

# Monitor Toegankelijk Bankieren

2-meting

Rapport 1.0 | 18 juni 2026



Toegankelijk  
Bankieren

# Inhoudsopgave

## **INLEIDING**

P 3

Achtergrond en doelstelling  
Programma Toegankelijk Bankieren  
Leeswijzer

## **RESULTATEN IN HET KORT**

P 6

Zelfstandigheid in bankzaken  
Tevredenheid  
Inspanning banken  
Voorkeur (niet-)digitaal  
Multi-problematiek  
Aandachtsgroepen

## **CONCLUSIES & AANBEVELINGEN**

P 25

## **BIJLAGE**

P 30

Toegankelijkheidsmonitor MOB  
Steekproef  
Methodiek

# Achtergrond & doelstelling

## Aanleiding

De grote banken in Nederland werken middels het Programma Toegankelijk Bankieren (zie volgende pagina) gezamenlijk aan de toegankelijkheid van de manier waarop mensen bankzaken kunnen doen. Doel is dat iedereen die dat wil en daartoe in staat is, de eigen bankzaken zo veel mogelijk zelfstandig en naar tevredenheid kan doen. Dat is nodig, want niet iedereen doet bankzaken zelfstandig.

Nederland telt 14,6 miljoen inwoners van 18 jaar en ouder die bankzaken moeten regelen. Van hen doen 10,8 miljoen mensen (74%) dat volledig zelfstandig. De overige 3,8 miljoen mensen (26%) doen dat niet (geheel) zelfstandig. (bron: Toegankelijkheidsmonitor Consumenten 2024, MOB)

## Aandachtsgroepen

Mensen in een kwetsbare positie – de zogenaamde aandachtsgroepen - doen hun bankzaken vaker niet zelfstandig in vergelijking met de rest van Nederland. Iets minder dan de helft van de mensen uit aandachtsgroepen (44%) schakelt (soms) hulp in. Onder mensen die niet tot een aandachtsgroep behoren, is dat percentage (7%). Mensen uit aandachtsgroepen zijn gemiddeld minder tevreden over hoe zij hun bankzaken kunnen doen dan de rest van Nederland. (bron: Toegankelijkheidsmonitor Consumenten 2024, MOB)

## Doelstelling Monitor Toegankelijk Bankieren

Om meer inzicht in de doelgroep te krijgen kijken we in de Monitor Toegankelijk Bankieren al drie jaar specifiek naar niet-zelfstandigen uit aandachtsgroepen (3,2 miljoen mensen). Hiermee geven we banken input over hoe zij deze klanten beter en gericht kunnen helpen.

We kijken naar de ontwikkelingen om na te gaan of we (nog steeds) op de goede weg zitten. Daar waar mogelijk en zinvol worden in dit verslag ook de resultaten van de metingen in 2023 (0-meting) en 2024 (1-meting) getoond. Hetzelfde geldt voor vergelijking met zelfstandigen uit de aandachtsgroepen en mensen die niet in een aandachtsgroep vallen (de controlegroep).

## Focus op 6 aandachtsgroepen

Onderstaande groepen vertegenwoordigen gezamenlijk meer dan 90% van de mensen uit aandachtsgroepen en vormen daarom de focus van het onderzoek:

- Ouderen 75+-er
- Ouderen 65-74 jaar
- Zonder internet of goed device
- Laag digitaal vaardig
- Laaggeletterd
- Migrant

Onder overige (kleinere) groepen vallen mensen met een visuele beperking (slechtziend/blind), auditieve beperking (slechthorend/doof), mobiliteitsbeperking (slecht ter been/rolstoelgebonden), beperkte handfunctie, licht verstandelijke beperking en afnemende cognitieve vaardigheid (o.a. dementie). Goed om te weten: gemiddeld behoort men tot 2,7 aandachtsgroepen. Er is dus veel overlap tussen groepen.

## Steekproef 2025

In totaal hebben in 2025 n=657 niet-zelfstandigen en n=1.802 zelfstandigen deelgenomen aan de monitor. Zie de bijlage voor een uitgebreide steekproefverantwoording.

# Programma Toegankelijk Bankieren

Het Programma Toegankelijk Bankieren startte in 2023. Aanleiding was de publicatie van het DNB-onderzoek “Digitalisering: uitkomst voor de één, uitdaging voor de ander”. Dit onderzoek liet zien dat 1 op de 6 Nederlanders (18+) moeite heeft met het regelen van dagelijkse bankzaken. Daarop beloofden de grote banken hun producten en diensten toegankelijker te maken en meer hulp te bieden. Dat doen zij individueel via maatregelen vanuit de eigen bank en in samenwerking met belangenorganisaties en Geldmaat collectief via het Programma.

De website [www.toegankelijkbankieren.nl](http://www.toegankelijkbankieren.nl) publiceert over de voortgang. In het ‘Gezamenlijk plan van aanpak intensivering 2025 en verder’ staan de doelen en voornaamste activiteiten vermeld.

Er is sinds de start van het Programma veel tot stand gebracht. Enkele voorbeelden:

- Educatie medewerkers (bewustwording toegankelijkheidsproblematiek aandachtsgroepen en andere werkwijze medewerkers).
- Meer tijd voor klanten aan de telefoon.
- Minder keuzemenu's.
- Identificatie speciale groepen.
- Aanschrijven bepaalde klanten via brieven.
- Aanpassingen app (darkmodus, horizontale leesmogelijkheid, vergrootopties, versimpelingen).
- Meer communicatie over mogelijkheden voor hulp dichtbij.
- Specifieke producten voor doelgroepen. Beter testen daarvan.
- Gezamenlijk met belangenorganisaties benaderen en voorlichten van aandachtsgroepen.



# Leeswijzer

- **Groepen in het rapport**

In dit rapport komen verschillende groepen voor. Om de leesbaarheid van het rapport te bevorderen, hanteren we verkorte of gegeneraliseerde termen zoals ‘aandachtsgroepen’, ‘controlegroep’, ‘zelfstandigen’ en ‘niet-zelfstandigen’. Deze termen zijn om praktische redenen gekozen en we realiseren ons dat deze benamingen niet volledig recht doen aan de diversiteit, context en identiteit van de betreffende groepen.


- **Totaal aandachtsgroepen: berekening en aannames**

In het rapport rapporteren we op het totaal van de zes aandachtsgroepen, die samen goed zijn voor meer dan 90% van de totale populatie mensen die in een aandachtsgroep vallen. Het gaat om een herwogen totaal op basis van omvang van de aandachtsgroepen volgens de cijfers in de **Toegankelijkheidsmonitor Consumenten 2024** van het MOB (zie Bijlage 3, tabel C1 van dat rapport).

- **Weergave steekproefaantallen en populatiecijfers**

In het rapport zijn steeds n-getallen te vinden (de aantallen in onze steekproef) en N-getallen die een indruk geven van de absolute omvang van de betreffende groep. Deze laatste aantallen zijn ook gebaseerd op een inschatting van de absolute omvang op basis van de **Toegankelijkheidsmonitor Consumenten 2024** van het MOB (zie Bijlage 3, tabel C1 van dat rapport). Deze schattingen helpen bij de interpretatie. Ze zijn niet bedoeld als exacte maatstaf. Doorrekenen op basis van onderzoeksdata en afgeronde percentages kan tot grote verschillen ten opzichte van de feitelijke situatie leiden.

- **Significantie van verschillen:**

In het rapport worden alleen die verschillen tussen groepen besproken die statistisch significant zijn. Deze verschillen bespreken we in de tekst. Wanneer verschillen in cijfers niet worden besproken, berust het verschil op toeval en is het niet significant. Significante verschillen met de vorige metingen worden aangeduid met een pijl: 

# Resultaten in het kort

A decorative graphic consisting of several overlapping rounded rectangular shapes and lines. A dark blue rounded rectangle is on the left, containing the text 'Resultaten in het kort'. To its right is a larger, light blue rounded rectangle. A red line starts from the bottom of the dark blue box, goes down, then right, then up, then right, ending at the right edge of the light blue box. A purple line starts from the top of the light blue box, goes up, then right, then down, then right, ending at the right edge of the light blue box. A light orange line starts from the left edge of the light blue box, goes left, then down, then right, then up, ending at the left edge of the light blue box.

# Zelfstandigheid onveranderd ten opzichte van vorig jaar

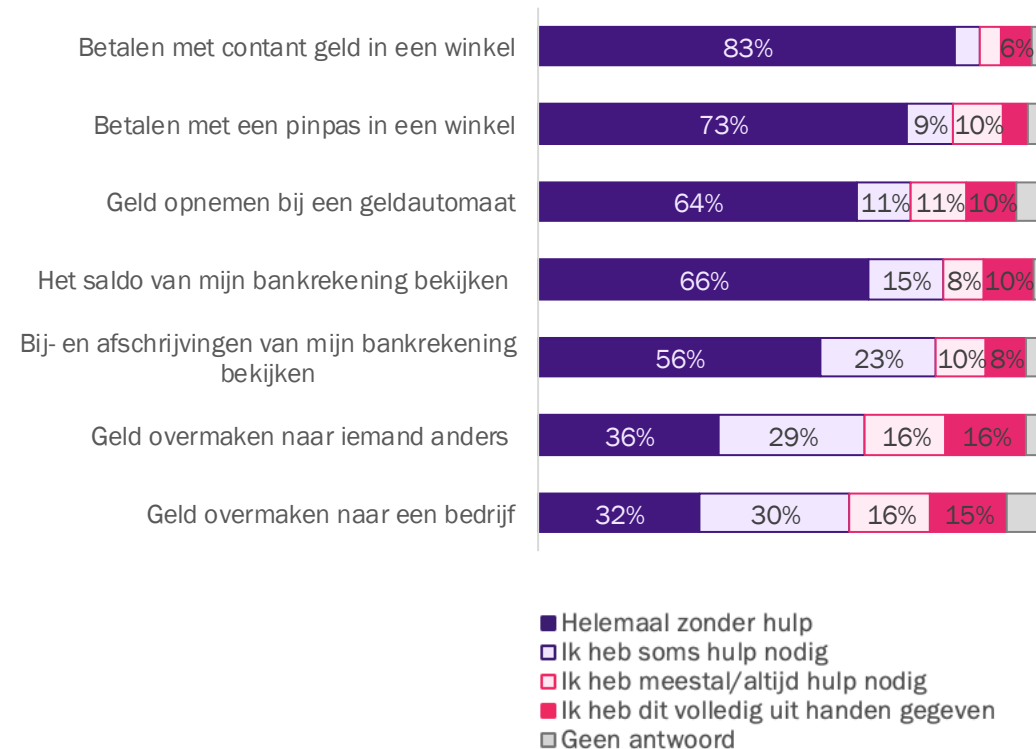
We onderscheiden zes basisbankdiensten voor het bepalen van hoe zelfstandig iemand is. We zien iemand als niet-zelfstandig wanneer bij één of meer van deze diensten hulp nodig is. Het maakt daarbij niet uit of iemand op een digitale of analoge manier diens bankzaken regelt. Daarnaast kijken we naar contant betalen in de winkel als referentie. Het beeld qua zelfstandigheid is vergelijkbaar met vorig jaar.

- **Betalen in een winkel doet de overgrote meerderheid zelf**  
Toch betaalt circa één op de zeven (15%) niet zelfstandig met contant geld in een winkel en één op de vier (24%) heeft hulp nodig met pinnen in een winkel.
- **Hulp vooral bij geld overmaken**  
Niet-zelfstandigen uit aandachtsgroepen schakelen vooral hulp in als er geld moet worden overgemaakt.
- **Niet iedereen heeft grip op bankzaken**  
Iets minder dan de helft van de niet-zelfstandigen heeft onvoldoende grip op bankzaken, doordat ze niet (helemaal) zelf bij- en afschrijvingen (44%) of het saldo (34%) bekijken.

## Van nog maar net, tot al jaren onzelfstandig

Het afgelopen jaar zijn er circa 380.000 nieuwe niet-zelfstandigen uit aandachtsgroepen bijgekomen (12% van 3,2 miljoen). Ook dit is vergelijkbaar met vorig jaar. Het is nog niet duidelijk waarom zij zijn afgehaakt en of dit voorkomen had kunnen worden. Er zijn natuurlijk ook niet-zelfstandigen afgevallen (bijvoorbeeld door overlijden of doordat ze wel zelfstandig zijn geworden). Een derde (34%) is al langer dan 5 jaar niet zelfstandig.

Hoe doet u de bankzaken hieronder? (Aandachtsgroep, niet-zelfstandig; n=551; N=3,2 mln)



# Verschillen in mate van onzelfstandigheid

De mate waarin men hulp nodig heeft, verschilt niet alleen per bankdienst, maar ook per niet-zelfstandige. Sommigen hebben zo nu en dan hulp nodig bij enkele basisbankdiensten, terwijl anderen vrijwel niets zelf doen. Het beeld van de mate van zelfstandigheid is vergelijkbaar met vorig jaar.

## Grotendeels zelfstandig (50%)

De grootste groep is grotendeels zelfstandig en roept slechts zo nu en dan hulp in bij bepaalde bankzaken, met name bij geld overmaken naar iemand anders of naar een bedrijf. Het saldo van de bankrekening bekijken en contant betalen doen zij allemaal volledig zelfstandig en zonder hulp.

Omdat deze groep al grotendeels zelfstandig is, is onder hen weinig 'winst' te behalen qua zelfstandiger worden.

## Grotendeels onzelfstandig (24%)

Deze groep heeft vaker hulp nodig en bij meer verschillende basisbankdiensten. Betalen in een winkel doet het grootste deel nog zonder hulp. Het saldo en bij- en afschrijvingen bekijken doet respectievelijk 59% en 37% geheel zelfstandig. Ook in deze groep wordt vooral hulp ingeschakeld bij het overmaken van geld naar iemand anders of naar een bedrijf; 16% en 10% doet dit geheel zelfstandig.

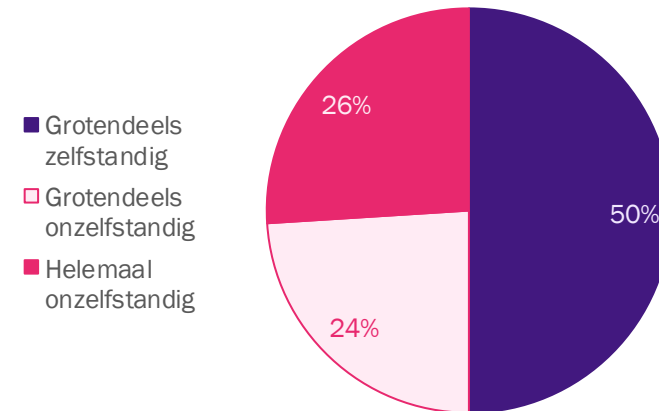
## Helemaal onzelfstandig (26%)

Deze groep heeft geregeld en bij vrijwel alle basisbankdiensten hulp nodig. In deze groep betaalt de helft zelf contant in een winkel en slechts een derde met een pinpas. Slechts een kwart kan zelfstandig geld opnemen bij een

geldautomaat. Slechts een klein deel kan zelfstandig het saldo controleren of bij- en afschrijvingen bekijken. Geld overmaken naar iemand anders of naar een bedrijf doet vrijwel niemand in deze groep zelf.

Opvallend is dat niet alle problemen in deze groep samenhangen met digitalisering. Bijna de helft van deze groep heeft ook hulp nodig bij contante betalingen in de winkel of heeft dit volledig uit handen gegeven.

Onderstaande grafiek is gemaakt op basis van de antwoorden op 'Hoe doet u de bankzaken hieronder?' (zie vorige pagina) (Aandachtsgroep, niet-zelfstandig; n=551; N=3,2 mln)



# De helft wil en/of kan niet zelfstandiger

Net als in 2024 vindt de helft van de niet-zelfstandigen zichzelf - in meer of mindere mate - niet leerbaar en/of niet te motiveren om zelfstandiger te worden in het doen van bankzaken. In de figuur hiernaast betreft het de rode/oranje bollen. Zo staat het oranje 7%-bolletje voor de mensen die hebben aangegeven bankzaken best te kunnen leren, maar daar absoluut geen zin in hebben.

## Vaker helemaal onzelfstandig

Nadere analyse van deze groep laat zien dat een groot deel helemaal of grotendeels onzelfstandig is (respectievelijk 40% en 26%). Dit is ook een belangrijke reden waarom de overall mate van zelfstandigheid in de afgelopen periode niet is veranderd. Niet leerbaar en/of niet te motiveren niet-zelfstandigen ervaren veel drempels om zelfstandiger te worden:

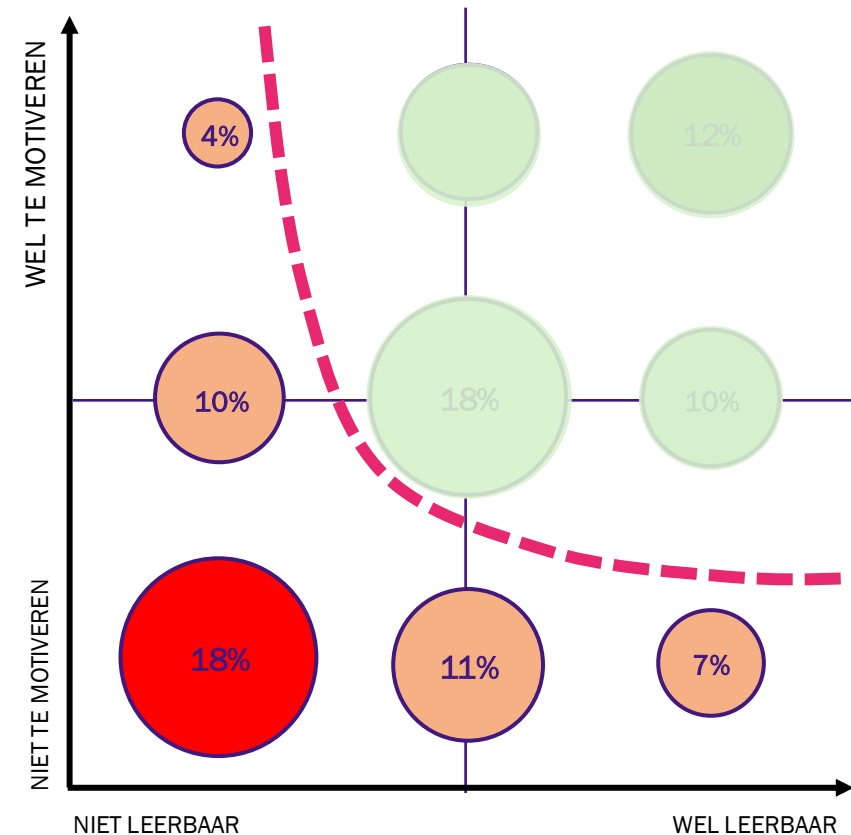
- Ruim de helft vindt bankzaken ingewikkeld (56%) en/of moeilijk te leren (51%)
- Meer dan de helft kan de veranderingen niet meer bijhouden (58%)
- 4 op de 10 heeft een hekel aan het doen van bankzaken
- Een derde heeft in het verleden een slechte ervaring gehad
- Nog een derde heeft te veel aan het hoofd om zich in bankzaken te verdiepen

## Niet leerbaar en niet te motiveren, maar wel tevreden

Een groot deel van degenen die niet leerbaar en niet te motiveren zijn, is tevreden over deze situatie; 67% van hen geeft de manier waarop zij hun bankzaken regelen een 7 of hoger. Iets minder dan een vijfde is ontevreden (18% geeft een 5 of lager) en de rest zit daartussenin (13% geeft een 6).

Voor het bepalen van de meeste kansrijke groepen voor gedragsverandering gebruiken we het model voor gedragsverandering van B.J. Fogg (Fogg Behavior Model). Uitgangspunt is dat mensen gedrag veranderen als wordt voldaan aan drie voorwaarden: 1) een trigger die aanzet tot actie en op het moment dat de trigger zich aandient moet iemand 2) leerbaar en 3) te motiveren zijn.

Gebaseerd op verschillende stellingen over leerbaarheid en motivatie. (Aandachtsgroep, niet-zelfstandig; n=551, N=3,2 mln)

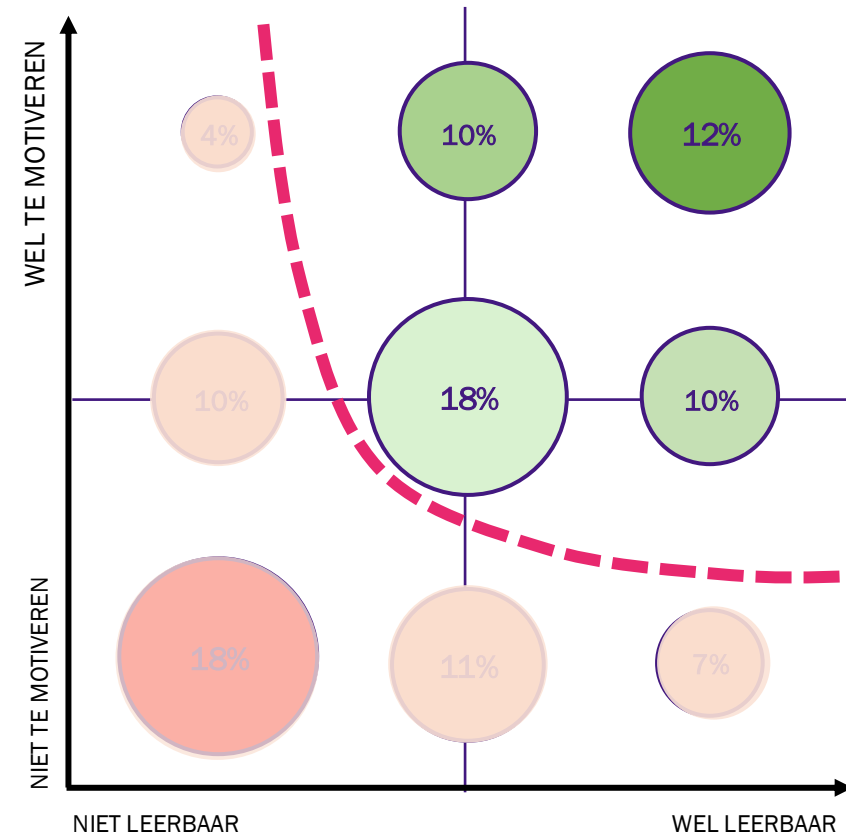


# De andere helft wil en kan zelfstandig worden

De andere helft van niet-zelfstandigen uit aandachtsgroepen is in meer of mindere mate leerbaar en te motiveren om zelfstandig bankzaken te regelen. Zie de groene bollen in de figuur.

- Hierbij moet worden opgemerkt dat bijna twee derde van deze groep al grotendeels zelfstandig is en alleen zo nu en dan hulp nodig heeft. Het vergroten van de zelfstandigheid is bij hen daarom lastig. Voor hen is het vooral van belang om bij te blijven bij de ontwikkelingen.
- Iets meer dan 1 op de 10 zegt weliswaar leerbaar en te motiveren te zijn, maar heeft het regelen van bankzaken nu volledig uit handen gegeven of heeft vaak en bij veel basisbankdiensten hulp nodig. Mogelijk spelen hier andere factoren die hen belemmeren om hun bankzaken zelfstandiger te doen.
- Een kwart van degenen die leerbaar en te motiveren zijn, is grotendeels onzelfstandig en kan dus nog stappen richting zelfstandigheid zetten. Het gaat hierbij om ongeveer 400.000 niet-zelfstandigen.

Gebaseerd op verschillende stellingen over leerbaarheid en motivatie. (Aandachtsgroep, niet-zelfstandig; n=551, N=3,2 mln)



# Inschakelen van anderen bij uitvoeren basisbankdiensten

## Familie meest ingezet

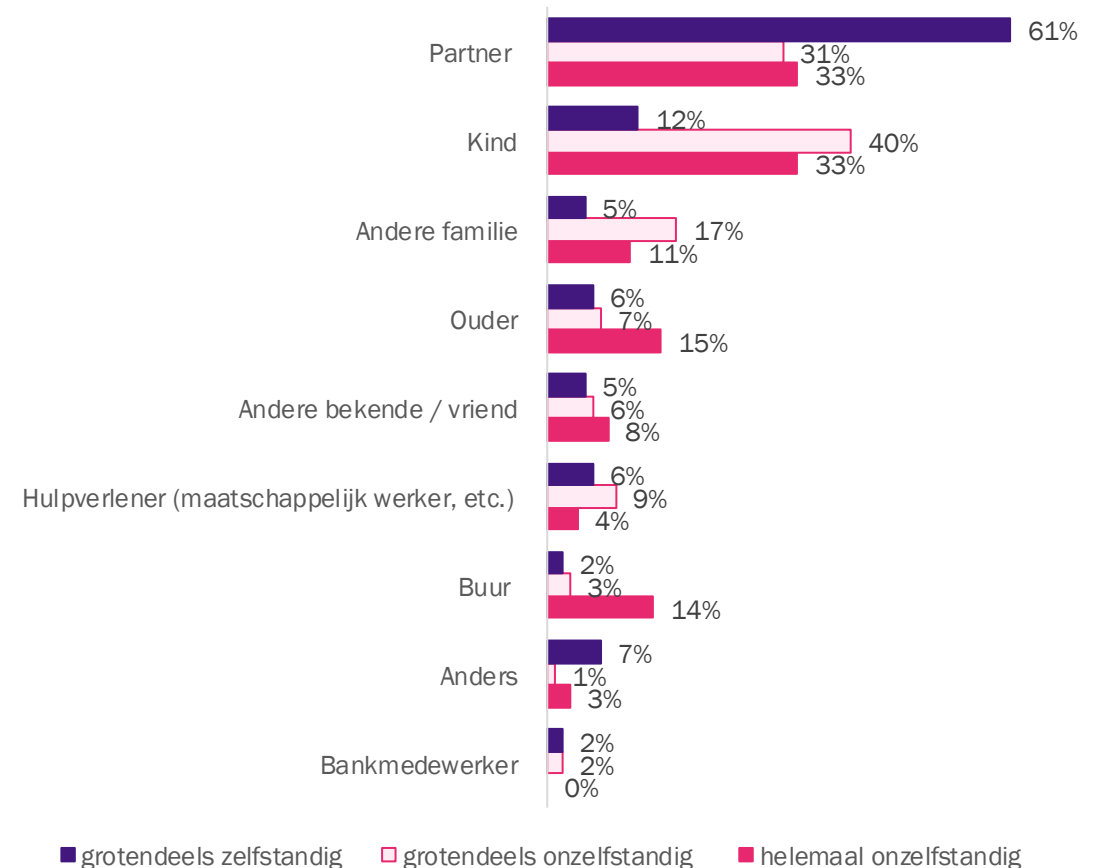
Voor het doen van de (dagelijkse) basisbankdiensten (zie pagina 7) worden vooral mensen uit de directe omgeving ingeschakeld. In bijna de helft van de gevallen neemt de partner dit op zich (47%). Eén op de vier schakelt de hulp van een kind in (24%).

Daarna zijn andere familieleden (9%) en ouders (9%) de meest genoemde helpers. Soms springen andere bekenden (6%) of buren (5%) bij. Slechts een enkeling krijgt - bij het doen van dagelijkse bankzaken - bijstand van een hulpverlener (6%). In een enkel geval (2%) helpt een bankmedewerker.

## Het verschil wie helpt naar mate van (on)zelfstandigheid

- Grotendeels zelfstandig: Als men hulp krijgt, is dit meestal van de partner (61%). Dit is significant meer dan bij de grotendeels en helemaal onzelfstandigen, waar juist twee derde hulp krijgt van iemand anders dan de partner.
- Grotendeels onzelfstandig: Ongeveer een derde krijgt hulp van de partner. Nog vaker wordt echter hulp ingeroepen van een kind of een ander familielid (respectievelijk 40% en 17%).
- Helemaal onzelfstandig: Ook in deze groep krijgt ongeveer een derde hulp van de partner. Nog eens een derde krijgt hulp van een kind, 15% van een ouder en 14% van een buur.

Wie helpt u met uw bankzaken? (Grotendeels zelfstandig n=275; N=1,6 mln, Grotendeels onzelfstandig n=134; N=0,78 mln. Helemaal onzelfstandig n= 142; N=0,82 mln)



# Redenen inschakelen van anderen

## Redenen van aandachtsgroepen voor het inschakelen van hulp

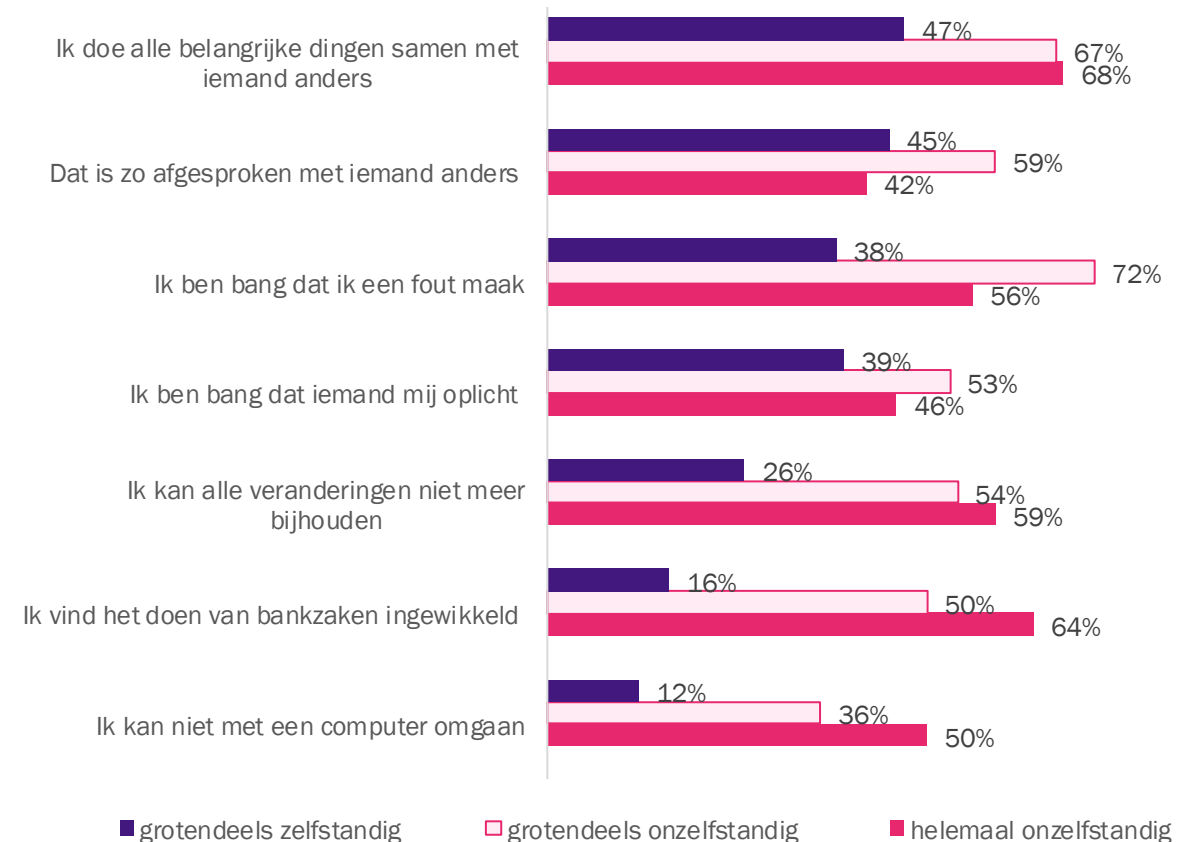
De redenen om niet zelfstandig de bankzaken te regelen zijn min of meer gelijk aan vorig jaar. We kunnen drie clusters onderscheiden.

1. **Afspraak:** Het meest genoemd zijn 'omdat men alle belangrijke zaken (dus ook bankzaken) met iemand anders doet' en 'omdat men het zo heeft afgesproken'.
2. **Angst:** Daarnaast noemt men redenen rondom angst om fouten te maken en oplichting.
3. **Kunnen:** Daarna worden allerlei redenen genoemd rondom niet (digitaal) kunnen.

## De redenen verschillen naar mate van (on)zelfstandigheid.

- De grotendeels zelfstandigen schakelen vooral hulp in omdat ze dat altijd doen bij belangrijke zaken of omdat dat nu eenmaal zo is afgesproken. En als de kans bestaat op het maken van fouten of bij het vermoeden van oplichting. Bij hen spelen redenen rondom 'niet kunnen' veel minder een rol.
- Helemaal en grotendeels onzelfstandigen geven vaker als reden dat zij niet (goed) met een computer kunnen omgaan (respectievelijk 50% en 36% versus 12%).
- Helemaal en grotendeels onzelfstandigen vinden bankzaken vaker ingewikkeld (respectievelijk 64% en 50% versus 16%).
- Niet in de grafiek: Bij helemaal onzelfstandigen speelt ook gebrekkige beheersing van de Nederlandse taal vaker een rol in de onzelfstandigheid (31% versus 13% en 10%).

Wat is de reden dat u soms/altijd hulp nodig heeft bij bankzaken? Kunt u van de volgende stellingen aangeven in hoeverre die voor u van toepassing zijn? (Grotendeels zelfstandig n=275; N=1,6 mln, Grotendeels onzelfstandig n=134; N=0,78 mln. Helemaal onzelfstandig n= 142; N=0,82 mln).



# Tevredenheid bankzaken gestegen

## Vershil in tevredenheid ten opzichte van zelfstandigen wordt kleiner

Net als voorgaande jaren is ongeveer driekwart van de niet-zelfstandigen (zeer) tevreden over de manier waarop men bankzaken kan doen in Nederland (72% geeft 7 of hoger). Wel lijkt de gemiddelde tevredenheid licht gestegen. Dit komt vooral doordat meer niet-zelfstandigen de tevredenheid met een 8 of hoger waarderen.

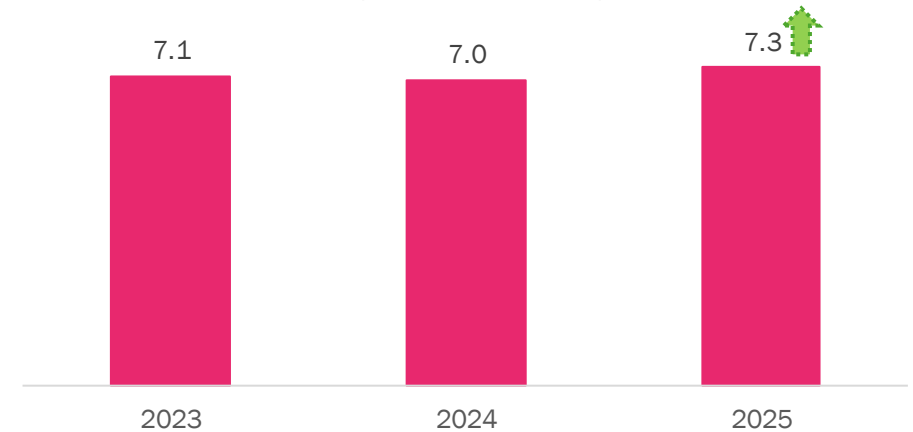
De gemiddelde tevredenheid bij niet-zelfstandigen is nog steeds lager dan bij zelfstandigen uit de aandachtsgroepen. Dat zien we overigens ook terug in andere sectoren. Met een lichte stijging van 7,0 naar 7,3 is het verschil in tevredenheid wel iets kleiner geworden.

## Grotendeels zelfstandigen nu bijna net zo tevreden als zelfstandigen!

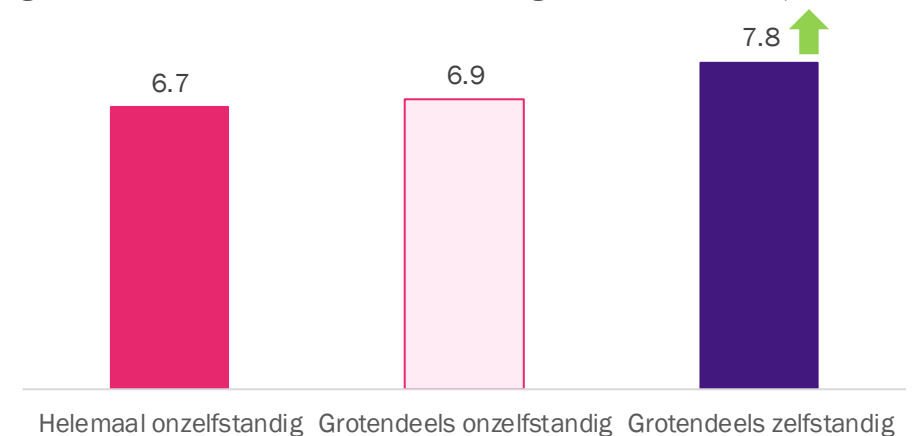
De tevredenheid verschilt naar mate van zelfstandigheid. De helemaal en grotendeels onzelfstandigen zijn minder tevreden dan de grotendeels zelfstandigen, en dat verschil is het afgelopen jaar groter geworden.

Waar de tevredenheid bij de helemaal en grotendeels onzelfstandigen gelijk is gebleven, is deze bij de grotendeels zelfstandigen significant gestegen van een 7,3 naar een 7,8. Daarmee zijn zij (ongeveer) net zo tevreden als zelfstandigen uit aandachtsgroepen (7,9) en de controlegroep (8).

Hoe tevreden bent u over de manier waarop u bankzaken kunt doen in Nederland?  
Van een schaal van 1 t/m 10. (Aandachtsgroep, niet-zelfstandig; N=3,2 mln)



Hoe tevreden bent u over de manier waarop u bankzaken kunt doen in Nederland?  
Van een schaal van 1 t/m 10. (Grotendeels zelfstandig n=275; N=1,6 mln, Grotendeels onzelfstandig n=134; N=0,78 mln. Helemaal onzelfstandig n= 142; N=0,82 mln).



Tevredenheid

# Positief over inspanning = positiever over bankzaken doen

## Toename positieve perceptie inspanning banken

De tevredenheid over de manier waarop men bankzaken kan regelen wordt beïnvloed door de perceptie van hetgeen banken doen om hun klanten hierbij te helpen. Mensen die vinden dat banken op dit punt genoeg doen zijn over het algemeen tevredener. Zij geven gemiddeld een 8,2, tegenover een 6,3 bij mensen die dit niet vinden.

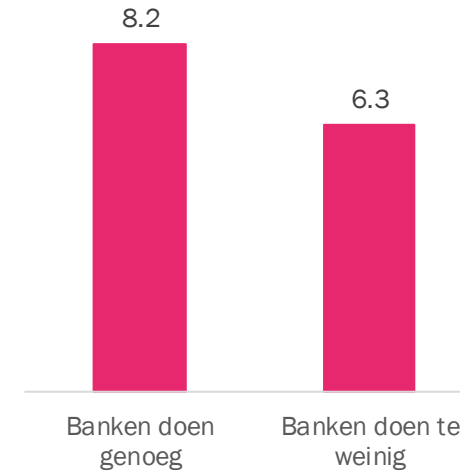
## Banken doen meer dan gedacht

Het aantal niet-zelfstandigen dat vindt dat banken genoeg doen om zelfstandig bankieren mogelijk te maken is in 2025 gestegen, van 31% in 2023 naar 43%.

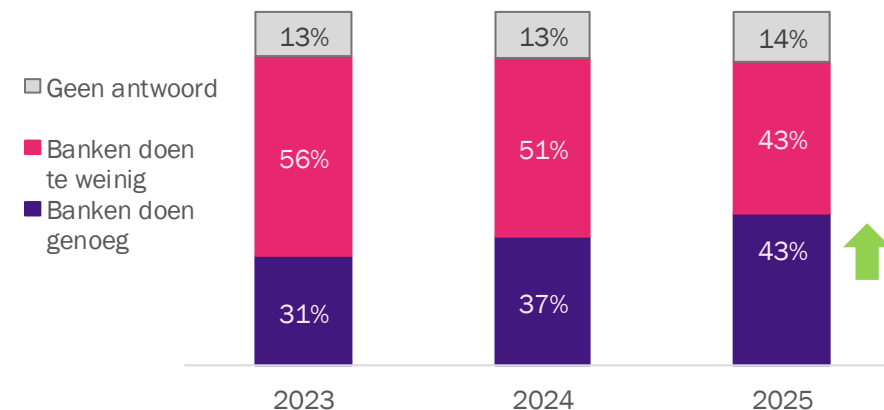
Hoewel de beeldvorming over de inspanning van banken in positieve is veranderd, vindt nog steeds een groot deel van de niet-zelfstandigen dat banken te weinig doen om hun klanten te helpen. Dit hangt deels samen met de onbekendheid van het aanbod (zie volgende pagina's).

Nadat respondenten in het onderzoek voorbeelden van bankoplossingen hebben gezien, geeft één op de vier aan dat banken meer doen dan gedacht.

Hoe tevreden bent u over de manier waarop u bankzaken kunt doen in Nederland? Van een schaal van 1 t/m 10. (banken doen genoeg; n=235; N= 1,4 mln, banken doen te weinig; n=238; N=1,4 mln)



Wat vindt u van wat banken doen om klanten te helpen met het doen van bankzaken? (Aandachtsgroep, niet-zelfstandig; N=3,2 mln)

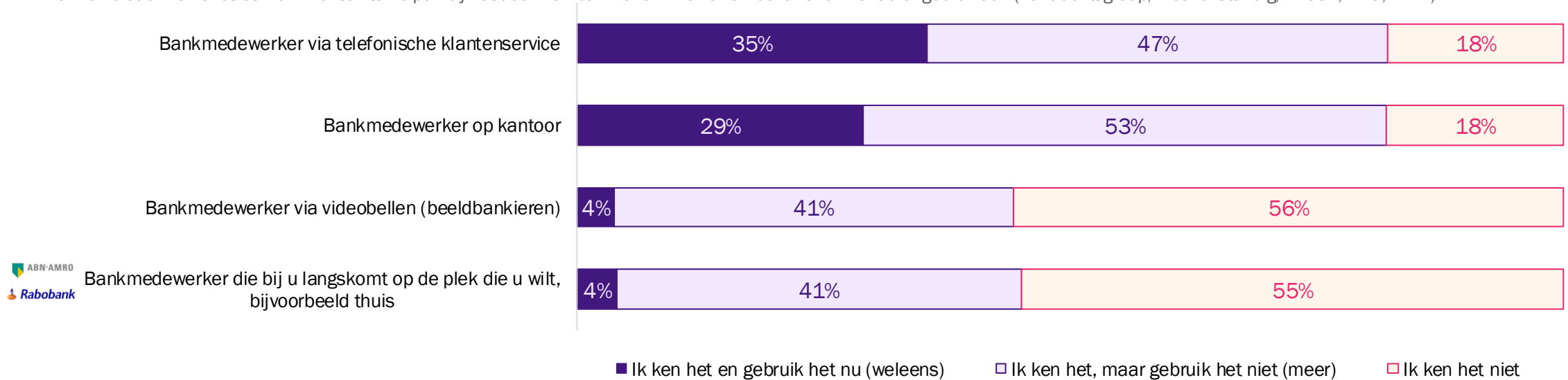


# Bekendheid & gebruik: oude vs. nieuwe ondersteuning

Men is het meest bekend met de meer gevestigde manieren voor contact met de bank, namelijk een bankmedewerker die men kan spreken op het bankkantoor en via de telefoon. Banken hebben de telefonische klantenservice de afgelopen jaren beter afgestemd op behoeften van de aandachtsgroepen en dat lijkt te hebben gewerkt. Waar in het MOB onderzoek van 2021 (Bron: Bereikbaarheidsmonitor 2021, MOB) sprake bleek van een lage waardering van de telefonische klantenservice, wordt deze inmiddels door de meeste gebruikers positief gewaardeerd; 86% van de niet-zelfstandigen die in het afgelopen jaar de bank hebben gebeld, geeft hiervoor een 7 of hoger. Het gemiddelde rapportcijfer is met een 7,9 hoog.

Relatief nieuwe manieren om met de bank in contact te komen zijn nog niet zo bekend. Zo weet minder dan de helft van de klanten dat zij een bankmedewerker ook op een plek naar wens kunnen spreken (alleen Rabobank en ABN AMRO) of via videobellen. Hier wordt ook veel minder gebruik van gemaakt. Dit is jammer, omdat juist de niet-zelfstandigen uit aandachtsgroepen veel baat kunnen hebben bij deze mogelijkheden.

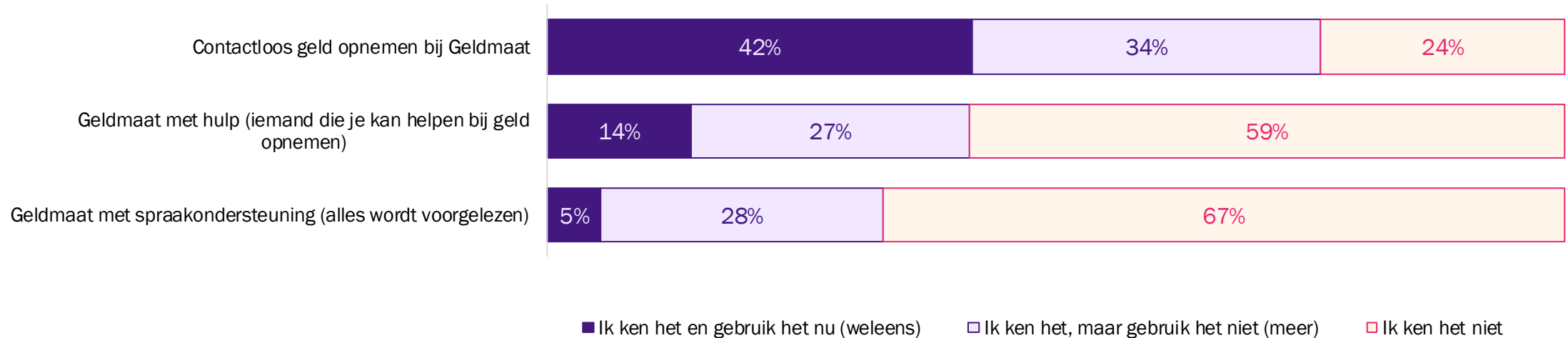
Banken bieden van alles aan om klanten te helpen bij het doen van bankzaken. Welke van deze zaken kent u of gebruikt u? (Aandachtsgroep, niet-zelfstandig; n=551, N=3,2 mln)



# Bekendheid & gebruik: Geldmaat ondersteuning

Contactloos geldopnemen is inmiddels redelijk bekend. Voor de meeste 'nieuwe' Geldmaat-oplossingen, geldmaat met spraakondersteuning en iemand die kan helpen bij het opnemen van geld, geldt dit niet. Deze worden daarnaast ook nog weinig gebruikt door de doelgroep. Juist diegenen die nu niet zelfstandig geld opnemen (32% van de niet-zelfstandigen) zouden hier echter baat bij kunnen hebben. Bij de spraakondersteuning geldt dit ook voor mensen die geen moeite hebben met lezen, omdat deze optie in een langzamer tempo door de stappen gaat.

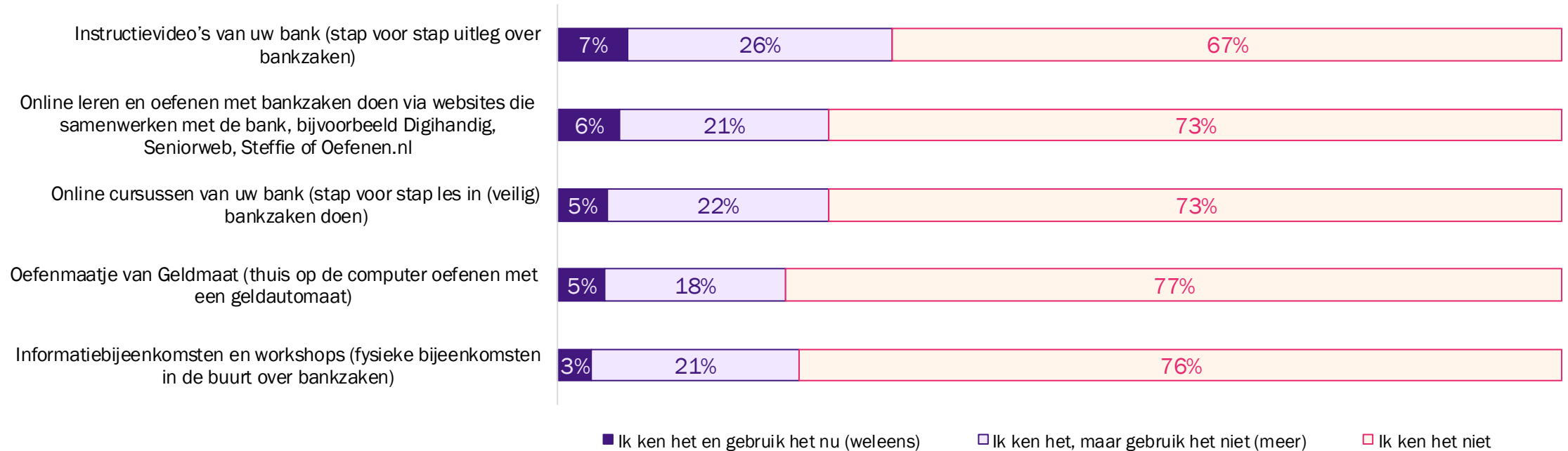
Banken bieden van alles aan om klanten te helpen bij het doen van bankzaken. Welke van deze zaken kent u of gebruikt u? (Aandachtsgroep, niet-zelfstandig; n=551, N=3,2 mln)



# Bekendheid & gebruik: leer- en oefenmiddelen

De bekendheid van de verschillende leer- en oefenhulpmiddelen voor bankzaken is binnen de groep niet-zelfstandigen nog laag. Ongeveer tweederde tot driekwart is hier niet mee bekend. Dit terwijl de helft van de niet-zelfstandigen leerbaar en te motiveren is. Ongeveer een vijfde (20–26%) kent de middelen wel, maar gebruikt ze niet (meer).

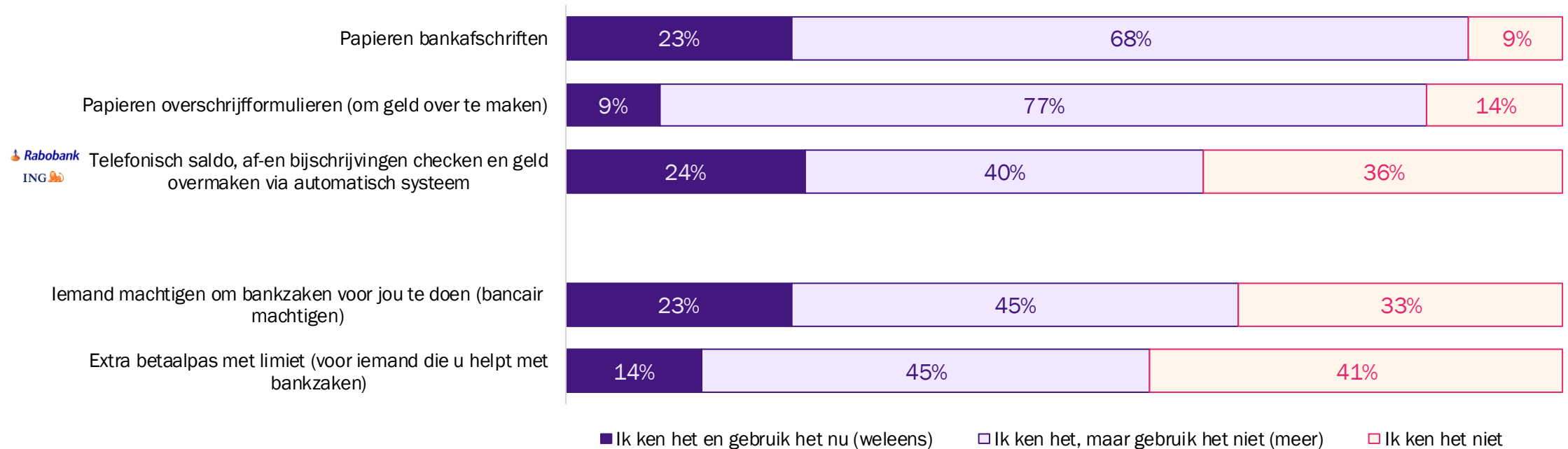
Banken bieden van alles aan om klanten te helpen bij het doen van bankzaken. Welke van deze zaken kent u of gebruikt u? (Aandachtsgroep, niet-zelfstandig; n=551, N=3,2 mln)



# Bekendheid & gebruik: niet-digitaal bankieren

Papieren bankafschriften zijn heel goed bekend en worden verhoudingsgewijs redelijk vaak door niet-zelfstandigen gebruikt. Ook telefonisch checken en overmaken worden verhoudingsgewijs veel gebruikt. Wel weet meer dan een derde (36%) hier niet van af. Papieren overschrijfformulieren zijn ook bekend maar worden weinig gebruikt. Hetzelfde patroon zien we bij machtigen; circa een kwart gebruikt het, maar een derde kent het niet.

Banken bieden van alles aan om klanten te helpen bij het doen van bankzaken. Welke van deze zaken kent u of gebruikt u? (Aandachtsgroep, niet-zelfstandig; n=551, N=3,2 mln)



# Voorkeur niet digitaal = negatiever over bankzaken doen

## Meeste niet-zelfstandigen hebben voorkeur voor digitaal

Twee derde (64%) van de niet-zelfstandigen heeft de voorkeur voor digitaal bankzaken doen. Dit percentage is behoorlijk lager dan onder zelfstandigen (>90%). Dit is de afgelopen jaren onveranderd.

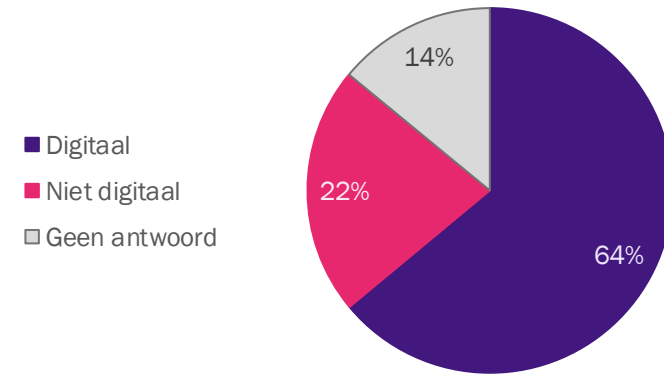
## Voorkeur niet digitaal: kleine groep met grote impact

De groep met een voorkeur voor niet digitaal bankieren is relatief klein (N= 0,7 mln), maar scoort op veel punten significant lager dan de rest van de niet-zelfstandigen uit aandachtsgroepen. Ook qua tevredenheid over de manier waarop zij bankzaken kunnen regelen. Met een 5,9 gemiddeld zijn ze hier van alle subgroepen het minst tevreden over. Wel zijn de meningen enigszins verdeeld; ruim een derde geeft een 5 of lager (35%) en een kwart juist een 8 of hoger.

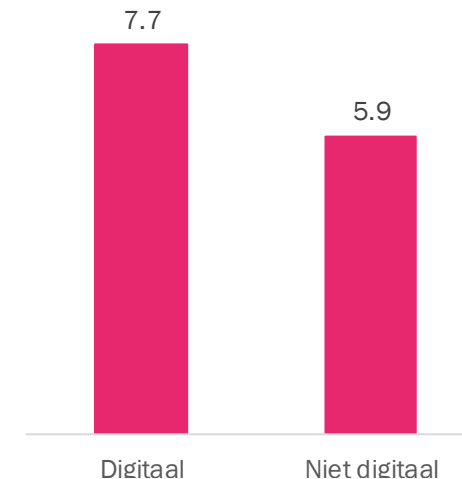
## Mensen met voorkeur voor niet digitaal zijn vaak ouder

De meeste mensen met een voorkeur voor niet digitaal bankieren zijn 65 jaar of ouder. Ten opzichte van mensen met een voorkeur voor digitaal bankieren zijn ze zelfs vaker 75+ (54% versus 33%), Ook zijn het opvallend vaak vrouwen (67% versus 43%) en hebben ze relatief vaak alleen basisonderwijs gevolgd (36% versus 8%). Bijna de helft vindt het moeilijker dan voorheen om dingen te onthouden (49%). Dat is beduidend vaker dan bij degenen met een voorkeur voor digitaal (14%). Mogelijk hangt dit samen met de relatief hoge leeftijd binnen deze groep.

Hoe doet u uw bankzaken het liefst? (Aandachtsgroep, niet-zelfstandig; n=551, N=3,2 mln)



Hoe tevreden bent u over de manier waarop u bankzaken kunt doen in Nederland? Van een schaal van 1 t/m 10. (Voorkeur digitaal; n=354; N=2,0 mln niet digitaal; n=120; N=0,7 mln)



Voorkeur (niet) digitaal

# Voorkeur niet-digitaal bankieren

## Vaker negatieve perceptie inspanning banken

Mensen met een voorkeur voor niet-digitaal bankieren vinden vaker dat banken te weinig doen dan mensen die bij voorkeur digitaal bankieren (67% versus 34%). Ook bij hen hangt het samen met relatieve onbekendheid met de mogelijkheden die banken bieden:

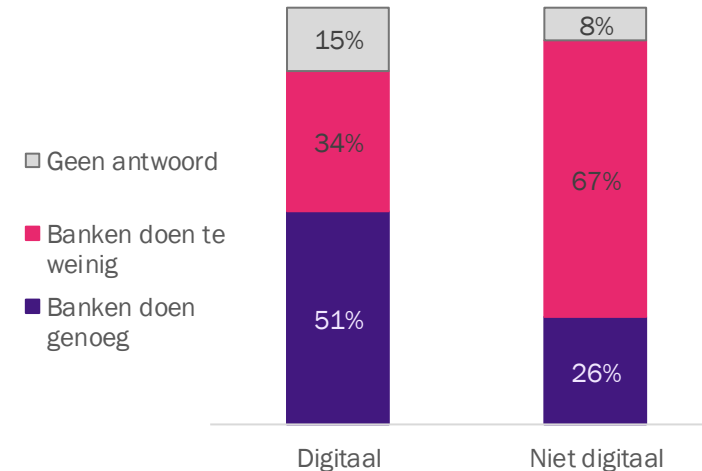
- De bekendheid van papieren afschriften en overschrijfformulieren is groot, maar het gebruik valt – vooral gezien de voorkeur – tegen.
- Veel andere oplossingen worden door velen niet gebruikt of zijn zelfs onbekend bij hen.

Eerder hebben we geconstateerd dat meer bekendheid met de mogelijkheden van banken de perceptie kan verbeteren. Dat geldt ook voor mensen met een voorkeur voor niet-digitaal bankieren. Ruim een derde van hen (37%) geeft na het zien van alle mogelijkheden aan dat banken meer doen dan zij dachten.

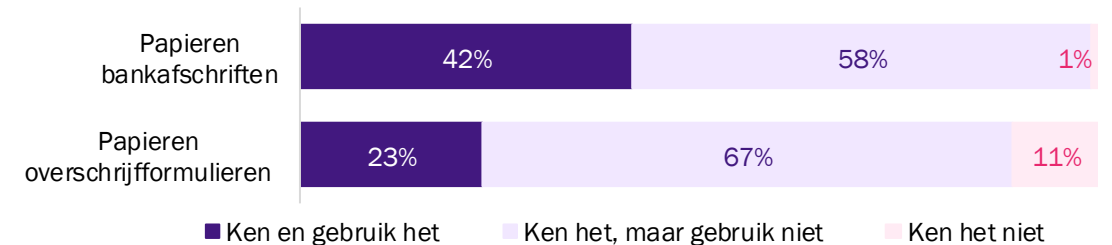
## Digitaal bankieren: niet de voorkeur, wel gebruikt

Hoewel deze niet-zelfstandigen een voorkeur hebben voor de meer traditionele offline dienstverlening, worden deze middelen niet door iedereen of niet alleen gebruikt. Vier op de vijf (80%) van de niet-zelfstandigen met een voorkeur voor niet digitaal bankieren, maakt (ook) gebruik van mobiel en/of internetbankieren. Dit komt mede doordat zij (of hun helper) de niet digitale middelen geen handig alternatief vinden. Ze zijn vaker (dan niet-zelfstandigen met een voorkeur voor digitaal bankieren) helemaal onzelfstandig (48% vs. 20%) en beduidend minder vaak grotendeels zelfstandig (17% vs 56%).

Wat vindt u van wat banken doen om klanten te helpen met het doen van bankzaken?  
(Voorkeur digitaal; n=354; N=2,0 mln niet digitaal; n=120; N=0,7 mln)



Banken bieden van alles aan om klanten te helpen bij het doen van bankzaken. Welke van deze zaken kent u of gebruikt u? (voorkeur niet digitaal; n=120, N=0,7 mln)



# Multiproblematiek = negatiever over bankzaken doen

Mensen kunnen tot meerdere aandachtsgroepen behoren. Als men behoort tot 3 of meer groepen, dan stapelen de beperkingen zich op. We zien relatief vaak de combinatie digitaal niet kunnen bijblijven, moeite met lezen/schrijven, mobiliteitsproblemen en hoge leeftijd.

## 1 aandachtsgroep:

Relatief digitaal vaardig en vaker grotendeels zelfstandig (61%). Hoge digitale voorkeur (80%) en laag aandeel dat niet-digitaal wil (9%). Tevredenheid is relatief hoog.

## 2 aandachtsgroepen:

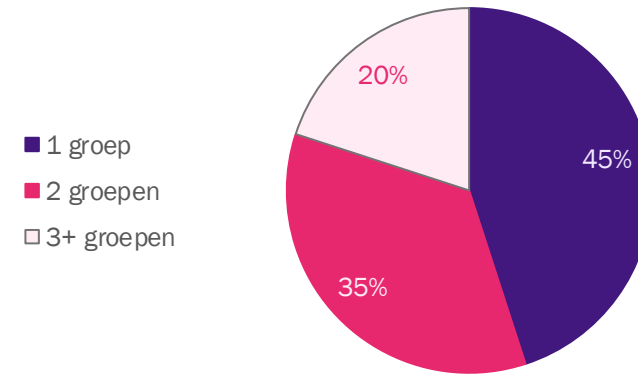
Vaker voorkeur voor niet-digitaal georiënteerd dan '1 aandachtsgroep'. Vallen ook in alle andere kenmerken tussen de twee andere groepen in.

## 3 of meer aandachtsgroepen:

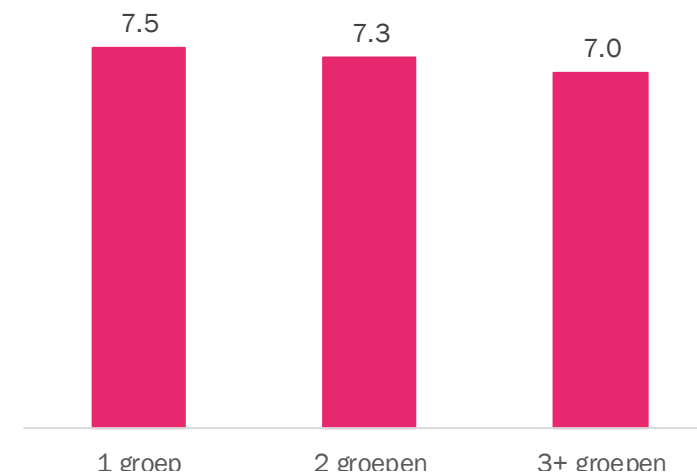
Duidelijk meest kwetsbare groep. Minder tevreden, hoogste niet-digitale voorkeur (36%), veel moeite met digitaal bijblijven (80%) en hoogste aandeel dat grotendeels of helemaal onzelfstandig (respectievelijk 42% en 33%).

De lagere tevredenheid van deze groep werkt door in meerdere aandachtsgroepen, omdat deze personen vaak tot meer dan één aandachtsgroep behoren. Hun beoordeling telt daardoor op meerdere plekken mee in de analyse. Omdat deze groep gemiddeld minder tevreden is, vallen de tevredenheidsscores per afzonderlijke aandachtsgroep (zie volgende pagina) lager uit dan het algemene gemiddelde.

Hoe doet u uw bankzaken het liefst? (Aandachtsgroep, niet-zelfstandig; n=551, N=3,2 mln)



Hoe tevreden bent u over de manier waarop u bankzaken kunt doen in Nederland? Van een schaal van 1 t/m 10. (1 groep; n=245; N=1,4 mln; 2 groepen; n=194; N=1,1 mln; 3 groepen; n=112; N=0,6 mln)

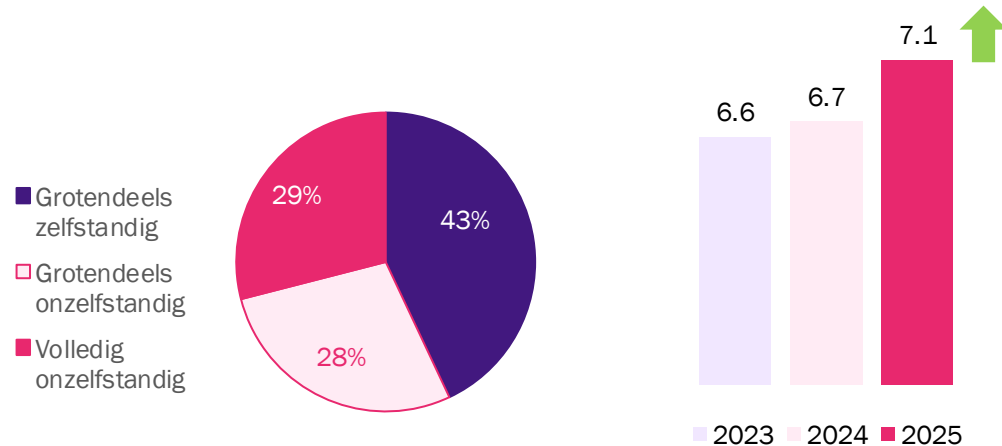


# Niet-zelfstandigen per aandachtsgroep (1/3)

## 75+-er

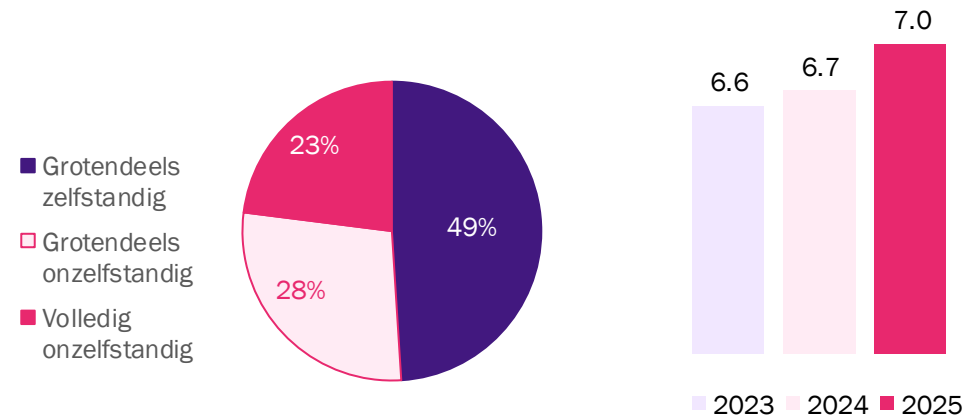
De oudere niet-zelfstandige klanten zijn in vergelijking met andere aandachtsgroepen toch nog behoorlijk zelfstandig. Ze behoren, na de 65-74 jarigen tot de meer zelfstandige groepen. Ook zijn ze relatief vaak nog leerbaar en te motiveren. Ze maken verhoudingsgewijs vaak gebruik van papieren afschriften. Daarnaast vinden ze relatief vaak dat banken onvoldoende andere niet-digitale alternatieven bieden.

De gemiddelde tevredenheid over de manier waarop ze hun bankzaken kunnen regelen is het afgelopen gestegen. Dit komt mede doordat steeds meer 75+-ers vinden dat banken genoeg doen om hun klanten te helpen met het doen van bankzaken (van 20% in 2023 naar 39% in 2025).



## 65-74 jaar

In deze groep zitten de meeste grotendeels zelfstandigen en zijn als groep minder te motiveren dan de 75+-ers om zelfstandiger te worden. Mogelijk omdat ze nog een partner hebben om op terug te vallen. Deze groep krijgt namelijk vaker hulp van de partner dan andere aandachtsgroepen. Ze hebben vaker een voorkeur voor digitaal en zijn net als de andere aandachtsgroepen redelijk tevreden over de manier waarop ze bankzaken kunnen regelen. Dit is de afgelopen jaren niet veranderd. Dat geldt ook voor het aantal mensen dat vindt dat banken genoeg doen om hun klanten te helpen.

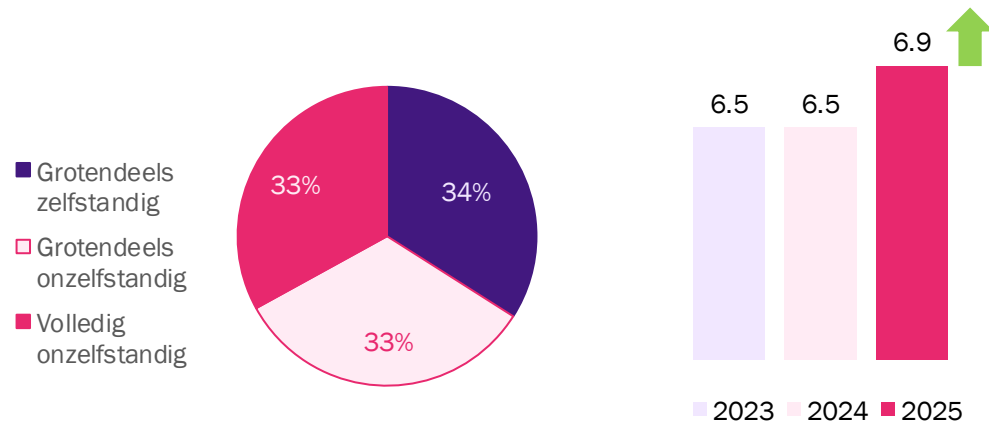


# Niet-zelfstandigen per aandachtsgroep (2/3)

## Laag digitaal vaardig

Deze groep is relatief vaak langdurig niet-zelfstandig en behoort – mogelijk daardoor – vaak tot de minst leerbare en motiveerbare groepen. Zij ervaren relatief veel moeite met veranderingen en digitale ontwikkelingen en voelen zich vaker gedwongen digitaal te bankieren. Tegelijkertijd maken zij relatief weinig gebruik van ondersteuningsmogelijkheden van banken. Meer dan de helft is ouder dan 75.

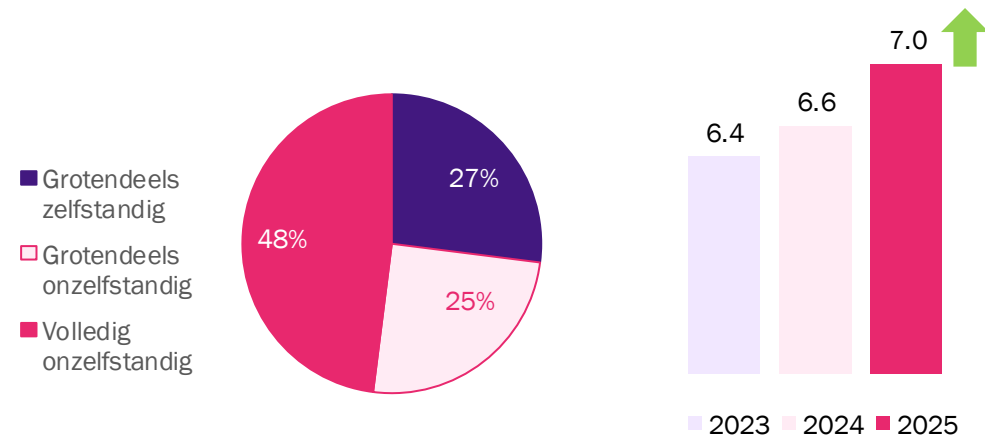
Hoewel de mate van zelfstandigheid niet is veranderd is de tevredenheid over de manier waarop men bankzaken kan regelen wel toegenomen. Ook hier hangt dit waarschijnlijk samen met het toegenomen aantal mensen dat vindt dat banken genoeg doen om hun klanten te helpen (van 26% in 2023 naar 37% in 2025).



## Geen internet / smartphone

Deze groep is het vaakst volledig onzelfstandig. Zij zijn sterk afhankelijk van hulp van anderen en maken relatief veel gebruik van niet-digitale middelen, zoals papieren afschriften. Ook kennen zij mogelijkheden van banken relatief slecht en voelen zij zich sneller buitengesloten door verdere digitalisering. Twee derde is niet leerbaar en te motiveren. Meer dan de helft is ouder dan 75.

Logischerwijs hebben zij vaker een voorkeur voor niet digitaal bankieren. Dat is de afgelopen jaren onveranderd. Wel zijn steeds meer mensen uit deze groep van mening dat banken genoeg doen om hun klanten te helpen (van 23% in 2023 naar 44% in 2025). Dit verklaart waarschijnlijk ook de gestegen tevredenheid.

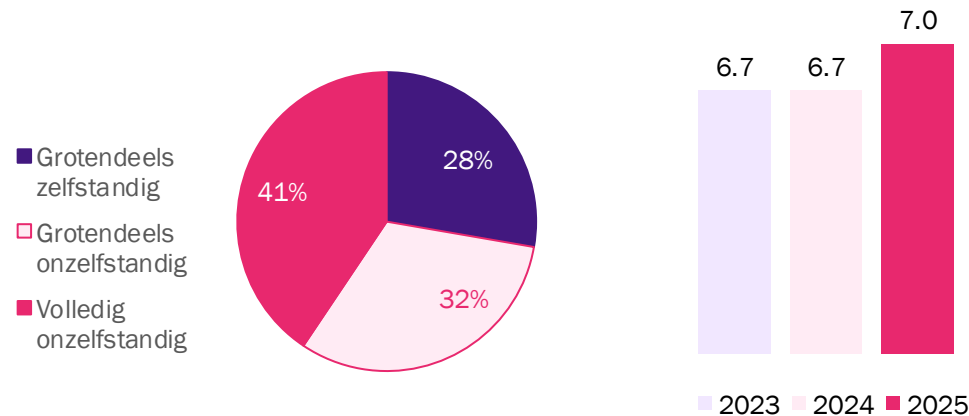


# Niet-zelfstandigen per aandachtsgroep (3/3)

## Laaggeletterd

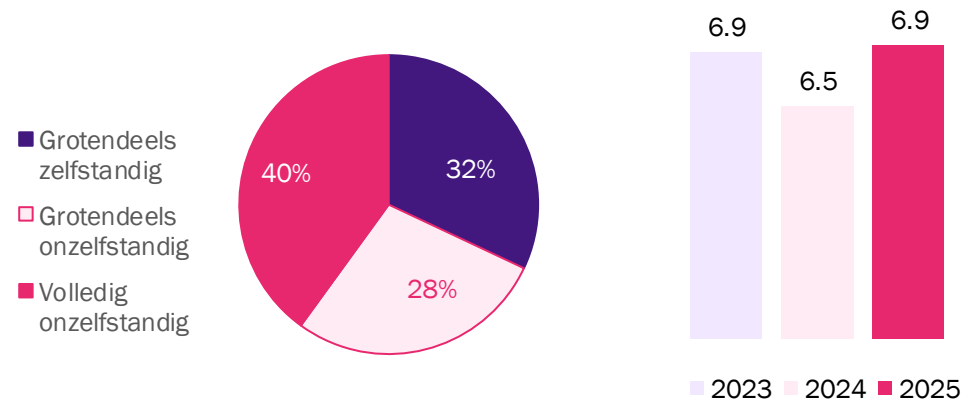
Laaggeletterde klanten behoren relatief vaak tot meerdere aandachtsgroepen tegelijk. Zij zijn vaker langdurig niet-zelfstandig en ervaren meer schaamte en onzekerheid rondom bankzaken. Ook hebben zij relatief veel moeite met informatie en communicatie van banken, waardoor ondersteuningsmogelijkheden minder goed worden gevonden en gebruikt. Deze groep is vaker lager opgeleid en heeft gemiddeld een lager inkomen.

De tevredenheid over de manier waarop ze hun bankzaken kunnen regelen is bij deze groep de afgelopen jaren niet significant gestegen. Dit geldt ook voor het aantal mensen dat vindt dat banken genoeg doen om hun klanten te helpen bij het doen van bankzaken.



## Migrant

Bij migranten spelen taal, begrip van financiële systemen en afhankelijkheid van familie vaker een rol. Zij maken relatief vaak gebruik van hulp van kinderen of anderen in hun omgeving bij het regelen van bankzaken. Een deel is relatief digitaal vaardig en nog goed leerbaar en te motiveren. Zij hebben net als de 65-74 jarigen vaker een voorkeur voor digitaal bankieren. Daarnaast lijkt er ook een meer kwetsbare groep te zijn, waarin problemen zich vaker opstapelen. De tevredenheid over de manier waarop ze hun bankzaken kunnen regelen is bij deze groep de afgelopen jaren niet significant gestegen of gedaald. Dit geldt ook voor het aantal mensen dat vindt dat banken genoeg doen om hun klanten te helpen bij het doen van bankzaken.



## **Conclusies & aanbevelingen**

# Conclusies & aanbevelingen (1/4)

## 1. DE HELFT IS AL GROTENDEELS ZELFSTANDIG

- **Hebben slechts zo nu en dan hulp nodig.** De helft doet de meeste basisbankdiensten zelf en heeft slechts soms hulp nodig. Met name bij het overmaken van een (groot) bedrag naar iemand anders of een bedrijf is soms hulp nodig.
- **Al even tevreden als zelfstandigen.** De tevredenheid over de manier waarop grotendeels zelfstandigen hun bankzaken kunnen regelen is het afgelopen jaar gestegen. Ze zijn nu (ongeveer) net zo tevreden als de zelfstandigen en mensen die niet in een aandachtsgroep vallen.
- **Misschien zijn deze niet-zelfstandigen wel zelfstandig genoeg?** We kunnen ons de vraag stellen of deze groep niet al zelfstandig genoeg is. In dat geval kan gesteld worden dat het aandeel niet-zelfstandigen in aandachtsgroepen gehalveerd zou kunnen worden. Het soms inroepen van hulp bij het overmaken van een (groot) bedrag kan ook worden gezien als een verstandige keuze. Het is wel belangrijk dat deze groep bij blijft met ontwikkelingen.

## 2. STIMULEREN ZELFSTANDIG BANKIEREN VOOR DEEL (TE) GROTE UITDAGING

- **Soms weloverwogen keuze.** Het niet zelfstandig willen doen van bankzaken kan een weloverwogen keuze zijn, bijvoorbeeld omdat dit zo is afgesproken met een partner. Deze mensen zouden het wel kunnen, maar willen niet.
- **Soms ook niet gewenst i.v.m. veiligheid.** Er zijn ook mensen van wie we moeten vaststellen dat zij bankzaken nooit volledig zelfstandig kunnen doen. Bijvoorbeeld bij sterk verminderde cognitieve vaardigheden of complexe multiproblematiek. Het is juist goed dat deze groep blijvend hulp heeft. Wel moet men dan weten hoe men veilig hulp inschakelt.
- **Niet zelfstandig en toch redelijk tevreden.** Het overgrote deel van de helemaal onzelfstandigen (70%) en grotendeels onzelfstandigen (84%) geeft een voldoende (6 of hoger) voor hoe men bankzaken kan doen. De gemiddelde rapportcijfers zijn 6,7 en 6,9. Diegenen die al tevreden zijn met de huidige situatie, zullen ook minder gemotiveerd zijn om zelfstandiger te worden.
- **Focus op grip op bankzaken.** Een derde tot bijna de helft van de niet-zelfstandigen uit aandachtsgroepen kan niet zelfstandig het saldo en bij- en afschrijvingen bekijken. Als zelfstandigheid niet haalbaar of gewenst is, zou de focus daarom moeten liggen op grip op bankzaken .
- **Gedifferentieerde aanpak nodig.** Kortom, niet iedereen kan of wil zich verder ontwikkelen als het gaat om het zelfstandig regelen van bankzaken. Differentiatie is nodig om de juiste acties en boodschappen te bepalen.

# Conclusies & aanbevelingen (2/4)

## 3. PERCEPTIE INSPANNING BANKEN HEEFT GROTE IMPACT OP TEVREDENHEID

- **Positieve perceptie inspanning banken leidt tot hogere tevredenheid.** Mensen die vinden dat banken genoeg doen om klanten te helpen zijn het meest tevreden over de manier waarop ze hun bankzaken kunnen regelen (8,2).
- **Steeds meer klanten herkennen en waarderen de inspanning van banken.** Het aantal mensen dat positief is over de inspanning van banken is in 2025 toegenomen. De huidige activiteiten lijken dus effect te hebben.
- **Nog ruimte voor verbetering.** Ongeveer de helft van de niet-zelfstandigen (die hun mening hebben gegeven) vindt dat banken niet genoeg doen om klanten te helpen. Er is dus nog ruimte voor verbetering.
- **Nieuwe mogelijkheden banken relatief onbekend.** Meer bekendheid met hulp en ondersteuning kan leiden tot een positievere perceptie. Na tonen van de mogelijkheden zegt een kwart dat banken meer doen dan gedacht. Die perceptie speelt een sleutelrol in tevredenheid volgens het Client Satisfaction Model (zie kader).
- **Verbeter de bekendheid en perceptie bij alle klanten.** Zo kunnen zelfstandigen (middels sociale bewijskracht) een positieve invloed hebben op de beeldvorming van niet-zelfstandigen (zie kader rechts).

### ICCS Client Satisfaction Model

Uit onderzoek blijkt dat tevredenheid niet alleen wordt beïnvloed door recente persoonlijke **ervaringen** met een organisatie (zowel emotioneel als functioneel), maar ook door **reputatie** en de bredere maatschappelijke en vergelijkende **context** van de klant. De relatieve invloed van deze factoren kan verschillen per doelgroep, situatie of dienstverlening. Het model laat bovendien zien dat hogere tevredenheid samenhangt met meer vertrouwen in de organisatie.

Bron: Institute for Citizen-Centred Service. (2014). *Citizens First 7*. Toronto: Institute for Citizen-Centred Service.

Bron: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2024). *Overheidsbreed meethuis voor dienstverlening*. Den Haag: Rijksoverheid.

### Sociale bewijskracht

Sociale bewijskracht (*social proof*) betekent dat mensen hun oordeel mede baseren op wat **anderen** vinden, doen of ervaren. Vooral bij onzekerheid gebruiken mensen ervaringen of meningen van anderen als aanwijzing voor wat betrouwbaar of wenselijk is. Zo kunnen verhalen, reputatie en publieke waardering invloed hebben op hoe burgers een organisatie beoordelen.

Bron: Cialdini, R.B. (1984). *Influence: The Psychology of Persuasion*.

# Conclusies & aanbevelingen (3/4)

## 4. VEEL FACTOREN HEBBEN IMPACT OP TEVREDENHEID

Er zijn meerdere factoren (onder niet-zelfstandigen uit aandachtsgroepen) die in meer of mindere mate samenhangen met tevredenheid. Dit maakt verandering een lastig en langdurig proces.

- **Voorkeur (niet) digitaal**  
Het deel met een voorkeur voor digitaal bankieren is tevredener dan het deel met een voorkeur voor niet digitaal bankieren (7,7 vs. 5,9).
- **Perceptie inspanning banken**  
Het deel dat vindt dat 'banken genoeg doen' is tevredener dan het deel dat dit niet vindt (8,2 vs. 6,3).
- **Mate van zelfstandigheid**  
Het deel dat 'grotendeels zelfstandig' is, is tevredener dan 'grotendeels / helemaal onzelfstandig' (7,8 vs. 6,0 en 6,7).
- **Leerbaar & motiveerbaar**  
Het deel 'leerbaar en te motiveren' is tevredener dan het deel 'niet-leerbaar en niet te motiveren' (7,5 vs. 7,0).
- **Multiproblematiek**  
Het deel dat tot één aandachtsgroep behoort is tevredener dan het deel dat tot drie of meer aandachtsgroepen behoort (7,5 vs. 7,0).

## 5. ZELFSTANDIGHEID EN TEVREDENHEID IN MAATSCHAPPELIJK KADER

- **Demografische ontwikkelingen.** Banken hebben te maken met een bredere maatschappelijke opgave. Door de toenemende vergrijzing en (daarbij gepaard gaande) multi-problematiek is een sterke stijging in zelfstandigheid niet realistisch. Ook niet met grote inspanningen van banken. Het percentage gelijk houden zou al een hele prestatie zijn.

- **Aandachtsgroepen zijn in het algemeen minder tevreden.** We hebben kunnen vaststellen dat mensen uit aandachtsgroepen ook over andere sectoren (de overheid, verzekeraars, zorgverleners of rondom internet en telefonie) minder tevreden zijn dan gemiddeld in Nederland. Dit is dus geen specifiek bankfenomeen, maar een bredere maatschappelijke kwestie.

Bovendien kan er sprake zijn van een spillover-effect: negatieve ervaringen met digitalisering in de ene sector beïnvloeden de verwachtingen en beleving van dienstverlening in andere sectoren.

- **Vergroten zelfstandigheid vergt bredere aanpak.** Gezien bovengenoemde factoren is het niet realistisch te verwachten de problemen met de digitalisering alleen vanuit de banken is op te lossen. Daarom is naast eigen activiteiten vanuit de sector samenwerking met andere sectoren aan te bevelen.

# Conclusies & aanbevelingen (4/4)

We denken dat verdere analyses en aanvullend onderzoek onder onderstaande segmenten banken kunnen helpen om hun inspanningen voor grotere zelfstandigheid en/of tevredenheid aan te scherpen en effectiever te maken. De groep niet-zelfstandigen binnen de aandachtsgroepen is namelijk zeer divers. Zij verschillen in de mate van onzelfstandigheid en in hun behoeften.

De volgende grote groepen – die elk een andere aanpak vereisen – kunnen worden onderscheiden.

<b>BANKEN DOEN GENOEG</b>	Wat kunnen we leren van deze groep? Waarom zijn ze zo tevreden? Kan het zijn dat deze reputatiefactor voor veel meer onderdelen een verklarende factor is?
<b>NOG MAAR KORT ONZELFSTANDIG</b>	Ontdekken waarom zij zijn afgehaakt, kijken hoe dit voorkomen had kunnen worden en hoe zij weer zelfstandig kunnen worden.
<b>LEERBAAR EN TE MOTIVEREN</b>	Ontdekken van kansrijke beïnvloedingsmogelijkheden om hen in stapjes zelfstandiger (en ook tevredener) te krijgen. Kijken of huidige leer- en oefenhulpmiddelen volstaan en hoe ze beter gevonden kunnen worden.
<b>DEELS ONZELFSTANDIGEN</b>	Discussie of deze groep niet tot de zelfstandigen gerekend moet worden. Tegelijkertijd kijken wie uit deze groep volledig zelfstandig te krijgen is (mits men dat wil). Beter begrijpen waarom zij bepaalde bankzaken juist niet zelfstandig doen en wat daarvoor de redenen zijn.
<b>MIGRANTEN</b>	Hebben een grote voorkeur voor digitaal en met name mobiel. Kijken hoe voor deze groep specifieke programma's opgezet kunnen worden. Vooral van belang is het wegnemen van de taalbarrière. Dit is een groep waar mogelijk grote winst te behalen valt. Is hier wellicht sprake van twee groepen (1. Al langer hier, ook laaggeletterd en digitaal niet vaardig. 2. Nieuwkomers die leerbaar en te motiveren zijn en gewend zijn aan mobiel bankieren?)
<b>VOORKEUR NIET DIGITAAL</b>	Achterhalen wat er speelt bij deze groep en waarom er zo'n sterke samenhang is met ontevredenheid. Beter wijzen op niet-digitale mogelijkheden, want de bekendheid hiervan is nog steeds erg laag. Proberen de tevredenheid onder deze groep te verhogen, want zij hebben ondanks hun relatief kleine omvang wel een grote impact op het totaal gemiddelde. Dat kan mogelijk ook door het verbeteren van de reputatie van banken (duidelijk maken dat zij klanten niet dwingen richting digitaal en wijzen op niet-digitale alternatieven).
<b>MULTIPROBLEMATIEK (3+)</b>	Achterhalen hoe deze groep (behorend tot drie of meer aandachtsgroepen) tevredener te krijgen is.
<b>NIET LEERBAAR EN NIET TE MOTIVEREN</b>	Niet proberen deze groep te bewegen naar meer zelfstandigheid, maar focussen op grip. Verder onderzoeken in hoeverre deze groep bestaat uit een deel dat bewust kiest voor niet zelfstandig bankieren en daar vrede mee heeft, en een deel dat ontevreden is. Vervolgens verkennen wat de beïnvloedingsmogelijkheden richting meer tevredenheid zijn voor deze groep.

**Bijlage**

The image features a dark blue rounded rectangle on the left side containing the word "Bijlage" in white, bold, sans-serif font. To the right of this rectangle, there are several overlapping lines: a thick purple line forming a large vertical loop, a red line extending horizontally from the rectangle to the right edge, and two thin orange lines that form a horizontal band across the middle of the page, with one line curving upwards and the other downwards.

# Toegankelijkheidsmonitor Consumenten (MOB)

Het Programma Toegankelijk Bankieren baseert doelstellingen en beleid ook op de **Toegankelijkheidsmonitor Consumenten** (opdrachtgever MOB, uitgevoerd door DNB). Deze monitor geeft inzicht in het percentage niet-zelfstandigen en tevredenheidsscores binnen de gehele populatie door de jaren heen. Hieronder staan de belangrijkste uitkomsten van de meting uit 2024. De volgende meting is in 2026 en wordt gepubliceerd in 2027.

## Zelfstandigheid

- Driekwart van de volwassen Nederlanders (74%) doet betalingen en/of gebruikt de belangrijkste betaalrekening geheel zelfstandig.
- De rest (26% = 3,8 miljoen Nederlanders 18+) doet betalingen en/of gebruikt de belangrijkste betaalrekening met hulp van iemand anders of heeft dit geheel uitbesteed.

## Niet-zelfstandigen

- Het percentage niet geheel zelfstandigen is onder aandachtsgroepen groter dan onder gemiddeld Nederland.
- Ook zijn zij minder tevreden over hoe ze betalingen kunnen doen en de betaalrekening kunnen gebruiken (7,1 vs. 7,8).

In het kort: **Toegankelijkheidsmonitor Consumenten** kijkt naar veranderingen in zelfstandigheid en tevredenheid door de jaren heen bij de gehele de populatie en de **Monitor Toegankelijk Bankieren** zorgt voor inzicht, begrip en handvatten voor oplossingen bij de (achterblijvende) niet-zelfstandigen uit aandachtsgroepen.



# Netto steekproef

We richten ons in deze monitor op niet-zelfstandigen uit zes van de aandachtsgroepen die DNB in de Toegankelijkheidsmonitor Consumenten onderscheidt. Deze zes groepen zijn samen goed voor meer dan 90% van alle niet-zelfstandigen. In totaal hebben **n=551** niet-zelfstandigen die behoren tot een van deze zes aandachtsgroepen aan ons onderzoek deelgenomen.

Men is op basis van verschillende achtergrondvariabelen (o.a. leeftijd, land van herkomst, opleiding) toegekend aan één of meerdere van de aandachtsgroepen. Let op: mensen kunnen in meerdere aandachtsgroepen vallen! Dit is eerder regel dan uitzondering; gemiddeld valt men in onze steekproef in **2,7 groepen** (net als in voorgaande jaren). Zo is iemand van 75+ daarnaast vaak minder digitaal vaardig.

	Zes aandachtsgroepen								
	75+	65-74	Laag digitaal	Geen internet	Laag geletterd	Migrant	Overige groepen*	Controle groep	Totaal
Niet-zelfstandigen per aandachtsgroep	193	172	383	130	285	142	106	77	<b>657</b>
Zelfstandigen per aandachtsgroep	477	682	309	118	237	186	448	356	<b>1.802</b>

In totaal hebben n=657 niet-zelfstandigen deelgenomen en n=1.802 zelfstandigen. Dit maakt de totale steekproef **n=2.459**.

(\*) Onder overige groepen vallen mensen met een visuele beperking (slechtziend/blind), auditieve beperking (slechthorend/doof), mobiliteitsbeperking (slecht ter been/ rolstoelgebonden), beperkte handfunctie, licht verstandelijke beperking en afnemende cognitieve vaardigheid.

# Methodiek

Onderzoek doen onder (niet-zelfstandigen uit) aandachtsgroepen is een **uitdaging**.

1. Sommige aandachtsgroepen zijn qua omvang relatief klein.
2. Mensen uit aandachtsgroepen (en met name onzelfstandigen) zijn ondervertegenwoordigd in (online) panels.
3. We willen per meting steeds andere niet-zelfstandigen bevragen. Dit betekent dat we dus niet de - voor onderzoek al dikwijls gebruikte - ledenbestanden van belangenorganisaties benutten.
4. We willen per aandachtsgroep minimaal n=120 niet-zelfstandigen en n=120 zelfstandigen bevragen.

We hebben daarom - net als in de vorige twee metingen - gekozen voor een **gecombineerde aanpak**. We werven mensen op vier manieren; (1) via het online panel van Norstat (zelf ingevuld), (2) het kwalitatieve panel van Norstat (met helper ingevuld), (3) het online panel van Panellnzicht (zelf ingevuld) en (4) via Het Opiniehuis (vaak samen met een tweetalige enquêteur ingevuld, thuis, in winkelcentrum of bij moskee). De verhouding waarmee uit verschillende panels wordt geworven verschilt per jaar.

	2023	2024	2025
Niet-zelfstandigen uit aandachtsgroepen	n=642	n=594	n=551
(1) Norstat - online	33%	35%	<b>24%</b>
(2) Norstat - helper	25%	27%	<b>41%</b>
(3) Panellnzicht - online	20%	22%	<b>10%</b>
(4) Het Opiniehuis - enquêteur	22%	17%	<b>25%</b>

In de meting van 2025 zijn relatief veel niet-zelfstandigen uit aandachtsgroepen geworven via het kwalitatieve panel van Norstat (met hulp van een helper) en minder via de online panels. Ook zijn er meer respondenten geworven via Het Opiniehuis dan in 2024. We weten dat respondenten die de vragenlijst samen met een helper of enquêteur invullen, vaker volledig onzelfstandig zijn.

Door zowel op populatie als op panelherkomst te wegen, corrigeren we voor deze verschillen in samenstelling. Daardoor worden de resultaten niet alleen representatief voor de populatie, maar ook goed vergelijkbaar tussen jaren, zodat verschillen in uitkomsten niet worden veroorzaakt door veranderingen in de manier van werven.

**PER  
SPEC  
TIVE.**

**norstat**