>8,9</sup>

**In 2021 had 21% van de Nederlandse bevolking tussen de 16 en 74 jaar geen digitale basisvaardigheden.** 27% had basisvaardigheden en 52% meer dan basisvaardigheden (CBS, 2022d; Eurostat, 2022). De digitale vaardigheid is het hoogst op het gebied van online communicatie, en het laagst bij softwaregebruik en privacybescherming. De digitale vaardigheden van de Nederlandse bevolking zijn het laagst onder ouderen, mensen met een laag opleidingsniveau en vrouwen. Non en

Dinkova (2021) concluderen op basis van cijfers van het CBS en de OESO dat hoewel de digitale vaardigheden onder jongeren relatief hoog zijn, er tegelijkertijd een groep jongeren is met lage vaardigheden. Daarnaast zijn mensen met lage digitale vaardigheden vaak laaggeletterd en hebben zij vaak een laag inkomen. Tegen welke specifieke problemen mensen met lage digitale vaardigheden aanlopen, wordt beïnvloed door de mate waarin ze behoren tot andere 'kwetsbare' groepen (Veldman-Marsman, 2021).

**Mensen met lage digitale vaardigheden zijn vaak onbekend met alle bestaande vormen van hulp, en richten zich doorgaans op persoonlijk contact en cursusaanbod in de eigen omgeving.** Dit blijkt uit onderzoek in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (Kantar Public, 2019). Naarmate iemand beter kan omgaan met digitale middelen, is men meer bekend met de hulpopties doordat deze opgezocht kunnen worden via de digitale kanalen. Mensen met lage digitale vaardigheden hebben daarom een sterkere behoefte aan persoonlijk contact en maken daarbij vaker gebruik van cursusaanbod in de eigen omgeving om hun digitale vaardigheden te ontwikkelen. In het algemeen geldt wel voor zowel mensen die digitaal vaardig zijn als mensen die dit niet zijn dat men bij problemen meestal als eerste familie en vrienden om hulp vraagt.

<sup>8</sup> Wat onder digitale vaardigheden valt, kan op verschillende manieren worden geconceptualiseerd. Van Deursen en van Dijk (2011) beschrijven een algemeen raamwerk voor digitale vaardigheden dat toepasbaar is op verschillende media. Digitale vaardigheden zijn hierbij, vergelijkbaar met de definitie van Eurostat (2022), onder te verdelen in operationele, formele, informatie- en strategische vaardigheden.

<sup>9</sup> Onderzoeken over digitale vaardigheden kennen vaak de beperking dat zij afhankelijk zijn van enquêtegegevens waarbij statistieken op indirecte manier worden gemeten (bijv. op basis van frequentie gebruik van digitale diensten) of op basis van zelfinschattingen. Beide methodes zijn beperkt valide, omdat zij de daadwerkelijke digitale vaardigheden onnauwkeurig meten (van Deursen, 2018).

**De tevredenheid over bank- en betaaldiensten is bij mensen met lage digitale vaardigheden voor verbetering vatbaar.**

Hun gemiddelde algemene tevredenheid was 6,5 in 2021, wat lager is dan onder andere groepen (MOB, 2021). 53% van de mensen met een lage digitale vaardigheid regelen hun bankzaken zelf. Mensen met lage digitale vaardigheden geven zelf aan dat hun zelfstandigheid is afgenomen in de drie jaar voor de meting. Dit geldt voor bijna alle diensten, bijvoorbeeld het openen van een betaalrekening en het opnemen van contant geld.

### 3.1.3 Laaggeletterden

**De derde aandachtsgroep betreft de laaggeletterden.** Geletterdheid gaat over het vermogen om informatie passief en actief te gebruiken, ofwel te kunnen lezen, schrijven, spellen, luisteren en spreken (van Deursen en Helsper, 2020). In 2012 hadden ruim 2,5 miljoen mensen van boven de 16 jaar moeite met taal en/of rekenen. Dit heeft de Algemene Rekenkamer berekend op basis van de cijfers van de OESO uit 2012 (Algemene Rekenkamer, 2016). We maken een onderscheid tussen mensen met lage digitale vaardigheden en laaggeletterden. Als je geen moeite hebt met taal en rekenen betekent dit niet automatisch dat je je ook in de digitale wereld redt. Er zijn bijvoorbeeld ouderen die geletterd zijn, maar (nog) niet in staat zijn om hun geldzaken zelf online te regelen. In vergelijking met iemand die niet laaggeletterd is, heeft een laaggeletterde drie keer zo veel kans om ook onvoldoende digitale vaardigheden te hebben (Baay et al., 2015).

**Het vermogen om teksten te lezen, te begrijpen, te evalueren, te gebruiken en toe te passen is in het algemeen belangrijk om financieel zelfredzaam te zijn.**

Laaggeletterdheid vergroot de kans op armoede (Christoffels et al., 2016). Laaggeletterden hebben bijvoorbeeld al grote moeite bij het begrijpen van rekeningen en het bijhouden van hun inkomsten en uitgaven (Stichting Lezen en Schrijven, 2018).

**Laaggeletterden hebben daarnaast doorgaans een kleiner sociaal vangnet, waarop ze kunnen terugvallen.**

Een sociaal netwerk kan belangrijk zijn, omdat je er bij financiële problemen op terug kunt vallen (Stichting Lezen en Schrijven, 2018). Door hun beperktere sociale vangnet zijn laaggeletterden aangewezen op instanties. Onder mensen die zich aanmelden bij de schuldhulpverlening zijn laaggeletterden oververtegenwoordigd (Madern et al., 2016), al vinden zij het lastig om de weg hiernaartoe op eigen kracht te vinden (Nationale Ombudsman, 2016). Dit kan ook spelen bij de zoektocht naar hulp bij bankzaken.

**Laaggeletterdheid komt vooral onder mensen met een laag opleidingsniveau voor.**

Dit laten Buisman et al. (2013) zien (zie ook Stichting Lezen en Schrijven, 2019). Mensen met een laag opleidingsniveau maken in vergelijking met mensen met een hoger opleidingsniveau minder gebruik van elektronische betaalmiddelen (van der Crujisen en Plooi, 2018; van der Crujisen en van der Horst, 2019; Jonker et al., 2022; van der Crujisen en Knob, 2021). Zij hebben ook minder vaak een voorkeur voor de pinpas, zowel traditioneel

(met PIN code) als contactloos (Jonker et al., 2022). Een mogelijke verklaring is dat zij meer moeite hebben met de digitalisering van het betalingsverkeer. Onderzoeken naar betaalgedrag kijken niet naar het effect van laaggeletterdheid. De Bereikbaarheidsmonitor 2021 laat bij laagopgeleiden een achteruitgang zien in het zelfstandig uitvoeren van bankzaken (MOB, 2021). Laaggeletterden zijn niet apart onderzocht.

#### 3.1.4 Mensen die 65 jaar of ouder zijn

**De vierde aandachtsgroep bestaat uit mensen die 65 jaar of ouder zijn.** Uit de meeste onderzoeken blijkt dat ouderen over het algemeen lager scoren op digitale vaardigheden dan jongeren (Doerr et al., 2022). Volgens van Deursen (2018) ligt dit genuanceerder. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat de spreiding in de mate dat iemand digitaal vaardig is, groter is onder jongere internetgebruikers. Ouderen die voldoende technische basisvaardigheden hebben om internet te bedienen (operationele vaardigheden, oftewel knoppenkennis) en goed kunnen omgaan met digitale media, scoren daarnaast beter op informatie navigatievaardigheden dan jongere internetgebruikers.

**Met name mensen die 75 jaar en ouder zijn, scoren laag op digitale vaardigheden.**

Van Deursen (2019) laat zien dat digitale vaardigheden van mensen van 65 jaar en ouder lager is dan de digitale vaardigheden van 18- tot en met 64-jarigen. Mensen van 75 jaar en ouder scoren daarbij een stuk lager op digitale vaardigheden dan de jongere groep ouderen. Op het vlak van operationele

vaardigheden, mobiele vaardigheden (technische basisvaardigheden die nodig zijn om mobiele internetapparatuur zoals smartphones te kunnen bedienen), informatie navigatievaardigheden, communicatievaardigheden en content creatie vaardigheden scoorde respectievelijk 51%, 24%, 28%, 47% en 7% van de respondenten van 75 jaar en ouder in 2018 een voldoende. 9 op de 10 respondenten van 75 jaar en ouder heeft hulp nodig bij het internetten. Zij vragen meestal hun kinderen om hulp.

**Ouderen gebruiken minder verschillende apparaten om te internetten en internetten minder vaak, met name de mensen die**

**75 jaar en ouder zijn.** Van Deursen (2019) laat op basis van gegevens voor 2018 zien dat dit het geval is voor mensen van 65 jaar en ouder in vergelijking met 18- tot en met 64-jarigen. Met name het gebruik van internet op een smartphone is veel lager. Bij mensen van 75 jaar en ouder speelt zoals we eerder noemden ook dat het hebben van internettoegang achterblijft. In 2021 had 80% van de mensen van 75 jaar en ouder internettoegang en 52% gebruikte het dagelijks. Van hen gebruikte 39% internet op een tablet en 49% op een mobiele telefoon of smartphone. Ter vergelijking, van de 65- tot en met 74-jarigen had 96% toegang tot het internet en 79% gebruikte het dagelijks. 54% gebruikte internet op een tablet en 78% internet op een mobiele telefoon of smartphone (CBS, 2021b).



**Digitaal bankzaken doen kost mensen van 70 jaar en ouder meer moeite dan in het algemeen meekomen met digitale ontwikkelingen.** Bij een kwart van de ondervraagde 70-plussers in een online onderzoek naar het gebruik van digitale betaaldiensten lukt er weleens iets niet bij digitaal bankieren (ABN AMRO en DirectResearch, 2022). Ouderen hebben het idee minder zelfstandig te zijn dan de jongere generaties. Bijna de helft overweegt een zorgcoach of zou daar gebruik van willen maken. Het eerste aanspreekpunt voor ouderen blijven doorgaans de kinderen. Een kanttekening bij dit onderzoek is dat het een online onderzoek betreft, wat kan zorgen voor een onderschatting van het aandeel mensen dat moeite heeft met de digitalisering van betaaldiensten.

**Het gebruik van digitale betaalmiddelen is lager onder mensen van 65 jaar en ouder dan onder andere groepen volwassenen.** Met name het gebruik van de pinpas is relatief laag onder ouderen, ook als gecontroleerd wordt voor andere achtergrondkenmerken (van der Cruijssen en Plooi, 2018; van der Cruijssen en van der Horst, 2019; van der Cruijssen en Knoben, 2021; Jonker et al., 2022). 20% van de transacties aan de kassa door mensen van 12 jaar en ouder werd in 2021 contant afgerekend (DNB en Betaalvereniging Nederland, 2022). Het gebruik van contant geld is in Nederland het hoogst onder mensen van 75 jaar en ouder. In 2021 rekenden zij 28% van hun aankopen aan de kassa contant af. Bij de

leeftijdsgroep 65 tot en met 74 jaar was dit 25%. Sinds het begin van de pandemie is het gebruik van de pinpas bij ouderen wel (sterk) gestegen, en deze verandering is grotendeels blijvend (Jonker et al., 2022). Kortom, eerder onderzoek laat zien dat het belangrijk is een onderscheid te maken tussen jonge en oudere ouderen. In het kwalitatieve onderzoek onderscheiden we daarom twee subgroepen ouderen: 65- tot en met 74-jarigen en mensen van 75 jaar en ouder.

### 3.1.5 Mensen met een laag inkomen of die moeilijk rondkomen

#### **De vijfde aandachtsgroep bestaat uit mensen met een laag inkomen of die moeite hebben met rondkomen.**

Volgens het CBS komt inkomensarmoede in Nederland neer op “...het hebben van onvoldoende geld (inkomen) om een bepaald consumptieniveau te realiseren dat in Nederland als minimaal noodzakelijk wordt geacht” (CBS, 2021a). In 2020 hadden 513.000 van de ruim 7,5 miljoen huishoudens een inkomen onder de lage-inkomensgrens. Financieel kwetsbare groepen hebben te maken met een combinatie van problemen: een gebrek aan vaardigheden, een slechte arbeidsmarktpositie en/of inkomensterugval (Wijzer in geldzaken en Nibud, 2020).<sup>10</sup>

#### **Een financieel kwetsbare positie hebben, heeft impact op de mate en manier waarop men technologie kan gebruiken.**

In de literatuur wordt de term ‘usage gap’ gebruikt om dit verschil in gebruik tussen mensen uit een lager en hoger sociaal

<sup>10</sup> Groepen met een hoog risico op armoede zijn: eenoudergezinnen, alleenstaanden tot aan de AOW-leeftijd, huishoudens met een niet-westerse migratieachtergrond, bijstandsontvangers en laagopgeleiden (CBS, 2021a).

economisch milieu aan te duiden (Van Deursen, 2018, p. 49). Iemand met een laag inkomen, kan bijvoorbeeld geen of een beperkt aantal apparaten veroorloven. Hiernaast bieden banen met een lager inkomen ook minder de mogelijkheid om (digitale) vaardigheden te ontwikkelen.

**Het gebruik van digitale betaalmiddelen is lager onder mensen met een laag inkomen dan onder mensen met een hoger inkomen.** In 2021 betaalden mensen met een jaarlijks bruto gezinsinkomen tot 23.400 euro gemiddeld 30% van hun transacties aan de kassa contant (DNB en Betaalvereniging Nederland, 2022). Voor mensen met een midden inkomen is dit 20% en voor mensen met een hoog inkomen (meer dan 65.000 euro) is dit 11%. Dit is ook terug te zien in hun voorkeuren. Mensen met een laag inkomen hebben vaker een voorkeur voor contant betalen en minder vaak voor betalen met de pinpas dan mensen uit andere inkomensgroepen (Jonker et al., 2022).

**Digitale betaalvormen helpen een deel van de mensen met een laag inkomen onvoldoende om verstandig met geld om te gaan.** Naast dat het voor mensen met een laag inkomen lastiger kan zijn om nieuwe technologieën te gebruiken, kan ook meespelen dat digitale betaalvormen hen onvoldoende helpen bij het rondkomen, het voorkomen van schulden en van het doen van impulsieve aankopen. Hernandez et al. (2017) laat zien dat mensen met een laag inkomen en mensen die moeite hebben om rond te komen een voorkeur hebben voor contant geld als budgetteringsmiddel. Deze voorkeur beïnvloedt hun betaalgedrag sterk.

Gemiddeld genomen vinden huishoudens contant geld en de pinpas overigens even nuttig voor het monitoren van huishoudfinanciën, zo blijkt uit dit onderzoek. Andere onderzoeken gericht op Duitsland en op het Verenigd Koninkrijk wijzen ook op het belang van contant geld voor mensen met een laag inkomen om impulsieve aankopen tegen te gaan, eenvoudiger rond te komen en schulden tegen te gaan (Von Kalckreuth et al., 2014; Access to Cash Review, 2019). Het Britse onderzoek geeft tevens aan dat doordat financieel kwetsbaren beperkt toegang hebben tot de digitale infrastructuur en meer afhankelijk zijn van contant geld, zij het risico lopen om meer te moeten betalen voor alternatieven. Daarnaast lopen zij geld mis doordat zij minder gebruik kunnen maken van kortingsacties in online winkels of prijzen van goederen kunnen vergelijken.

### 3.1.6 Mensen met een visuele beperking

**De zesde aandachtsgroep bestaat uit mensen met een visuele beperking.** Iemand met een visuele beperking heeft een zicht dat in enige mate beperkt is, zelfs met gebruik van visuele hulpmiddelen. Blindheid wordt gedefinieerd als het hebben van een gezichtsscherpte die minder is dan 0,05 (5 procent) in het beste oog, ook met correctie. En slechtziendheid wordt gedefinieerd als het hebben van een gezichtsscherpte tussen de 0,05 - 0,3 (5 tot 30 procent) in het beste oog, met correctie (WHO, 2021). Naar schatting heeft 3,4 procent van de Nederlandse bevolking boven de 12 jaar een visuele beperking (CBS, 2022b).

**Mensen met beperkt zicht hebben moeite om zich te oriënteren en navigeren op het internet en digitale systemen.**

De toegankelijkheid van een digitaal medium voor slechtzienden is afhankelijk van een consistente plaatsing van tekst of beeld, het kleurcontrast en de lettergrootte. Technologieën als een schermlezer en vergrotingssoftware kunnen visueel beperkten helpen met het navigeren op een beeldscherm, tablet of smartphone. Verschillende banken bieden mensen met een visuele beperking speciale hulpmiddelen aan, zoals sprekende inlogapparaten met grote toetsen. Slechtzienden en blinden ervaren overigens de meeste problemen bij het opnemen en storten van contant geld bij geldautomaten (Motivaction, 2018). In 2020 heeft Geldmaat daarom nieuwe geldautomaten met spraakondersteuning en toegankelijker schermen geïntroduceerd, die zijn ontwikkeld in samenspraak met de Oogvereniging (NOS, 2020).

**De algemene tevredenheid van blinden en zeer slechtzienden over bank- en betaaldiensten is de afgelopen jaren afgenomen.**

Het rapportcijfer daalde van 7,4 in 2016 naar 6,6 in 2021, zo blijkt uit de Bereikbaarheidsmonitor 2021 (MOB, 2021). Men is het minst tevreden over de afstand tussen hun woning tot het bankfiliaal en de mobiel bankieren app. Slechts 45% van de blinden en zeer slechtzienden doet de bankzaken volledig zelfstandig. De ontwikkeling in zelfstandigheid laat een wisselend beeld zien. Zo is vooral de zelfstandigheid bij het opnemen van contant geld sinds 2016 afgenomen, terwijl de zelfstandigheid bij bijvoorbeeld het storten

van contant geld licht is toegenomen. Het betreft echter nog steeds minder dan de helft van de respondenten in het onderzoek.

**Mensen met een visuele beperking zijn gebaat bij uniformiteit, continuïteit, het behoud van handige functies en een intuïtief ontwerp.**

Dit blijkt uit kwalitatief onderzoek door onderzoeksbureau Perspective in opdracht van Betaalvereniging Nederland en de Oogvereniging onder (zeer) slechtzienden die minimaal enigszins digitaal vaardig zijn (Zwaan et al., 2022). Aan de kassa betaalt deze groep het liefst contactloos met de betaalpas. Men hoeft niet te zoeken naar de juiste biljetten en munten en doorgaans is het intoetsen van een PIN code ook niet nodig. Gebrek aan uniformiteit van de betaalautomaten vindt men lastig. Mensen met een visuele beperking vinden mobiel bankieren prettiger in gebruik dan internetbankieren, omdat zij het moeilijk vinden om bij internetbankieren op een groot scherm met veel informatie de juiste informatie te vinden. Bij mobiel bankieren lopen zij overigens ook tegen problemen aan. Zo kunnen niet alle bankapps in contrast worden weergegeven. De hulpmiddelen voor mensen met een visuele beperking zijn niet bij de hele doelgroep bekend. Het onderzoek bevat verschillende aanbevelingen, waaronder het beter informeren over de aanpassingen en oplossingen, het betrekken van mensen met een visuele beperking bij het ontwerpproces en meer kennisuitwisseling tussen banken.

### 3.1.7 Mensen met een mobiliteitsbeperking

**De zevende aandachtsgroep betreft mensen met een mobiliteitsbeperking; mensen die niet in staat zijn om een bepaald gewricht goed te gebruiken.**

Volgens de OESO-indicatoren (CBS, 2019) is iemand beperkt in diens mobiliteit als men moeite ervaart bij het bewegen, tillen, bukken en lopen. Volgens het CBS heeft 7,3% van de Nederlandse bevolking boven de 12 jaar een mobiliteitsbeperking (CBS, 2022b). Onderzoek richt zich veelal op de kansen die digitalisering biedt voor mensen met een mobiele beperking in het domein van de zorg en de arbeidsmarkt (Biesma et al., 2017; Sohaib et al., 2017). De moeilijkheden die zij in een fysieke wereld ervaren, doen zich minder of niet voor in een digitale omgeving.

**De tevredenheid over bank- en betaaldiensten is bij mensen met een mobiliteitsbeperking afgenomen.** Bij mensen die slecht ter been zijn daalde het tevredenheidscijfer van 7,4 in 2016 naar 7,0 in 2021 (MOB, 2021). Het laagste cijfer werd gegeven aan de afstand tot het bankfiliaal. Bij mensen in een rolstoel was de daling van de algemene tevredenheid nog sterker, van 7,8 naar 6,8. Deze groep is met name minder tevreden over de afstand tot het bankfiliaal en de bereikbaarheid van de mobiel bankieren app. 63% van de mensen met een mobiliteitsbeperking regelt de bankzaken zelfstandig. Onderzoek van Motivaction (2018) toont dat mensen met een rollator, scootmobiel- en rolstoelgebruikers in grote mate zelfstandig gebruik kunnen maken van betaaldiensten.

### 3.1.8 Mensen met een beperkte handfunctie

**De achtste aandachtsgroep bestaat uit mensen met een beperkte handfunctie.**

Deze mensen hebben een beperkte motoriek in de armen en handen, waardoor zij moeite ervaren bij het dichtdoen van knopen, veterstrikken, schrijven of bedienen van apparatuur. Er zijn geen statistieken bekend over de omvang van deze groep en er is tot dusver niet veel onderzoek gedaan naar de impact van digitalisering op hen. In het onderzoek van Motivaction (2018) gaven drie van de twaalf deelnemers met een beperkte handfunctie aan problemen te hebben bij het storten van geld. Zij ondervonden met name problemen bij het bedienen van het stortapparaat en het correct plaatsen van bankbiljetten. Om vergelijkbare redenen gaven twee van de twaalf respondenten aan moeite te hebben bij het opnemen van geld. Verder gaf niemand aan problemen te hebben bij het geven van een betaelopdracht, het aanvragen en activeren van betaalmiddelen en het controleren van bij- en afschrijvingen.

**Over het algemeen waren mensen met een beperkte handfunctie in 2021 tevreden over verschillende bank- en betaaldiensten.** Het rapportcijfer uit de Bereikbaarheidsmonitor 2021 is namelijk een 7,1 (MOB, 2021). De afstand tot het bankfiliaal krijgt het laagste cijfer van deze groep, een 6,2. 58% regelt de bankzaken zelfstandig.

### 3.1.9 Mensen met een auditieve beperking

**De negende aandachtsgroep bestaat uit mensen met een auditieve beperking.** Bij hen is het gehoor in enige mate beperkt. Slechthorendheid (verminderd gehoor bij één of beide oren) en doofheid (volledig gehoorverlies bij beide oren) zijn vormen van auditieve beperkingen. Er zijn in Nederland naar schatting 1,5 miljoen mensen met een verminderd gehoor (Stichting Hoormij, 2003). Volgens de statistieken van het CBS (2022b) ondervindt 2,8 procent van de Nederlanders van 12 jaar en ouder beperkingen in het dagelijks leven door het gehoor.

#### **Het gebruik van digitale apparaten zoals de smartphone en tablet is bij mensen met een auditieve beperking even hoog als bij mensen zonder auditieve beperking.**

Dit blijkt uit onderzoek van Van Wier et al. (2021). Zij vergeleken het gebruik van digitale apparatuur (smartphone, smartwatch, tablet etc.), apps (fitness, weerbericht en mobiel bankieren etc.) en sociale media (Facebook, Instagram etc.) tussen mensen met gehoorproblemen en mensen zonder gehoorproblemen. De onderzoekers concludeerden dat mensen met een auditieve beperking meer gebruik van digitale apparaten voor sociale media en hun werk maken dan mensen zonder gehoorbeperking. Verder bleek uit het onderzoek dat er geen verschil aangetoond kon worden bij het gebruik van de type apps tussen auditief beperkten en mensen zonder auditieve beperking. Het gebruik van apps voor financiële doeleinden zoals mobiel bankieren was daarbij gelijk tussen de twee onderzochte groepen. Mensen die doof zijn ondervinden met name problemen bij het

aanvragen en activeren van betaalmiddelen (Motivaction, 2018). Dit geven vier van de twaalf deelnemers uit het onderzoek aan. Ten aanzien van de andere betaaldiensten, waaronder online aankopen, ondervinden de deelnemers met een auditieve beperking geen tot nauwelijks moeite.

### 3.1.10 Mensen met een licht verstandelijke beperking

#### **De tiende aandachtsgroep bestaat uit mensen met een verstandelijke beperking.**

Er is sprake van een verstandelijke beperking als iemand niet kan voldoen aan de maatschappelijke verwachtingen die verbonden zijn aan de leeftijd. Een licht verstandelijke beperking uit zich in een IQ-score tussen de 50 en 70 (Landelijk Kenniscentrum LVB, 2022). Ongeveer 370.000 Nederlanders hebben een licht verstandelijke beperking (Woittiez et al., 2019).

**Mensen met een licht verstandelijke beperking zijn financieel kwetsbaar vanwege verschillende factoren, waaronder gebrek aan financiële, digitale en leesvaardigheden.** Dit blijkt uit onderzoek (Jurgmann et al., 2018). Mensen met een verstandelijke beperking hebben ook een grotere kans om buitengesloten te worden van het openbaar vervoer door digitalisering (Durand et al., 2018). Digitalisering vergroot dan niet de zelfstandigheid, omdat hulp gevraagd moet worden om te kunnen reizen met het OV. Naast verminderde zelfstandigheid, bestaat een verhoogd risico onder mensen met een licht verstandelijke beperking dat zij slachtoffer worden van cybercriminaliteit. Uit onderzoek blijkt echter dat daar geen duidelijke aanwijzingen voor zijn (Chadwick, 2019; Chadwick 2022). Andere

factoren kunnen ook van invloed zijn op de negatieve impact van digitalisering zoals een kleiner sociaal vangnet, lagere mentale welzijn en een lager beoordelingsvermogen. De belemmeringen die iemand met een verstandelijke beperking ondervindt door digitalisering kunnen dus sterk afhangen van diens vaardigheden en sociaal netwerk.

**Mensen met een licht verstandelijke beperking geven aan dat hun zelfstandigheid ten aanzien van het betalingsverkeer de afgelopen jaren is afgenomen.** De meeste mensen met een licht verstandelijke beperking hebben hulp nodig bij het regelen van hun bankzaken (MOB, 2021). 45% kan dit zelfstandig. Betalen in een fysieke winkel kan 88% zelfstandig. Het openen van een bankrekening doet 59% alleen. Deze aandachtsgroep geeft aan in het algemeen tevreden te zijn met bank- en betaaldiensten (rapportcijfer: 7,4). De laagste deeltijfers gaan naar de openingstijden en de afstand tot het bankfiliaal.

### 3.1.11 Mensen met een migratieachtergrond

**De laatste aandachtsgroep bestaat uit mensen met een migratieachtergrond.** Een persoon heeft een migratieachtergrond als ten minste één van de ouders in het buitenland is geboren. CBS-cijfers laten zien dat op 1 juni 2022 ruim een kwart van de Nederlanders (4,6 miljoen mensen) een migratieachtergrond had. 2,5 miljoen Nederlanders zijn eerste generatie migrant. Zij zijn in het buitenland geboren en minimaal één van hun ouders ook. 2,0 miljoen

Nederlanders zijn tweede generatie migrant. Zij zijn in Nederland geboren en hebben tenminste één ouder die in het buitenland is geboren (CBS, 2022c).<sup>11</sup> 2,0 miljoen inwoners in Nederland hebben een westerse migratieachtergrond en 2,6 miljoen inwoners een niet-westerse migratieachtergrond. In het kwalitatieve onderzoek nemen we de grootste migrantengroepen mee. Bij een westerse migratieachtergrond gaat het om personen uit België, Duitsland, Indonesië, Italië, Polen en het Verenigd Koninkrijk. Bij personen met een niet-westerse migratieachtergrond onderscheiden we de volgende landen van herkomst: China, Irak, Marokko, de Nederlandse Antillen, Suriname, Syrië en Turkije.

**Betaalgedrag hangt af van het land van herkomst en of iemand een eerste of tweede generatie migrant is.** Dit laat onderzoek zien (Kosse en Jansen, 2013). Eerste generatie migranten uit een land waar met name met contant geld wordt betaald (o.a. Duitsland, Marokko en Turkije), gebruiken vaker contant geld als betaalmethode dan autochtone Nederlanders. Tweede generatie migranten hebben daarentegen veelal de betaalgewoontes overgenomen van autochtone Nederlanders. In ons kwalitatieve onderzoek richten we ons op eerste generatie migranten (zie hoofdstuk 5).

**Migrantengroepen vormen verder qua betaalgedrag een heterogene bevolkingsgroep.** Uit onderzoek in opdracht van de Betaalvereniging Nederland blijkt dat Polen een sterkere voorkeur voor contactloos

<sup>11</sup> Merk op dat het CBS in 2022 een nieuwe indeling bevolking naar herkomst heeft geïntroduceerd: geboren in Nederland en herkomstland (CBS, 2022a).

pinnen hebben, meer dan de gemiddelde Nederlander en heel actief zijn met online bankieren (Betaalvereniging Nederland, 2020). Ten aanzien van Turkse, Marokkaanse, Surinaamse of Antilliaanse Nederlanders werd geconstateerd dat er wel een verschuiving in voorkeur plaatsvindt richting digitaal betalen aan de toonbank: *'In 2006 betaalde 68% alles bij voorkeur contant. In 2019 is deze groep gehalveerd'*. Daarnaast toont het onderzoek dat de vier hiervoor genoemde migrantgroepen minder vaak gebruik maken van internetbankieren dan Poolse migranten, waarbij een op de vijf van de ondervraagde Surinamers, Antilianen, Turken en Marokkanen aangeeft helemaal niet aan internet- of mobiel bankieren te doen.

**De belemmeringen ten aanzien van de financiële infrastructuur die Nederlanders met een migratieachtergrond ervaren, zijn onder andere afhankelijk van hun opleidingsniveau, digitale vaardigheden en de migratie- en integratiefase waarin zij zich bevinden.** Dit blijkt uit de verkenning van de AFM (AFM, 2021). Vooral Nederlanders met een niet-westerse migratieachtergrond hebben gemiddeld genomen een lager opleidingsniveau en daarmee ook een minder sterke arbeidsmarkt- en inkomenspositie dan Nederlanders zonder migratieachtergrond. Er zijn daarbij indicaties dat inkomensverschillen tussen Nederlanders met en zonder migratieachtergrond niet over generaties snel kleiner worden (vooral bij de tweede en soms derde generatie niet-westerse migranten) (CPB, 2019). Vluchtelingen en statushouders hebben daarnaast een relatief hoge financiële kwetsbaarheid, omdat zij het leven in Nederland vaak met schulden beginnen,

de taal niet goed beheersen en onbekend zijn met het Nederlandse financiële systeem (Wijzer in geldzaken en Nibud, 2020).

**De digitalisering en sluiting van fysieke bankfilialen is vaak lastig voor oudere, eerste generatie migranten, maar ook voor jongere migranten die in hun land van herkomst geen digitale vaardigheden hebben opgedaan.** Gesuggereerde oplossingen genoemd door de AFM zijn het fysiek faciliteren van laagdrempelige, onafhankelijke informatie, idealiter aangeboden in verschillende talen; open houden van bankfilialen waarbij begeleiding in meerdere talen wordt aangeboden door iemand waarmee ze zich kunnen identificeren, alsmede voorlichting op de middelbare school voor jongeren (AFM, 2021).

### 3.2 Conclusie

**Deze kennisinventarisatie laat zien dat de digitalisering van het betalingsverkeer voor mensen uit diverse groepen een flinke uitdaging vormt en de nodige vervolgvragen oproept.** De zelfstandigheid en tevredenheid over bank- en betaal-diensten is bij veel aandachtsgroepen de afgelopen jaren afgenomen. Er is nog veel onbekend over de problemen waar specifieke groepen momenteel tegenaan lopen. Over sommige groepen is sowieso nog weinig bekend over de impact van digitalisering van het betalingsverkeer. Denk bijvoorbeeld aan mensen met een migratieachtergrond en laaggeletterden. In dit verdiepende onderzoek zal verder gekeken worden naar de omvang van het probleem, de knelpunten en de mogelijke oplossingsrichtingen.

# 4 Aantal mensen dat niet of niet volledig zelfstandig aan het betalingsverkeer deelneemt

**Van de 14,3 miljoen Nederlanders van 18 jaar en ouder<sup>12</sup>, voert naar schatting ongeveer 2,6 miljoen mensen (ruim 18%) niet volledig zelfstandig bankzaken uit.** Bij het uitvoeren van bankzaken krijgen zij hulp van anderen, omdat zij hun bankzaken niet volledig zelfstandig kunnen of willen doen. Van deze groep Nederlanders geven bijna 400.000 mensen (ongeveer 15%) aan dat zij het regelen van hun bankzaken volledig uit handen hebben gegeven aan iemand anders.

**In dit hoofdstuk gaan we in op de berekening van het aantal mensen in Nederland van 18 jaar of ouder dat niet geheel zelfstandig deelneemt aan het betalingsverkeer.** Dat doen we door eerst te bepalen hoeveel mensen in één of meerdere aandachtsgroepen vallen (paragraaf 4.1). Daarna maken we een correctie voor dubbeltellingen voor de gevallen waarin iemand onder meerdere aandachtsgroepen valt (bijvoorbeeld wanneer iemand zowel ouder dan 65 jaar als slechthorend is). Daardoor ontstaat een netto omvang van aandachtsgroepen (paragraaf 4.2). Op basis van die netto omvang schatten we met behulp van data over de mate van zelfstandigheid in aandachtsgroepen uit de Bereikbaarheidsmonitor 2021 (MOB, 2021) het totaal aantal mensen in Nederland dat niet zelfstandig bankzaken doet en het totaal aantal mensen dat niet zelfstandig betalingen doet of niet-alledaagse betaaldiensten uitvoert (paragraaf 4.3).

## 4.1 Methode voor het bepalen van de omvang van de aandachtsgroepen

**Voor het bepalen van het aantal mensen dat in één of meerdere aandachtsgroepen valt, gebruiken we verschillende data-bronnen.** Begin van de analyse zijn de data uit het Betalen aan de Kassa onderzoek van Betaalvereniging Nederland en DNB. In de eerste helft van 2022 zijn voor dat onderzoek ruim 10.000 respondenten gevraagd aan te geven onder welke aandachtsgroepen zij vallen. Zij zijn een representatieve afspiegeling van de maatschappij, waardoor dit onderzoek een goed startpunt biedt voor het schatten van het aantal mensen dat onder een aandachtsgroep valt. We valideren de omvang van de groepen uit dit onderzoek met externe bronnen, zoals van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en de Oogvereniging. Mensen die moeite hebben met het uitvoeren van de basisbetaaldiensten behoren vaak tot meerdere aandachtsgroepen. Dit leidt tot dubbeltellingen wanneer de omvang van verschillende groepen bij elkaar worden opgeteld. Hiervoor maken we een correctie: individuen die in twee aandachtsgroepen vallen hebben we bijvoorbeeld maar voor de helft meegeteld in die twee aandachtsgroepen. Voor een uitgebreidere toelichting zie het stappenplan in Annex 1.

<sup>12</sup> In juni 2022 waren er volgens het CBS in totaal 17,7 miljoen Nederlanders.



**Laaggeletterden zijn in deze kwantitatieve analyse niet als afzonderlijke aandachtsgroep terug te vinden, maar worden meegeteld doordat ze voor het overgrote deel in de groep laagopgeleid vallen (zie paragraaf 3.1.2).** De reden dat laaggeletterden niet als afzonderlijke groep zijn meegenomen in deze kwantificering is dat uit data van het Betalen aan de Kassa onderzoek niet kan worden afgeleid of een respondent laaggeletterd is. Echter, doordat we de groep mensen met een laag opleidingsniveau wel meenemen in de kwantitatieve analyse is de impact hiervan naar verwachting beperkt.

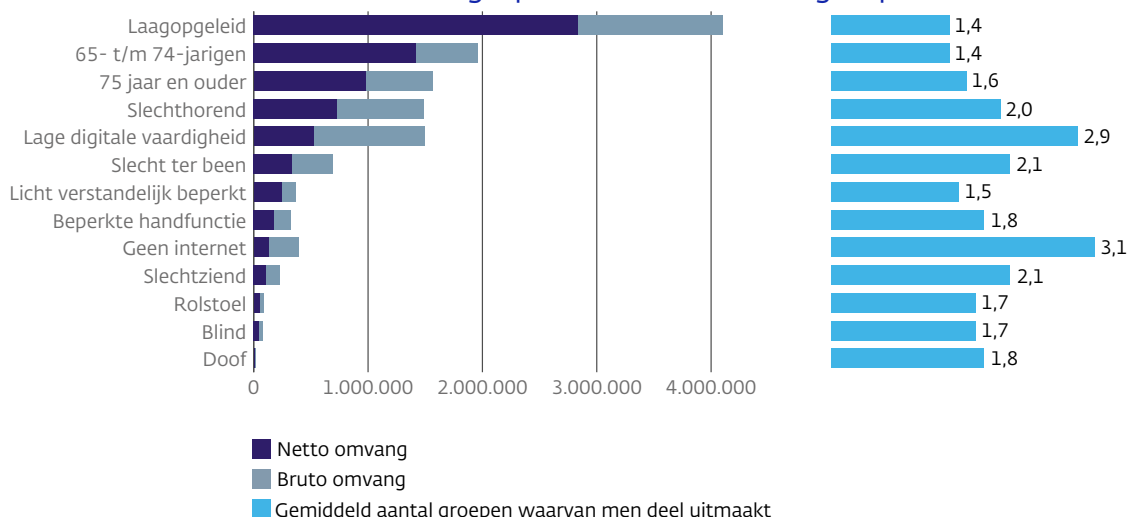
**Ook de groep eerste generatie migranten wordt niet afzonderlijk meegenomen, maar ook zij komen veelal in andere aandachtsgroepen terug.** De meeste eerste generatie migranten zijn inmiddels wat ouder, daardoor worden zij vaak al meegeteld in de aandachtsgroep 65- tot en met 74-jarigen

of de groep 75 jaar en ouder. Daarnaast hebben Nederlanders met een niet-westerse migratieachtergrond gemiddeld genomen een lager opleidingsniveau (zie paragraaf 3.1.11), waardoor zij via die groep al worden meegenomen in deze kwantitatieve analyse. Mensen uit de groep eerste generatie migranten die niet in aandachtsgroepen vallen worden meegenomen in de groep mensen die niet tot een aandachtsgroep behoren.

#### 4.2 Omvang van de aandachtsgroepen

**7,6 miljoen van de 14,3 miljoen Nederlanders van 18 jaar of ouder (53%) valt in minimaal één van de aandachtsgroepen.** In Figuur 4.1 worden de bruto en de netto omvang van iedere aandachtsgroep getoond. De bruto omvang omvat het totaal aantal volwassen Nederlanders dat tot een bepaalde groep behoort, terwijl de netto omvang de grootte

**Figuur 4.1 De bruto en netto omvang en het gemiddelde aantal groepen waarvan men deel uitmaakt, uitgesplitst naar aandachtsgroep**



van de groep is na correctie van dubbeltellingen. Veruit de grootste groep is de groep Nederlanders met een laag opleidingsniveau: 4,1 miljoen Nederlanders boven de 18 jaar vallen in deze groep. Echter, een groot deel van hen valt daarnaast ook nog in minimaal één van de andere aandachtsgroepen. Ook de groepen 65- tot en met 74-jarigen en 75 jaar en ouder zijn relatief groot: de bruto omvang van deze groepen bedraagt respectievelijk bijna 2 en ruim 1,5 miljoen Nederlanders. Het bepalen van de netto omvang van de afzonderlijke aandachtsgroepen is met name van belang voor het schatten van het totaal aantal mensen in Nederland dat tot minimaal één aandachtsgroep behoort.

**Om te kunnen corrigeren voor dubbeltellingen is het allereerst belangrijk om te weten in hoeveel groepen de mensen uit de afzonderlijke aandachtsgroepen vallen.** De totale bruto omvang van een aandachtsgroep zal sterker gecorrigeerd moeten worden naarmate mensen uit deze aandachtsgroep vaker in andere groepen voorkomen en daardoor dubbel worden meegeteld. Deze correctie zorgt ervoor dat een persoon die bijvoorbeeld ouder is dan 65 jaar en slecht ter been is, maar één keer meegeteld wordt in de totale omvang.

**De rechterkant van Figuur 4.1 toont tot hoeveel aandachtsgroepen iemand gemiddeld behoort.** Mensen zonder internet vallen bijvoorbeeld gemiddeld in 3,1 aandachtsgroepen. Dat betekent dat zij – naast dat zij geen internet hebben – ook nog tot iets meer dan twee van de genoemde andere aandachtsgroepen behoren. Daarnaast behoren ook mensen met een lage digitale vaardigheid relatief vaak tot minimaal

één van de andere aandachtsgroepen. Gemiddeld behoren zij tot 2,9 aandachtsgroepen. Dit beeld is anders voor met name de groepen die het grootst zijn qua omvang. Zo vallen 65- tot en met 74-jarigen gemiddeld in 1,4 aandachtsgroepen. Hetzelfde geldt voor de groep mensen met een laag opleidingsniveau. Mensen die tot deze groepen behoren maken vaak alleen deel uit van deze groep.

### 4.3 Schatting aantal Nederlanders dat niet of niet volledig zelfstandig betaaldiensten uitvoert

**Om het aantal Nederlanders te schatten dat niet of niet volledig zelfstandig betaaldiensten uitvoert, combineren we de netto omvang van de aandachtsgroepen met gegevens over de mate van zelfstandigheid per groep.** Deze gegevens zijn afkomstig uit de Bereikbaarheidsmonitor Consumenten 2021 (MOB, 2021) over de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten. In dat onderzoek is aan respondenten gevraagd naar de zelfstandigheid over bankzaken in zijn algemeenheid: “Welke uitspraak over het verrichten van bankzaken is op u van toepassing?”. Zij konden aangeven of zij deze geheel zelfstandig regelen, of zij hulp van hun partner krijgen, hulp van anderen krijgen, of het regelen van bankzaken volledig uit handen geven. Deze uitsplitsing biedt aanvullend inzicht in de ernst en omvang van de problematiek. De mate van zelfstandigheid van de verschillende aandachtsgroepen combineren we met de eerder berekende netto omvang van deze groepen (paragraaf 4.2). Door deze cijfers te combineren krijgen we een beeld van het aantal Nederlanders dat niet of niet volledig zelfstandig de betaaldiensten uitvoert.

## 4.4 Zelfstandigheid

### 4.4.1 Aantal Nederlanders dat niet of niet volledig zelfstandig bankzaken uitvoert

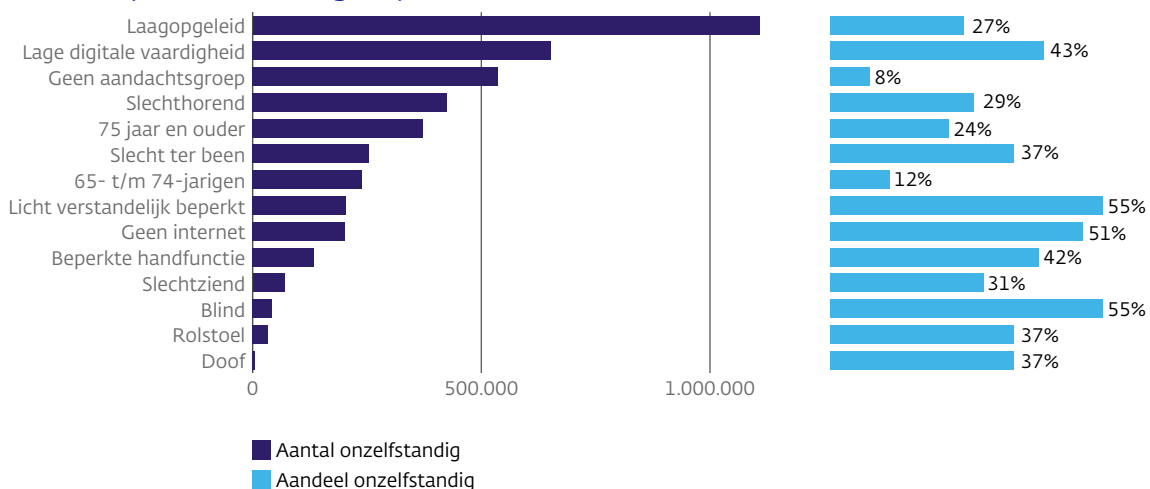
**Er zijn naar schatting 2,6 miljoen Nederlanders (18%) die niet al hun bankzaken geheel zelfstandig uitvoeren.**

1,6 miljoen mensen (11%) regelen hun bankzaken samen met hun partner en meer dan 600.000 mensen (4%) met hulp van iemand anders dan de partner. Bijna 400.000 mensen (3%) hebben het doen van hun bankzaken geheel uit handen gegeven. De grootste groep mensen die niet alle bankzaken zelfstandig uitvoeren zijn laagopgeleid of hebben een lage digitale vaardigheid (Figuur 4.2).

**Ruim 500.000 Nederlanders die niet in één van de aandachtsgroepen vallen, geven aan niet (geheel) zelfstandig te zijn in het uitvoeren van bankzaken.** Het percentage mensen in deze groep dat niet zelfstandig (alle) bankzaken uitvoert, is weliswaar laag (8%), maar omdat de totale omvang van deze groep groot is (6,7 miljoen) gaat het hier alsnog om veel mensen.

**Het aandeel mensen dat niet volledig zelfstandig bankzaken kan uitvoeren, is relatief het hoogst onder mensen die blind of licht verstandelijk beperkt zijn (beiden 55%) of geen toegang tot internet hebben (51%).** Daarentegen zijn in de aandachtsgroepen 65- tot en met 74-jarigen, mensen van 75 jaar en ouder, laagopgeleiden en slechthorenden minder dan 30% van de mensen onzelfstandig.

Figuur 4.2 Aantal en aandeel mensen dat niet zelfstandig alle bankzaken uitvoert per aandachtsgroep



#### 4.4.2 Mate van zelfstandigheid per leeftijdsgroep

**De mate van (volledige) zelfstandigheid verschilt per leeftijdsgroep en is het laagst onder mensen van 75 jaar en ouder.** Onder alle mensen van 75 jaar en ouder regelt 76% al zijn of haar betaaldiensten zelfstandig, terwijl 82% van alle Nederlanders boven de 18 jaar deze zaken zelfstandig regelt. 18- tot en met 74-jarigen krijgen het vaakst hulp van hun partner, terwijl mensen van 75 jaar en ouder ook bijna even vaak worden geholpen door anderen. Zij geven het regelen van betaaldiensten ook vaker volledig uit handen dan mensen in andere leeftijdsgroepen.

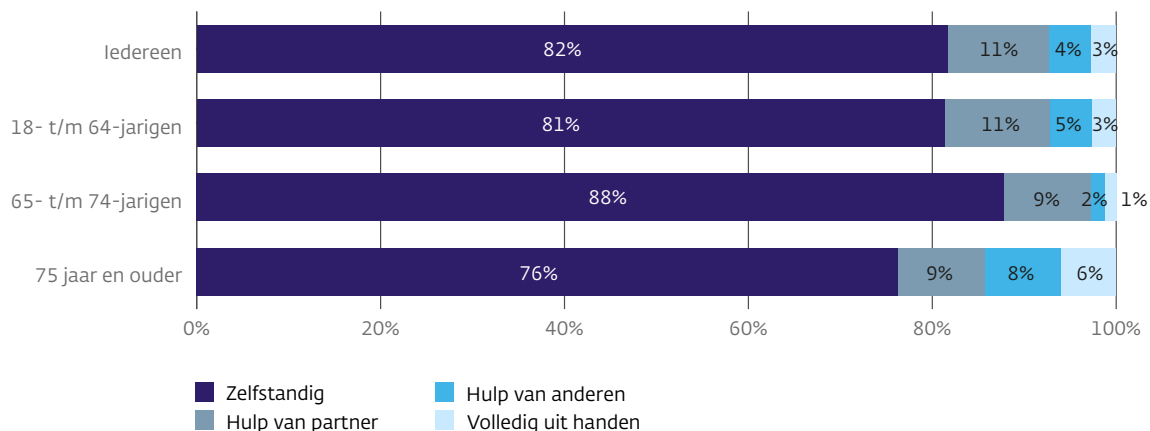
#### 18- tot en met 64-jarigen zijn minder zelfstandig dan 65- tot en met 74-jarigen.

18- tot en met 64-jarigen voeren vaker de betaaldiensten uit met hulp van mensen anders dan hun partner, en geven daarnaast het uitvoeren van de betaaldiensten vaker volledig uit handen dan mensen van 65 tot en met 74 jaar. De data geven geen eenduidige verklaring voor deze bevindingen, maar mogelijk spelen verschillende factoren een

rol. We benoemen er hier twee. Allereerst hebben personen uit de groep 65- tot en met 74-jarigen naar verwachting meer ervaring opgedaan met het zelfstandig uitvoeren van bankdiensten dan 18- tot en met 64-jarigen, omdat zij ouder zijn. Hierdoor ligt de zelfstandigheid van de groep 65- tot en met 74-jarigen mogelijk hoger. Daarnaast zijn zij tijdens hun werkzame leven waarschijnlijk nog in aanraking gekomen met het gebruik van elektronische betaalmiddelen en andere digitale ontwikkelingen (zoals de mobiele telefoon en computer), waardoor zij daarnaast mogelijk minder moeite hebben om de betaaldiensten zelfstandig uit te voeren in vergelijking met mensen van 75 jaar en ouder.

**4.4.3 Zelfstandigheid per betaaldienst**  
**Bij de basisbetaaldiensten die de meeste mensen niet op frequente basis uitvoeren, zoals het openen van een rekening en het activeren van een betaalmiddel, is de zelfstandigheid het laagst.** De betaaldienst waar de volledige zelfstandigheid het laagst is, is het openen van een rekening

Figuur 4.3 Mate van zelfstandigheid per leeftijdsgroep

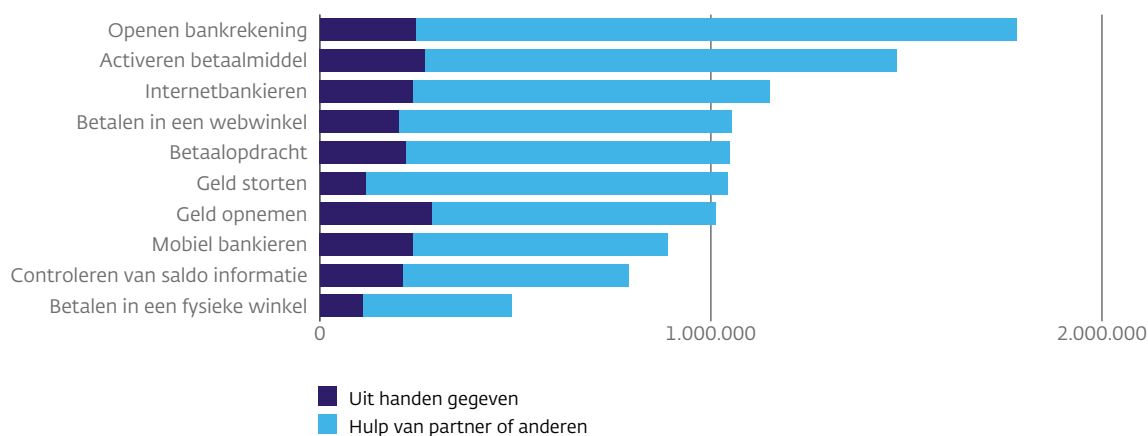


(zie Figuur 4.4): bijna 1,8 miljoen mensen hebben hierbij hulp nodig. Hiervan geeft bijna een kwart miljoen mensen dit uit handen. Het opnemen van contant geld is het vaakst uit handen gegeven, door bijna 300.000 Nederlanders. Daarentegen zijn er relatief weinig mensen die hulp krijgen bij het uitvoeren van dagelijkse handelingen zoals het betalen van een aankoop in de fysieke winkel en het controleren van het banksaldo.

**Ook betaaldiensten waar het gebruik van een computer of mobiele telefoon nodig is, zoals internetbankieren of mobiel bankieren, geven mensen relatief vaak uit handen.** Voor het kunnen uitvoeren van deze betaaldiensten is een bepaald niveau van digitale vaardigheid vereist. Daarnaast is het door digitalisering van het betalingsverkeer voor rekeninghouders inmiddels vrijwel onmogelijk om geen gebruik te maken van deze diensten (zie hoofdstuk 2). Het is dus in lijn met de verwachting dat mensen juist deze diensten vaker uit handen geven.

**Leeftijd heeft geen grote invloed op welke betaaldiensten minder vaak volledig zelfstandig worden uitgevoerd.** In alle leeftijdsgroepen (18- tot en met 64-jarigen, 65- tot en met 74-jarigen en 75 jaar en ouder) zijn er vergelijkbare diensten waarbij mensen minder zelfstandig zijn. Zo wordt het vaakst hulp gevraagd bij het openen van een rekening en het activeren van een betaalmiddel. Mensen van 75 jaar en ouder geven relatief vaak aan dat zij het doen van online betalingen of het gebruik van mobiel bankieren volledig uit handen hebben gegeven, vergeleken met de andere twee leeftijdsgroepen.

Figuur 4.4 Onzelfstandigheid per betaaldienst (aantal mensen)



## 4.5 Tevredenheid

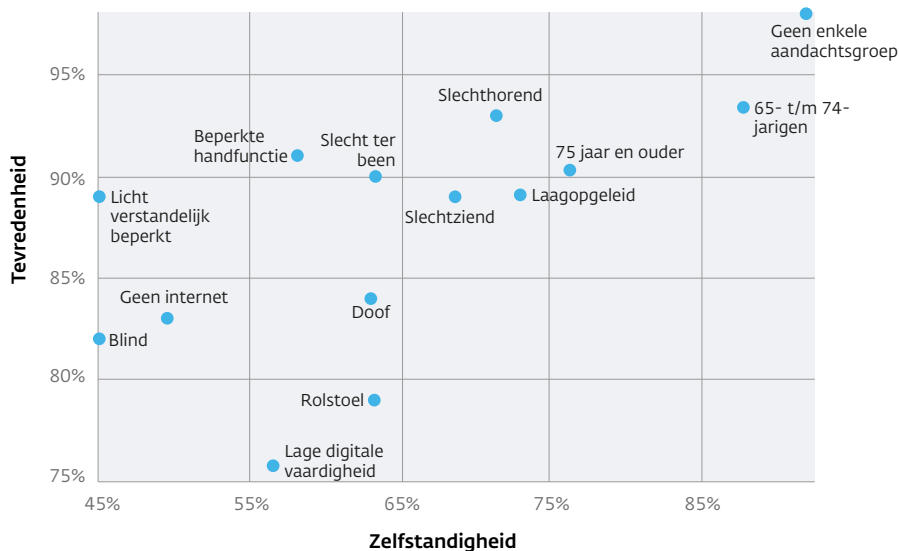
**De tevredenheid van Nederlanders over de manier waarop zij kunnen betalen is over het algemeen hoog: ruim 93% van alle inwoners boven de 18 jaar is tevreden.**<sup>13</sup>

Toch zijn er groepen Nederlanders waar de tevredenheid lager ligt. In Figuur 4.5 staat de tevredenheid en zelfstandigheid per aandachtsgroep weergegeven. Het meest tevreden zijn de mensen die in geen enkele aandachtsgroep vallen: 98% van hen is tevreden over de manier waarop zij kunnen betalen. Mensen met een lage digitale vaardigheid (76%) en mensen in een rolstoel (79%) zijn het minst vaak tevreden.

**Er is een positieve relatie tussen de zelfstandigheid waarin groepen betaaldiensten kunnen uitvoeren en hun tevredenheid.**<sup>14</sup>

De groepen Nederlanders die een hoge mate van zelfstandigheid hebben – degenen die niet in een aandachtsgroep vallen, de slechthorenden, de slechtzienden en de 65- tot en met 74-jarigen – zijn het meest tevreden (>85%). Niet geheel verrassend is dat de groepen met een laag niveau van tevredenheid zonder uitzondering ook minder vaak volledig zelfstandig zijn. Zo is slechts 57% van de mensen met een lage digitale vaardigheid volledig zelfstandig, en is 76% van deze groep tevreden.

Figuur 4.5 De zelfstandigheid en de tevredenheid van de verschillende groepen



<sup>13</sup> Respondenten werd gevraagd antwoord te geven op de vraag: "In hoeverre bent u tevreden over de manier waarop u kunt betalen in Nederland?". Zij konden een cijfer tussen 1 (zeer ontevreden) en 10 (zeer tevreden) geven. Een respondent wordt tevreden beschouwd wanneer hij of zij een cijfer heeft gegeven van 6 of hoger.

<sup>14</sup> De lineaire samenhang tussen de tevredenheid en zelfstandigheid van de groepen in Figuur 4.5 bedraagt 0,66 en is significant bij een significantieniveau van 5%.

**Er zijn ook groepen die relatief minder vaak volledig zelfstandig zijn, maar toch vrij tevreden zijn over de manier waarop zij kunnen betalen.** Hierbij valt op dat mensen met een milde variant van een bepaalde handicap of beperking (slecht ter been, slechtziend) vaak relatief tevreden zijn, maar mensen met een ernstigere vorm van deze beperking (rolstoel, blind) vaak relatief ontevreden zijn. Verder zijn bijvoorbeeld mensen een beperkte handfunctie relatief onzelfstandig (63%), maar is toch 90% van hen tevreden. Beide groepen ouderen (65-tot en met 74-jarigen en mensen van 75 jaar en ouder) hebben een vergelijkbaar niveau van tevredenheid, terwijl de groep 65- tot en met 74-jarigen een hoger niveau van zelfstandigheid heeft.

#### 4.6 Conclusie

**Van de Nederlanders van 18 jaar en ouder voeren 2,6 miljoen mensen hun bankzaken niet geheel zelfstandig uit, blijkt uit onze schattingen.** De meeste van hen doen dit met behulp van hun partner of anderen. Circa 400.000 Nederlanders hebben het regelen van hun bankzaken geheel uit handen gegeven. Met name ouderen en laagopgeleiden zijn sterk vertegenwoordigd in deze groep. Het is opvallend dat ook een substantieel deel van deze groep mensen betreft die in geen van de aandachtsgroepen valt.

**Minder frequente diensten, zoals het openen van een rekening, worden minder vaak volledig zelfstandig uitgevoerd, terwijl de meeste mensen hun alledaagse bank- en betaaldiensten zelfstandig uitvoeren.** Zo doen 1,8 miljoen Nederlanders het openen van hun bankrekening niet zelfstandig, terwijl 0,5 miljoen Nederlanders hulp inschakelen bij hun dagelijkse betalingen of deze volledig uit handen hebben gegeven.

Ook is er een positieve relatie tussen de zelfstandigheid waarmee groepen betaaldiensten uitvoeren en hun tevredenheid over het doen van betalingen in Nederland.

# 5 Verdiepend kwalitatief onderzoek

## **Dit hoofdstuk gaat in op het verdiepende kwalitatieve onderzoek naar de invloed van de digitalisering van het betalingsverkeer.**

Onderzoeksbureau Conclusr heeft dit onderzoek uitgevoerd in opdracht van DNB. In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste uitkomsten. Voor een uitgebreidere omschrijving van het onderzoek verwijzen we naar de rapportage van Conclusr (2022). Het doel van dit onderzoek is inzicht te krijgen in: (1) de knelpunten per groep, (2) de invloed van de digitalisering van het betalingsverkeer op de (eventuele) achteruitgang in de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van betaaldiensten voor verschillende aandachtsgroepen, (3) hoe mensen uit deze groepen omgaan met deze knelpunten, en (4) welke verbeteringen zij graag zouden zien die voor hen echt helpen. Het doel van dit onderzoek is niet het verzamelen van representatieve cijfers, maar het krijgen van verdiepende inzichten.

### 5.1 Aanpak en methode

**In de zomer van 2022 zijn diepte-interviews gehouden onder 206 mensen uit verschillende aandachtsgroepen.** Tabel 5.1 geeft een overzicht van deze groepen inclusief het aantal mensen per groep dat is geïnterviewd. Er zijn twaalf hoofdgroepen, en in totaal 27 (sub)groepen wanneer je onderscheid maakt tussen de ernst van een beperking of het land van herkomst bij mensen met een migratieachtergrond. Het onderzoek is gedaan onder groepen die door de digitalisering van het betalingsverkeer mogelijk in een kwetsbare positie zijn gekomen. Het onderzoeksbureau heeft elke deelnemer op zijn of haar voorkeurslocatie bezocht en geïnterviewd. Bij dergelijke

een-op-een interviews is er volop ruimte om de diepte in te gaan, waardoor de aard van eventuele knelpunten beter inzichtelijk wordt. Aan de hand van een gespreksleidraad zijn alle basisbetaaldiensten aan bod gekomen. Het hanteren van dezelfde aanpak voor alle groepen zorgt voor de beste vergelijkbaarheid van uitkomsten. Omdat alle interviews thuis bij de deelnemers zijn gehouden, zijn ook mensen die minder mobiel zijn of mensen die in afgelegen gebieden wonen meegenomen in het onderzoek. Door mensen in levende lijve te interviewen wordt voorkomen dat mensen die niet overweg kunnen met videobellen of moeite hebben met telefoongesprekken niet hadden kunnen deelnemen aan het onderzoek.



Tabel 5.1 Aantal deelnemers per aandachtsgroep

| Aandachtsgroep  | Omvang     |
|---|------------|
| (1) Mensen zonder internet of smartphone  | 12         |
| (2) Mensen met een lage digitale vaardigheid (in bezit van internet/smartphone) | 12         |
| (3) Mensen met een visuele beperking  |            |
| a) Blind en zeer slechthorend   | 6          |
| b) Slechthorend   | 6          |
| (4) Mensen met een mobiliteitsbeperking   |            |
| a) Gebruiker rolstoel of scootmobiel  | 9          |
| b) Slecht ter been (rollator of wandelstok)                                     | 6          |
| (5) Mensen met een beperkte handfunctie   | 12         |
| (6) Mensen met een auditieve beperking  |            |
| a) Doof en zeer slechthorend  | 7          |
| b) Slechthorend   | 7          |
| (7) Mensen met een licht verstandelijke beperking                               | 13         |
| (8) Ouderen   |            |
| a) 65- tot en met 74-jarigen  | 6          |
| b) 75 jaar en ouder   | 6          |
| (9) Mensen met een laag inkomen of die moeilijk rondkomen                       | 12         |
| (10) Laaggeletterden  | 12         |
| (11) Mensen met een westerse migratieachtergrond (eerste generatie)             |            |
| a) België   | 6          |
| b) Duitsland  | 6          |
| c) Indonesië  | 7          |
| d) Italië   | 6          |
| e) Polen  | 6          |
| f) Verenigd Koninkrijk (VK)   | 6          |
| (12) Mensen met een niet-westerse migratieachtergrond (eerste generatie)        |            |
| a) China  | 6          |
| b) Irak   | 6          |
| c) Marokko  | 6          |
| d) Nederlandse Antillen   | 6          |
| e) Suriname   | 6          |
| f) Syrië  | 6          |
| g) Turkije  | 6          |
| <b>Totaal</b>   | <b>206</b> |

## 5.2 Uitkomsten per betaaldienst



### 5.2.1 Contant geld opnemen

**In de meeste aandachtsgroepen, nemen geïnterviewden regelmatig zelfstandig contant geld op, maar degenen met een lichamelijke beperking of die problemen hebben met de Nederlandse taal kunnen hier moeite mee hebben.** Sommige geïnterviewden die moeite hebben met het opnemen van contant geld doen dit daarom samen met iemand anders – doorgaans hun partner of een van hun kinderen - of laten iemand anders contant geld voor hen ophalen. Veel van hen nemen het liefst binnen in een winkel of bankfiliaal contant geld op, omdat zij dit vanwege hun kwetsbaarheid veiliger vinden dan geldopnamen bij geldautomaten op straat. Het merendeel neemt zo wekelijks tot maandelijks contant geld op, en gebruikt contant geld voor betalingen in fysieke winkels en voor onderlinge betalingen aan familie en bekenden.

**Mensen met een lichamelijke beperking geven uiteenlopende knelpunten aan bij het opnemen van contant geld die te maken hebben met de plaatsing en het ontwerp van de geldautomaat.** Zo geven mensen die blind of (zeer) slechtziend zijn aan tegen problemen aan te lopen als een geldautomaat geen spraakfunctie of koptelefoonaansluiting heeft. Zij kunnen de aanwijzingen op het scherm en de knoppen immers niet (goed) zien. Verscheidene deelnemers hebben meegemaakt dat hun pas door de geldautomaat werd ingeslikt,

omdat ze onverhoopt de knoppen van de geldautomaat niet in de goede volgorde hadden ingetoetst of een foutieve pincode intoetsten. Ze blijken overigens erg tevreden over de koptelefoonaansluiting van Geldmaat. Mensen die dusdanig slecht ter been zijn dat ze gebruik maken van een rolstoel of scootmobiel geven aan moeite te hebben met geldautomaten omdat die voor hen te hoog zijn geplaatst, waardoor ze niet bij het toetsenscherm kunnen komen. Mensen met een beperkte handfunctie hebben hier ook last van, waarbij zij ook nog moeite hebben met het indrukken van de knoppen: die zijn voor hen slecht voelbaar, omdat deze knoppen plat zijn. Verder benoemen mensen uit alle drie bovengenoemde aandachtsgroepen dat het scherm van de geldautomaat moeilijk afleesbaar is bij bepaald lichtinval.

**Mensen uit heel uiteenlopende aandachtsgroepen hebben grote moeite met het lezen en inhoudelijk begrijpen van de aanwijzingen op het scherm van geldautomaten.** Het gaat hierbij om laaggeletterden, mensen met een licht verstandelijke beperking, dove mensen die vooral gebarentaal maar geen geschreven taal hebben geleerd, en mensen met een niet-westerse migratieachtergrond met weinig kennis van de Nederlandse taal. Net als blinde en zeer slechtziende mensen volgen veel van hen een zelfbedacht “stappenplan” met een vaste volgorde van in te drukken toetsen, en lopen zij tegen problemen aan als de interface van het scherm verandert. Zo zegt een laaggeletterde deelnemer *“Er zijn nu nieuwe geldautomaten, waar meer tekst op staat. Die tekst moet ik snel lezen, maar dat lukt niet zo*

*goed. En dan staan er mensen achter mij en ben ik angstig. Dan vind ik dat vervelend voor mezelf. Ik kies altijd bedragen die al beschikbaar zijn. Ik toets nooit zelf een bedrag in, omdat ik dit eng vind. Wie weet toets ik dan iets verkeerd in."*

**Er zijn tevens knelpunten waar deelnemers uit alle aandachtsgroepen mee te maken hebben, maar waarvan de consequenties sterk verschillen per aandachtsgroep.**

Zo geven veel mensen uit verschillende aandachtsgroepen aan graag kleine coupures te willen ontvangen uit geldautomaten, maar ontvangen zij vaak vooral EUR 50 biljetten. Voor mensen met een laag inkomen of een licht verstandelijke beperking is dit problematisch, omdat zij soms minder dan EUR 50 op hun rekening hebben staan,

en dan zo niet aan contant geld kunnen komen. Zo geeft een deelnemer met een laag inkomen aan "... ze moeten rekening houden met mensen die niet even 50 euro uit de automaat kunnen halen omdat ze dat gewoonweg niet hebben. Dus ik wil ook kleinere briefjes kunnen pinnen!" Juist deze mensen betalen het liefst met contant geld om hun uitgaven goed bij te kunnen houden. Het verdwijnen van geldautomaten en de sluiting van bankfilialen waar contant geld opgenomen kan worden, is ook vaak als knelpunt genoemd. Dit is vooral problematisch voor mensen met een lichamelijke beperking die moeite hebben met de grotere af te leggen afstand. In lijn hiermee wordt vaak aangegeven dat mensen voor een lege of niet werkende geldautomaat staan.

## Geïnterviewden geven zelf de volgende verbeterpunten aan voor geldopnamen bij geldautomaten:

### Betere service

- Plaats meer biljetten van kleine coupures in geldautomaten, vooral in wijken met veel huishoudens die een laag inkomen hebben;
- Plaats meer geldautomaten, ook binnen bankfilialen;
- Plaats geldautomaten binnen, en scherm ze af omwille van privacy en veiligheid;
- Bied ook lager geplaatste geldautomaten aan, voor kleine mensen en mensen in een rolstoel;
- Plaats ook geldautomaten op plekken met goede parkeermogelijkheid voor mensen in een rolstoel;
- Geef op geldautomaten aan waar de dichtstbijzijnde functionerende en gevulde geldautomaten staan, in geval van storing of lege geldautomaat;
- Maak het mogelijk om ook grote bedragen in kleine coupures op te nemen.

### Betere informatie

- Plaats pictogrammen of foto's op de geldautomaten zodat mensen die geen Nederlands kunnen lezen, kunnen zien welke handelingen zij achtereenvolgens moeten verrichten om contant geld op te nemen;
- Plaats filmpjes, al dan niet in gebarentaal op de geldautomaat of de website, zodat klanten kunnen zien hoe zij contant geld kunnen opnemen, al dan niet met ondertiteling in de door de klant gewenste taal;
- Toon een pictogram op het scherm als een geldautomaat leeg is of storing heeft;
- Bied taalkeuzemogelijkheid bij de geldautomaat zodat de klant instructies in de eigen taal kan lezen.

### Betere inzet technologie

- Zorg dat toetsen goed voelbaar en makkelijk indrukbaar zijn;
- Neem maatregelen tegen lichtinval, zodat het scherm goed afleesbaar blijft;
- Stel een stopknop in, waarmee de klant de handeling kan stopzetten, en zijn pas terugkrijgt;
- Rust geldautomaten standaard uit met een spraakfunctie en/of koptelefoonaansluiting;
- Zorg voor uniformiteit in het ontwerp van geldautomaten.



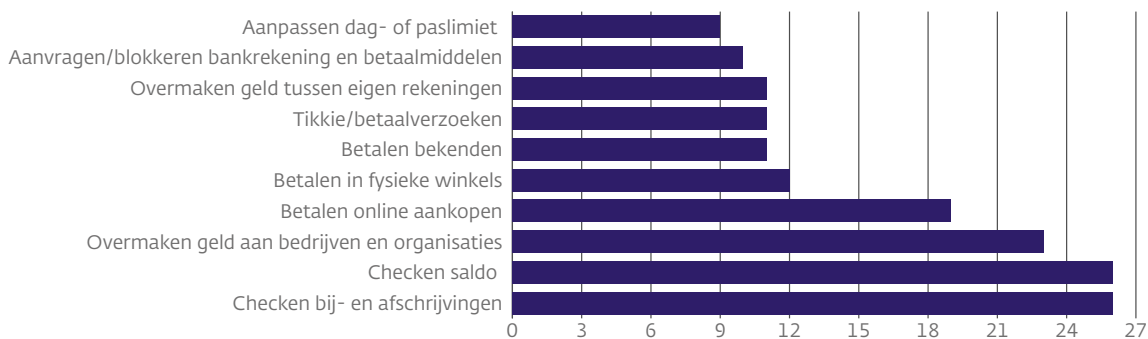
### 5.2.2 Gebruik mobiel bankieren app

**Er zijn grote verschillen in het gebruik van de mobiel bankieren app tussen de geïnterviewden uit verschillende aandachtsgroepen.** Meer dan 90% van de deelnemers aan het onderzoek heeft een smartphone met internetverbinding, en meer dan 70% heeft daarop een mobiel bankieren app. Verreweg de meeste deelnemers met een mobiel bankieren app op hun telefoon gebruiken deze zelfstandig. Het merendeel van hen heeft ook zelf de app op de telefoon geïnstalleerd. Ongeveer één op de acht deelnemers met een mobiel bankieren app geeft aan hulp te krijgen bij het gebruik van de app, en een enkeling heeft het gebruik ervan uit handen gegeven. Degenen die hulp geeft is meestal de partner, of de zoon of dochter van de deelnemer. Zij hebben hen ook vaak geholpen bij het installeren van de mobiel bankieren app. Enkele deelnemers geven aan dat zij hulp krijgen van iemand uit hun vriendenkring of van een maatschappelijke organisatie.

Ook zijn er deelnemers die bij de installatie van de app hulp hebben gekregen van een bankmedewerker. Het gebruik van de mobiel bankieren app is het laagst onder mensen met lage digitale vaardigheden, 75-plussers en mensen afkomstig uit China of Irak.

**Mensen uit alle aandachtsgroepen die mobiel bankieren, gebruiken de app voor het checken van hun saldo en bij- en afschrijvingen.** In veel groepen maken de app-gebruikers hiermee ook geld over aan bedrijven en organisaties en betalen ze er hun online aankopen mee (zie Figuur 5.1). Het aanpassen van de pas- of daglimiet werd het minst genoemd, namelijk in negen van de 27 groepen. Ook het aanvragen of blokkeren van betaalmiddelen via de app komt in weinig groepen voor. Mensen die slecht zien, een beperkte handfunctie, een licht verstandelijke beperking of een laag inkomen hebben, alsmede mensen afkomstig uit Italië of de Nederlandse Antillen gebruiken de meeste mogelijkheden die mobiel bankieren biedt, namelijk acht of meer. Laaggeletterden en mensen geboren in China gebruiken

**Figuur 5.1 Aantal groepen dat gebruik maakt van specifieke diensten bij mobiel bankieren**



de minste mogelijkheden, namelijk vier of minder.

**Zelfstandig gebruik van de mobiel bankieren app is het hoogst onder 65- tot en met 74-jarigen, mensen afkomstig uit Duitsland of de Nederlandse Antillen, en het laagst onder mensen die laaggeletterd zijn, lage digitale vaardigheden hebben of afkomstig zijn uit Marokko of China.** Wanneer zij mobiel bankieren, krijgen zij hulp van anderen, doorgaans hun partner of zoon of dochter, maar er zijn ook mensen die mobiel bankieren geheel aan een ander overlaten.

**Mensen met lage digitale vaardigheden, laaggeletterden en mensen met een beperkte handfunctie geven het vaakst aan helemaal geen gebruik te maken van mobiel bankieren, ook niet met hulp van anderen of via het uit handen geven ervan.** Zij begrijpen de teksten op de app niet, zij zijn bang om fouten te maken en om zo geld te verliezen of zij kunnen vanwege hun beperkte handfunctie de benodigde handelingen niet goed uitvoeren. Een deelnemer met een beperkte handfunctie verwoordt het als volgt: *"Een telefoon heeft een veel te klein schermje om dingen goed op te kunnen lezen, en de toetsen zijn te klein om het in een keer allemaal goed te hebben, en voor je het weet is er iets mis en als je pech hebt verlies je ook nog je geld. Mijn handen zijn niet meer goed, ik heb reuma in mijn handen. Ik heb al moeite genoeg om een appje te sturen, laat staan dat ik nummers kan invullen voor bankzaken."*

**Mensen met een lichamelijke beperking die mobiel bankieren geven ook aan moeite te hebben met de bediening van de app en met de afleesbaarheid ervan, hoewel ook veiligheid een drempel is.** Zo is het voor mensen met een beperkte handfunctie moeilijk om de app of de kleurcodescanner te bedienen omdat zij problemen hebben met de belastbaarheid en coördinatie van hun handen. De vele codes die ingetoetst moeten worden per betaling via de app is voor hen moeilijk, vanwege de kleine knoppen op het scherm. Slechtzienden en ook mensen uit allerlei andere aandachtsgroepen, zoals ouderen, blijken moeite te hebben met de kleine letters en knoppen in de app. Ze geven daarom geregeld aan liever te internetbankieren via de PC of laptop. Dit vinden zij vaak ook veiliger dan mobiel bankieren, omdat zij buitenshuis de internetverbindingen niet vertrouwen. Dit veiligheidsaspect komt in veel groepen naar voren, naast de angst om de mobiele telefoon te kunnen verliezen, en daarmee je geld. Dit verklaart ook waarom mensen die mobiel bankieren, niet alle transacties via de app doen, maar ook op andere manieren hun betalingen en bankzaken regelen.

**Blinden, laaggeletterden en migranten hebben moeite met de hoeveelheid informatie in apps, (de complexiteit van) het taalgebruik in apps en met wijzigingen in het ontwerp.** De spraakfunctie bij mobiel bankieren kan niet goed overweg met de grote hoeveelheid informatie en (overbodige) reclame in sommige mobiel bankieren apps; alles wordt opgelezen, waardoor het voor de gebruiker moeilijk is om de relevante informatie te achterhalen.

Het taalgebruik in de apps is te complex voor laaggeletterden, zij begrijpen daarom niet goed hoe zij de app moeten bedienen, en zijn bang om handelingen verkeerd te doen. Mensen met een migratieachtergrond die de Nederlandse taal niet machtig zijn, begrijpen de instructies in de app vaak ook niet. Sommige deelnemers leren de volgorde van uit te voeren handelingen uit het hoofd, maar lopen tegen problemen aan als de vormgeving van de app verandert. Een probleem dat ook geregeld naar voren komt bij mensen met een lichamelijke beperking en bij mensen die moeite hebben met de Nederlandse taal is de beperkte tijd die beschikbaar is om een handeling te voltooien. Zij halen de voltooiing van een handeling, met de vele tussenstappen, vaak niet binnen de tijdslimiet, en moeten dan geregeld de hele handeling opnieuw doen. Zo meldt een blinde deelnemer: *"De ING app is redelijk toegankelijk. Maar als het te lang duurt dan word je uitgelogd en moet je weer inloggen, dat kost een heleboel tijd. Het voorlezen moet teruggespoeld kunnen worden en dan zou je eigenlijk tegelijkertijd moeten kunnen invoeren. Want als de tijd op is word ik uitgelogd. Ik moet gemiddeld vier tot zes keer opnieuw inloggen vanwege die tijdslimiet."*

**Veel mensen uit de aandachtsgroepen zijn overigens tevreden over de mobiel bankieren app, en de vele mogelijkheden ervan.** De app voorziet bij veel mensen duidelijk in een behoefte om betalingen en bankzaken makkelijk en snel te regelen. Men geeft wel aan graag inzicht te willen hebben in verschillen in functionaliteit tussen internetbankieren en mobiel bankieren. Zo is er onder meer onduidelijkheid over hoeveel geld mensen per dag kunnen besteden met de mobiel bankieren app. Ook heeft men soms moeite om alle mogelijke functies die mobiel bankieren biedt te vinden in de app. Daarnaast zijn er mensen die de mogelijkheden bij mobiel bankieren willen vergroten, zoals het gebruik van creditcardbetalingen, en het geven van printopdrachten via de app. Bij sommige banken zitten deze mogelijkheden al in de app. Verder leven er zorgen bij sommigen over de veiligheid.

## **Geïnterviewden geven zelf de volgende verbeterpunten aan voor de mobiel bankieren app:**

### **Betere service**

- Zorg voor hulp van (gebaren)tolk of bankmedewerker die de taal spreekt van de klant bij vragen over mobiel bankieren;
- Stel bij de klantenservice gespecialiseerde medewerkers aan met kennis over behoeften van klanten in specifieke aandachtsgroepen.

### **Betere informatie**

- Gebruik korte en eenvoudige instructies in de app, vermijd gebruik moeilijke woorden of leestekens;
- Plaats minder reclames en acties in de app;
- Voorzie afbeeldingen en knoppen in de app van labels, zodat de informatie ook als tekst beschikbaar is, en voorgelezen kan worden met de spraakfunctie;
- Bied instructiefilmpjes aan (met ondertiteling) over hoe de mobiele app te gebruiken;
- Bied de app in meerdere talen aan, inclusief taalopties bij instructies voor installatie app;
- Bied lessen in de eigen taal van klanten aan over gebruik mobiel bankieren app.

### **Betere inzet technologie**

- Verminder gebruik verificatiecodes;
- Zorg ervoor dat klanten via spraak opdrachten kunnen geven aan de app, die dan zelf de benodigde handelingen verricht;
- Zorg voor voldoende tijd, zodat klanten alle handelingen kunnen verrichten;
- Zorg ervoor dat als de app de handeling afbreekt, de klant na opnieuw inloggen terugkeert bij de handeling waar hij me bezig was;
- Bied klanten de mogelijkheid om de tekst op het scherm te vergroten;
- Behoud bestaande readers of kom met een geschikt alternatief voor mensen die moeite hebben met gebruik van QR-scanners.

### **Algemeen**

- Verbeter de vindbaarheid van alle functies in mobiel bankieren app;
- Zorg ervoor dat bij updates de bediening van de app zo min mogelijk verandert;
- Maak de daglimiet zichtbaar in mobiel bankieren app;
- Zorg dat klanten meerdere opdrachten in een keer kunnen verzenden, met één code in plaats van afzonderlijke codes.



### 5.2.3 Betalen van aankopen in een fysieke winkel

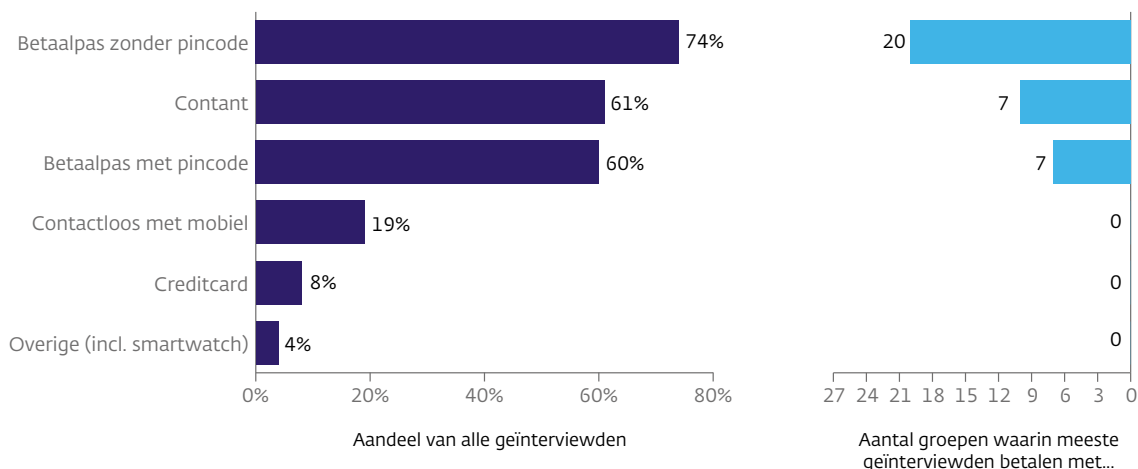


**Vrijwel alle geïnterviewden, betalen hun aankopen in winkels zelf, zonder hulp van anderen.** Zij doen dit dan ook geregeld, veelal meerdere keren per week of dagelijks. De meesten betalen hun aankopen contactloos met hun betaalpas, bij voorkeur zonder invoering van de pincode (zie Figuur 5.2). In twintig groepen is contactloos betalen met de betaalpas, zonder pincode het vaakst genoemde betaalmiddel dat de deelnemers gebruiken om in winkels te betalen.<sup>15</sup> Veel van hen gebruiken daarnaast ook contant geld, maar niet allemaal. In tien groepen is contant geld het meest genoemde gebruikte betaalmiddel. Voor geïnterviewden zonder internet of smartphone, met een laag inkomen, of afkomstig uit Turkije en Marokko is contant geld geregeld het belangrijkste betaalmiddel. Iemand die een laag inkomen

heeft, licht zijn voorkeur toe: *“Ik betaal meestal contant, omdat ik dan overzicht houd. Ik ben bang dat ik het anders niet red op de rekening”*, en een ander geeft aan: *“Ik wil contant kunnen betalen want dan heb ik het geld in mijn hand en weet ik zeker dat ik niet voor paal aan de kassa sta als ik te weinig saldo heb.”* De meeste blinde en zeer slechtziende deelnemers en deelnemers afkomstig uit Duitsland en het VK betalen al hun aankopen met hun betaalpas. Er zijn weinig deelnemers die winkelaankopen betalen met hun smartphone, maar het zijn er wel meer dan de creditcardgebruikers.

**Een deel van de geïnterviewden met een beperkte handfunctie geeft aan hulp te krijgen bij het afrekenen van aankopen in winkels, of dit geheel aan iemand anders over te laten.** Het is voor hen moeilijk om zelf alle handelingen uit te voeren die nodig zijn om te kunnen betalen met contant geld

Figuur 5.2 Gebruik van betaalmiddelen in winkels



<sup>15</sup> De som van de groepen is hoger dan 27, omdat in sommige groepen sprake is van een gelijk aantal gebruikers van de meest gebruikte betaalmiddelen.

of de betaalpas. De smartphone biedt geen soelaas, want die is veel te groot en te zwaar om te hanteren, en vergt bovendien een goede handcoördinatie. Die hebben deze mensen niet, wat het intoetsen van pincodes moeilijk voor hen maakt.

**Geïnterviewden met een lichamelijke beperking ervaren verschillende problemen bij het betalen in winkels.** Zo kunnen de deelnemers die in een rolstoel of scootmobiel zitten vaak niet goed bij de betaalautomaat, omdat deze te hoog staat. Eén deelnemer betaalt dan contant, terwijl hij liever zou pinnen. Ook is er soms te weinig ruimte in de rij voor de kassa voor de scootmobiel of rolstoel. Deelnemers die blind of (zeer) slechtziend zijn kunnen het scherm van de betaalautomaat niet goed aflezen, vanwege te kleine letters en onvoldoende contrast. Ze weten niet wanneer zij een handeling moeten uitvoeren, of wanneer een betaling is afgerond. Ook is vaak niet duidelijk waar ze hun betaalpas tegen de betaalautomaat moeten houden, omdat dit verschilt per automaat. Deelnemers die blind, zeer slechtziend of laaggeletterd zijn, geven verder aan dat het moeilijk voor hen is om verschillende betaalpassen die ze hebben van elkaar te onderscheiden. Dat is onhandig, omdat deze passen verschillende pincodes hebben.

**Er is onduidelijkheid waarom men bij contactloos betalen met de betaalpas in winkels af en toe een pincode moet invoeren.** Geïnterviewden in veel aandachtsgroepen, inclusief verscheidene deelnemers afkomstig uit andere landen, begrijpen niet waarom zij dit moeten doen. Is hun pas

defect? Houden zij de pas niet goed tegen de betaalautomaat? Is er iets misgegaan? Dit zijn voorbeelden van vragen die dit oproept. Ook zijn er deelnemers die graag de limiet willen verhogen, zodat zij minder vaak een pincode hoeven op te geven. Een wat oudere deelnemer afkomstig uit Indonesië maakt zich zorgen over of hij in de toekomst wel goed kan omgaan met pincodes: *"Ik ben bezorgd over mijn leeftijd en vergeetachtigheid. Hoe kan ik dan de betalingen doen, als ik vergeetachtig word?"*

**De meeste migranten ervaren weinig tot geen knelpunten bij het betalen in winkels.** Enkele geïnterviewden afkomstig uit België en Polen geven aan soms problemen te hebben met de acceptatie van hun buitenlandse betaalpas.

**Zorgen om de veiligheid, angst om fouten te maken en tevredenheid over de betaalpas en contant geld als betaalmiddel zijn de belangrijkste redenen om niet met de smartphone te betalen in winkels.** Deze redenen worden door deelnemers in vrijwel alle aandachtsgroepen genoemd. Er is veel angst voor onveilige internetverbindingen buitenshuis, of voor diefstal van hun smartphone, waardoor zij niet meer zouden kunnen betalen, of dat anderen dan betalingen met hun smartphone kunnen doen of geld van hun rekening kunnen halen. Een deelnemer afkomstig uit het VK licht toe: *"Ik ben hierop tegen, ik vind het onbetrouwbaar, het heeft alles met de veiligheid te maken. Mijn telefoon kan ik makkelijk kwijtraken. Mijn computer raak ik nooit kwijt. Ik kom uit de computerwereld, ik was Hoofd Automatisering bij het leger. Ik weet daarom dat het ernstig fout*

*kan gaan qua veiligheid. En ik heb het niet nodig."*

En iemand met lage digitale vaardigheden zegt: *"Ik vind het niet veilig. Hackers kunnen altijd meer dan het gewone systeem. Ik vertrouw mezelf er ook niet mee want ik tik zo vaak de verkeerde toets aan."*

**Veel deelnemers geven ook aan dat zij de betaalpas veel handiger en handzamer in gebruik vinden dan de smartphone.** Iemand

met een beperkte handfunctie zegt: *"Mijn telefoon is te groot en lomp en zwaar om steeds aan te geven, bankkaartje is veel makkelijker."*

Ook omdat zij hun smartphone niet altijd bij zich hebben. Geïnterviewden weten vaak ook niet hoe zij met een smartphone in een winkel kunnen betalen, of kunnen de instructies op de smartphone niet lezen. Dit kan komen doordat ze de tekst op het scherm niet goed kunnen zien (slechtziende deelnemers) of niet begrijpen wat er staat (deelnemers afkomstig uit China en Turkije). Er zijn ook deelnemers die wel degelijk met hun smartphone hebben betaald in winkels, maar daarvan zijn afgestapt. Ze vonden het veel te gemakkelijk gaan, en wantrouwden de veiligheid.

## Geïnterviewden geven zelf de volgende verbeterpunten aan voor betalen in winkels:

### Betere service

- Zorg voor een kapje bij betaalautomaten, omwille van de privacy;
- Maak meer ruimte in de rij voor de kassa voor mensen met rollators en rolstoelen;
- Gebruik draadloze betaalautomaten, die aan klanten gegeven kunnen worden;
- Geef verschillend gekleurde betaalpassen uit, dit helpt bij het gebruik van de juiste pincode als je meerdere passen hebt;
- Plaats een sticker of rand op betaalpas, zodat verschillende betaalpassen op tast van elkaar te onderscheiden zijn.

### Betere informatie

- Maak met plaatjes bedieningswijze betaalautomaat duidelijk;
- Gebruik eenvoudige taal bij betaalautomaten en smartphones;
- Geef taalopties bij betaalautomaten en bij contactloos betalen met smartphones;
- Vermijd dat spraaksoftware privacy gevoelige informatie voorleest;
- Geef een toelichting waarom bij contactloos betalen de pincode soms toch nodig is.

### Betere inzet technologie

- Zorg voor een groter en meer contrastrijk scherm op betaalautomaten, voor betere zichtbaarheid tekst en cijfers;
- Behoud geluidsignalen als er van de klant een handeling wordt verwacht, of de betaling is afgerond;
- Zorg voor meer uniformiteit betaalautomaten (waar moet je je pas houden e.d.);
- Gebruik biometrie (vingerafdruk of gezichtsherkenning) om betalingen te accorderen in plaats van de pincode.

### Algemeen

- Blijf in alle winkels betalingen met contant geld en de betaalpas accepteren;
- Bied de mogelijkheid aan om limiet contactloos betalen zelf (neerwaarts) bij te stellen;
- Accepteer buitenlandse betaalpassen.

### 5.2.4 Betalen aan vrienden, familie, bekenden of collega's

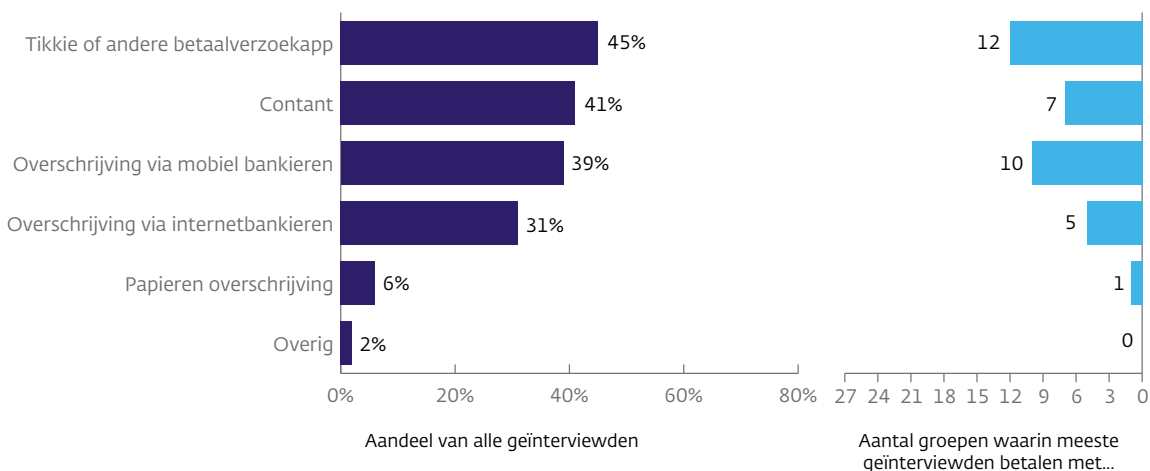


**Sommige, maar lang niet alle, geïnterviewden zonder internet of smartphone, met een beperkte handfunctie of licht verstandelijke handicap, die laaggeletterd zijn, een niet-westerse migratieachtergrond hebben of 75 jaar of ouder zijn, vragen (af en toe) hulp aan hun partner of ander gezinslid bij het geven of overmaken van geld aan bekenden.** Soms laten zij dit volledig aan anderen over of doen dit überhaupt niet. Vrijwel alle geïnterviewden uit de andere aandachtsgroepen doen dit geheel zelfstandig en zijn hier tevreden over. Tikkie of een andere type betaalverzoek is het meest genoemde betaalmiddel, gevolgd door het geven van contant geld, het overschrijven van geld via mobiel bankieren of via internetbankieren (zie Figuur 5.3). In één groep – de mensen zonder internet of smartphone – zijn papieren overschrijvingskaarten het meest genoemde betaalmiddel voor het overmaken van geld aan bekenden.

### Geïnterviewden met een (fysieke) beperking lopen tegen verschillende problemen aan.

Deelnemers die blind of zeer slechtziend zijn, hebben problemen met het op tijd afronden van betalingen vanwege de tijdslimiet, en de vele codes die ingetoetst moeten worden, af te lezen vanaf verschillende apparaten of apps. Ook ondervinden zij problemen bij het navigeren in de internetbankieromgeving, omdat deze veel (niet relevante) informatie bevat en hun spraaksoftware alles opleest. Een slechtziende deelnemer heeft moeite met het gebruik van internetbankieren, vanwege de kleine letters op het scherm. En iemand met een beperkte handfunctie kan niet overweg met de Rabo Scanner. Hij kan deze niet goed richten en hij vindt het moeilijk om de vele, lange codes in te toetsen. Er zijn overigens ook deelnemers – al dan niet met een fysieke beperking – die liever geld overmaken aan een bekende via internetbankieren dan via mobiel bankieren of Tikkie vanwege het

Figuur 5.3 Gebruik van betaalmiddelen voor betalingen aan vrienden, familie, bekenden en collega's



rote scherm en het gevoel van veiligheid en controle dat binnenshuis gebruik van de eigen PC met eigen internetverbinding biedt.

**Digitale betaalmethoden blijken een uitdaging voor veel geïnterviewden met lage digitale vaardigheden of die laaggeletterd zijn.** De snelheid waarmee Tikkie-transacties en overboekingen via internet- of mobiel bankieren moeten plaatsvinden, de moeilijke taal en de vele informatie in digitale omgeving, tezamen met het gebruik van complexe verificatiemethoden en soms lange codes die moeten worden ingevoerd, maakt dat veel deelnemers de voorkeur geven aan contant geld en papieren overschrijvingen. Een deelnemer met lage digitale vaardigheden die internetbankiert, heeft problemen met de in zijn ogen onlogische opbouw van de namen van begunstigen in zijn internetbankieromgeving.

**Geïnterviewden met een migratieachtergrond ondervinden soms knelpunten bij het overmaken van geld naar het buitenland vanwege de taal en ingewikkelde verificatieprocedures.** Het overboeken van geld naar bekenden buiten het eurogebied is wat moeilijker dan binnen het eurogebied vanwege een andere bankrekeningnummersystematiek, en tezamen met de steeds complexer wordende verificatieprocedures zou het goed zijn als rekeninghouders instructies in de eigen taal zouden kunnen lezen. Hierdoor zouden sommige deelnemers die nu hulp nodig hebben bij het overboeken van geld, het zelf kunnen gaan doen. Deelnemers met een migratieachtergrond hebben ook

moeite met de hoeveelheid informatie over acties en dergelijke in de internet- of mobiel bankieromgeving, dit leidt tot onoverzichtelijkheid. Ook geven ze aan dat de verwerking van niet-euro betalingen traag is, en hoge kosten met zich meebrengt. Verder merkt een deelnemer die in België geboren is op dat hij geen geld kan overmaken naar familie in Frankrijk via mobiel bankieren, maar wel via internetbankieren. Tot slot, deze mensen maken (soms hoge) bedragen over naar hun familie in het buitenland. Hierbij stuiten zij op limieten in de mobiel bankieromgeving, waardoor zij over moeten gaan op het overmaken van geld via internetbankieren.

**De meeste geïnterviewden die betaalverzoekdiensten zoals Tikkie gebruiken zijn erg tevreden, maar er is ruimte voor verdere verbetering.** Volgens een 75-plusser is: *"Tikkie een fantastische dienst"* en een deelnemer afkomstig uit Turkije geeft aan het prettig te vinden dat hij een herinnering ontvangt van Tikkie wanneer er nog niet betaald is. Over het algemeen zijn de deelnemers met een migratieachtergrond die digitale betaalmethoden gebruiken enthousiast over betaalverzoekdiensten, zoals Tikkie. Een deelnemer uit België zou graag zien dat Tikkie ook buiten Nederland gebruikt zou kunnen worden, omdat het zo prettig werkt. Een deelnemer van Surinaamse afkomst geeft overigens aan dat Tikkie in het Surinaams 'jatten' betekent, wat 'Tikkie' een negatieve connotatie kan geven aan mensen afkomstig uit Suriname. Deelnemers afkomstig uit Suriname blijken ook iets vaker aan te geven geld aan bekenden over te maken via mobiel- of internetbankieren

dan via Tikkie. Verscheidene geïnterviewden geven aan dat zij graag zouden zien waarvoor zij een Tikkie hebben betaald, voor hun administratie. Nu staat alleen het bedrag vermeld en het rekeningnummer van de begunstigde. Ook blijken niet alle deelnemers op de hoogte te zijn welke partijen er achter Tikkie zitten, en is er soms argwaan over het verdienmodel achter Tikkie. Verder geven meerdere mensen aan dat betalen met Tikkie wel heel makkelijk gaat, en hebben sommigen zorgen of het geld wel naar de juiste persoon gaat, want dat is moeilijk te zien als je een Tikkie ontvangt als betalende partij.

**De meeste mensen die geen geld overmaken naar bekenden via digitale betaalmiddelen zijn tevreden met het gebruik van contant geld en papieren overschrijvingen, weten niet hoe zij digitaal geld kunnen overmaken en zijn daarom bang om fouten te maken en vinden digitale methoden – vooral mobiel bankieren en Tikkie – niet veilig.** Zo is een laaggeletterde bang om fouten te maken met Tikkie *“tik ik per ongeluk niet te veel nullen in?”* Er zijn ook mensen die nu nog op traditionele wijze geld overmaken aan bekenden, maar openstaan voor digitalisering. Zo zegt een persoon met een niet-westerse migratieachtergrond: *“Ja, ik wil weten hoe de wereld om mij heen aan het lopen is. Ik vind het niet prettig dat ik achter aan het lopen ben. Alles wat digitaal moet, gaat heel snel en de instructies zijn heel kort te zien en niet breed genoeg uitgelegd, dus ik zou het goed vinden als de instructies duidelijker en beter geschreven zijn en in meerdere talen beschikbaar.”*

## **Geïnterviewden geven zelf de volgende verbeterpunten aan voor betalen aan vrienden, familie, bekenden en collega's:**

### **Betere service**

- Zorg voor een snellere verwerking van papieren en internationale betaalopdrachten;
- Houd het mogelijk om papieren betaalopdrachten te gebruiken.

### **Betere informatie**

- Maak dag- en/of wekelijks per betaalrekening zichtbaar;
- Zorg voor een logische volgorde in het overzicht met namen van begunstigden in internetbankieren;
- Bied bij Tikkie-betalingen ook een veld aan voor omschrijving reden betaling en vermeld deze op het rekeningafschrift;
- Gebruik eenvoudiger taal bij instructies voor internetbankieren, mobiel bankieren en Tikkie;
- Verhoog de overzichtelijkheid van het scherm bij internetbankieren en mobiel bankieren: toon minder tekst over acties en reclame;
- Bied aparte, aangepaste pagina's voor internetbankieren op de bankwebsite, die geschikt zijn voor spraaksoftware, en waarin de handelingen uitgeschreven staan hoe je bijvoorbeeld online moet betalen;
- Bied taalopties aan (tekst en spraak) in de moedertaal van bankklanten in internet- en mobiel bankieren;
- Geef duidelijk aan of een betaling die via Tikkie of betaalverzoek is binnengekomen wel of niet is afgerond;
- Maak informatie beschikbaar over werking en de mogelijkheden van Tikkie en betaalverzoeken (inclusief verdienmodel, privacy).

### **Betere inzet technologie**

- Zorg ervoor dat bij mobiel betalen men meerdere transacties tegelijkertijd met één pincode kan accorderen;
- Zorg ervoor dat klanten via stem, gezicht of vingerafdruk betalingen kunnen accorderen, en via spraak betaalopdrachten kunnen geven;
- Zorg voor voldoende tijd om handelingen te voltooien in internetbankieromgeving;
- Maak het binnen mobiel bankieren mogelijk om niet zelf altijd de naam en rekeningnummer van de begunstigde te moeten invoeren.

### **Algemeen**

- Zorg ervoor dat bankwebsites voldoen aan geldende toegankelijkheidsstandaarden;
- Zorg voor een veiligheidscheck in Tikkie dat het geld naar de juiste persoon wordt overgemaakt;
- Maak Tikkie en andere betaalverzoekmogelijkheden geschikt voor betalingen aan bekenden buiten Nederland;
- Maak het mogelijk om hoge bedragen naar begunstigden in het buitenland over te maken via mobiel bankieren.



## 5.2.5 Betalen van aankopen in een webwinkel



**Zelfstandig aankopen betalen in een webwinkel is voor lang niet iedereen een vanzelfsprekendheid.** Geïnterviewden uit tal van aandachtsgroepen doen dit met hulp van anderen, hebben het uit handen gegeven of winkelen niet online. Geen van de geïnterviewden zonder internet of smartphone winkelt online. Het zelfstandig betalen van aankopen in een webwinkel wordt relatief weinig gedaan door geïnterviewden met lage digitale vaardigheden, geïnterviewden die laaggeletterd zijn en geïnterviewden met een licht verstandelijke beperking of een niet-westerse migratieachtergrond. Alleen bij de geïnterviewden met een mobiliteitsbeperking, geïnterviewden tussen de 65 en 74 jaar en geïnterviewden die in België of het VK zijn geboren betaalt iedereen zonder hulp online aankopen.

**Er zijn verschillende redenen om niet online te winkelen of hulp in te schakelen bij het doen van aankopen in een webwinkel.** Zo wil een deel van de geïnterviewden niet met internet werken en is er veel wantrouwen ten aanzien van de digitale wereld. Dit geldt het sterkste voor de geïnterviewden uit de groep zonder internet of smartphone en de groep met lage digitale vaardigheden. Een deelnemer met lage digitale vaardigheden zegt: *“Er kan niks verbeterd worden. Internet is gewoon niet geschikt: je krijgt het nooit veilig genoeg! Dus je moet kunnen blijven betalen buiten het internet om.”* Een deelnemer met een Chinese migratieachtergrond zegt: *“Ik wil sowieso al geen aankopen meer doen online, ook niet met hulp, omdat ik vind dat er teveel*

*oplichters op het internet zijn.”* Ervaringen en verhalen over oplichting zorgen ervoor dat men niet online winkelt. Een andere reden om niet online te winkelen is dat er geen aanleiding is; in fysieke winkels is er voldoende aanbod, het is fijn het product echt te kunnen zien voor aankoop en men wil dat deze mogelijkheid blijft bestaan. Ook speelt bij sommige geïnterviewden de angst om online te makkelijk geld uit te geven. Daarnaast zijn er geïnterviewden die heel bang zijn om fouten te maken en geld te verliezen en die aangeven dat online winkelen zonder hulp niet lukt. Dit speelt bijvoorbeeld sterk bij laaggeletterden, maar wordt ook door deelnemers met een migratieachtergrond genoemd. De taal vormt een barrière. Ter illustratie, een laaggeletterde zegt: *“Het lukte me niet; de bank accepteerde het bedrag niet. Dan moet je een of ander kenmerk intoetsen en dat is voor laaggeletterden een ramp. Ik mis dan plaatjes, er staat dan teveel tekst of er staan teveel woorden bij.”* Geïnterviewden die niet afhankelijk willen zijn van anderen winkelen niet online.

**Een deel van de geïnterviewden vindt het jammer dat ze niet zelfstandig online kunnen winkelen.** Een deelnemer uit de groep zonder internet of smartphone zegt: *“Ik weet wat ik in huis haal. Maar ik voel me wel klemgezet door het feit dat ik soms iets niet in een fysieke winkel kan kopen en het online moet doen. Zo word ik gedwongen om online te kopen met hulp van iemand en afhankelijk te worden. Ook vind ik het niet fijn dat ik de beweging van online winkelen aanmoedig, want ik zou liever willen dat de fysieke winkels blijven bestaan.”* Een deelnemer met een licht verstandelijke

bepersking zegt: *"Online betalen is moeilijk, want ik snap het internet niet. Laatst was ik in een winkel en toen moest ik het toch online gaan kopen en dan word ik heel boos want dan zetten ze me buitenspel."*

**Tot slot zijn er geïnterviewden die wel willen winkelen in een webshop maar het lastig vinden en zich niet veilig en vaardig genoeg voelen.** Zij zijn gebaat bij stap voor stap uitleg door iemand die naast hen zit. Een deel van de geïnterviewden heeft nooit geleerd om online betalingen te doen.

**Hoewel de meeste geïnterviewden enthousiast zijn over de verschillende manieren van online betalen, zijn er ook geïnterviewden die problemen ervaren.**

Velen zijn enthousiast over betalen met iDEAL, maar er zijn ook geïnterviewden die deze betaalwijze te lastig vinden. Geïnterviewden in diverse groepen – bijvoorbeeld mensen met een laag inkomen – zouden het fijn vinden als de optie om achteraf te betalen vaker geboden wordt. En er is behoefte aan een makkelijke, dezelfde manier om wereldwijd te betalen, voor onder andere deelnemers met een migratieachtergrond. Wat voor de één handig is, kan voor de ander lastig zijn. Zo geeft een deelnemer uit de groep blinden en zeer slechtzienden aan: *"Het zou helpen om een alternatief te hebben voor de QR-code voor iDEAL, want het is lastig om te scannen als je blind bent omdat je niet precies weet waar hij zit."*

**Geïnterviewden dragen verschillende verbeterpunten aan.** Zo kan technologie beter worden ingezet om online winkelen te vereenvoudigen, bijvoorbeeld door spraak vaker in te zetten en opties in te bouwen zodat mensen meer tijd krijgen voor handelingen. Dit vinden bijvoorbeeld laaggeletterden en mensen met een beperkte handfunctie fijn. Een laaggeletterde geeft aan: *"Ik vind het doodeng. Je moet toch nogal een aantal handelingen doen. Zodra je getallen moet invoeren, krijg ik niet de indruk dat er genoeg tijd voor is. Ik ben dan te haastig en maak eerder fouten. Ik weet niet hoeveel tijd ik precies krijg, maar als ik zeker weet dat het rustig kan, in mijn eigen tempo, dan zou het prima zijn. Ik voel die tijdsdruk. Want als het te lang duurt, dan moet je weer opnieuw beginnen."* Diverse groepen zijn gebaat bij uitleg met plaatjes en minder met tekst. Een deelnemer met een Chinese migratieachtergrond geeft de behoefte als volgt aan: *"Duidelijke plaatjes, kleine stapjes, makkelijke taal, goede lay-out om het overzicht te bewaren, misschien iets van pop-ups zodat er niks onverwachts gebeurt."*

## Geïnterviewden geven zelf de volgende verbeterpunten aan voor het betalen van aankopen in een webwinkel:

### Betere informatie

- Zorg dat er geen onnodige tekst op de webpagina staat;
- Zorg dat de naam van het bedrijf waar je iets koopt altijd overeenkomt met de naam die bij de betaling staat;
- Zorg voor statistieken over welke webshops veilig zijn en welke niet;
- Zorg voor uitleg met plaatjes en minder met tekst.

### Betere inzet technologie

- Zorg voor een alternatief voor het scannen van QR-codes;
- Zorg dat alle knoppen op de website gelabeld zijn;
- Zorg dat rekeningnummers te kopiëren en plakken zijn in de app;
- Benut automatisch invullen optimaal;
- Zorg voor voldoende tijd om handelingen te verrichten;
- Zorg dat er zo min mogelijk handelingen nodig zijn om een betaling te doen;
- Zorg dat klanten meerdere rekeningen met één code kunnen betalen;
- Zorg dat klanten een online aankoop kunnen doen door middel van spraak;
- Stem de vorm van de uitleg af op de klant;
- Leg de stappen die genomen moeten worden uit met spraak;
- Geef duidelijk aan of een betaling wel of niet is afgerond;
- Zorg dat er maar één apparaat nodig is om online te betalen;
- Zorg voor zo min mogelijk in te vullen codes;
- Zorg dat identificatie via vingerafdruk mogelijk is.

### Algemeen

- Zorg dat betalen met pinpas bij bezorging of betalen met papieren overschrijfskaart altijd mogelijk is;
- Voorkom updates die de omgeving veranderen;
- Zorg voor één makkelijke, dezelfde manier om wereldwijd te betalen.



### 5.2.6 Geld overmaken aan een winkel, bedrijf of organisatie

**In een meerderheid van de aandachts-groepen zitten mensen die niet zelfstandig geld overmaken aan een winkel, bedrijf of organisatie.** Vooral geïnterviewden met een licht verstandelijke beperking en deelnemers met een Chinese, Marokkaanse of Syrische migratieachtergrond worden geholpen bij deze activiteit. Het gaat in iedere groep om maximaal de helft van de geïnterviewden. Deelnemers uit de volgende groepen maken allemaal zelfstandig geld over aan een winkel, bedrijf of organisatie: slechtziend, slecht ter been, ouderen, geboren in België, Duitsland, het VK of Suriname.

**Digitale manieren om geld over te maken aan een winkel, bedrijf of organisatie zijn een uitkomst voor sommige geïnterviewden.** Een slechtziende deelnemer zegt bijvoorbeeld: *“Online kan ik mijn betalingen beter uitvoeren, want daar kan ik gebruik maken van braille en de voorleesfunctie.”* Sommige laaggeletterden vinden automatische incasso's handig, omdat ze dan minder last hebben van moeilijke teksten. En iemand die in China geboren is zegt dit: *“De politie stuurde mij laatst een boete met een papieren Acceptgiro. Dat vind ik ouderwets en ik heb de boete met internetbankieren betaald. Ik vind dat organisaties, zeker overheidsinstanties, geen papieren betalingsopdrachten zouden moeten sturen, dat is ouderwets en milieuvriendelijk.”*

**Daarentegen zijn er geïnterviewden waarvoor digitale manieren om geld over te maken te grote uitdagingen vormen.** Zo zegt iemand die in Marokko geboren is:

*“Ik kan het niet, ik ben bang dat ik fouten maak en dat het geld naar de verkeerde kant gaat. Ik heb het ook nooit gedurfd, want met geld ben ik altijd voorzichtig. Doordat jullie kantoren sluiten ben ik altijd genoodzaakt om naar een bekende te gaan en velen hebben tegenwoordig geen tijd meer. Soms komt het dan weleens voor dat rekeningen iets te laat betaald worden. Ik zou het graag willen, en iemand zou me dan moeten leren hoe het tegenwoordig werkt. Want ik kan het zelf niet. Ik ben laag opgeleid en heb ook veel moeite met de taal. En in Marokko hebben we dat allemaal niet dus ik heb het nooit geleerd.”*

**Verdergaande digitalisering zal gepaard gaan met een afname van de zelfstandigheid, waarover een deel van de deelnemers zich druk maakt.** Onder sommige mensen zonder internet of smartphone leven zorgen over het verdwijnen van de Acceptgiro. Het zorgt bij drie van deze geïnterviewden zelfs voor paniek, want zij weten niet hoe zij in de toekomst rekeningen moeten betalen.<sup>16</sup> Met name geïnterviewden zonder internet of smartphone en geïnterviewden met lage digitale vaardigheden geven aan veel gebruik te maken van papieren betaalopdrachten en Acceptgiro. Redenen om geen gebruik te maken van iDEAL, internetbankieren of mobiel bankieren zijn: het is te lastig, angst voor misbruik en gebrek aan vertrouwen. Een deelnemer met lage digitale vaardigheden zegt bijvoorbeeld: *“Het is allemaal veel te complex en ik wil het ook echt niet meer leren. Ook met al die wachtwoorden. Dat werkt niet voor mij.”* En iemand met een beperkte handfunctie geeft aan: *“Ik spaar elke maand al mijn rekeningen op en dan ga ik naar het bankkantoor. Vroeger was dat wat dichterbij,*

<sup>16</sup> Het is niet duidelijk of deze geïnterviewden de Acceptgiro en de papieren overschrijvingsformulier met elkaar verwisselen. De Acceptgiro verdwijnt in 2023, maar de papieren overschrijving niet.

*nu moet ik ernaartoe met de tram. In het bankkantoor staat een computer waarmee ik naar de site van de bank ga en alles overmaak via internetbankieren. Ik ga naar de bank toe omdat ik zelf zo'n apparaat niet heb. Maar ook omdat de mensen bij de bank mij eventueel kunnen helpen met het intypen van cijfers en codes. Er hoeft niks verbeterd te worden, want zo werkt het wel. Ik maak me alleen zorgen, want als het moment komt dat ik niet meer mobiel ben, hoe moet ik dan mijn rekeningen betalen?"*

**Er zijn diverse redenen om hulp van anderen in te schakelen bij het overmaken van geld aan een bedrijf, winkel of organisatie.**

Tal van deelnemers vinden het te lastig om het zelf te doen en dat er te weinig tijd is om nummers in te toetsen. Ze zijn bang om (weer) fouten te maken, zijn niet opgegroeid met digitale manieren van betalen of vinden het lastig om teksten in de Nederlandse taal te lezen of kunnen helemaal niet lezen. Zo geeft een dove deelnemer aan de geschreven Nederlandse taal onvoldoende te beheersen om het zelf te kunnen doen en een Syrische deelnemer dat hij niets van technologie snapt en hiermee niet is opgegroeid. Ook gemakzucht en geen wil om het te leren worden genoemd als redenen om iemand anders het te laten doen. Bij geïnterviewden met een migratieachtergrond is het soms simpelweg zo gelopen omdat ze bij aankomst in Nederland de taal nog niet beheersten. Tot slot zijn er ook geïnterviewden die het betalen van rekeningen uit handen hebben gegeven omdat zij niet goed met geld om kunnen gaan of in de schuldsanering zitten. De afhankelijkheid van anderen zorgt dat er goed gepland moet worden. Sommigen zouden het wel zelf willen leren.

**Er zijn verschillende problemen bij het geld overmaken aan een winkel, bedrijf of organisatie.**

Soms is de verwerking van Acceptgiro's en papieren overschrijvingen niet goed, vindt deze helemaal niet plaats of worden bedragen dubbel afgeschreven. Verder worden genoemd: te hoge kosten van papieren overschrijvingen, een lange verwerkingstijd, onduidelijkheid over welk bedrijf het geld af gaat schrijven en het onhandig vinden dat er meerdere apparaten gebruikt moeten worden. Een Turkse deelnemer zegt: *"E.dentifiers, Raboreaders en dat soort dingen moeten uitgefaseerd worden. Vervangen door meer klantvriendelijker methoden."* Een deelnemer die laaggeletterd is zegt: *"Ze moeten duidelijker aangeven wat je waar moet intypen. Op de brief staat kenmerk ed, in het scherm staat het net anders. Dit is verwarrend. Dan bel ik naar de bank om te vragen hoe het precies moet."* Deelnemers met een migratieachtergrond geven aan dat het internationale betalingsverkeer verbeterd kan worden. Zo zegt iemand van Belgische komaf te maken te hebben gehad met IBAN-discriminatie: *"Er moet meer besef zijn van internationaal betalingsverkeer, zeker in deze tijd. Het gros van de mensen heeft natuurlijk een Nederlands bankrekeningnummer. Maar binnen de EU zou je gewoon een buitenlands rekeningnummer moeten kunnen gebruiken. Een grondrecht! Er zou ook geen technische belemmering moeten zijn. Het feit dat een rekeningnummer start met 'BE' zou geen probleem moeten zijn."* En iemand die in het VK geboren is zegt: *"Internationaal betalingsverkeer moet beter gestandaardiseerd en geverifieerd worden, waardoor ook internationale betalingen bij kleinere bedrijven makkelijker en veiliger zijn."*

## Geïnterviewden geven zelf de volgende verbeterpunten aan voor het geld overmaken aan een winkel, bedrijf of organisatie:

### Betere service

- Zorg voor betere, klantvriendelijkere hulp als het niet zelfstandig lukt;
- Verkort de wachttijden om een afspraak te krijgen bij een bankfiliaal;
- Probeer je beter in te leveren in de klant en help angsten overwinnen;
- Leg alles in een laag tempo uit met veel herhaling;
- Verlaag de kosten van papieren overschrijvingen;
- Zorg voor een kortere verwerkingstijd.

### Betere informatie

- Geef duidelijker aan wat waar moet worden ingevuld;
- Zorg dat de termen in de factuur en op het scherm overeenkomen;
- Zorg dat het duidelijk is welk bedrijf het geld gaat afschrijven;
- Zorg voor een beter overzicht van de automatische incasso's, informatie over het moment van afschrijven en door welk bedrijf, verandering in het bedrag en hoe automatische incasso's stop te zetten;
- Stuur elk jaar een update van de automatische incasso's en zorg dat de klant duidelijk aan kan geven welke door moeten blijven lopen en welke niet.

### Betere inzet technologie

- Voorkom lange cijferreeksen of zorg dat deze standaard wat langzamer kunnen worden uitgesproken dan de rest van de tekst;
- Zorg dat er minder codes ingevuld hoeven te worden;
- Bedenk alternatieven voor het gebruik van wachtwoorden;
- Zorg dat je maar één apparaat nodig hebt om in te loggen;
- Zorg voor beter leesbare tekst op apparaten;
- Zorg dat alle rekeningen in één keer kunnen worden betaald;
- Zorg dat er meer tijd is voor handelingen;
- Maak het eenvoudiger om fouten te herstellen;
- Zorg dat altijd automatisch gecontroleerd wordt of het rekeningnummer overeenkomt met het bedrijf;
- Zorg voor een beter gebruik van kleuren: groen als je iets ontvangt en rood als je iets moet betalen;
- Zorg voor identificatie via vingerafdruk;
- Gebruik vaker QR-codes, zodat de klant geen factuurgegevens hoeft in te typen.

### Algemeen

- Zorg voor meerdere niet-digitale alternatieven zoals telefonisch geld overschrijven;
- Verbeter het internationale betalingsverkeer.

### 5.2.7 Aanvragen, activeren en blokkeren van betaalpas of creditcard



**Vergeleken met andere basisbetaaldiensten is de zelfstandigheid bij het aanvragen, activeren en blokkeren van een betaalpas of creditcard laag.**

De zelfstandigheid is met name laag bij deelnemers die doof of zeer slechthorend zijn, deelnemers met een licht verstandelijke beperking en deelnemers die in China, Marokko, Irak of Turkije geboren zijn. Dit is een ervaring van iemand met lage digitale vaardigheden: *“Ik wilde mijn betaalpas blokkeren want ik was hem kwijt geraakt. Ik ben zelf begonnen via internetbankieren om dit te doen. Maar omdat ik geen idee had of ik goed bezig was, ik durfde eigenlijk ook niet op bevestigen of akkoord o.i.d. te drukken, heb ik toch maar naar de bank gebeld. Toen hebben zij mijn pas geblokkeerd. Ik vertrouwde mezelf niet om dit helemaal alleen te doen, dat gaf me echt geen fijn gevoel. Ik zou het wel graag zelf willen kunnen, maar dan moet de bank duidelijker aangeven hoe en wat. Ik weet ook niet waar te klikken enzo.”* Genoemde redenen om het niet zelfstandig te doen zijn onder andere dat het te lastig is, dat men te langzaam is, dat men bang is fouten te maken, dat men het gemakkelijker vindt om dit samen met iemand anders te doen of dat men de Nederlandse taal onvoldoende beheerst.

**Diverse geïnterviewden geven aan dat het een lang proces is om een betaalpas of creditcard te krijgen en dat er veel informatie nodig is.** Dit wordt

vooral genoemd door mensen met een migratieachtergrond. Zo heeft een deelnemer die in Polen geboren is het na drie maanden

opgegeven en bij een andere bank een betaalrekening geopend.

**De service die banken bieden kan in de ogen van diverse geïnterviewden beter.**

Zij delen negatieve ervaringen met de telefonische klantenservice: lange wachttijden, onvriendelijk personeel en mensen worden doorverwezen naar de online omgeving waar ze niet vinden wat ze zoeken. Zo zegt een 75-plusser: *“Ik heb de bank opgebeld om te zeggen dat ik mijn bankpas kwijt was, maar ik was liever naar het filiaal gegaan. Vroeger zat er hier een, maar nu dus niet meer. Toen er nog een bankfiliaal was verzorgde de bankemployee de nieuwe pas, maar nu moet je alles zelf doen. Vroeger was een betere tijd, met echte aandacht voor en behulpzaamheid aan de klant.”* Iemand die in Italië geboren is, deelt zijn ervaring dat het blokkeren van de betaalpas via de telefonische klantenservice niet soepel ging. Hij moest eerst aangifte doen bij de politie. In de tussentijd was er geld van zijn rekening gehaald. Ook andere geïnterviewden geven aan dat er te veel informatie nodig is, voordat de betaalpas geblokkeerd kan worden. En ook over bankfilialen zijn negatieve geluiden: zonder afspraak kun je niet terecht, fouten rechtzetten duurt lang en er is vaak een lange reistijd om er te komen. Hier tegenover staan tal van geïnterviewden die wel tevreden zijn over de geboden hulp van de bank.

**Ook vinden meerdere deelnemers het lastig dat het even duurt voordat de nieuwe betaalpas er is, omdat er in de tussentijd niet betaald kan worden.**

Iemand loste dit op door contant geld te halen bij een bankfiliaal, maar hij vraagt zich af hoe dit moet nu het bankfiliaal weg is. De betaalpas per post ontvangen wordt niet door iedereen als veilig ervaren.

**Een deel van de geïnterviewden heeft behoefte aan persoonlijk contact, via de telefoon of door naar een bankfiliaal te gaan.**

Iemand die in Suriname is geboren geeft het volgende aan: *“Ik had het misschien wel online kunnen doen, maar in een panieksituatie zoals het verliezen of misschien wel gestolen zijn van je bankpas, wil je graag dat persoonlijke contact, van mensen die meteen zeggen ‘geen probleem hoor, dat regelen we even voor u’. Een apparaat doet dat niet, dat is niet gemaakt om empathisch te zijn op zo’n moment en ook begrip te tonen.”*

**Ook hier kan digitalisering juist een uitkomst zijn voor bepaalde aandachtsgroepen.**

Een deelnemer uit de groep blind of zeer slechtziend geeft aan dat instructies om een betaalpas te activeren ook digitaal beschikbaar moeten zijn. Nu krijgt men de instructies in een brief thuisgestuurd en moet iemand anders de instructies om de betaalpas te activeren voorlezen, inclusief het pasnummer en de pincode. Het zou ook fijn zijn als deze niet wijzigen.



## Geïnterviewden geven zelf de volgende verbeterpunten aan voor het aanvragen, activeren en blokkeren van betaalpas of creditcard:

### Betere service

- Wees klantvriendelijker;
- Zorg dat face-to-face contact met een bankmedewerker die je kent mogelijk blijft;
- Zorg dat de openingstijden die op de website staan kloppen;
- Zorg voor minder lange wachttijden in bankfilialen, aan de telefoon en bij online chatten;
- Zet het nummer van de klantenservice op de brieven van de bank;
- Zorg dat de klant geen lang telefonisch keuzemenu door moet;
- Verwijs niet door naar de mobiel bankieren app;
- Zorg voor meer kennis bij bankmedewerkers;
- Help niet alleen met het blokkeren van de betaalpas maar ook met geld terugkrijgen;
- Zorg dat de nieuwe pas snel komt en zorg voor een tijdelijke oplossing;
- Zorg dat je een medewerker in je eigen taal kunt spreken of zorg voor een (gebaren) tolk;
- Zorg dat je een betaalpas kunt krijgen zonder contactloos betalen;
- Zorg dat je de betaalpas zelf kunt ophalen en dat het niet per se per post moet;
- Laat klanten niet betalen voor een betaalpas als ze al klant zijn.

### Betere informatie

- Maak duidelijk wat te doen om snel een pas te blokkeren als ook de telefoon gestolen is;
- Zorg voor duidelijkere instructies voor het activeren van een betaalpas, per wanneer deze dan bruikbaar is en dat de pincode veranderd kan worden. Laat laaggeletterden helpen bij het maken van een heldere brief;
- Zorg voor een stappenplan en leg dit uit in meerdere talen, ook gebarentaal, en met video's die eenvoudig te vinden zijn;
- Vereenvoudig de wijze van aanvragen en invullen: er is veel informatie nodig.

### Betere inzet technologie

- Zorg voor simpele stappen die niet veranderen;
- Zorg dat de lay-out hetzelfde blijft;
- Zorg voor een chatbot die klanten begrijpt;
- Zorg voor een noodknop om de betaalrekening tijdelijk te blokkeren als iemand de klant wil hacken en geef dan ook een melding als dit blokkeren gelukt is;
- Zorg voor meerdere taalopties in de digitale omgeving;
- Vereenvoudig het intoetsen van cijferreeksen;
- Zorg voor voldoende tijd voor handelingen;
- Zorg dat tekst eenvoudig kan worden vergroot;
- Plaats grotere bolletjes met plaatjes in de mobiel bankieren app die makkelijk herkenbaar zijn, want dit scheelt zoeken;
- Zorg voor een voorleesfunctie;
- Zorg dat mensen met een paspoort uit een ander EU land ook eenvoudig een betaalpas of creditcard aan kunnen vragen;
- Zorg dat je met DigiD kunt inloggen bij de bank;
- Zorg dat klanten alle handelingen ook via de bankieren app kunnen doen;
- Stuur de activeercode digitaal, zodat je niet hoeft te wachten.



### 5.2.8 Controleren van saldo en bij- en afschrijvingen

**Het controleren van saldo en bij- en afschrijvingen is een activiteit die veel geïnterviewden zelfstandig doen.** Groepen waarbij niet iedereen dit zelfstandig doet zijn: mensen zonder internet, mensen met een licht verstandelijke beperking, laaggeletterden, mensen die geboren zijn in China, Marokko, Syrië of Turkije. Het gaat hierbij om maximaal een kwart van de geïnterviewden.

**Deelnemers uit verschillende groepen maken gebruik van de mogelijkheid om het saldo en bij- en afschriften op een niet-digitale manier te controleren.** Bij mensen zonder internet of smartphone gebruikt iedereen die dit zelfstandig doet papieren afschriften. Daarnaast zijn er geïnterviewden die dit ook doen bij de geldautomaat, telefonisch via de saldolijn of door het bezoeken van een bank. Ook in diverse andere groepen, zoals de groep met lage digitale vaardigheden en de mensen die in China geboren zijn, maken mensen gebruik van de niet-digitale methoden. Een deelnemer uit de blinden en zeer slechtzienden groep doet dit met een papieren afschrift in braille. Redenen om geen gebruik te maken van digitale mogelijkheden zijn angst, weersin tegen digitale middelen, geen internet hebben en willen, niet met een computer overweg kunnen, en het idee dat een papieren afschrift veel inzichtelijker en veiliger is. Hier tegenover staan geïnterviewden met positieve ervaringen met de digitale mogelijkheden. Zo zegt iemand uit de groep laaggeletterden: *“Ik vind het wel duidelijker nu: wat groen is, wordt gestort.*

*Dat vind ik heel prettig, de kleuraanduiding vind ik duidelijk. Mijn app werkt ook met plusjes en minnetjes bij de bij- en afschriften. Dit is ook duidelijk en heel prettig.”*

**Sommige geïnterviewden ervaren problemen.** Zo zei een deelnemer zonder internet: *“De saldolijn is riskant om te gebruiken omdat er grote kans op fouten maken is: het is te ingewikkeld gemaakt, je blijft maar toetsen indrukken om erbij te komen!”* Het is daarnaast niet altijd duidelijk waar de afschrijving voor is, omdat dit niet altijd uit de omschrijving valt af te leiden. Er zijn veel geïnterviewden die dit onhandig vinden. Een nadeel van digitaal het saldo en bij- en afschriften controleren is dat je er bij een storing niet bij kunt. En ook hier zijn er deelnemers die last hebben van te kleine letters. Iemand uit de groep 65- tot en met 74-jarigen noemt: *“Die verschrikkelijke kleine lettertjes. Ik heb een loepje, maar dat schiet niet op. De jonge mensen zijn de ontwikkelaars en die hebben geweldige ogen. Maar als oudere heb je er last van.”* Er zijn voorbeelden van geïnterviewden die goed geholpen werden bij hun problemen. Zo kon een slechtziende deelnemer bepaalde details niet meer zien op de website door plaatjes in plaats van tekst. Er is een update doorgevoerd om dit op te lossen. En iemand uit de groep mensen in een rolstoel of scootmobiel geeft aan: *“Laatst hebben de banken het een en ander veranderd aan de lay-out van de website. Ik dacht: ‘wat moet ik ermee?’ Gelukkig kon ik terug naar de oude situatie. Als dat niet meer kan, dan zoek ik gewoon een andere bank. Klanten moeten gewoon bij hun vertrouwde lay-out en functies kunnen blijven.”*

**Het is belangrijk voor de zelfstandigheid dat de niet-digitale manieren om het saldo en bij- en afschrijvingen te controleren blijven bestaan.** Een deelnemer zonder internet of smartphone zegt: *“Nee, werkt goed. Maar ik hoop wel dat deze service blijft! Ik vind dat alle bankdiensten en overheidsinstellingen ook op papier en telefoon moeten blijven bestaan.”* En een deelnemer met lage digitale vaardigheden geeft aan: *“Ik ervaar geen problemen. Saldi zijn altijd kloppend en verklaarbaar. Dat moeten ze ook blijven toezenden die banken. Ik zou het heel erg vinden wanneer ik ze niet meer zou ontvangen.”*

## Geïnterviewden geven zelf de volgende verbeterpunten aan voor het controleren van saldo en bij- en afschrijvingen:

### Betere service

- Vereenvoudig de saldolijn;
- Maak papieren afschriften goedkoper of gratis;
- Bezorg papieren afschriften op tijd met de post;
- Stuur papieren afschriften eens per week;
- Voer alleen 's nachts updates door.

### Betere informatie

- Geef duidelijk aan waar de afschrijving voor staat (welke organisatie, over welke periode en voor welke dienst) en wat de afkortingen betekenen;
- Zet minder gegevens op het scherm en niet op onlogische plekken zodat een snelle controle mogelijk is;
- Zorg voor een eenvoudiger lay-out van de website die niet onnodig verandert;
- Zorg voor een stappenplan: duidelijk wanneer je wat moet doen en wanneer codes en wachtwoorden nodig zijn, zodat er geen verrassingen zijn;
- Geef stap voor stap instructies met plaatjes en uitleg wat er daarna komt.

### Betere inzet technologie

- Geef beter inzicht in afschrijvingen: saldo voor afschrijving en na afschrijving, ook inzicht in het saldo langere tijd terug;
- Zorg voor een melding wanneer het saldo naar nul gaat;
- Stuur een SMS bij iedere saldowijziging;
- Geef een waarschuwing als er een groot bedrag van de rekening af gaat;
- Geef met kleur aan hoe de klant ervoor staat, bijvoorbeeld een rode vlag bij een laag saldo;
- Zorg dat digitaal de afschriften langer terug te controleren zijn;
- Zorg dat je beter kunt zoeken in digitale afschriften, bijvoorbeeld op een specifieke persoon;
- Maak inloggen eenvoudiger met irisscan, gezichtsherkenning of vingerafdruk;
- Laat na een afschrijving het saldo zien zonder dat je in hoeft te loggen;
- Zorg dat de mobiel bankieren app met spraak aangestuurd kan worden;
- Zorg dat je bij de saldocheck zelf de volgorde van bedrag en rekeningnummer kunt instellen, zodat de spraakcomputer niet alle IBAN nummers helemaal gaat voorlezen voordat het saldo aan bod komt;
- Zorg voor een vergrootknop of display met groot contrast op de geldautomaat;
- Zorg dat de tekst bij internetbankieren en mobiel bankieren groter gemaakt kan worden;
- Zorg dat het mogelijk is knoppen te vergroten. Het intoetsen van de juiste cijfers en letters is dan eenvoudiger.

### Algemeen

- Zorg voor één mobiel bankieren app voor alle banken samen.

### 5.2.9 Betaalrekening openen en opheffen



**Het openen en opheffen van een betaalrekening is een activiteit die in vergelijking met andere diensten gepaard gaat met een lage mate van zelfstandigheid.** Voor het overgrote deel komt dit doordat mensen de activiteit niet uitvoeren. Dit geldt bijvoorbeeld voor een meerderheid van de geïnterviewden van deze drie aandachtsgroepen: doven en zeer slechthorenden, mensen met een licht verstandelijke beperking en laaggeletterden. De zelfstandigheid is het laagste bij laaggeletterden en deelnemers van Chinese komaf. Bij deze laatste groep heeft een meerderheid het openen en opheffen van een betaalrekening uit handen gegeven. Diverse deelnemers met een migratieachtergrond geven aan dat ze het niet zelf kunnen doen omdat ze de taal niet beheersen.

**Sommige geïnterviewden ervaren problemen.** Dit speelt bijvoorbeeld bij het opheffen van een betaalrekening bij overlijden van een naaste. Daar is veel informatie voor nodig en er worden kosten in rekening gebracht als er een afschrift van de rekening nodig is. Ook bij het openen van een rekening vinden sommige deelnemers het lastig dat er zo veel informatie nodig is. Iemand van Belgische komaf gaf aan dat het een heel moeizaam proces was, omdat hij op dat moment nog geen DigiD of BSN-nummer had. Ook diverse andere deelnemers met een migratieachtergrond geven aan dat er veel geduld nodig is om aan een betaalpas en -rekening te komen. Het opheffen van een betaalrekening kan veel tijd en energie kosten en overstappen gaat niet altijd soepel.

**Een deel van de geïnterviewden heeft bij deze basisbetaaldienst behoefte aan persoonlijk contact.** Iemand in de 65- tot en met 74-jarigen groep zegt: *“Ik wil gewoon naar een loket toe. Dan leg ik mijn vertrouwen in een persoon. Daar heb ik een ouderwets gevoel van vertrouwen bij. Via een anoniem schermpje heb ik dat minder. Vooral voor belangrijke zaken als opzeggen of openen betaalrekening is dat wel handig.”*

## Geïnterviewden geven zelf de volgende verbeterpunten aan voor het openen en opheffen van een betaalrekening:

### Betere service

- Zorg dat dit bij een bankfiliaal kan;
- Maak het eenvoudiger persoonlijk contact te hebben;
- Geef duidelijk aan waar je heen moet om iemand fysiek te spreken met kennis;
- Zorg voor minimaal één volwaardig kantoor per provincie waar je zonder afspraak goed geholpen wordt;
- Wees klantvriendelijk, ook als iemand een rekening wil opzeggen;
- Laat de klantenservice beter doorverbinden naar de juiste expert of zorg voor mensen met kennis aan de telefoon;
- Ga zorgvuldig om met gegevens;
- Zorg voor minder bureaucratie. Als een betaalrekening nodig is om te kunnen sparen, zorg er dan voor dat de betaalpas niet per se geactiveerd hoeft te zijn;
- Zorg dat je niet naar een filiaal hoeft te komen voor het zetten van een handtekening als je al klant bent;
- Zorg dat er een tolk ingeschakeld kan worden of neem iemand die de (gebaren)taal van de klant spreekt in dienst.

### Betere informatie

- Zorg dat het eenvoudiger te vinden is op de website hoe je een betaalrekening moet openen en opheffen;
- Maak uitlegfilmpjes met ondertiteling;
- Bied cursussen in kleine groepen aan.

### Betere inzet technologie

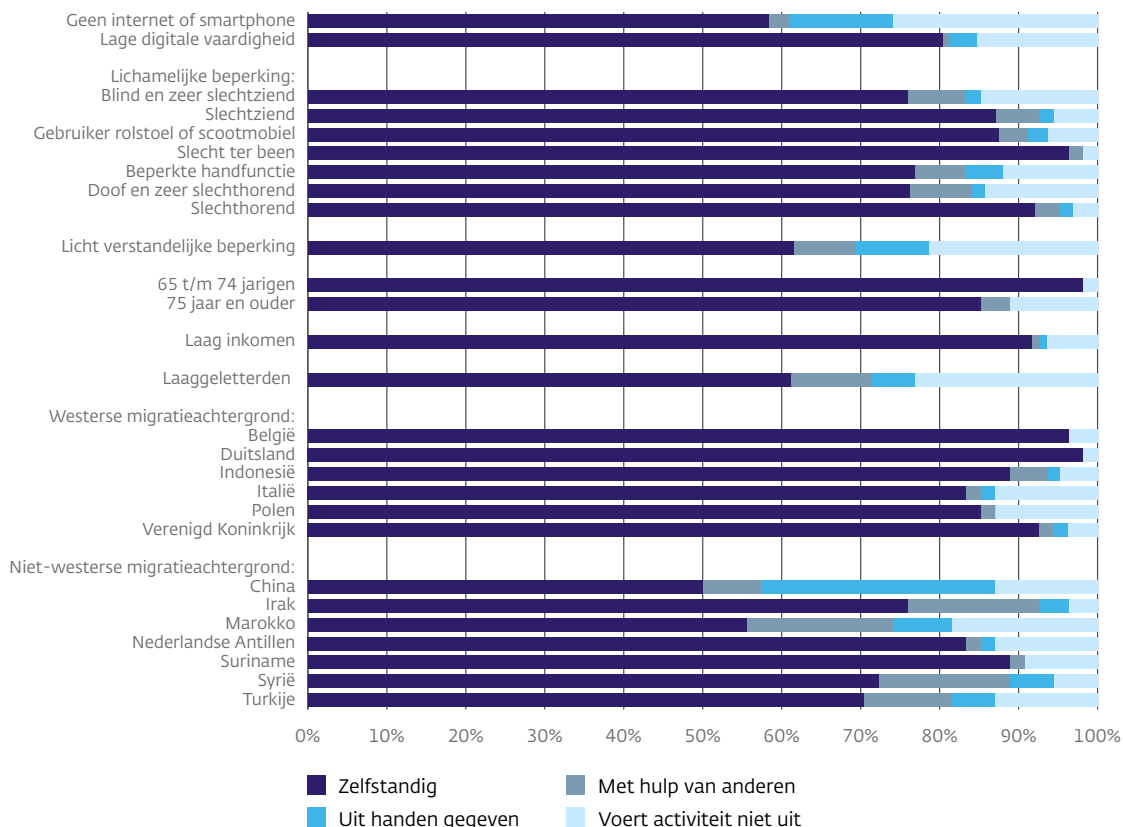
- Installeer ringleidingsysteem voor hardere geluiden;
- Zorg voor minder handelingen en een sneller proces;
- Zorg voor minder tabbladen op de website van de bank;
- Vereenvoudig de online legitimatie, bijvoorbeeld via irisscan of vingerafdruk;
- Zorg voor meerdere taalopties in de online omgeving.

### 5.3 Algeheel beeld

**5.3.1 Mate van zelfstandigheid**  
**Voor twaalf van de zevenentwintig (aandachts)groepen geldt dat – gemiddeld genomen over de verschillende basisbetaaldiensten – minimaal 1 op de 5 geïnterviewden onzelfstandig is.** Zij hebben hulp nodig, laten het iemand anders doen of voeren de activiteit niet uit. Figuur 5.4 geeft een overzicht van de gemiddelde mate van zelfstandigheid met betrekking tot de negen basisbetaaldiensten. De zelfstandigheid is het laagste bij de deelnemers die geboren zijn in China. Gemiddeld over alle negen

onderzochte betaaldiensten, voert de helft van deze geïnterviewden de activiteit zelfstandig uit, 7% doet dit met hulp van anderen, 30% heeft het uit handen gegeven en 13% voert de activiteit helemaal niet uit. Ook bij de volgende groepen mensen met een niet-westerse migratieachtergrond is de zelfstandigheid relatief laag: deelnemers die geboren zijn in Marokko, Turkije, Syrië of Irak. Deelnemers uit Suriname of de Nederlandse Antillen zijn zelfstandiger, waarschijnlijk omdat zij de Nederlandse taal beter beheersen. Andere groepen met een lage mate van zelfstandigheid zijn: de groep zonder internet of smartphone,

Figuur 5.4 Gemiddelde mate van zelfstandigheid over negen basisbetaaldiensten



mensen met lage digitale vaardigheden, blinden en zeer slechtzienden, mensen met een beperkte handfunctie, doven en zeer slechthorenden, licht verstandelijk beperkten en laaggeletterden.

**De zelfstandigheid verschilt sterk per basisbetaaldienst en is het laagste voor het gebruik van de mobiel bankieren app.**

Figuur 5.5 geeft een overzicht van de mate van zelfstandigheid per basisbetaaldienst op basis van alle geïnterviewden. Het beeld dat hieruit naar voren komt sluit aan bij het beeld dat uit hoofdstuk 4 naar voren komt. De zelfstandigheid is het grootste als het gaat om betalen van aankopen in een fysieke winkel en bij het controleren van het saldo en bij- en afschrijven. Respectievelijk 97% en 95% van de geïnterviewden voeren deze activiteit zelfstandig uit. De zelfstandigheid is het laagst bij het gebruik van de mobiel

bankieren app, gevolgd door het openen en opheffen van een betaalrekening en het betalen van aankopen in een webwinkel. 62% van de geïnterviewden maakt zelfstandig gebruik van de mobiel bankieren app, 9% heeft hulp nodig van anderen, 3% heeft het uit handen gegeven en 26% voert de activiteit niet uit.

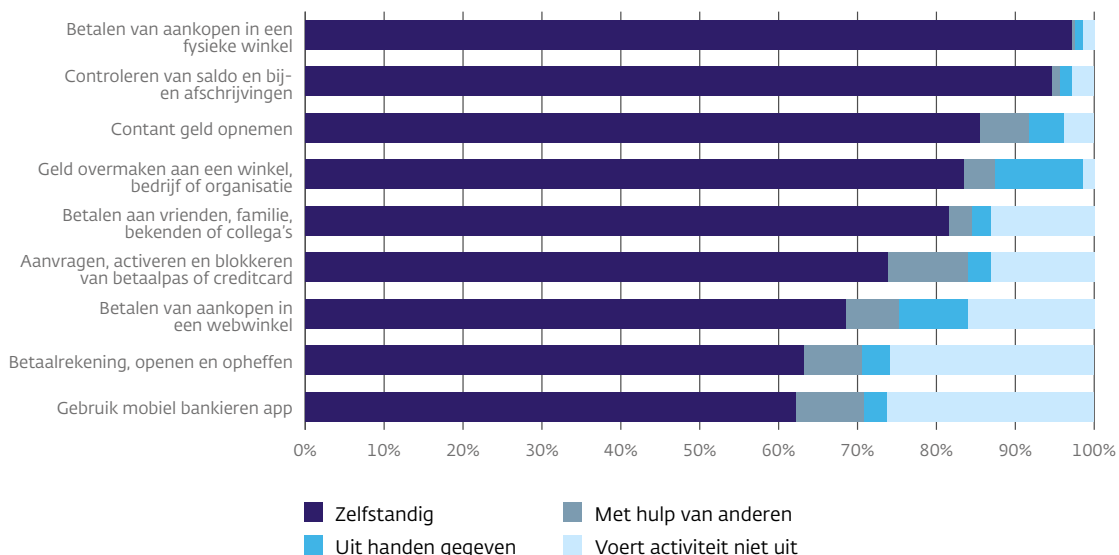
**5.3.2 Ondersteuning**

**Een deel van de geïnterviewden die ondersteuning zoeken bij een bank geven aan dat zij niet tevreden zijn met de service.**

Zo kan het lang duren voordat zij een afspraak gepland krijgen om iemand bij een bankfiliaal te spreken met iemand met kennis van zaken. Bankmedewerkers verwijzen klanten vaak door naar het internet. *“Ze zijn me liever kwijt dan rijk, omdat ze me lastig vinden. Want hoe minder service we bieden des te sneller zal ik wel weglopen is bij hen de*

**Figuur 5.5 Zelfstandigheid per basisbetaaldienst**

Op volgorde van zelfstandigheid





*gedachte.*”, aldus een deelnemer zonder internet. Bankmedewerkers delen onderling klantinformatie niet goed, telefonisch zijn er lange wachttijden en diverse geïnterviewden vinden het lastig door keuzemenu’s heen te moeten gaan. Via de chatfunctie krijgen velen niet het goede antwoord. Een geïnterviewde uit de groep 65- tot en met 74-jarigen zegt dit: *“Een groot verbeterpunt: de chatbots. Daar word ik zo nijdig van, dat ik het liefst de computer het raam uitsmijt. Ze kunnen niet afvangen wat mijn probleem is. Soms denk ik dat ik het duidelijk vermeld heb, en dan begrijpen ze het alsnog niet. Het menselijk brein is hier veel beter in dan het automatische.”* Ook zijn er diverse voorbeelden van geïnterviewden die in het bankfiliaal niet goed geholpen werden. Klanten hebben behoefte aan meer geduld, een rustige uitleg met veel herhaling. Daarentegen zijn er ook geïnterviewden die tevreden zijn met de geboden ondersteuning.

**Deelnemers uit veel verschillende aandachtsgroepen geven aan dat de afstand tot het bankfiliaal te ver is.** Zo zegt iemand uit de groep blinden en zeer slechtzienden: *“Een fysieke afspraak maken is nogal een toer omdat het 15 kilometer verderop is en ik er met een taxi heen moet.”* En iemand met een beperkte handfunctie geeft aan: *“Vroeger ging ik naar een filiaal, maar nu is er niks meer binnen 15 minuten rijden. Totaal onacceptabel. Wij hebben zelfs een rekening geopend bij een andere bank omdat die nog wel een filiaal bij ons in de buurt had. Echt het toppunt van klantvriendelijkheid om filialen allemaal te sluiten.”* Er is behoefte aan duidelijkere informatie over welke bankfilialen er zijn en hoe je die kunt bereiken. Bankmedewerkers verwijzen ook naar kantoren die al gesloten zijn.

### 5.3.3 Impact

**Er zijn tal van geïnterviewden waarbij de afhankelijkheid van anderen negatieve emoties oproept.** Zij voelen schaamte, stress, machteloosheid, woede, irritatie, frustratie, minderwaardigheid, verdriet of een strijd tussen vertrouwen en wantrouwen. Zo zegt een deelnemer zonder internet of smartphone omdat hij enorme hoofdpijn krijgt van beeldschermen bijvoorbeeld het volgende: *“Ik vind het vreselijk. Met internet gaat alles zo snel aan je voorbij. Steeds moet ik uitleggen dat ik bepaalde zaken niet kan omdat ik geen internet heb. Mensen roepen dan: ‘maar dan moet je het even zo doen!’ Maar dat kan ik dus niet. Ik voel me steeds meer aan de rand van de samenleving staan. Het leven gaat door als een snelweg en ik spartel onderweg in een moeras. Heel veel is voor anderen niet voor te stellen, maar het blijft lastig. Ik zou het veel liever zelf doen allemaal. De machtsverhouding wordt voelbaar. Je bent niet meer gelijkwaardig. Ik voel me afhankelijk, en dat maakt me boos.”* Een deelnemer uit de groep blinden en zeer slechtzienden zegt: *“Ik vind het frustrerend, het geeft een gevoel van buitengesloten te zijn. Eigenlijk is het discriminatie, je kunt niet meedoen en niet zelf je zaakjes regelen. Ik voel me afhankelijk en machteloos en voel me gefrustreerd.”* Sommige geïnterviewden worden er verdrietig van. Zo zegt een laaggeletterde deelnemer: *“Ik vind het heel erg, ik wil eigenlijk alles zelf doen maar ik heb een overdosis aan angst en weinig zelfvertrouwen. Ik hoor zoveel nare verhalen, waardoor ik er zelf niet aan begin. Het maakt mij verdrietig.”* Sommigen moeten moed verzamelen om hulp te vragen. Ze voelen weinig inlevingsvermogen van anderen, wat zorgt voor boosheid en een gevoel van minderwaardigheid. Ook is het

lastig om op de hulp van anderen te moeten vertrouwen en niet zelf te kunnen bepalen wanneer bijvoorbeeld een rekening wordt betaald. Dit zorgt voor stress.

**Diverse deelnemers geven een grote impact aan.**

Een dove deelnemer zegt: *“De impact is groot en ik heb er last van. Ik moet altijd wachten tot er iemand beschikbaar is. Ik moet iemand vragen of die persoon tijd heeft voor mij om samen te kunnen kijken. Het wordt wel geregeld, maar het kan nooit op het moment dat ik wil. Ook heb ik eigenlijk minder grip op mijn financiën hierdoor.”* Iemand met een Marokkaanse migratieachtergrond verwoordt het als volgt: *“De impact is heel groot. Ik vind het jammer dat de vooruitgang en het internet tegenwoordig zo overheerst. Daardoor kan ik het niet zelf en helpen mijn kinderen. Wat ik anders doe, is dat ik meestal mijn producten alleen koop in de winkel en niet in de webwinkel en tegenwoordig gaat alles via internet. Maar ik kan nog steeds geen dingen via internet kopen. Dat je zelf inderdaad geen grip hebt op je situatie helaas omdat alles zo digitaal is. Je moet digitaal zijn om er iets van te begrijpen.”*

**Er is bij velen van hen duidelijk behoefte aan een toename van de zelfstandigheid.**

Een slechtziende deelnemer zegt: *“Elke afhankelijkheid is er één teveel.”* Iemand zonder internet of smartphone geeft aan: *“Ik wil alles zelf kunnen blijven doen, het is discriminatie dat ik naar de burens wordt verwezen om digitale zaken te kunnen doen. Wij horen er niet meer bij. Ouderen moeten zo lang mogelijk zelfstandig wonen, maar dan moeten instanties wel zorgen dat het ook mogelijk wordt gemaakt. En ik wil absoluut niet afhankelijk zijn. Ik voel me ontzettend boos dat ik zo behandeld word! De medewerkers*

*zijn wel heel vriendelijk en ze behandelen me goed. Maar het systeem is zo geworden dat ze mij niet meer kunnen helpen!”* En iemand van Marokkaanse komaf geeft het volgende aan: *“Mijn afhankelijkheid geeft me veel stress, ik wil zelfstandigheid ontwikkelen en beter in mijn vel zitten.”* Een geïnterviewde die in Polen geboren is zegt: *“Soms is het moeilijk. Ik vind de betrouwbaarheid van anderen een lastig punt. Het liefst zou ik het zelfstandig doen, want dat is de beste oplossing voor mijzelf. Dat ik er steeds iemand bij moet betrekken is lastig.”* Iemand die in Turkije is geboren zegt: *“Ik zou dit graag alles zelfstandig willen doen en niet afhankelijk zijn van anderen. In Turkije deed ik dit soort dingen altijd zelf. Ik voel dat ik een belasting ben voor mijn partner en hierdoor voel ik me afhankelijk. Eigenlijk ben ik jong en zelfstandig, maar dit geeft me een gevoel van onmacht en minderwaardigheid. Desalniettemin is er geen impact: de zaken worden wel geregeld, ik vertrouw mijn partner dus het is wel allemaal op orde.”*

**Bij een deel van de geïnterviewden gaat de afhankelijkheid van anderen bij het uitvoeren van basisbetaaldiensten gepaard met positieve gevoelens: zij zijn blij met de hulp die zij krijgen.**

Dit is een voorbeeld van een 75-plusser die blij is met de hulp: *“Ik voel me gezegend dat mijn zoon mij kan en wil helpen. Ik raakte juist steeds erg gefrustreerd van proberen in te loggen en dat ik dan steeds de codes niet op tijd had ingetypt, waarna ik weer van voren af aan kon beginnen. Ik heb er juist veel vertrouwen in nu. Als mijn zoon het doet gaat het zeker goed. Ik heb geen enkel probleem met die afhankelijkheid.”* Een deelnemer die in het VK is geboren zegt dit: *“Ik heb nog nooit hulp nodig gehad in mijn leven. Het voelt wat raar, het doet me een beetje jong en onervaren voelen. Maar ik ben niet bang om*

*hulp te vragen. En mensen zijn heel behulpzaam, over het algemeen. Mijn schoonfamilie is heel lief.”* En iemand van Chinese komaf geeft dit aan: *“Soms frustrerend, maar ik ben dankbaar voor de hulp en ik waardeer alle moeite die mensen doen.”* En dit is een voorbeeld van iemand met een licht verstandelijke beperking die berust in de afhankelijkheid: *“Zo is het leven voor mij, ik word geholpen en zo is het nou eenmaal.”* En een laaggeletterde zegt dit: *“Ik heb er vrede mee en me hier allang bij neergelegd. Als de bank flexibel is, gaat het prima. Ze moeten weten dat mensen laaggeletterd zijn zodat ze er rekening mee kunnen houden. Maar dat moeten de mensen dan wel zelf aangeven.”*

## 5.4 Oplossingen

### 5.4.1 Eigen ideeën

**Bij de vraag wat mensen echt zou helpen om bankzaken beter te kunnen regelen, komen veel van de eerder genoemde punten terug die al per betaaldienst zijn genoemd.** Geïnterviewden willen graag een betere service: persoonlijk contact dichtbij huis door bankmedewerkers met kennis en bij voorkeur in hun eigen taal, meer bankfilialen en servicepunten met computers die mensen daar kunnen gebruiken en minder lange wachttijden. Voor mensen uit aandachtsgroepen is het fijn als ze snel contact zouden kunnen krijgen met bankmedewerkers die verstand hebben van toegankelijkheid. Een deelnemer uit de groep blinden en zeer slechtzienden zegt bijvoorbeeld: *“Het labelen van de knoppen van de Rabobankwebsite kostte dagen om geregeld te krijgen. Er is geen aanspreekpunt voor dit soort zaken. Het zou goed zijn als de organisatie een persoon aanwees die zich met toegankelijkheid*

*bezighoudt, dat je met die persoon in contact wordt gebracht zodat je kunt uitleggen hoe de toegankelijkheid op een bepaald punt verbeterd kan worden. Er is bij de telefonische klantenservice niet genoeg bekendheid met de problemen die de blindendoelgroep heeft. Ook deze mensen zouden getraind kunnen worden op de doelgroep blinden, zodat er meer bekendheid en begrip komt.”* Daarnaast is er behoefte aan betere informatie: een informatiepagina over toegankelijkheid van alle banken samen, inzicht in wat je bij welk bankfiliaal kunt regelen, eenvoudiger taalgebruik, heldere instructies in stapjes (bv. luistercd's, video's), gebruik van afbeeldingen en ondertiteling en informatie in meerdere talen. Geïnterviewden geven aan gebaat te zijn bij een-op-een uitleg en trainingen en workshops in meerdere talen en informatie over de veiligheid van digitale manieren van betalen. Wederom, worden er oplossingen aangedragen die gericht zijn op een betere inzet van technologie. Denk aan toegankelijker versies van de bankwebsite en mobiel bankieren app en meer gebruik van stemherkenning en spraak. Verder geeft een deel van de geïnterviewden aan dat het belangrijk is om de niet-digitale mogelijkheden te behouden, zo worden onder andere de Acceptgiro, papieren overschrijvingskaarten, papieren afschriften, contant geld en geldautomaten genoemd. Iemand die slecht ter been is zegt: *“Het allerbelangrijkste vind ik het dat er genoeg punten zijn waar je contant geld kunt opnemen. Ik heb het geluk dat er bij mijn supermarkt een punt is. Maar ik vind het een beetje een smoes dat ze zeggen dat mensen geen contant geld meer gebruiken. Je kan het ook omkeren: er zijn niet genoeg punten waar je contant geld kunt opnemen, dus wordt er minder contant betaald.”*

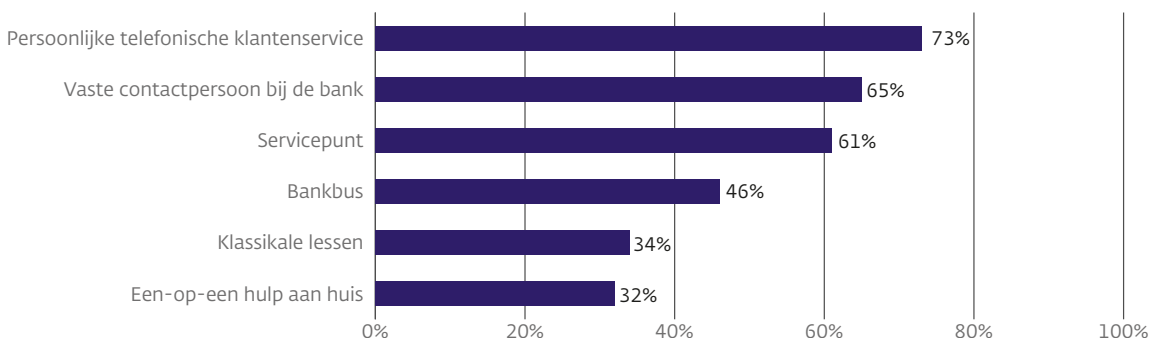
### 5.4.2 Voorgelegde oplossingen

**Een persoonlijke telefonische klantenservice, een vaste, persoonlijke contactpersoon en servicepunten zijn oplossingsrichtingen die op de meeste interesse kunnen rekenen.** We hebben deelnemers zes verschillende oplossingen voorgelegd om de impact van de digitalisering van het betalingsverkeer te verkleinen. De meeste interesse gaat uit naar een persoonlijke telefonische klantenservice: meteen een medewerker aan de lijn in plaats van een call center medewerker via een keuzemenu. Bijna drie op de vier geïnterviewden geeft aan hier gebruik van te willen maken. Op de tweede plek staat een vaste, persoonlijke contactpersoon bij de bank waarmee altijd contact kan worden opgenomen of die op gezette tijden zelf contact opneemt om eventuele problemen door te spreken en klanten

verder te helpen. 65% van de geïnterviewden zou dit willen gebruiken. De interesse in servicepunten waar men binnen kan lopen in de buurt (bijvoorbeeld in een bibliotheek of gemeentehuis) is ook groot. Iets minder dan de helft van de deelnemers geeft aan dat ze gebruik zouden maken van een bankbus, waarbij een bus in de kleuren van de bank op vooraf vastgestelde tijden bij de klant in de buurt langs zou komen. Klanten kunnen dan in de bus hun vragen aan deskundige bankmedewerkers voorleggen. Ongeveer één op de drie geïnterviewden heeft interesse in gratis klassikale lessen. Nagenoeg evenveel mensen geven aan dat ze gebruik zouden willen maken van een-op-een hulp aan huis. De voorkeuren verschillen per groep. Het is daarom goed om verschillende diensten aan te bieden die de impact van de digitalisering verminderen.

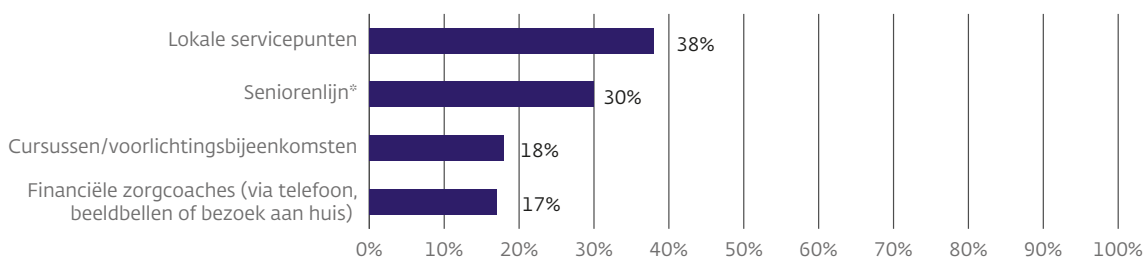
**Figuur 5.6 Aandeel geïnterviewden dat aangeeft gebruik te willen maken van verschillende oplossingen**

Op volgorde van interesse



**Figuur 5.7 Bekendheid met bestaande initiatieven**

Op volgorde van bekendheid



Toelichting: \*De seniorenlijn is alleen voorgelegd aan de 107 geïnterviewden van 65 jaar en ouder. De antwoordaandelen bij de seniorenlijn hebben betrekking op deze groep.

### 5.4.3 Bestaande initiatieven

**Hoewel klanten behoefte hebben aan diensten om hen te helpen bij hun bankzaken, zijn zij nog niet goed bekend met bestaande initiatieven van banken.**

Banken hebben verschillende initiatieven ontplooid om mensen te ondersteunen. Het aanbod verschilt per bank. Aan de deelnemers zijn vier verschillende genomen maatregelen voorgelegd. Figuur 5.7 toont de bekendheid met deze maatregelen. De bekendheid is het grootst met lokale servicepunten. Slechts 38% is hier bekend mee. Van de geïnterviewden die 65 jaar of ouder zijn heeft 3 op de 10 van de seniorenlijn gehoord. De beschikbaarheid van cursussen/voorlichtingsbijeenkomsten is bekend bij 18% van de geïnterviewden en 17% weet van het bestaan van financiële zorgcoaches.

## 5.5 Conclusie

**Een diverse groep mensen heeft moeite met de digitalisering, zo blijkt uit de diepte-interviews met ruim 200 mensen uit een brede set aandachtsgroepen.**

Vergeleken met andere groepen is de zelf-

standigheid van mensen zonder internet, laaggeletterden, mensen met een licht verstandelijke beperking en mensen met een niet-westerse migratieachtergrond het laagst. Er zijn geïnterviewden voor wie de digitale betaaldiensten te ingewikkeld zijn of waarvoor taal een barrière vormt. Bij anderen speelt bijvoorbeeld angst voor de digitale wereld en een gevoel van onveiligheid of simpelweg een voorkeur voor traditionele manieren van bankieren. De afhankelijkheid roept dan ook verschillende gevoelens op; van stress, schaamte, frustratie, woede en kwetsbaarheid tot blijdschap om de geboden hulp.

**Het is belangrijk om de niet-digitale wereld te behouden en verbeteren.**

Geïnterviewden die zich nu nog, al dan niet met hulp, redden met de niet-digitale mogelijkheden, maken zich zorgen over de verdere digitalisering. Voor hen is het belangrijk om te weten dat niet-digitale diensten blijven bestaan. Ook het behoud van fysieke contactpunten is voor hen nodig. Alleen behouden blijkt niet genoeg:

deelnemers ervaren tal van knelpunten en dragen volop verbeter suggesties aan. Ook laat het onderzoek zien dat de bekendheid met bestaande initiatieven om mensen te ondersteunen kan worden vergroot en dat er behoefte is aan nieuwe initiatieven.

**Technologie kan beter ingezet worden om de toegankelijkheid te verbeteren en de digitale omgeving af te stemmen op de gebruiker.** Van de inzet van biometrie om eenvoudiger in te kunnen loggen tot bredere inzet van spraak en stemherkenning voor de uiteenlopende groepen die moeite hebben met de taal. Waar de ene groep gebaat is bij meer uitleg in beeld, video's en slim gebruik van kleuren, is voor andere groepen juist een tekst zonder poespas fijn. Technologie kan worden ingezet om extra gebruikersopties te creëren, zoals het vergroten van de tekst en het creëren van meer tijd voor het verrichten van handelingen.

## 6 Conclusie

### **Ons onderzoek vergroot de kennis over de impact van de digitalisering van het betalingsverkeer op de toegankelijkheid en bereikbaarheid ervan voor Nederlanders.**

Door nieuwe digitale manieren van betalen en bankieren wordt het steeds gebruikelijker om basisbetaaldiensten online of op afstand uit te voeren. Steeds vaker betekent dit dat de traditionele – offline – dienstverlening daardoor op de achtergrond verdwijnt, of alleen nog tegen betaling beschikbaar blijft. Rekeninghouders die niet mee willen of kunnen gaan in deze ontwikkelingen kunnen hierdoor steeds lastiger meekomen. De zelfstandigheid en tevredenheid over bank- en betaaldiensten is bij veel aandachtsgroepen de afgelopen jaren dan ook afgenomen (MOB, 2021). Onze kennisinventarisatie laat zien dat de digitalisering van het betalingsverkeer voor mensen uit diverse groepen een flinke uitdaging vormt, maar dat er nog weinig kennis is over de omvang van het probleem, waar specifieke groepen momenteel tegenaan lopen en mogelijke oplossingen.

### **We geven een schatting van de omvang van de groep die hulp inschakelt en laten zien dat de zelfstandigheid bij alledaagse betaaldiensten een stuk hoger is dan bij het uitvoeren van niet alledaagse handelingen.**

Naar schatting 0,5 miljoen volwassen Nederlanders betalen niet zelfstandig bij de kassa's van fysieke winkels. Bij het openen van een bankrekening gaat het om 1,8 miljoen mensen. En bij bankzaken in het algemeen is dit 2,6 miljoen. Het kwalitatieve onderzoek onder ruim 200 mensen die potentieel kwetsbaar zijn, bevestigt het beeld dat de zelfstandigheid bij alledaagse

betalingen groter is dan bij minder frequente betalingsgerelateerde handelingen. Het kwalitatieve onderzoek geeft ook inzicht in de redenen voor de onzelfstandigheid. Veelgenoemde redenen zijn: angst voor de digitale wereld en het maken van fouten, gebrek aan de juiste fysieke en mentale vaardigheden en een taalbarrière.

**De interviews onder een brede set aandachtsgroepen bevestigen dat de digitalisering van het betalingsverkeer een uitkomst is voor de één, maar een uitdaging voor de ander.** Vergeleken met andere groepen, ervaren vooral de volgende groepen problemen: mensen zonder internet of smartphone, laaggeletterden, mensen die blind of zeer slechtziend zijn, mensen die doof of zeer slechthorend zijn, mensen met een beperkte handfunctie, mensen met een licht verstandelijke beperking en mensen met een niet-westerse migratieachtergrond. Bij de laatste groep gaat het dan vooral om mensen die geboren zijn in China, Marokko, Turkije, Syrië of Irak. In toekomstige onderzoeken moet ook voldoende aandacht zijn voor mensen in deze groepen. Laaggeletterden en mensen met een niet-westerse migratieachtergrond worden nog onvoldoende meegenomen.

Op basis van ons onderzoek komen wij tot vier aandachtspunten voor banken en andere spelers die in het betalingsverkeer een actieve rol vervullen (zoals winkeliers en bedrijven die geldautomaten of betaalapparatuur maken). Deze aandachtspunten staan omschreven op de volgende twee pagina's.

### **Aandachtspunt 1: Behoud en verbeter de niet-digitale betaalwereld**

Mensen die zich nu nog, al dan niet met hulp, redden met de offline mogelijkheden, maken zich zorgen over de verdere digitalisering. Voor hen is het belangrijk om te weten dat niet-digitale betaaldiensten en contactmogelijkheden blijven bestaan. Geïnterviewden dragen hier ook verbeteringen voor aan: zo hebben deelnemers uit diverse groepen behoefte aan biljetten van EUR 5 en EUR 10 in de geldautomaat. Ook het behoud van fysieke contactpunten van de bank en haar medewerkers en de mogelijkheid tot het eenvoudig krijgen van telefonisch contact is voor hen belangrijk. Verbeterpunten zijn onder andere: minder lange wachttijden, betere hulp en meer geduld en inlevingsvermogen van de bankmedewerker. Bankklanten kunnen beter geholpen worden wanneer zij meteen in contact komen met iemand die ervaring heeft met de aandachtsgroep en de knelpunten die zij ervaren en die ook hun (gebaren)taal spreekt. Als de niet-digitale betaalwereld zou verdwijnen, zouden meer mensen uit deze grote groepen hun zelfstandigheid verliezen.

### **Aandachtspunt 2: Vergroot de bekendheid met bestaande initiatieven en start nieuwe initiatieven**

Banken kunnen de bekendheid met bestaande initiatieven om de toegankelijkheid van het betalingsverkeer te verbeteren vergroten, maar ook nieuwe initiatieven starten. Er is met name interesse in een persoonlijke telefonische klantenservice, een vast contactpersoon bij de bank en het gebruik van lokale servicepunten en in iets mindere mate in hulp aan huis, cursussen en voorlichtingsbijeenkomsten. Mensen kunnen beter geholpen worden bij het leren omgaan met de digitale betaalwereld.



### **Aandachtspunt 3: Zet technologie beter in om de toegankelijkheid te vergroten...**

Technologie kan beter worden ingezet om de toegankelijkheid van het betalingsverkeer te vergroten. Zo is de inzet van spraak en stemherkenning waardevol voor mensen uit tal van aandachtsgroepen, zoals laaggeletterden, blinden en slechtzienden en mensen met een beperkte handfunctie. Technologie kan bijvoorbeeld ook gebruikt worden om te zorgen voor begrijpelijker taal, handige visualisaties, instructievideo's, stappenplannen en inzicht in de dichtstbijzijnde gevulde geldautomaat. De inzet van biometrie – bijvoorbeeld gezichtsherkenning of vingerafdruk – kan een uitkomst bieden voor mensen die inloggen ingewikkeld vinden of veel moeite hebben met het onthouden en invoeren van codes.

### **Aandachtspunt 4: ...en de digitale omgeving af te stemmen op de gebruiker**

Er is behoefte aan meer mogelijkheden om de digitale omgeving af te stemmen op de gebruiker. Waar de ene groep gebaat is bij meer uitleg in beeld, video's en slim gebruik van kleuren, is voor andere groepen juist een tekst zonder poespas fijn. Technologie kan worden ingezet om extra gebruikersopties te creëren, bijvoorbeeld om in te stellen dat er meer tijd beschikbaar is voor het verrichten van handelingen, de lettergrootte te vergroten, de taal te kiezen en functies die men niet wil gebruiken uit te zetten in de mobiel bankieren app. Ondersteuning is nodig om vervolgens als klant de juiste keuzes te maken.

# Literatuurlijst

ABN AMRO & DirectResearch (2022). *Dichtbij de tijd*. [https://assets.ctfassets.net/ph2odiflajdd/59HgN4OCVqVG1H2bh4EAKB/2905c758e66664715362f7fe6dd285fc/Rapport\\_Digitaal\\_bankieren\\_-\\_definitief.pdf](https://assets.ctfassets.net/ph2odiflajdd/59HgN4OCVqVG1H2bh4EAKB/2905c758e66664715362f7fe6dd285fc/Rapport_Digitaal_bankieren_-_definitief.pdf)

Access to Cash Review (2019). *Access to Cash Review: Final report*.

Autoriteit Financiële Markten (2021). *Nederlanders met een migratieachtergrond: Een verkenning naar de mate van financiële kwetsbaarheid en de relatie met financiële dienstverlening*. <https://www.afm.nl/~/profmedia/files/rapporten/2021/afm-verkenning-nederlanders-migratieachtergrond.pdf?la=nl-NL>

Algemene Rekenkamer (2016). *Aanpak van laaggeletterdheid*. Den Haag: Algemene Rekenkamer.

Baay, P., Buisman, M., & Houtkoop, W. (2015). *Laaggeletterden: achterblijvers in de digitale wereld? Vaardigheden van burgers en aanpassingen door overheden*. Den Haag: Stichting Lezen & Schrijven i.s.m. ECBO.

Betaalvereniging Nederland. (2020). *Nieuwe Nederlanders over betalen*. <https://www.betaalvereniging.nl/wp-content/uploads/Infographic-nieuwe-Nederlanders.pdf>.

Betaalvereniging Nederland. (2022). *Onderzoek naar de kosten en baten van het betalingsverkeer voor financiële instellingen 2021*. Uitgevoerd door McKinsey & Company. <https://www.betaalvereniging.nl/wp-content/uploads/Eindrapport-kosten-baten-betalingsverkeer-2021.pdf>.

Biesma, A., Scholten, C., Poel, M., Zandvliet, K., de Rooij, M. Ifzaren, D. & de Vries, D. (2017). *De kansen van technologie voor inclusie: Verkenning van kosten en baten van nieuwe technologie als voorziening voor mensen met een arbeidsbeperking*. [https://www.seor.nl/Cms\\_Media/S1159-De-kansen-van-nieuwe-technologie-voor-inclusie.pdf](https://www.seor.nl/Cms_Media/S1159-De-kansen-van-nieuwe-technologie-voor-inclusie.pdf).

Buisman, M., Allen, J., Fouarge, D., Houtkoop, W., & Van der Velden, R. (2013). *PIAAC 2012: Kernvaardigheden voor werk en leven: de belangrijkste resultaten*. 's-Hertogenbosch: Expertisecentrum Beroepsonderwijs i.s.m. het Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (ROA), Universiteit Maastricht.

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2019). *Matige of ernstige beperking in horen, zien of bewegen*. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2019/03/meer-vrouwen-dan-mannen-beperkt-in-bewegen/matige-of-ernstige-beperking-in-horen-zien-of-bewegen>

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2020). *453 duizend Nederlanders hadden in 2019 geen internet*. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/14/453-duizend-nederlanders-hadden-in-2019-thuis-geen-internet>

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2021a). *Armoede en sociale uitsluiting 2021*. [https://www.cbs.nl/-/media/\\_pdf/2021/49/armoede\\_web\\_.pdf](https://www.cbs.nl/-/media/_pdf/2021/49/armoede_web_.pdf).

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2021b). *Internettoegang en internetactiviteiten: persoonskenmerken*. <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/84888NED>

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2021c). *Bevolking: onderwijsniveau en -richting 2003-2021*. <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/82816NED/table?searchKeywords=opleidingsniveau>

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2022a). *CBS introduceert nieuwe indeling bevolking naar herkomst*. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2022/07/cbs-introduceert-nieuwe-indeling-bevolking-naar-herkomst>

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2022b). *Gezondheid en zorggebruik: persoonskenmerken*. [https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83005NED?q=-lichamelijke%20beperking#PersonenMetBeperkingInBewegen\\_55](https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83005NED?q=-lichamelijke%20beperking#PersonenMetBeperkingInBewegen_55)

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2022c). *Hoeveel mensen met een migratieachtergrond wonen in Nederland?* <https://www.cbs.nl/nl-nl/dossier/dossier-asiel-migratie-en-integratie/hoeveel-mensen-met-een-migratieachtergrond-wonen-in-nederland-#:~:text=Eerste%20en%20tweede%20generatie,procent%20een%20niet%20Dwesterse%20migratieachtergrond>

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2022d). *Nederland Europese koploper digitale vaardigheden*. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2022/19/nederland-europese-koploper-digitale-vaardigheden>

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2022e). *Bevolkingspiramide*. <https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-bevolking/bevolkingspiramide>

Centraal Planbureau. (2019). *Inkomensongelijkheid naar migratieachtergrond*. [https://www.cpb.nl/sites/default/files/omnidownload/cpb-policy-brief-2019-06-inkomensongelijkheid-naar-migratieachtergrond\\_o.pdf](https://www.cpb.nl/sites/default/files/omnidownload/cpb-policy-brief-2019-06-inkomensongelijkheid-naar-migratieachtergrond_o.pdf)

Chadwick, D. (2019). Online risk for people with intellectual disability. *Tizard Learning Disability Review*.

Chadwick, D. (2022). 'You want to know that you're safe': Experiences of risk, restriction and resilience online among people with an intellectual disability. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace* 16(3), Article 8.

Christoffels, I., Baay, P., Bijlsma, I., & Levels, M. (2016). *Over de relatie tussen laaggeletterdheid en armoede*. <https://ecbo.nl/wp-content/uploads/sites/3/2016-06-Relatie-laaggeletterdheid-en-armoede-2.pdf>

Conclusr. (2022). Onderzoek naar de impact van de digitalisering van het betalingsverkeer onder 27 aandachtsgroepen in de samenleving.

De Klerk, M.M.Y., Fernee, H., Woittiez, I., & Ras, M. (2012). Factsheet mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperkingen. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

De Nederlandsche Bank. (2022a). *DNB Visie op Betalen 2022-2025*. <https://www.dnb.nl/media/srbpoxwg/dnb-visie-op-betalen-2022-2025.pdf>

De Nederlandsche Bank. (2022b). *Voorkeur voor contactloos betalen neemt toe*. <https://www.dnb.nl/algemeen-nieuws/dnbulletin-2022/voorkeur-voor-contactloos-betalen-neemt-toe/>

De Nederlandsche Bank & Betaalvereniging Nederland. (2022c). *Factsheet Betalen aan de Kassa 2021*. [https://www.dnb.nl/media/zuzpby4d/web\\_136099\\_fs\\_betalen\\_kassa\\_v4.pdf](https://www.dnb.nl/media/zuzpby4d/web_136099_fs_betalen_kassa_v4.pdf)

Doerr, S., Frost, J., Gambacorta, L., & Qiu, H. (2022). Population ageing and the digital divide. *SEURF: The European Money of Finance Forum*, 270.

Durand, A., Hammersma, M., & Hoogen-doorn-Lanser, S. (2021). "Wie kan ik om hulp vragen?": Ervaringen met en copingstrategieën voor digitalisering in het openbaar vervoer. *Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk, Utrecht 25 en 26 november 2021*.

Eurostat (2022). *How many citizens had basic digital skills in 2021?* <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/ddn-20220330-1#:~:text=In%202021%2C%2054%25%20of%20people.indicators%20published%20by%20Eurostat%20today.>

Hernandez, L., Jonker, N. & Kosse, A. (2017). Cash versus debit card: The role of budget control. *Journal of Consumer Affairs* 51, 91-112.  
ING (2021). *Mobiel bankieren populairder dan ooit*. <https://nieuws.ing.nl/nl-NL/204172-mobiel-bankieren-populairder-dan-ooit>

Jonker, N., van der Cruijssen, C., Bijlsma, M. & Bolt, W. (2022). Pandemic payment patterns. *Journal of Banking and Finance* 143, 106593.

Jurgmann, N., Kaal, H., den Hartogh, V., & Fermin, B., (2018). *LVB, schulden en werk: Verkenning van de ondersteuningsbehoefte van mensen met een licht verstandelijke beperking bij de aanpak van financiële problemen ter bevordering van hun arbeidsparticipatie*. <https://schuldenenincasso.nl/wp-content/uploads/2018/02/2018-Rapport-LVB-schulden-en-werk.pdf?x25913>

Kantar Public (2019). *Digitale inclusie: Een onderzoek naar digitale vaardigheden en behoefte aan ondersteuning*. <https://www.digitaleoverheid.nl/document/digitale-inclusie-een-onderzoek-naar-digitale-vaardigheden-en-behoefte-aan-ondersteuning/>

Kosse, A. & Jansen, D. (2013). Choosing how to pay: the influence of home country habits. *Journal of Banking and Finance*, 37(3), 989-998.

Landelijk Kenniscentrum LVB (2022). *Wat is LVB?* <https://www.kenniscentrumlvb.nl/over-lvb/>

Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer. (2021). *Bereikbaarheidsmonitor 2021: De bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten voor consumenten*. <https://www.dnb.nl/media/s1wmam23/bereikbaarheidsmonitor.pdf>

Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer. (2022a). *Tussenrapportage Bereikbaarheid Geldautomaten en Afstortfaciliteiten 2022*. <https://www.dnb.nl/media/otajod55/tussenrapportage-bereikbaarheid-geldautomaten-en-afstortfaciliteiten-2022.pdf>

Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer. (2022b). *Bereikbaarheidsmonitor (ondernemers) 2022*. <https://www.dnb.nl/media/2cndmdet/bereikbaarheidsmonitor-ondernemers-2022.pdf>

Madern, T., Jungmann, N., & Van Geuns, R. (2016). *Over de relatie tussen lees- en rekenvaardigheden en financiële problemen*. Amsterdam: Stichting Beheer en Ontwikkeling Instrumenten Ondersteuning Vakmanschap Sociaal Domein.

Motivaction. (2018). *Bereikbaarheid van bank- en betaaldiensten*. [https://www.dnb.nl/media/owravyzz/verdiepend\\_onderzoek\\_bereikbaarheid-van-bank-en-betaaldiensten\\_tcm46-383491.pdf](https://www.dnb.nl/media/owravyzz/verdiepend_onderzoek_bereikbaarheid-van-bank-en-betaaldiensten_tcm46-383491.pdf)

Nationale ombudsman. (2016). *Burgerperspectief op schuldhulpverlening; een onderzoek naar de ervaringen van burgers met gemeentelijke schuldhulpverlening*. Den Haag: Nationale ombudsman.

Non, M. & Dinkova, M. (2021). Aanzienlijk deel beroepsbevolking kampt met lage digitale vaardigheden. *Economische Statistische Berichten*, 106(4797), 230-233.

NOS. (2021). *Pratende pinautomaten helpen blinden en slechtzienden*. <https://nos.nl/artikel/2343780-pratende-pinautomaten-helpen-blinden-en-slechtzienden>

Panteia. (2020). *Update inzake acceptatie van contant geld door toonbankinstellingen. Meting 2020*. <https://www.dnb.nl/media/4vyjkzap/update-acceptatie-contant-geld-def.pdf>

Sohaib, O., Lu, H., & Hussain, W. (2017). Internet of Things in E-commerce: For people with Disabilities. *12<sup>th</sup> IEEE Conference on Industrial Electronics and Applications*, 419-423.

Stichting Accessibility. (2022). *Verschillende Beperkingen – Visuele Beperkingen*. <https://www.accessibility.nl/verschillende-beperkingen/visuele-beperking>

Stichting Hoormij. (2003). *Hoeveel Nederlanders zijn slechthorend en hoeveel gebruiken hoortoestellen?* <https://www.hoorwijzer.nl/faq/extra-hoeveel-nederlanders-zijn-slechthorend-en-hoeveel-gebruiken-hoortoestellen/>

Stichting Lezen en Schrijven. (2018). *Feiten & cijfers laaggeletterdheid*. Den Haag: Stichting Lezen en Schrijven i.s.m. Universiteit Maastricht.

Stichting Lezen en Schrijven. (2019). *Spreiding van laaggeletterdheid: Inzicht in taal- en rekenvaardigheden per beroep, sector en type werkzoekende*. Den Haag: Stichting Lezen en Schrijven i.s.m. het Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt, Universiteit Maastricht.

Van der Cruijssen, C. & Plooi, M. (2018). Drivers of payment patterns at the point-of-sale: Stable or not? *Contemporary Economic Policy*, 36(2), 363-380.

Van der Cruijssen, C. & Knobens, J. (2021). Ctrl+C Ctrl+pay: Do people mirror electronic payment behaviour of their peers? *Journal of Financial Services Research*, 59(1), 69-96.

Van der Cruijssen, C. & van der Horst, F. (2019). Cash or card? Unravelling the role of socio-psychological factors. *De Economist*, 167(2), 145-175.

Van Deursen, A. J. A. M. (2018). *Digitale ongelijkheid anno 2018*. Enschede: Universiteit Twente.

Van Deursen, A. (2019). *Digitale ongelijkheid in Nederland: internetgebruik van mensen van 55 jaar en ouder*. Enschede: Universiteit van Twente.

Van Deursen, A.J.A.M. & Helsper, E.J. (2020). *Digitale vaardigheid: Een onderzoeks- en beleidsagenda*. Enschede: Universiteit van Twente.

Van Deursen, A.J.A.M. & van Dijk, J.A.G.M. (2011). Internet skills and the digital divide. *New Media & Society*, 13(6), 893-911.

Van Wier, M.F., Urry, E., Lissenberg-Witte, B.I., & Kramer, S.E. (2021). A Comparison of the Use of Smart Devices, Apps and Social Media between Adults With and Without Hearing Impairment: Cross-sectional Web-Based Study. *Journal of Medical Internet Research*, 23(12).

Veldman-Marsman, W. (2021). De wanhoop van de digitale desperado. *Raboband*, 124, 6-9.

Wijzer in geldzaken & Nibud. (2020). *Financieel kwetsbaar: Literatuuronderzoek naar groepen in een financieel kwetsbare positie*. Den Haag/ Utrecht: Wijzer in geldzaken/Nibud.

Woittiez, I., Eggink, E. & Ras, M. (2019). *Het aantal mensen met een licht verstandelijke beperking: een schatting*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.

World Health Organization. (2021). *Blindness and vision impairment*. <https://www.who.int/en/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment>

Zwaan, P., Osten, M., Rongen, J., Verweijen, R., van Garderen, B., & Alker, R. (2022). *Toegankelijkheid betalen slechtzienden – summary*. Amsterdam: Betaalvereniging Nederland i.s.m. de Oogvereniging en onderzoeksbureau Perspective.

# Annex 1 Methode voor het berekenen van de omvang van de groepen en de zelfstandigheid

**De schatting van het aantal mensen dat moeite heeft met het zelfstandig uitvoeren van basisbetaaldiensten bestaat uit verschillende stappen.** Deze stappen worden hieronder toegelicht.

## A.1 Berekening van de omvang van de groepen

**Het Betalen aan de Kassa onderzoek bevat data over hoeveel mensen tot een bepaalde aandachtsgroep behoren.** Dit onderzoek is in de eerste helft van 2022 verricht in opdracht van Betaalvereniging Nederland en DNB. In totaal hebben 10.376 respondenten in dat onderzoek aangegeven of en tot welke aandachtsgroepen zij behoorden. Op basis van cijfers van het CBS (CBS, 2022e) blijkt dat er ongeveer 14,3 miljoen Nederlanders zijn van 18 jaar en ouder. Door deze gegevens te combineren krijgen we een schatting van de bruto omvang van de aandachtsgroepen. Deze bruto omvang van de aandachtsgroepen dienen als startpunt voor het berekenen van de groep mensen die niet zelfstandig deelnemen aan het betalingsverkeer.

**Voor de meeste aandachtsgroepen zijn externe bronnen gebruikt.** Een aantal aandachtsgroepen is namelijk mogelijk niet volledig gerepresenteerd in het Betalen aan de Kassa onderzoek, bijvoorbeeld omdat zij vanwege de aard van hun beperkingen mogelijk niet goed kunnen deelnemen aan

dit onderzoek.<sup>17</sup> Wanneer de externe bronnen naar verwachting een betere indicatie van de groepsomvang bieden zijn de uitkomsten van de externe bronnen leidend. Dit is het geval voor de meeste aandachtsgroepen, omdat de cijfers afkomstig zijn uit betrouwbare externe bronnen zoals het CBS, de Oogvereniging, Stichting Hoormij, of van het Zorginstituut Nederland. Voor een aantal groepen is bewust gekozen om geen gebruik te maken van externe bronnen, omdat de gevonden data niet eenduidig was (de groep mensen in een rolstoel<sup>18</sup>) of er geen betrouwbare data kon worden gevonden (mensen met een beperkte handfunctie, of mensen die slecht ter been zijn). Voor deze groepen is er daarom voor gekozen om de bruto omvang te schatten op basis van gegevens uit het Betalen aan de Kassa onderzoek.

**Omdat individuen in meerdere aandachtsgroepen kunnen vallen, corrigeren we voor dubbeltellingen.** Personen die bijvoorbeeld slechtiend zijn en daarnaast een lagere digitale vaardigheid hebben, en daardoor in twee aandachtsgroepen vallen, worden zo maar één keer in plaats van twee keer meegeteld. Om de correctie te kunnen maken, hebben we per aandachtsgroep op basis van de Betalen aan de Kassa data vastgesteld in hoeveel groepen respondenten gemiddeld vallen. Deze gemiddeldes hebben we gebruikt voor het berekenen van het netto aantal mensen per aandachtsgroep.

<sup>17</sup> Ongeveer 98% van alle respondenten heeft de vragenlijst van het Betalen aan de Kassa onderzoek online ingevuld. 2% van alle respondenten nam telefonisch deel.

<sup>18</sup> De externe bronnen over het aantal mensen in een rolstoel omvatten in de meeste gevallen óók de mensen die tijdelijk in een rolstoel zitten, maar deze groep valt buiten de strekking van dit onderzoek. Gezien de aard van deze aandachtsgroep is het verder niet aannemelijk dat zij over- of ondervetegenwoordigd zijn in de dataset, omdat de meeste mensen in een rolstoel op een goede manier zouden moeten kunnen deelnemen aan dit onderzoek.

Individen die in twee aandachtsgroepen vallen hebben we maar voor de helft meegeteld in de netto omvang van ieder van deze twee aandachtsgroepen. Individen die in drie aandachtsgroepen vallen tellen voor één derde mee per aandachtsgroep. Eenzelfde logica is toegepast voor individuen die in meer dan drie aandachtsgroepen vallen. Uit deze berekeningen blijkt bijvoorbeeld dat er van de 508 personen die aangaven slechthorend te zijn, na correctie voor dubbeltellingen nog 249 personen overblijven. Dat wil zeggen dat slechthorenden gemiddeld in iets meer dan twee aandachtsgroepen vallen, dus naast dat zij slechthorend zijn behoren ze vaak ook nog tot één andere groep.

**Op basis van deze bevindingen berekenen we een correctiefactor, die aangeeft hoe de bruto omvang per aandachtsgroep kan worden omgezet naar de netto omvang.**

Deze factoren, uitgedrukt in een getal groter dan 0 en kleiner dan of gelijk aan 1, zijn weergegeven in Tabel A.1. De correctiefactor is berekend door 1 te delen door het gemiddelde aantal aandachtsgroepen waar individuen uit de groep in zitten. Een factor van 1 betekent dat een individu in die groep gemiddeld in maar één aandachtsgroep valt, namelijk de aandachtsgroep waartoe de correctiefactor is berekend. Een factor van 0,5 betekent dat een individu gemiddeld in twee aandachtsgroepen zit en daarom maar voor de helft moet worden meegeteld om tot de netto omvang te komen. Een lagere correctiefactor betekent dat de mensen in een bepaalde aandachtsgroep vaker in meerdere andere aandachtsgroepen vallen, waardoor de bruto groeps grootte sterker moet worden gecorrigeerd. De uitkomsten van het corrigeren van de bruto omvang naar de netto omvang zonder dubbeltellingen staan ook weergegeven in Tabel A.1.



Tabel A.1 Omvang aandachtsgroepen

|                             | Bruto omvang            | Correctiefactor | Netto omvang      |
|-----------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|
| Geen internet               | 400.000 <sup>19</sup>   | 0,32            | 129.195           |
| Lage digitale vaardigheid   | 1.500.000 <sup>20</sup> | 0,35            | 521.837           |
| Laagopgeleid                | 4.100.000 <sup>21</sup> | 0,69            | 2.838.228         |
| 65- tot en met 74-jarigen   | 1.960.000 <sup>22</sup> | 0,72            | 1.420.356         |
| 75 jaar en ouder            | 1.567.000 <sup>22</sup> | 0,62            | 976.855           |
| Slechtziend                 | 222.000 <sup>23</sup>   | 0,49            | 108.142           |
| Blind                       | 76.000 <sup>23</sup>    | 0,58            | 43.858            |
| Slecht ter been             | 692.449                 | 0,49            | 336.464           |
| Rolstoel                    | 90.858                  | 0,58            | 52.289            |
| Beperkte handfunctie        | 320.757                 | 0,55            | 177.462           |
| Slechthorend                | 1.485.000 <sup>24</sup> | 0,49            | 727.668           |
| Doof                        | 15.000 <sup>24</sup>    | 0,54            | 8.129             |
| Licht verstandelijk beperkt | 370.000 <sup>25</sup>   | 0,66            | 242.753           |
| Alle aandachtsgroepen       | -                       | -               | 7.583.236         |
| Geen aandachtsgroep         | -                       | -               | 6.700.764         |
| <b>Totaal</b>               | <b>-</b>                | <b>-</b>        | <b>14.284.000</b> |

<sup>19</sup> (CBS, 2020)

<sup>20</sup> (CBS, 2022d)

<sup>21</sup> (CBS, 2021c)

<sup>22</sup> (CBS, 2022e)

<sup>23</sup> (de Klerk et al., 2012)

<sup>24</sup> (Stichting Hoormij, 2003)

<sup>25</sup> (Woittiez et al., 2019).

## A.2 Berekening van de mate van zelfstandigheid

### De volgende stap omvat het bepalen van het aantal mensen dat niet

### zelfstandig de bankzaken uitvoert.

In de Bereikbaarheidsmonitor Consumenten 2021 is aan respondenten gevraagd naar de zelfstandigheid over bankzaken in zijn algemeenheid: "Welke uitspraak over het verrichten van bankzaken is op u van toepassing?". Zij konden aangeven of zij dit geheel zelfstandig regelen, of zij hulp van hun partner krijgen, hulp van anderen krijgen,

of het regelen van bankzaken volledig uit handen geven. De vraag is dus iets breder gesteld dan alleen betalingsverkeer. Deze uitsplitsing biedt niet alleen inzicht in het aandeel mensen dat onzelfstandig de bankzaken regelt, maar biedt ook aanvullend inzicht over de ernst en de omvang van de problematiek. Deze gegevens per aandachtsgroep over de mate van zelfstandigheid combineren we met de eerder berekende netto omvang van deze groepen.

De gecombineerde cijfers staan in Tabel A.2.

Tabel A.2 Aantal volwassenen Nederlanders dat niet zelfstandig bankzaken uitvoert

| Aandachtsgroep                          | Netto omvang      | Onzelfstandig    | Hulp partner     | Hulp anderen   | Volledig uit handen |
|---|-------------------|------------------|------------------|----------------|---------------------|
| Geen internet                           | 129.195           | 51%              | 5%               | 21%            | 25%                 |
| Lage digitale vaardigheid <sup>26</sup> | 521.837           | 43%              | 17%              | 14%            | 12%                 |
| Laagopgeleid <sup>26</sup>              | 2.838.228         | 27%              | 16%              | 6%             | 4%                  |
| 65- tot en met 74-jarigen <sup>26</sup> | 1.420.356         | 12%              | 9%               | 2%             | 1%                  |
| 75 jaar en ouder <sup>26</sup>          | 976.855           | 24%              | 9%               | 8%             | 6%                  |
| Slechtziend                             | 108.142           | 31%              | 23%              | 8%             | 1%                  |
| Blind                                   | 43.858            | 55%              | 28%              | 20%            | 8%                  |
| Slecht ter been                         | 336.464           | 37%              | 11%              | 15%            | 11%                 |
| Rolstoel                                | 52.289            | 37%              | 24%              | 8%             | 4%                  |
| Beperkte handfunctie                    | 177.462           | 42%              | 32%              | 6%             | 4%                  |
| Slechthorend                            | 727.668           | 29%              | 16%              | 10%            | 3%                  |
| Doof                                    | 8.129             | 37%              | 25%              | 12%            | 0%                  |
| Licht verstandelijk beperkt             | 242.753           | 55%              | 17%              | 25%            | 13%                 |
| Alle aandachtsgroepen                   | 7.583.236         | 27%              | 14%              | 8%             | 5%                  |
| Geen aandachtsgroep                     | 6.700.764         | 8%               | 7%               | 1%             | 0%                  |
| <b>Totaal</b>                           | <b>14.284.000</b> | <b>2.621.740</b> | <b>1.582.868</b> | <b>641.703</b> | <b>397.229</b>      |

<sup>26</sup> Voor de groepen mensen met een lage digitale vaardigheid, een laag opleidingsniveau, 65- tot en met 74-jarigen en 75-plussers benutten we zowel de zelfstandigheids- en tevredenheidspercentages van respondenten die een functiebeperking hebben (zie MOB, 2021) als de zelfstandigheids- en tevredenheidspercentages van respondenten die dit niet hebben. We hebben voor ieder van deze vier groepen gewogen gemiddeldes gemaakt op basis van de verhoudingen in de Betalen aan de Kassa dataset.

**Vervolgens splitsen we de zelfstandigheid uit per basisbetaaldienst.** De mate van zelfstandigheid per betaaldienst is ook in de Bereikbaarheidsmonitor 2021 (MOB, 2021) uitgewerkt. Respondenten is gevraagd: "*Hoe voert u de volgende activiteiten uit?*", waarop zij per betaaldienst konden aangeven of zij deze zelfstandig uitvoeren, met hulp van anderen, of uit handen geven. Deze percentages staan in Tabel A.3 weergegeven. We combineren deze percentages met de berekende netto omvang van de aandachtsgroepen, zodat we een compleet beeld krijgen van het totale aantal mensen dat een bepaalde betaaldienst niet zelfstandig kan uitvoeren. De resultaten hiervan staan ook in Tabel A.3. De onzelfstandigheid is het grootst bij het openen van een rekening.

Tabel A.3 Aandelen onzelfstandigheid voor de basisbetaaldiensten per aandachtsgroep

|   | Openen bankrekening | Activeren betaalmiddel | Internet bankieren | Betalen in webwinkel | Betaal opdracht  |
|---|---------------------|------------------------|--------------------|----------------------|------------------|
| Geen internet                           | 26%                 | 28%                    | 86%                | 43%                  | 23%              |
| Lage digitale vaardigheid <sup>26</sup> | 29%                 | 27%                    | 29%                | 29%                  | 23%              |
| Laagopgeleid <sup>26</sup>              | 16%                 | 13%                    | 11%                | 10%                  | 12%              |
| 65- tot en met 74-jarigen <sup>26</sup> | 7%                  | 8%                     | 5%                 | 4%                   | 5%               |
| 75 jaar en ouder <sup>26</sup>          | 15%                 | 14%                    | 6%                 | 12%                  | 10%              |
| Slechtziend                             | 27%                 | 32%                    | 23%                | 23%                  | 17%              |
| Blind                                   | 57%                 | 59%                    | 36%                | 39%                  | 40%              |
| Slecht ter been                         | 32%                 | 26%                    | 21%                | 19%                  | 16%              |
| Rolstoel                                | 29%                 | 34%                    | 19%                | 19%                  | 21%              |
| Beperkte handfunctie                    | 32%                 | 33%                    | 21%                | 32%                  | 22%              |
| Slecht horend                           | 21%                 | 22%                    | 20%                | 22%                  | 14%              |
| Doof                                    | 25%                 | 21%                    | 21%                | 18%                  | 17%              |
| Licht verstandelijk beperkt             | 41%                 | 29%                    | 31%                | 22%                  | 29%              |
| Geen aandachtsgroep                     | 6%                  | 3%                     | 1%                 | 0%                   | 1%               |
| <b>Totaal</b>                           | <b>1.783.378</b>    | <b>1.475.336</b>       | <b>1.150.922</b>   | <b>1.053.017</b>     | <b>1.047.605</b> |

|   | Geld storten     | Geld opnemen     | Mobiel bankieren | Controle- ren saldo informatie | Betalen in fysieke winkel |
|---|------------------|------------------|------------------|--------------------------------|---------------------------|
| Geen internet                           | 14%              | 22%              | 66%              | 14%                            | 16%                       |
| Lage digitale vaardigheid <sup>26</sup> | 23%              | 19%              | 24%              | 13%                            | 10%                       |
| Laagopgeleid <sup>26</sup>              | 11%              | 8%               | 7%               | 8%                             | 3%                        |
| 65- tot en met 74-jarigen <sup>26</sup> | 6%               | 5%               | 5%               | 4%                             | 2%                        |
| 75 jaar en ouder <sup>26</sup>          | 10%              | 12%              | 9%               | 3%                             | 5%                        |
| Slechtziend                             | 18%              | 28%              | 19%              | 18%                            | 13%                       |
| Blind                                   | 25%              | 62%              | 24%              | 25%                            | 20%                       |
| Slecht ter been                         | 12%              | 22%              | 24%              | 12%                            | 15%                       |
| Rolstoel                                | 21%              | 46%              | 19%              | 21%                            | 32%                       |
| Beperkte handfunctie                    | 19%              | 33%              | 22%              | 19%                            | 20%                       |
| Slecht horend                           | 11%              | 18%              | 13%              | 11%                            | 6%                        |
| Doof                                    | 22%              | 19%              | 23%              | 21%                            | 17%                       |
| Licht verstandelijk beperkt             | 30%              | 17%              | 21%              | 31%                            | 12%                       |
| Geen aandachtsgroep                     | 2%               | 1%               | 0%               | 2%                             | 1%                        |
| <b>Totaal</b>                           | <b>1.042.581</b> | <b>1.011.967</b> | <b>889.382</b>   | <b>790.561</b>                 | <b>491.946</b>            |

**Als laatste tonen we de cijfers over de tevredenheid per groep.** Ook de tevredenheidscijfers zijn afkomstig uit de Bereikbaarheidsmonitor 2021. Hierin werd respondenten gevraagd antwoord te geven op de vraag: *“In hoeverre bent u tevreden over de manier waarop u kunt betalen in Nederland?”*. Respondenten konden een cijfer tussen 1 (zeer ontevreden) en 10 (zeer tevreden) geven. Een respondent wordt tevreden beschouwd wanneer hij

of zij een cijfer heeft gegeven van 6 of hoger. De tevredenheidspercentages per aandachtsgroep staan in Tabel A.4. Op basis van deze percentages en de netto omvang van de aandachtsgroepen berekenen we een totaalbeeld van het aantal ontevreden mensen in Nederland. De uitkomsten hiervan staan in Tabel A.4. Ruim 940.000 Nederlanders van 18 jaar en ouder zijn ontevreden.

Tabel A.4 Tevredenheid per aandachtsgroep

|   | Tevredenheid | Aantal ontevreden (netto omvang) |
|---|--------------|----------------------------------|
| Geen internet                           | 83%          | 21.963                           |
| Lage digitale vaardigheid <sup>26</sup> | 76%          | 126.626                          |
| Laagopgeleid <sup>26</sup>              | 89%          | 309.938                          |
| 65- tot en met 74-jarigen <sup>26</sup> | 93%          | 93.565                           |
| 75 jaar en ouder <sup>26</sup>          | 90%          | 94.931                           |
| Slechtziend                             | 89%          | 11.896                           |
| Blind                                   | 82%          | 7.895                            |
| Slecht ter been                         | 90%          | 33.646                           |
| Rolstoel                                | 79%          | 10.981                           |
| Beperkte handfunctie                    | 91%          | 15.972                           |
| Slechthorend                            | 93%          | 50.937                           |
| Doof                                    | 84%          | 1.301                            |
| Licht verstandelijk beperkt             | 89%          | 26.703                           |
| Aandachtsgroep                          | 89%          | 806.352                          |
| Geen aandachtsgroep                     | 98%          | 134.015                          |
| <b>Totaal</b>                           | <b>93%</b>   | <b>940.368</b>                   |

De Nederlandsche Bank N.V.  
Postbus 98, 1000 AB Amsterdam  
020 524 91 11  
dnb.nl

Volg ons op:



DeNederlandscheBank

EUROSYSTEEM