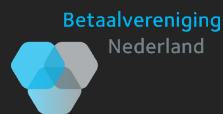


Monitor toegankelijk bankieren

Eindverslag | 12 juni 2024



PER
SPEC
TIVE.

norstat



Inhoud

INLEIDING	p 3
Achtergrond		
Doelstelling		
Uitgangspunten		
Netto steekproef		
Methodiek		
Aandachtsgroepen niet zelfstandig bankierend		
Definitie zelfstandigheid		
Definitie tevredenheid		
RESULTATEN IN HET KORT	p 11
Belangrijkste inzichten en conclusies		
CONCLUSIES PER AANDACHTSGROEP	p 25
BIJLAGEN	p 29
Toekenning aan aandachtsgroep		
Overlap groepen		
Steekproefverantwoording		

Achtergrond

De toenemende digitalisering van het betalingsverkeer gaat gepaard met een achteruitgang in de toegankelijkheid voor bepaalde groepen bankklanten. Ruim 1 op de 6 volwassen Nederlanders (circa 2,6 miljoen oftewel 17%) voert niet alle bankzaken zelfstandig uit (onderzoek De Nederlandse Bank, 2023). Denk aan personen op leeftijd, zonder internet, met lage digitale vaardigheden, met een licht verstandelijke beperking, met een fysieke beperking, personen die laaggeletterd zijn of een niet-westerse migratieachtergrond hebben.

ABN AMRO, ING, Rabobank en de Volksbank hebben het initiatief genomen om de toegankelijkheid van hun basisbankdiensten verder te verbeteren. Samen met Betaalvereniging Nederland en de Nederlandse Vereniging van Banken hebben ze daarvoor het programma 'Toegankelijk Bankieren' opgestart. Het programma ontwikkelt gezamenlijke activiteiten die de zelfstandigheid en tevredenheid onder aandachtsgroepen moeten vergroten, in aanvulling op bestaande oplossingen van individuele banken. Volgende onderzoeken van De Nederlandse Bank moeten vaststellen in welke mate het programma de KPI's haalt op zelfstandigheid en tevredenheid van alle aandachtsgroepen, zowel afzonderlijk als samen.

Met de monitor Toegankelijk Bankieren willen we inzicht krijgen in hoe niet-zelfstandigen binnen de grootste aandachtsgroepen basisbankzaken uitvoeren en ervaren. We willen per aandachtsgroep monitoren in welke mate ze niet-zelfstandig zijn en waarom ze hulp inroepen. We willen ook per aandachtsgroep weten welke oplossingen ze gebruiken en kennen. Met deze informatie kunnen de banken tussentijds nagaan in hoeverre de doelen worden gehaald en eventueel tijdig bijsturen.

Renske Verweijen | Perspective

Richard Alker | Perspective

Kjell Massen | Norstat

Doelstelling

Programmadoel:	Zoveel mogelijk mensen hebben toegang tot basisbankdiensten en zijn in staat deze zelfstandig uit te voeren.
Programma KPI's:	Het beoogd resultaat is een daling van het aandeel Nederlanders dat niet alle bankzaken zelfstandig uitvoert van 1 op de 6 naar 1 op de 7 en een verkleining van het verschil tussen de algemene <u>tevredenheid</u> over dagelijkse bankzaken en de tevredenheid bij mensen in een kwetsbare positie naar 0,1 punt (tussen 2016 en 2021 was dit verschil opgelopen naar 0,6 punten).
Projectdoel:	<p>(1) Per aandachtsgroep inzicht in en monitoren van...</p> <ul style="list-style-type: none">• de tevredenheid over basisbankdiensten en bankieren in het algemeen;• de redenen om hulp in te roepen bij het doen van bankzaken;• de behoefte om bankzaken wel/meer (geheel) zelfstandig te doen;• de voorkeur van hoe men bankzaken (digitaal) wil doen;• de bekendheid en het gebruik van oplossingen die zelfstandigheid bevorderen;• de bekendheid van en de interesse in Bankinformatiepunt. <p>(2) Input voor acties die helpen om de programma KPI's te halen.</p>

Uitgangspunten

De Monitor Toegankelijk Bankieren kent de volgende uitgangspunten (en daarmee een aantal consequenties voor de onderzoeksopzet):

- 1. We willen gefundeerde uitspraken kunnen doen over niet-zelfstandigen binnen afzonderlijke aandachtsgroepen.**
 - Minimaal N=150 niet-zelfstandigen per aandachtsgroep
 - Focus op de aandachtsgroepen met meeste niet-zelfstandigen (= 6 van de 12 groepen die we binnen het programma Toegankelijk Bankieren onderscheiden, samen goed voor meer dan 70% van alle niet-zelfstandigen).
- 2. We willen in de vervolgmeting weer andere niet-zelfstandigen bevragen (niet steeds dezelfde).**
 - Werving ging daarom via verschillende panels, indirecte circuits en 'op straat' en niet via de al dikwijls voor onderzoek gebruikte ledenbestanden van belangenorganisaties
 - Nieuwe en multi-mode manier van werven en afnemen vragenlijst was hiervoor nodig
- 3. We focussen ons op niet-zelfstandigen binnen aandachtsgroepen.**
 - We kunnen daardoor geen uitspraken doen over de aandachtsgroep als geheel
 - We kunnen daardoor geen uitspraken doen over alle aandachtsgroepen samen

De Bereikbaarheidsmonitor van De Nederlandse Bank en de Monitor Toegankelijk Bankieren verschillen in opzet en doel en vullen elkaar daarmee goed aan. De **Bereikbaarheidsmonitor** (DNB) richt zich op het vastleggen van het percentage niet-zelfstandigen en de tevredenheidsscore binnen de gehele populatie. Doel: registreren en duiden. De **Monitor Toegankelijk Bankieren** richt zich op het vastleggen van de mate van zelfstandigheid en tevredenheid van niet-zelfstandigen binnen enkele aandachtsgroepen. Doel: oorzaken en voorkeuren achterhalen, verbanden leggen, input voor acties genereren.

Netto steekproef

Aan de monitor hebben **N=788 niet-zelfstandigen** deelgenomen. De doelstelling van N>150 niet-zelfstandigen binnen deze zes aandachtsgroepen is ruimschoots gehaald. Let op: mensen kunnen onder meerdere aandachtsgroepen vallen (zie bijlagen)! Dit is eerder regel dan uitzondering. Zo is iemand van 75+ ook vaak minder digitaal vaardig. Zoals aangegeven richten we ons in de monitor op niet-zelfstandigen uit zes van de twaalf aandachtsgroepen. We hebben gericht naar deze mensen gezocht.

	75+	65-74	Laag digitaal	Geen internet	Laag geletterd	Migrant	Overige groepen	Controle groep
Niet-zelfstandigen per aandachtsgroep	208	204	419	171	336	168	376	92
Zelfstandigen per aandachtsgroep	295	351	235	111	199	172	372	194

Daarnaast hebben N=1125 zelfstandigen deelgenomen. Zo konden we binnen aandachtsgroepen niet-zelfstandigen en zelfstandigen met elkaar vergelijken. Dit maakt de totale steekproef N=1913. Van hen behoren er N=1627 tot een van de twaalf aandachtsgroepen en 286 tot de controlegroep met mensen die niet tot een aandachtsgroep behoren.

Men is op basis van verschillende achtergrondvariabelen (o.a. leeftijd, land van herkomst, opleiding) toegekend aan één of meerdere aandachtsgroepen (zie bijlage voor de vragen). Een deel van de respondenten viel (ook) in een van de andere aandachtsgroepen (zie ook p. 7). Deze respondenten, hoewel niet de primaire doelgroep van dit onderzoek, hebben we toch meegenomen in het onderzoek, zodat we bij de 1-meting kunnen kijken of uitbreiding van het aantal aandachtsgroepen rendabel is. Daarnaast kan deze informatie nuttig zijn voor aanvullende analyses van specifieke acties.

Aandachtsgroepen/niet zelfstandig bankierend

In de tabel staan boven de streep de zes aandachtsgroepen waar we ons in deze monitor op richten. Onder de streep staan de overige aandachtsgroepen. Zoals gezegd richten we ons op de mensen die niet zelfstandig bankieren.

In kolom 1 staat per aandachtsgroep het percentage niet zelfstandigen van de bevolking (18+). Dus 3% van de 18+ bevolking is een 75+ er die niet zelfstandig bankiert.

Let op: Door de overlap tussen groepen tellen deze percentages op tot meer dan de 17% van de bevolking die niet zelfstandig bankiert.

In kolom 2 staan de steekproefaantallen uit de Bereikbaarheidsmonitor, voor zover we die hebben kunnen achterhalen. Omdat deze aantallen niet voldoende zijn om uitspraken te doen over niet-zelfstandigen per aandachtsgroep, hebben wij gekozen voor een andere steekproeftrekking. Zie volgende pagina voor de gekozen methodiek.

In kolom 3 staat per aandachtsgroep het netto aantal niet-zelfstandigen dat mee heeft gedaan aan de monitor Toegankelijk Bankieren.

Let op: overlap tussen groepen.

Niet zelfstandig	% van 18+ bevolking	Bereikbaarheids-monitor DNB	Monitor Toegankelijk Bankieren
75+	3%	61	208
64 -75	2%		204
Laag digitaal	5%	67	419
Geen internet	3%	46	171
Laaggeletterd	5%	79*	336
Migrant	4%	niet geregistreerd	168
Blind / slechthorend	1%	123	66
Doof / slechthorend	3%	86	71
Niet mobiel	2%	78	160
Beperkte handfunctie	1%	39	90
Licht verstandelijk beperkt	2%	36	44
Afnemend cognitief	1%	niet geregistreerd	179
Geen aandachtsgroep	4%		92

* Laagopgeleid (waaronder laaggeletterden)

Methodiek

Onderzoek doen onder aandachtsgroepen is een **uitdaging**. Het zijn immers mensen die ondervertegenwoordigd zijn in de (online) onderzoekpanels. Dit komt door de soms relatief kleine omvang van de groep. Het aandeel blinden, zeer slechtzienden en mensen met een licht verstandelijk beperking maakt bijvoorbeeld 1 tot 2 procent uit van de bevolking. Ook de lage digitale vaardigheid, hoge leeftijd en minder taalvaardigheid zorgt voor een ondervertegenwoordiging van aandachtsgroepen in reguliere online panels.

Helemaal lastig is het om binnen de aandachtsgroepen mensen te vinden die niet zelfstandig hun bankzaken doen. We hebben daarom gekozen voor een **gecombineerde aanpak**. Op deze manier hebben we met een ongekend groot aantal niet-zelfstandigen uit aandachtsgroepen gesproken. In de bijlagen staat een uitgebreidere toelichting op de wervingsmethodiek. We hebben op drie manieren mensen geworven.

1. Inzet van verschillende **online panels** (N=1649)

Respondenten uit panels hebben de vragenlijst zelfstandig ingevuld. We hebben gebruik gemaakt van vier verschillende panels. Zo hebben 1.042 panelleden van het Norstat panel, 236 panelleden van Panelinzicht, 121 panelleden van Pure Profile en 250 mensen uit het bestand van Het Opniehuis aan dit onderzoek deelgenomen.

2. Samen met '**helpers**' uit het Norstat panel (N=173)

Een deel van de respondenten heeft de vragenlijst ingevuld met een 'helper'. Helpers zijn mensen die de niet-zelfstandige nu al bijstaan met het doen van bankzaken. De helpers waren afkomstig uit het kwalitatieve panel van Norstat.

3. Met **enquêteurs** van het Opniehuis (N=91)

Een deel van de respondenten heeft de vragenlijst samen met een tweetalige enquêteur van Het Opniehuis ingevuld. Respondenten zijn thuis bezocht en benaderd in winkelcentra en moskeeën.

Definitie zelfstandigheid

In de monitor is 'niet-zelfstandig' vastgesteld op basis van de definitie van het **programma Toegankelijk Bankieren**. Volgens deze definitie is men zelfstandig als men alle voorgelegde vijf essentiële bankzaken helemaal zonder hulp uitvoert.

Hoe doet u de bankzaken hieronder?

- | | | |
|---|-----------------------|----------------------------------|
| I. Betalen met een pinpas in een winkel | <input type="radio"/> | Helemaal zonder hulp |
| II. Geld overmaken naar iemand anders | <input type="radio"/> | Ik heb soms hulp nodig |
| III. Het saldo van mijn bankrekening bekijken | <input type="radio"/> | Ik heb meestal/altijd hulp nodig |
| IV. Bij- en afschrijvingen van mijn bankrekening bekijken | <input type="radio"/> | Geen antwoord |
| V. Geld opnemen bij een geldautomaat | | |

De Nederlandse Bank hanteert een iets andere definitie: men is zelfstandig als men 'Helemaal zonder hulp' antwoordt op de algemene vraag 'Hoe doet u uw bankzaken?'. Om na te gaan wat het effect is van het verschil in definitie hebben we die vraag ook gesteld. Uit de analyse blijkt dat wij een iets strengere definitie van zelfstandigheid hanteren.

Definitie tevredenheid

In deze monitor wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende vormen van tevredenheid. Te weten: 'Tevreden over de manier waarop je bankzaken kunt doen in Nederland', 'Tevreden over hoe je kunt betalen in Nederland' en 'Tevreden over hoe banken het mogelijk maken dat alle klanten bankzaken zelfstandig kunnen doen'. We focussen we ons in dit verslag op de tevredenheid van niet-zelfstandigen.

Goed om te weten is dat dit afwijkt van de manier waarop DNB rapporteert in de Bereikbaarheidsmonitor. Hier wordt gekeken naar de tevredenheid van de aandachtsgroepen als geheel, dus van het totaal van zelfstandigen en niet-zelfstandigen. Door dit verschil in benadering is vergelijking van de tevredenheidscijfers uit de twee onderzoeken niet mogelijk.

An elderly woman with short grey hair, wearing glasses and large over-ear headphones, is looking down at a black smartphone held in her right hand. She is wearing a bright red jacket. The background is a blurred green, suggesting an outdoor setting. A dark grey rectangular box with yellow text is overlaid on the lower left portion of the image.

Resultaten in het kort

Belangrijkste inzichten en conclusies

Op de volgende slides delen we de belangrijkste inzichten en conclusies over niet-zelfstandigen binnen de verschillende aandachtsgroepen.

Hoewel we geen uitspraken kunnen doen op totaalniveau over de hele steekproef (zie ook p. 5-6), beschrijven we wel een algemeen beeld als de resultaten van de verschillende aandachtsgroepen op één lijn liggen. Wanneer aandachtsgroepen significant afwijken van andere groepen, wordt dat aangegeven.

We geven ook de belangrijkste conclusies per aandachtsgroep. Hoewel de focus op de niet-zelfstandigen ligt, wordt wanneer relevant soms de vergelijking gemaakt met zelfstandigen.

Tevreden over betalen in Nederland

Met de tevredenheid over de manier waarop je kunt betalen in Nederland zit het wel goed. Gemiddeld geven niet-zelfstandigen een 7 of hoger aan betalen en bijna niemand geeft een onvoldoende. De verschillende aandachtsgroepen denken daar hetzelfde over; er zijn geen noemenswaardige verschillen tussen de groepen.

Meer dan de helft (56%) van de 65-74-jarigen geeft een 8 of hoger aan de manier waarom je kunt betalen in Nederland, dat aandeel is bij de andere aandachtsgroepen lager.

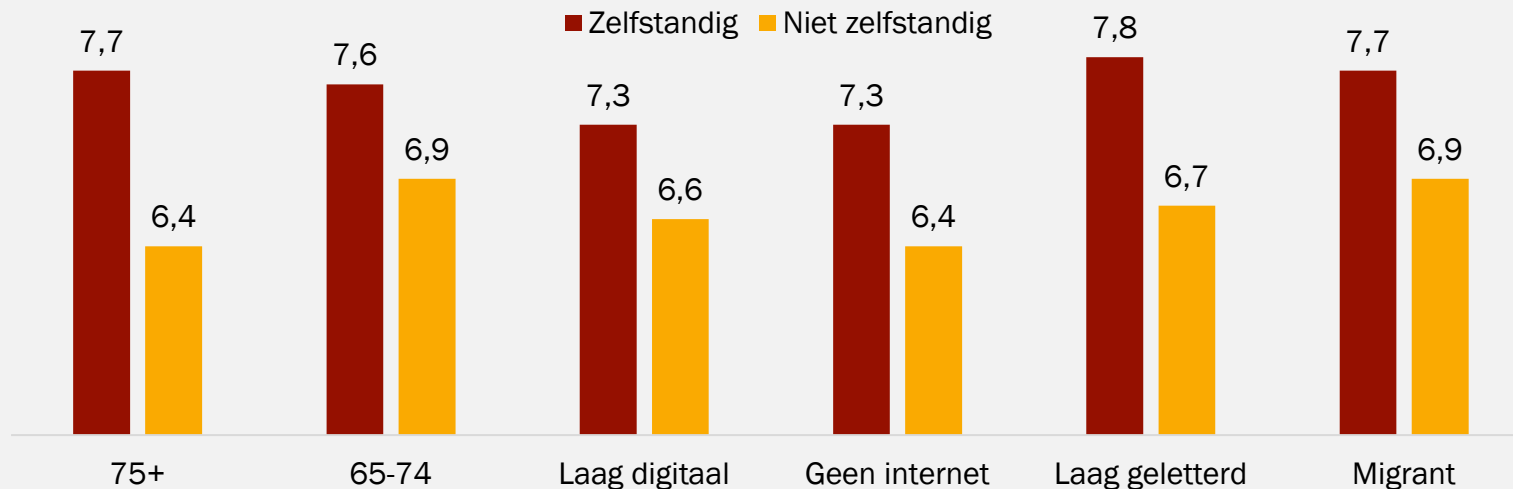
Hoe tevreden bent u over de manier waarop je kunt betalen in Nederland? Van een schaal van 1 t/m 10. (Basis: aandachtsgroepen niet-zelfstandig)

	75+	65-74	Laag digitaal	Geen internet	Laag geletterd	Migrant
1-5	16%	13%	17%	20%	15%	13%
6-7	38%	30%	38%	39%	39%	52%
8-10	46%	56%	45%	40%	46%	36%
w.n.	0%	0%	0%	1%	0%	0%
Gem.	7,0	7,5	7,1	7,0	7,2	7,1

Minder tevreden over doen van bankzaken

Het doen van bankzaken in Nederland scoort daarentegen minder goed op tevredenheid. Het is met een gemiddeld rapportcijfer van tussen de 6,4 en 6,9 nog wel voldoende, maar daar zit duidelijk ruimte voor verbetering. Het minst positief zijn de aandachtsgroepen 75+ en 'Geen internet'; bijna een derde van hen geeft een onvoldoende. Wanneer we deze cijfers vergelijken met die van de zelfstandigen binnen de verschillende aandachtsgroepen, dan zien we dat zij een stuk positiever zijn. Het lijkt erop dat er dus echt wat te winnen is onder de niet-zelfstandigen op het gebied van tevredenheid. Tegelijkertijd zien we dat bij enkele aandachtsgroepen naast een gebrek aan zelfstandigheid waarschijnlijk ook andere factoren meespelen bij een lagere tevredenheid. Zo zijn zelfstandigen in de groepen 'Laag digitaal' en 'Geen internet' minder tevreden dan zelfstandigen die in geen enkele aandachtsgroep vallen.

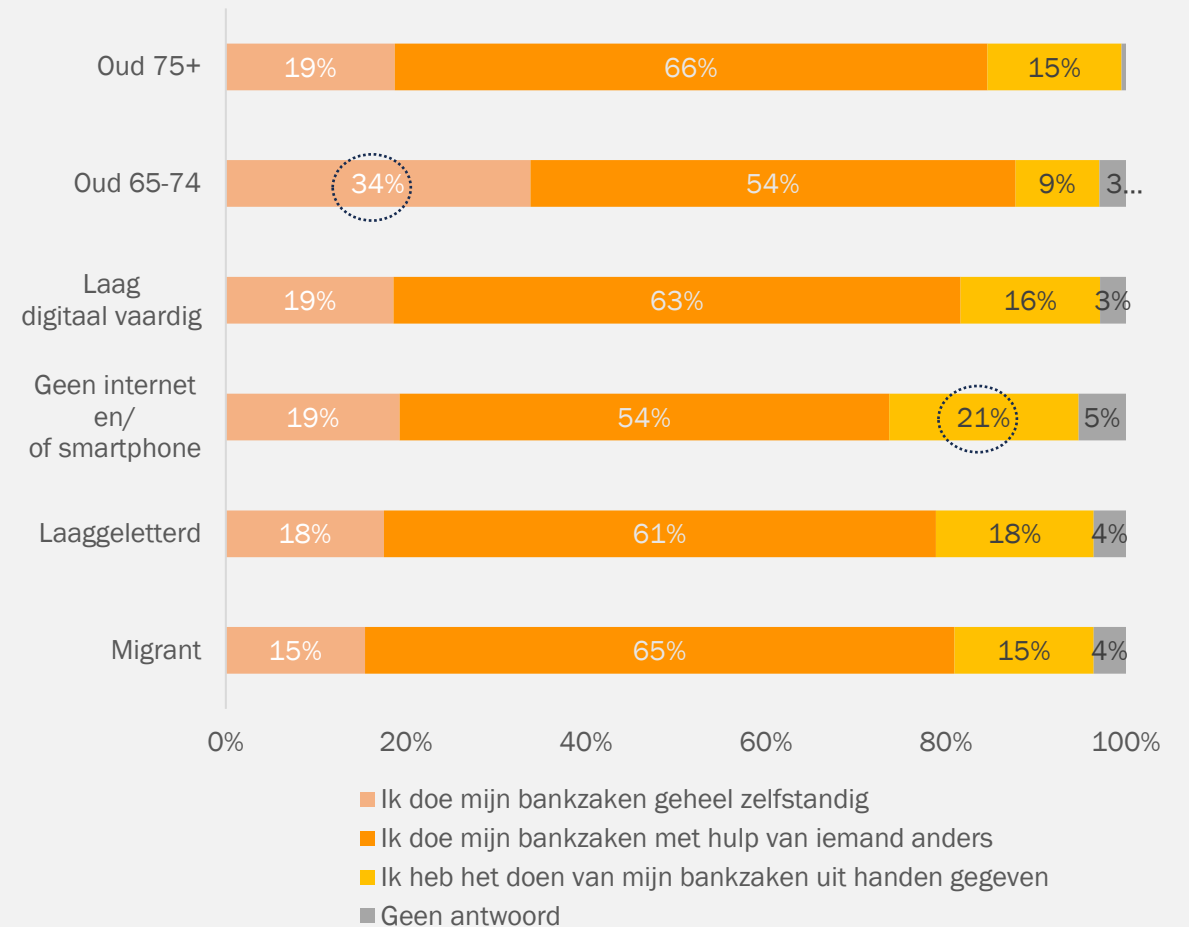
Hoe tevreden bent u over de manier waarop je bankzaken kunt doen in Nederland? Van een schaal van 1 t/m 10. (Basis: aandachtsgroepen)



Variatie in zelfstandigheid

Voordat we verder ingaan op de niet-zelfstandigen, is het goed om een aantal dingen rondom zelfstandigheid te beseffen. Zo zit er variatie in de mate van zelfstandigheid; van soms hulp inschakelen bij bankzaken tot deze volledig uit handen geven. Ook ziet niet iedereen zichzelf als onzelfstandig; ongeveer een vijfde van de niet-zelfstandigen vindt zichzelf juist wel zelfstandig als het gaat om het doen van bankzaken. Bij ouderen 65-74 jaar ligt dit met ongeveer een derde zelfs iets hoger. Maar wanneer we ze vragen hoe zij verschillende basisbankdiensten uitvoeren – zoals het checken van het saldo, het doen van een overschrijving of het betalen met pin – blijkt dat ze hierbij wel degelijk (soms) hulp vragen!

Ongeveer één op de zes niet zelfstandigen geeft aan bankzaken volledig uit handen te geven. Dit ligt met één op de 10 iets lager bij de ouderen 65-74 jaar. 'Geen internet' geeft bankzaken het vaakst volledig uit handen (één op de vijf). Mensen die hun bankzaken uit handen geven wijken overigens qua tevredenheid niet af van andere niet-zelfstandigen. Onder hen is er dus ook ruimte voor verbetering.



Meeste hulp bij geld overmaken naar iemand anders

Betalen in de winkel, contant of met pin, wordt door binnen alle aandachtsgroepen het vaakst zelfstandig gedaan. De meeste hulp wordt ingeschakeld bij het doen van een overboeking naar een ander. Hierbij moeten meerdere handelingen worden verricht en acht men de kans op fouten (en de mogelijke gevolgen) het grootst. Ongeveer driekwart van de niet-zelfstandigen schakelt hiervoor hulp in of geeft het zelfs helemaal uit handen. Hier valt dus veel winst te behalen als het gaat om zelfstandigheid. De hulp komt in de meeste gevallen van familie: partner of kinderen. De aandachtsgroep 'Geen internet' heeft de meeste hulp nodig. Voor elke basisbankdienst geldt dat deze groep vaker hulp vraagt dan andere groepen. Ouderen 65-74 jaar doen de meeste basisbankdiensten juist iets vaker zonder hulp. Vooral het checken van saldo en bij- en afschrijvingen doen zij relatief vaak zelfstandig.

Hoe doet u de bankzaken hieronder? Antwoord: helemaal zonder hulp (basis: aandachtsgroepen niet-zelfstandig)

	75+	65-74	Laag digitaal	Geen internet	Laag geletterd	Migrant
Betalen met contant geld in een winkel	84%	89%	85%	75%	83%	87%
Betalen met pinpas in een winkel	69%	79%	73%	57%	71%	76%
Geld opnemen bij een geldautomaat	52%	69%	61%	45%	58%	58%
Het saldo van mijn bankrekening bekijken	51%	74%	56%	39%	55%	57%
Bij- en afschrijvingen van mijn bankrekening bekijken	46%	59%	44%	37%	42%	47%
Geld overmaken naar iemand anders	22%	32%	22%	19%	24%	23%

Angst voor fouten & ingewikkeldheid bankzaken

Veruit de meest genoemde redenen voor het inschakelen van hulp bij bankzaken zijn de angst voor fouten en omdat men bankzaken moeilijk/ingewikkeld vindt. Beide redenen worden even vaak genoemd, namelijk door ongeveer twee derde van de niet-zelfstandigen binnen de meeste aandachtsgroepen. Mensen meer zelfstandig krijgen lijkt dus niet alleen een kwestie van uitleggen, maar ook van angst wegnemen. Uitzondering is de aandachtsgroep 65-74 jarigen: bij hen is angst voor fouten een groter issue dan dat het doen van bankzaken ingewikkeld is. Dat bankzaken moeilijk zijn, is voor maar twee op de vijf binnen deze leeftijdsgroep een issue.

Wat is de reden dat u soms/altijd hulp nodig hebt bij bankieren? Meerdere antwoorden mogelijk. (basis: aandachtsgroepen niet-zelfstandig)

	75+	65-74	Laag digitaal	Geen internet	Laag geletterd	Migrant
Ik ben bang dat ik een fout maak	60%	62%	63%	53%	63%	69%
Ik vind het moeilijk/ ingewikkeld	68%	42%	62%	59%	60%	65%
Ik ben bang dat iemand mij oplicht	26%	24%	29%	25%	32%	31%
Het is fysiek moeilijk/ingewikkeld	19%	9%	14%	15%	17%	14%
Dat is zo afgesproken tussen mij en mijn partner	12%	19%	11%	11%	10%	7%
Anders	9%	8%	10%	14%	8%	4%
Geen antwoord	0%	4%	1%	2%	2%	4%

Zie p 31 voor cijfers

Zie p 30 voor cijfers

Motivatie aanwezig

Dat mensen niet zelfstandig zijn en hulp inschakelen, betekent niet dat ze zich ook helemaal hebben neergelegd bij die situatie. Ongeveer de helft geeft namelijk aan dat ze bankzaken zelfstandig zouden willen doen. Binnen de groep 65-74-jarigen is het kleinste aantal niet-gemotiveerden te vinden. Het lijkt dan ook raadzaam om het eerst te focussen op diegenen die graag zelfstandiger willen bankieren.

Dat betekent niet dat de groep die niet gemotiveerd is, vergeten kan worden. De lage motivatie kan bijvoorbeeld ook komen door een gebrek aan kennis van wat er allemaal mogelijk is. We zien namelijk dat niet-gemotiveerden over de hele linie minder bekend zijn met de oplossingen die de banken bieden. Dat ze niet gemotiveerd zijn, komt ook niet omdat ze het allemaal 'wel best' vinden; ze zijn ongeveer even tevreden over het doen van bankzaken als de gemotiveerden, en ook onder hen kan dat cijfer omhoog.

Welke uitspraak over het doen van bankzaken is op u van toepassing? (basis: hulp bij bankzaken + volledig uit handen)

	75+	65-74	Laag digitaal	Geen internet	Laag geletterd	Migrant
Ik wil bankzaken zelf (blijven) doen	54%	57%	55%	46%	52%	54%
Ik wil bankzaken niet zelf (blijven) doen	46%	37%	43%	53%	45%	43%
Geen antwoord	1%	5%	2%	2%	3%	2%

Voorkeur voor digitaal

Meer dan de helft van de niet-zelfstandigen heeft de voorkeur voor digitaal bankzaken doen. Circa driekwart van de niet-zelfstandigen doet aan internet- en/of mobiel bankieren. Van diegenen met voorkeur voor digitaal, doet minimaal 90% al aan internet- en/of mobiel bankieren. En van diegenen die geen voorkeur voor digitaal hebben, doet toch circa de helft ook al internet- en/of mobiel bankieren. Dat de banken allerlei hulpmiddelen aanbieden die daarbij ondersteunen, is dus goed.

Een paar aandachtsgroepen wijken wel iets af. Migranten hebben vaker een voorkeur voor digitaal (72%). Onder de 75+'ers is er ongeveer een even grote groep die de voorkeur geeft aan de analoge manier van bankzaken doen als aan digitaal. En logischerwijs vormt de aandachtsgroep 'Geen internet' hier de grootste uitzondering. Ze maken minder vaak gebruik van internet- en/of mobiel bankieren en geven minder vaak de voorkeur aan het digitaal doen van bankzaken (37%). Zij zijn een duidelijke doelgroep voor de analoge hulpmiddelen die banken aanbieden.

Hoe doet u uw bankzaken het liefst? (Basis: aandachtsgroepen niet-zelfstandig)

	75+	65-74	Laag digitaal	Geen internet	Laag geletterd	Migrant
Niet digitaal	45%	27%	39%	47%	33%	20%
Digitaal	44%	61%	47%	37%	55%	72%
Geen antwoord	11%	12%	13%	16%	12%	8%

Bekendheid en gebruik aanbod banken is laag 1/2

Wanneer we dan vervolgens kijken naar de oplossingen die banken bieden, dan valt vooral op dat de bekendheid en gebruik van de meesten laag is. Los van de bankafschriften en overschrijfformulieren - die kent nagenoeg iedereen van oudsher - zijn de telefonische klantenservice voor hulp, bancair machtigen en de betaalpas met limiet het meest bekend. Ongeveer twee derde heeft er van gehoord en een kwart heeft er weleens gebruik van gemaakt. Voor alle andere oplossingen ligt dat veel lager.

Banken hebben veel oplossingen die klanten kunnen helpen bij het doen van bankzaken. Welke oplossingen kent u of gebruikt u (weleens)?
(Basis: aandachtsgroepen niet-zelfstandig)

	75+		65-74		Laag digitaal		Geen internet		Laag geletterd		Migrant	
	Bekendheid	Gebruik	Bekendheid	Gebruik	Bekendheid	Gebruik	Bekendheid	Gebruik	Bekendheid	Gebruik	Bekendheid	Gebruik
Bankafschrift	96%	80%	92%	69%	94%	76%	93%	77%	94%	74%	95%	71%
Overschrijfformulier	89%	59%	84%	50%	85%	53%	88%	53%	85%	52%	88%	45%
Geldmaat met hulp	42%	19%	55%	27%	50%	28%	48%	25%	52%	28%	47%	24%
Geldmaat met spraak	20%	1%	29%	4%	26%	6%	25%	8%	27%	7%	33%	14%
Mobiele bankservice/coach	26%	8%	33%	8%	33%	12%	26%	9%	32%	9%	37%	15%
Saldo-/overboekingslijn	41%	13%	45%	13%	46%	14%	46%	15%	48%	15%	52%	10%
Telefonische klantenservice	65%	29%	72%	26%	67%	30%	67%	25%	67%	29%	58%	23%

Bekendheid en gebruik aanbod banken is laag 2/2

Voor een deel van de oplossingen is de onbekendheid niet zo vreemd, zo is bijvoorbeeld een cardpuller maar voor een kleine groep interessant. Maar voor andere oplossingen is dit een gemiste kans. Met in het achterhoofd dat een meerderheid de voorkeur geeft aan digitaal bankzaken doen, is het jammer dat nog zo weinig niet-zelfstandigen instructievideo's of online cursussen kennen en gebruiken. Maar ook onder diegenen die liever analoog hun bankzaken doen, zijn hulpmiddelen die juist op hun behoeften aansluiten - zoals kunnen bellen voor saldo en overschrijvingen - nog onbekend en weinig gebruikt.

Banken hebben veel oplossingen die klanten kunnen helpen bij het doen van bankzaken. Welke oplossingen kent u of gebruikt u (weleens)? (Basis: aandachtsgroepen niet-zelfstandig)

	75+		65-74		Laag digitaal		Geen internet		Laag geletterd		Migrant	
	Bekendheid	Gebruik	Bekendheid	Gebruik	Bekendheid	Gebruik	Bekendheid	Gebruik	Bekendheid	Gebruik	Bekendheid	Gebruik
Grote reader	25%	6%	31%	6%	30%	10%	31%	8%	32%	11%	33%	13%
Cardpuller	14%	1%	17%	2%	19%	5%	20%	5%	21%	6%	27%	8%
Tolk	14%	-	21%	2%	23%	5%	18%	4%	24%	5%	29%	8%
Instructievideo's	27%	7%	33%	7%	34%	11%	29%	11%	33%	9%	32%	11%
Online cursussen	19%	3%	31%	4%	25%	5%	23%	8%	28%	5%	26%	6%
Extra betaalpas met limiet	61%	27%	56%	22%	59%	27%	60%	29%	64%	28%	73%	35%
Informatie bancaire machtigen	70%	32%	63%	18%	69%	29%	64%	36%	68%	29%	68%	31%
Geen van deze	2%	9%	4%	12%	3%	9%	6%	11%	3%	10%	1%	8%
Gem. aantal oplossingen	6,3	2,9	6,9	2,6	6,8	3,2	6,6	3,2	7,0	3,1	7,2	3,3

Informeren helpt: banken doen meer dan gedacht

Wanneer de niet-zelfstandigen tijdens het onderzoek de oplossingen zien die de banken aanbieden, vindt zeker de helft dat banken meer doen dan gedacht. Voor het zien van de oplossingen vond iets meer dan de helft juist dat de banken te weinig doen; circa twee vijfde van hen geeft na het zien van de oplossingen dat ze vinden dat banken meer doen dan gedacht. Verder gaven de niet-zelfstandigen de inspanningen die de banken doen om klanten zelfstandig te laten bankieren een voldoende, maar dat was niet een hele ruime voldoende. De aandachtsgroepen 75+ en 'Niet digitaal' zijn kritischer op de inspanning van de banken dan de andere aandachtsgroepen. En de aandachtsgroep 'Geen internet' lijkt het moeilijkst te overtuigen; zij zijn niet alleen kritischer dan de andere aandachtsgroepen over de inspanningen van de banken, ook vinden zij minder vaak (ruim een derde in plaats van bijna de helft) dan de anderen dat banken meer doen dan gedacht na het zien van de oplossingen.

U heeft net verschillende oplossingen gezien die klanten helpen bij het doen van bankzaken.
Wat vindt u van wat banken doen om klanten te helpen? (basis: aandachtsgroepen)

	75+	65-74	Laag digitaal	Geen internet	Laag geletterd	Migrant
Banken doen meer dan ik dacht	46%	47%	49%	37%	47%	49%
Banken doen precies dat wat ik dacht	20%	29%	22%	30%	26%	34%
Banken doen minder dan ik dacht	18%	14%	16%	17%	14%	10%
Geen antwoord	17%	11%	12%	16%	13%	7%

Interesse in Bankinformatiepunt

Naast de oplossingen van de banken kregen de niet-zelfstandigen tijdens het onderzoek ook een korte beschrijving van Bankinformatiepunt en de verschillende onderdelen (de website, telefonische ondersteuning, fysieke punten en informatiebijeenkomsten) te zien. Alleen al op basis van deze informatie vindt bijna de helft van de niet-zelfstandigen Bankinformatiepunt interessant voor zichzelf. Onder de aandachtsgroep 'Migranten' is de interesse het grootst. Opvallend is dat ook ongeveer één op de vijf zelfstandigen interesse heeft in Bankinformatiepunt voor zichzelf.

Hoe interessant is Bankinformatiepunt voor uzelf? Zou uzelf er iets aan kunnen hebben? (Basis: aandachtsgroepen)

	75+	65-74	Laag digitaal	Geen internet	Laag geletterd	Migrant
Heel interessant	10%	14%	16%	13%	16%	24%
Een beetje interessant	29%	33%	32%	26%	33%	36%
Neutraal	33%	30%	28%	27%	25%	29%
Niet interessant	25%	18%	20%	27%	21%	10%

Vertrouwen in banken is groot

De meesten mensen hebben vertrouwen in de Nederlandse banken en dat is over alle de aandachtsgroepen gelijk. Er zijn ook geen verschillen met de mensen die wel zelfstandig bankzaken doen. Er ligt daarmee een mooie basis om vanuit de banken verder te bouwen aan zelfstandigheid.

In hoeverre bent u het eens met de stelling? Ik vertrouw de Nederlands banken. (Basis: aandachtsgroepen niet-zelfstandigen)

	75+	65-74	Laag digitaal	Geen internet	Laag geletterd	Migrant
Mee eens	48%	42%	44%	43%	45%	52%
Neutraal	42%	45%	41%	42%	41%	37%
Mee oneens	9%	11%	13%	14%	12%	10%
w.n.	1%	2%	2%	2%	3%	1%



**Conclusies per
aandachtsgroep**

Conclusies per aandachtsgroep (1/3)

OUDEREN 75+

Bij de niet-zelfstandigen in deze aandachtsgroep is veel winst te halen. Ze zijn het minst tevreden en het verschil daarin met zelfstandige 75+'ers is erg groot. Deze groep heeft in de afgelopen drie jaar de grootste achteruitgang ervaren in wat ze zelf kunnen. De oplossingen die de banken te bieden hebben kunnen een stuk bekender onder deze groep. Vooral voor oplossingen die specifiek op hen gericht zijn – zoals een Mobiele Bankservice of Financiële zorgcoach bij iemand thuis – is dat een gemiste kans. Ook omdat we weten dat deze doelgroep vaak minder mobiel wordt. Aangezien de 75+'ers ongeveer even vaak de voorkeur geven aan digitaal bankieren als analoog, verdienen zowel digitale als niet digitale oplossingen meer aandacht.

OUDEREN 65-74

Bij de niet-zelfstandigen in deze aandachtsgroep lijkt er op het eerste gezicht (nog) niet zoveel aan de hand. Ze zijn relatief tevreden over het doen van bankzaken en ook over de inspanning die banken doen om klanten zelfstandig te houden. De tevredenheid van de niet-zelfstandigen wijkt ook niet zoveel af van de zelfstandigen in deze groep (6,9 vs. 7,6). Ze kijken wellicht iets te rooskleurig naar hun zelfstandigheid. Een relatief groot deel vindt zichzelf namelijk zelfstandig, terwijl ze in de praktijk een aantal basisbankzaken niet (helemaal) zelfstandig doen. Tegelijkertijd weten we, wanneer we naar de 75+'ers kijken en de achteruitgang die zij rapporteren, dat dat wellicht voor deze leeftijdsgroep in het verschiet ligt. Ook speelt bij deze groep de partner een belangrijkere rol bij het doen van bankzaken in vergelijking tot andere aandachtsgroepen. Dit maakt ze bij een mogelijk verlies kwetsbaar in hun zelfstandigheid. Ze zijn wel wat bekender met allerlei oplossingen van banken, zoals bellen voor hulp en online cursussen. Het lijkt verstandig om te blijven investeren in de bekendheid van allerlei hulpmiddelen. Ook lijkt het een goed idee om diegenen die samen met de partner bankzaken doet er bewust van maken dat het verstandig is om ervoor te zorgen dat ze het ook alleen kunnen.

Conclusies per aandachtsgroep (2/3)

LAAG DIGITAAL

Qua tevredenheid zit de aandachtsgroep met niet-zelfstandige mensen met een lage digitale vaardigheid een beetje in de ‘middenmoot’ en ze wijken ook niet erg af van de zelfstandigen in deze groep (6,6 vs. 7,3). Dat geldt ook voor de mate van zelfstandigheid en hoe ze naar hun eigen zelfstandigheid kijken. Iets meer dan de helft is gemotiveerd om zelfstandig bankzaken te doen. En ook al zijn ze digitaal minder vaardig, toch geeft bijna de helft de voorkeur aan het digitaal doen van bankzaken en doet ruim twee derde aan internet- en/of mobiel bankieren. Voor deze groep kunnen dus zowel digitale als niet digitale oplossingen interessant zijn.

GEEN INTERNET

Binnen de niet-zelfstandigen in deze groep is net als bij de 75+’ers veel winst te behalen qua tevredenheid. Tegelijkertijd is dit de minst zelfstandige groep. Ze geven het vaakst zelf aan dat ze alles uit handen hebben gegeven en hebben ook vaker hulp nodig bij basisbankdiensten. Waarschijnlijk kost het daarom relatief veel inspanning om deze groep zelfstandiger te krijgen. Naast dat ze minder zelfstandig zijn, hebben ze ook minder voorkeur voor digitaal bankzaken doen en doen minder vaak aan internet- en/of mobiel bankieren. Dat betekent dat ze minder goed te bereiken zullen zijn met digitale oplossingen. Dat zien we ook terug in hun reactie na het zien van alle oplossingen; zij vinden dan het vaakst dat banken te weinig doen. Tegelijkertijd wil ook een deel van deze groep bankzaken zelf (blijven) doen. Het beter onder de aandacht brengen van de mogelijkheid om te bellen om te bankieren – want die kent en gebruikt deze groep ook nog niet veel - kan hen misschien al helpen zelfstandiger te worden.

Conclusies per aandachtsgroep (3/3)

LAAGGELETTERDEN

Niet-zelfstandige laaggeletterden zijn gemiddeld positief. Het verschil met zelfstandige laaggeletterden is wel best groot, dus er valt wel echt wat te verbeteren qua tevredenheid (6,7 vs. 7,8). Deze groep springt er op weinig onderwerpen uit ten aanzien van de andere aandachtsgroepen. Meer dan de helft heeft de voorkeur voor digitaal bankieren en driekwart doet al aan internet- en/of mobiel bankieren, dus voor deze groep kunnen veel oplossingen interessant zijn.

MIGRANTEN

Niet-zelfstandige migranten zijn overall best positief: over het doen van bankzaken, maar ook over de inspanningen die banken leveren. Ze staan open voor het digitaal bankzaken doen en ze zijn met een aantal oplossingen die de banken bieden beter bekend dan de andere aandachtsgroepen. Toch vertalen deze positievere uitgangspunten zich niet in een grotere motivatie om zelf bankzaken te doen in vergelijking tot de andere aandachtsgroepen. Opvallend is dat de oplossing Telefonische klantenservice juist iets minder bekend is. Tegelijkertijd hebben zij vaker dan de andere aandachtsgroepen (potentieel) interesse in Bankinformatiepunt. Mogelijk is deze groep het meest gebaat bij het onder de aandacht brengen van de kanalen waar men hulp/informatie kan zoeken, zodat met die hulp of informatie angst en onzekerheid over het doen van bankzaken weg genomen kan worden.



Bijlagen

Toekenning aan aandachtsgroep

Deelnemers zijn op basis van onderstaande vragen en antwoorden toegekend aan de aandachtsgroepen. Personen kunnen in meerdere groepen tegelijkertijd vallen, bijv. in ‘Ouderen 75+’ én in de groep ‘Lage digitale vaardigheid’ (zie p. 52-53) voor de overlap).

In welke beschrijving herkent u zichzelf?

- Ik heb (enige) moeite om digitaal bij te blijven → Lage digitale vaardigheid
- Ik heb (enige) moeite met lezen en schrijven → Laaggeletterd (o.a. laagopgeleid)

Wat is uw leeftijd?

- Tussen de 65 en 74 → Ouderen 65-74
- 75 en ouder → Ouderen 75+

Waar bent u geboren?

- Ander Europees land
- Turkije → Migrant (niet-westers)
- Marokko → Migrant (niet-westers)
- Suriname → Migrant (niet-westers)
- Nederlandse Cariben → Migrant (niet-westers)
- Indonesië → Migrant (niet-westers)
- Overig buiten Europa → Migrant (niet-westers)

Bent u in Nederland of in het buitenland naar de basisschool gegaan?

- Buitenland → Migrant (niet-westers)
- Niet naar basisschool geweest → Laaggeletterd (o.a. laagopgeleid)

Wat is uw hoogst behaalde onderwijsniveau

- Geen onderwijs → Laaggeletterd (o.a. laagopgeleid)
- Basisonderwijs → Laaggeletterd (o.a. laagopgeleid)
- Vmbo-b/k, mbo1 → Laaggeletterd (o.a. laagopgeleid)

Heeft u een of meerdere van deze apparaten?

- Smartphone, indien niet gekozen → Geen internet en/of smartphone
- Geen van deze → Geen internet en/of smartphone

Heeft u thuis internet?

- Nee → Geen internet en/of smartphone

Maakt u gebruik van internetbankieren en/of van mobiel bankieren via de app?

- Geen van beide → Lage digitale vaardigheid

Overlap groepen - totaal

	Ouderen (75+)	Ouderen (65-74)	Lage digitale vaardigheid	Geen internet en/of smartphone	Visuele beperking	Auditieve beperking	Mobiliteitsbeperking	Beperkte handfunctie	Laag geletterd	Licht verstandelijke beperking	Afnemende cognitieve vaardigheid	Migrant (niet-westers)	Geen aandachtsgroep
Ouderen (75+)	503												
Ouderen (65-74)	-	555											
Lage digitale vaardigheid	260	206	654										
Geen internet en/of smartphone	122	78	159	282									
Visuele beperking	38	24	61	18	113								
Auditieve beperking	87	53	79	26	25	177							
Mobiliteitsbeperking	121	75	141	79	28	49	288						
Beperkte handfunctie	50	38	72	31	23	15	59	135					
Laaggeletterd	204	163	273	131	49	68	121	58	535				
Licht verstandelijke beperking	2	5	14	12	2	9	14	3	25	46			
Afnemende cognitieve vaardigheid	127	94	170	65	31	48	94	68	107	9	338		
Migrant (niet-westers)	56	76	135	54	24	23	46	11	126	13	41	340	-
Geen aandachtsgroep	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	286

Overlap groepen - niet-zelfstandig in %

	Ouderen (75+)	Ouderen (65-74)	Lage digitale vaardigheid	Geen internet en/of smartphone	Visuele beperking	Auditieve beperking	Mobiliteitsbeperking	Beperkte handfunctie	Laag geletterd	Licht verstandelijke beperking	Afnemende cognitieve vaardigheid	Migrant (niet-westers)
Ouderen (75+)	100%	-	39%	46%	36%	39%	41%	44%	37%	5%	44%	25%
Ouderen (65-74)	-	100%	30%	26%	17%	28%	24%	24%	27%	11%	22%	25%
Lage digitale vaardigheid	79%	62%	100%	73%	65%	56%	61%	61%	67%	30%	63%	70%
Geen internet en/of smartphone	38%	22%	30%	100%	23%	23%	33%	30%	31%	27%	25%	27%
Visuele beperking	12%	5%	10%	9%	100%	20%	12%	20%	12%	5%	13%	11%
Auditieve beperking	13%	10%	10%	9%	21%	100%	17%	10%	12%	16%	15%	10%
Mobiliteitsbeperking	31%	19%	23%	31%	29%	38%	100%	46%	25%	27%	39%	21%
Beperkte handfunctie	19%	11%	13%	16%	27%	13%	26%	100%	14%	7%	27%	3%
Laaggeletterd	59%	45%	54%	61%	59%	56%	53%	52%	100%	55%	45%	64%
Licht verstandelijke beperking	1%	2%	3%	7%	3%	10%	8%	3%	7%	100%	4%	7%
Afnemende cognitieve vaardigheid	38%	20%	27%	26%	36%	38%	44%	53%	24%	18%	100%	17%
Migrant (niet-westers)	20%	21%	28%	26%	27%	23%	23%	6%	32%	27%	16%	100%
Totaal	310%	216%	267%	330%	344%	344%	340%	350%	288%	227%	315%	279%

Steekproefverantwoording (1/2)

Inzet van verschillende online panels (n=1.649)

Een groot deel van de deelnemers aan het onderzoek komt uit het consumentenpanel van Norstat. Door het panel te gebruiken voor verschillen typen onderzoek (o.a. groepsgesprekken, product testen en het invullen van online enquêtes) zorgt Norstat voor betrokken panelleden, die het leuk vinden om hun mening te geven en zo bij te dragen aan het verbeteren van producten en diensten. In totaal hebben 1.042 panelleden van het Norstat panel aan het onderzoek deelgenomen. Norstat werkt voor het vinden van doelgroepen die ondervertegenwoordigd zijn in het panel, samen met partners (zoals Panelinzicht en Pure Profile) die allen voldoen aan strenge kwaliteitseisen. In totaal hebben 236 panelleden van Panelinzicht en 121 panelleden van Pure Profile aan dit onderzoek deelgenomen. Daarnaast hebben 250 mensen uit het panel van Het Opiniehuis. Het Opiniehuis is gespecialiseerd in onderzoek onder groepen die moeilijk bereikbaar zijn zoals mensen uit achterstandswijken en allochtonen.

Het inzetten van 'helpers' uit het panel van Norstat (n=173)

Uit ander onderzoek weten we dat aandachtsgroepen die niet zelfstandig hun bankzaken kunnen doen, vaak geholpen worden door iemand anders (een 'helper'). Om voor dit onderzoek toegang te krijgen tot deze aandachtsgroepen, zijn we binnen het panel van Norstat op zoek gegaan naar 'helpers' en hebben aan hen gevraagd de vragenlijst in te vullen met degene die ze helpen. Hierbij hebben we benadrukt dat het belangrijk is dat bankieren voor iedereen toegankelijk blijft en dat iedereen (dus ook mensen die niet zelfstandig kunnen bankieren) hier zijn/haar mening over kan geven. Dit heeft ertoe geleid dat 173 helpers de vragenlijst ingevuld hebben samen met iemand die we op een andere manier waarschijnlijk niet bereikt hadden.

Face-to-face gesprekken door enquêteurs van het Opiniehuis (n=91)

Het Opiniehuis is gespecialiseerd in datacollectie onder groepen die soms moeilijk te bereiken zijn. Door hun netwerk van tweetalige enquêteurs en een panel met Nederlanders met diverse achtergronden, zijn ze in staat om ook Nederlanders met een migratie achtergrond te bereiken en te ondervragen. Respondenten uit het netwerk van het Opiniehuis zijn thuis bezocht en hebben samen met een enquêteur de vragenlijst ingevuld. Daarnaast zijn er mensen aangesproken in winkelcentra en bij moskeeën.

Steekproefverantwoording (2/2)

	Zelfstandigen	Niet-zelfstandigen	Totaal
Norstat panel	747	295	1.042
Panelinzicht	153	83	236
Pure Profile	37	84	121
Het Opiniehuis	188	62	250
Helpers Norstat panel	-	173	173
Enquêteurs Het Opiniehuis	-	91	91
Totaal	1.125	788	1.913

Perspective
Business Design | Public Design | Design Research
Richard Alker & Renske Verweijen
www.perspective.amsterdam

Norstat
Kjell Massen
www.norstat.co

**PER
SPEC
TIVE.**

norstat