

Bereikbaarheidsmonitor (ondernemers) 2021

De bereikbaarheid en toegankelijkheid van
betaaldiensten voor MKB-ondernemers





Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| 1. Inleiding, samenvatting en conclusies | 4 |
| 2. Opzet ondernemersenquête | 6 |
| 3. Acceptatie betaalmethoden en aanbieden cash back | 7 |
| 4. Tevredenheid betaaldiensten | 9 |
| 5. Perceptie afstand | 12 |
| 6. Wijze afstorten en wisselen contant geld | 14 |
| 7. Knel- en verbeterpunten | 16 |
| Bijlage 1 Methodologie | 17 |



1. Inleiding, samenvatting en conclusies

In de Bereikbaarheidsmonitor 2021, die in mei van dat jaar is gepubliceerd, ontbrak het onderzoek naar de perceptie van MKB-ondernemers met betrekking tot de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten.

De maatregelen in verband met het bestrijden van het coronavirus, zoals de sluiting van veel winkels en horeca, maakten dat het doen van onderzoek niet goed mogelijk was. De kans op voldoende respondenten was gering.

Enkele weken na afloop van de laatste lockdown in de zomer van 2021 is het onderzoek alsnog gestart.

Het resultaat van dat onderzoek treft u hierbij aan.

Samenvatting en conclusies

Algemeen

De toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten is in de perceptie van ondernemers sterk afgenomen in vergelijking met de meting ten behoeve van de Bereikbaarheidsmonitor 2016. Het beeld verschilt per betaaldienst. Zo wordt de online zakelijke dienstverlening voor ondernemers positief gewaardeerd, maar worden diensten rondom contant geld, zoals contant geld opnemen, afstorten en contant geld wisselen, laag tot zeer laag gewaardeerd. De recente ontwikkelingen ten aanzien van afstortfaciliteiten, zoals de, soms tijdelijke, sluiting van een deel van de afstortfaciliteiten vanwege plofkragen, de sluiting van bankkantoren, de capaciteits-tekorten in het waardetransport en de Geldmaattransitie lijken een belangrijke oorzaak voor deze lage waarderingen.

Acceptatie betaalmethoden

Ten opzichte van 2016 is de acceptatie van contant geld nagenoeg gelijk gebleven. De acceptatie van betalingen met de pinpas, met pincode, maar vooral ook contactloos, zijn flink gestegen ten opzichte van 2016. Dat geldt ook voor betalen met een mobiele telefoon (met wallet-app zoals Apple Pay) of andere wearable.

Waardering bereikbaarheid en toegankelijkheid algemeen

De algemene perceptie van ondernemers van toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten is in 2021 sterk afgenomen in vergelijking met de meting voor de Bereikbaarheidsmonitor 2016. Het rapportcijfer voor de algemene tevredenheid over bereikbaarheid van betaaldiensten ligt op 5,8 (7,0 in 2016). Het rapportcijfer voor de algemene tevredenheid over gebruiksvriendelijkheid ligt op 6,9 (7,3 in 2016).

Waardering bereikbaarheid en toegankelijkheid specifieke diensten

De rapportcijfers voor de bereikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid voor specifieke diensten zijn meer gespreid. De online zakelijke dienstverlening wordt door ondernemers in 2021 met een 7,4 gewaardeerd, enkele tienden van een punt lager dan in 2016. Andere specifieke diensten, worden duidelijk lager gewaardeerd, zoals het bankfiliaal en de klantenservice die, rapportcijfers krijgen van iets boven de 6. In 2016 lagen die iets boven de 7. De bereikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van afstortfaciliteiten en wisselgelddiensten wordt erg laag gewaardeerd in 2021 met rapportcijfers tussen de 4 en de 5.

In 2016 lagen die rond de 7. Idem is de ondersteuning bij afstortfaciliteiten laag gewaardeerd met rapportcijfers tussen de 4,5 en 5,5. Bij alle specifieke diensten is er sprake van een vaak flinke daling ten opzichte van 2016. De waardering van gebruiksvriendelijkheid is daarbij over het algemeen minder gedaald dan de waardering van de bereikbaarheid.

Afstand

De afstand tot het bankkantoor wordt door ondernemers hoger ingeschat dan in 2016. Ondernemers gaan nauwelijks nog naar een bankkantoor: 9% geeft aan in de laatste 3 maanden een kantoor bezocht te hebben. Redenen die genoemd worden om niet te gaan zijn vooral dat men online zaken doet en het niet nodig acht om naar het kantoor te gaan. Redenen om nog wel naar het kantoor te gaan die worden genoemd, zijn vooral dat er persoonlijke dienstverlening plaatsvindt en dat de informatievoorziening beter is. Ten aanzien van afstortfaciliteiten worden afstanden ook hoger ingeschat dan in 2016. Zo schat in 2021 34% van de gevraagde ondernemers de afstand groter dan 10 kilometer. In 2016 schatte 10% de afstand groter dan 10 kilometer in.

Afstorten bankbiljetten

Het aantal ondernemers dat geen bankbiljetten meer afstort is groter geworden ten opzichte van 2016. In 2021 geldt dat voor 24%. In 2016 was dat 10%. Een meerderheid van 76% van de ondernemers stort daarmee nog steeds bankbiljetten af.

Wijze verkrijgen wisselgeld

De wijze waarop ondernemers aan wisselgeld komen, is globaal vergelijkbaar met 2016. Wisselen via de klanten en via andere ondernemers zijn nog steeds de twee populairste wijzen om aan wisselgeld te komen. Het aantal ondernemers dat gebruik maakt van een wisselgeldautomaat is relatief beperkt (8%).

Knelpunten en verbeterpunten betaaldiensten

Gevraagd naar de belangrijkste knelpunten en verbeterpunten, noemen MKB-ondernemers als belangrijkste knelpunten storingsproblemen bij, en een te grote afstand tot geld- en afstortautomaten (respectievelijk 52% en 22% van de ondernemers). 51% van de ondernemers geeft aan dat er verbeterpunten zijn met betrekking tot betaaldiensten. Punten die worden genoemd zijn betere persoonlijke dienstverlening en een kleinere afstand tot het bankkantoor. ● ● ● ● ●



2. Opzet ondernemersenquête

Voor de Bereikbaarheidsmonitor 2021 is onderzocht welke betaalmethoden MKB-ondernemers accepteren en hoe zij aankijken tegen de toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldienstverlening. Dat is gebeurd op basis van een enquête. De enquête is grotendeels hetzelfde van opzet als de enquête die is gehanteerd bij eerdere Bereikbaarheidsmonitoren. Daardoor kunnen cijfers worden vergeleken en kunnen ontwikkelingen worden geschetst.

Voor de enquête zijn de volgende acht (sub) branches benaderd:

- Supermarkten en warenhuizen;
- Benzinstations;
- Horeca;
- Detailhandel food en non-food laag transactiebedrag (boekhandels, apotheken, drogisterijen);
- Detailhandel food en non-food hoog transactiebedrag (tuincentra, kledingwinkels, elektronikawinkels);
- Dienstverlening (reisorganisaties, stomerijen, sauna's);
- Detailhandel via internet laag transactiebedrag;
- Detailhandel via internet hoog transactiebedrag.

Ten opzichte van 2016 is besloten om de branche detailhandel via internet te splitsen in twee branches, waarbij gekeken wordt naar bedrijven met een laag transactiebedrag en een hoog transactiebedrag, zoals al gedaan werd bij de winkels met fysieke vestigingen.

De enquête is afgenomen in de zomer van 2021, nadat de laatste lockdown ter voorkoming van de verspreiding van het coronavirus beëindigd was en horeca en winkels weer geopend konden worden. De enquêtepopulatie is representatief. De resultaten geven een beeld van de perceptie van ondernemers op het moment van afname van de enquête. In bijlage 1 staat een toelichting op de gehanteerde onderzoeksmethodologie en wordt dieper ingegaan op de achtergrond van de enquête.

De veranderingen in de infrastructuur met betrekking tot contant geld (de mogelijkheden om contant geld op te nemen, af te storten en uit te geven) kunnen niet los gezien worden van de – door corona versnelde – digitalisering. Dit betekent dat de infrastructuur voor contant geld de komende jaren verder onder druk komt te staan. In 2020 heeft het MOB aangegeven dat het belangrijk is dat ook bij een laag feitelijk gebruik van contant geld aan de toonbank het betalingsverkeer op basis van contant geld goed blijft functioneren. In het bijzonder voor de meer kwetsbare groepen, en als back-up voor het pinverkeer zolang er geen goed alternatief voor handen is. McKinsey voert, in opdracht van het MOB, een onderzoek uit naar chartale infrastructuur op de lange termijn. De resultaten worden in juli 2021 verwacht.





3. Acceptatie betaalmethoden en aanbieden cash back

Acceptatie

De gerapporteerde acceptatie van contant geld in winkels met fysieke vestigingen (dus exclusief internetwinkels) blijft hoog en nagenoeg op een gelijk niveau als in 2016. De acceptatie van pinnen is duidelijk toegenomen, vooral van contactloos gebruik van de pinpas. Betalen met de mobiele telefoon is zeer goed geaccepteerd. In 2016 is

daar niet naar gevraagd, dus een vergelijking met 2021 is niet mogelijk. De acceptatie van creditcards is licht gestegen. De acceptatie van cadeaukaarten en E-wallets is ook wat gestegen. Nieuwe diensten als Klarna en Afterpay worden ook meer geaccepteerd, maar hebben vooralsnog geen groot aandeel.

Tabel 3.1 Acceptatie van betaalmethoden per branch

| | Super- markt of warenhuis | Benzine- station | Horeca | Detail- handel food en non-food laag transactie- bedrag | Detail- handel food en non-food hoog transactie- bedrag | Dienst- verlening | Detail- handel via postorder of internet, laag transactie- bedrag | Detail- handel via postorder of internet, hoog transactie- bedrag |
|----------------------------|---------------------------------|---------------------|--------|---|---|----------------------|---|---|
| Contant geld | 100% | 99% | 100% | 97% | 93% | 83% | 33% | 38% |
| Pinpas met pincode | 98% | 97% | 91% | 96% | 89% | 55% | 30% | 31% |
| Contactloos met de pinpas | 98% | 97% | 90% | 96% | 88% | 52% | 27% | 28% |
| Contactloos met de mobiel* | 100% | 96% | 84% | 96% | 87% | 55% | 28% | 23% |
| Creditcard | 52% | 86% | 42% | 29% | 55% | 8% | 43% | 43% |
| Klantenkaart | 26% | 55% | 8% | 10% | 4% | 0% | 2% | 2% |
| Tankpas | 0% | 87% | 1% | 0% | 2% | 0% | 0% | 0% |
| Op rekening | 73% | 43% | 48% | 57% | 60% | 46% | 40% | 38% |
| Via de acceptgiro | 2% | 3% | 1% | 4% | 9% | 2% | 5% | 2% |
| Via automatische incasso | 13% | 31% | 5% | 8% | 14% | 8% | 5% | 3% |
| Via eenmalige incasso | 13% | 7% | 5% | 7% | 10% | 4% | 3% | 7% |
| Via overschrijvingen** | 24% | 25% | 39% | 41% | 66% | 54% | 66% | 62% |
| Via IDEAL | 23% | 12% | 20% | 30% | 46% | 14% | 87% | 84% |
| Cadeaukaart*** | 54% | 25% | 29% | 48% | 45% | 32% | 17% | 7% |
| E-wallets (bv PayPal) | 15% | 5% | 1% | 6% | 17% | 7% | 58% | 41% |
| Pre-paid kaarten | 23% | 14% | 4% | 8% | 14% | 2% | 10% | 3% |
| Afterpay | 7% | 0% | 0% | 2% | 4% | 0% | 15% | 13% |
| Klarna | 4% | 0% | 0% | 2% | 6% | 2% | 18% | 12% |
| Machtiging | 1% | 5% | 1% | 1% | 2% | 2% | 2% | 2% |
| Anders | 1% | 0% | 1% | 1% | 1% | 5% | 5% | 7% |

* (incl. Apple Pay) / pinbetaling via smartphone

** (via internetbankieren, via een papieren overschrijving)

*** online of papieren cadeaukaart



De ondernemers is ten aanzien van verschillende betaalmiddelen gevraagd waarom men die niet accepteert, indien dat het geval is. Zij geven daarbij verschillende redenen. Zo geven ondernemers die nog geen gebruik maken van Klarna, AfterPay, E-wallets en prepaid kaarten als voornaamste redenen dat het voor hen niet nodig is deze te accepteren of dat er weinig vraag naar is. Soms weet men niet waarom, omdat het hoofdkantoor van het filiaal regelt welke betaalmethoden wel of niet geaccepteerd worden. Bij AfterPay en Klarna wordt verscheidene keren benoemd dat de ondernemer gestopt is met het aanbieden hiervan door slechte ervaringen en omdat zij vinden dat het fraudegevoelig is. Niet bekend is wat die slechte ervaringen precies inhielden.

Cashback

MKB-ondernemers kunnen hun klanten de mogelijkheid bieden om contant geld aan de kassa bij te pinnen (cashback). Bij 24% van de MKB-ers kan er geld worden bijgepind, tegenover 34% in 2016. Slechts 2% van de ondernemers geeft dit aan met een sticker of iets dergelijks. In de branche dienstverlening kan het minst vaak worden bijgepind, bij 15% van de bedrijven. Terwijl mensen bij 85% van de benzinestations kan bijpinnen. Dit wordt ook vaak aangegeven met een sticker of iets vergelijkbaars, bij een kwart van de benzinestations.

De voornaamste redenen om de klant de mogelijkheid te geven om contant geld bij te pinnen zijn service (68%), omdat de klant erom vraagt (28%) en om contant geld in de kas te beperken (16%). In de open antwoorden wordt ook een aantal keer benoemd dat er soms storingen zijn bij de geldautomaten of dat er geen geldautomaat in de buurt is. ● ● ● ● ●



4. Tevredenheid betaaldiensten

Aan de respondenten is gevraagd een rapportcijfer te geven tussen de 1 en de 10 over de tevredenheid met betrekking tot betaaldiensten van hun huisbank. Daarbij is gevraagd is naar de tevredenheid over bereikbaarheid

en gebruiksvriendelijkheid van betaaldiensten in het algemeen en over specifieke diensten zoals het aanbod van afstortfaciliteiten, het bankkantoor of ondersteuning bij het afstorten.

Tabel 4.1 Tevredenheid m.b.t. bereikbaarheid

(n.b. = niet berekend in dat specifieke jaar).

| | 2021 | 2016 | 2013 |
|--|------|------|------|
| Algemene tevredenheid bereikbaarheid | 5,8 | 7,0 | 7,3 |
| Afstortfaciliteiten van het bankfiliaal | 4,7 | 7,1 | 7,2 |
| Afstortfaciliteiten van Geldmaat ¹ | 5,4 | 7,2 | 6,9 |
| Wisselgeld ophalen bij het bankfiliaal ² | 4,2 | 6,7 | 6,8 |
| Ondersteuning afstortfaciliteiten | 4,6 | n.b. | n.b. |
| Zakelijke diensten via het bankfiliaal | 5,8 | 7,0 | 7,7 |
| Zakelijke diensten via de klantenservice | 6,3 | 7,1 | 6,9 |
| Zakelijke diensten via internetbankieren / mobielbankieren | 7,4 | 7,6 | 7,9 |

¹ Dit was in eerdere metingen: afstortfaciliteiten buiten de bank. Aangezien alle afstortfaciliteiten bij ABN AMRO, ING en Rabobank sinds medio 2021 niet meer mogelijk zijn in een bankkantoor, zijn deze cijfers van 2021 niet helemaal vergelijkbaar met die van 2016 en 2013.

² De mogelijkheid om bij het bankfiliaal wisselgeld op te halen is gedurende 2021 bij de drie Geldmaatbanken, ABN AMRO, ING en Rabobank, afgeschaft en vervangen door faciliteiten buiten de kantoren.

Tabel 4.2 Tevredenheid m.b.t. gebruiksvriendelijkheid van de huisbank

| | 2021 | 2016 | 2013 |
|--|------|------|------|
| Algemene tevredenheid gebruiksvriendelijkheid | 6,9 | 7,3 | 7,4 |
| Afstortfaciliteiten van het bankfiliaal | 5,2 | 7,1 | 7,2 |
| Afstortfaciliteiten van Geldmaat ¹ | 5,4 | 6,9 | 7,0 |
| Wisselgeld ophalen bij het bankfiliaal ² | 4,7 | 6,5 | 6,8 |
| Ondersteuning afstortfaciliteiten | 5,4 | nb | nb |
| Zakelijke diensten via het bankfiliaal | 6,0 | 7,1 | 7,4 |
| Zakelijke diensten via de klantenservice | 6,5 | 7,2 | 7,1 |
| Zakelijke diensten via internetbankieren / mobielbankieren | 7,4 | 7,7 | 7,5 |

¹ Dit was in eerdere metingen: afstortfaciliteiten buiten de bank. Aangezien alle afstortfaciliteiten bij ABN AMRO, ING en Rabobank sinds medio 2021 niet meer mogelijk zijn in een bankkantoor, zijn deze cijfers van 2021 niet helemaal vergelijkbaar met die van 2016 en 2013.

² De mogelijkheid om bij het bankfiliaal wisselgeld op te halen is gedurende 2021 bij de drie Geldmaatbanken, ABN AMRO, ING en Rabobank, afgeschaft en vervangen door faciliteiten buiten de kantoren.



Algemene tevredenheid bereikbaarheid en gebruiksvriendelijk

Uit de tabellen 2.1 en 2.2 (eerste regel bij beiden) blijkt dat de algemene tevredenheid van ondernemers over bereikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van betaaldiensten sterk gedaald is ten opzichte van de meting ten behoeve van de Bereikbaarheidsmonitoren 2016 en 2013. Het rapportcijfer voor de algemene tevredenheid over bereikbaarheid ligt op 5,8 (7,0 in 2016 en 7,3 in 2013). Het rapportcijfer voor algemene

tevredenheid over gebruiksvriendelijkheid ligt op 6,9 (7,3 in 2016 en 7,4 in 2013). De recente ontwikkelingen ten aanzien van afstortfaciliteiten, zoals de, soms tijdelijke, sluiting van een deel van de afstortfaciliteiten vanwege plofkragen, de sluiting van bankkantoren, de capaciteits tekorten in het waardetransport (met storings tot gevolg), en de Geldmaattransitie (met opstartproblemen door vernieuwing in locaties, geldautomaten en software) lijken een belangrijke oorzaak voor deze lage waarderingen. Zie ook Box 1.

Box 1 Ontwikkelingen met betrekking tot afstortfaciliteiten 2020-2021

Sinds 2019 vindt een geleidelijke overgang plaats van de dienstverlening met betrekking tot contant geld van de drie grootbanken ABN AMRO, ING en Rabobank, naar Geldmaat. Het gaat daarbij om diensten als het opnemen, het wisselen en het afstorten van contant geld. Deze migratie is voorzien eind 2021 te zijn afgerond. Daarnaast hebben de drie grootbanken steeds meer lokale kantoren gesloten, een proces dat Corona vanaf maart 2020 heeft versneld.

Voorheen boden banken hun ondernemers afstortfaciliteiten aan op de lokale bankkantoren. Er zijn drie soorten afstortfaciliteiten: automaten voor verpakte bankbiljetten (via zogeheten sealbags), automaten voor onverpakte biljetten, en automaten voor muntgeld. In de hal van het lokale kantoor van de bank van de ondernemer bevonden zich afstortfaciliteiten voor losse munten en voor bankbiljetten. In de gevel van het bankkantoor bevond zich een sealbag afstortautomaat. Rekeninghouders konden voor afstortfaciliteiten in het algemeen alleen bij hun eigen bank terecht.

Na de migratie naar Geldmaat zijn de ondernemers aangewezen op afstortfaciliteiten van Geldmaat. Voor afstorten van verpakte biljetten zijn er gevelautomaten (niet bij een bankkantoor geplaatst). Afstorten van onverpakte bankbiljetten kan in gevelautomaten maar ook in automaten in vestigingen van verschillende winkelketens. Het afstorten van munten kan Geldmaat-automaten in vestigingen van Gamma en Karwei.

Door de migratie maakt de ondernemer gebruik van geldautomaten buiten de bankkantoren. Doordat ondernemers niet meer gebonden zijn aan afstortfaciliteiten van de eigen bank, is de bedoeling dat na afronding van de migratie het aantal te gebruiken afstortpunten zal zijn toegenomen, ondanks een daling in absolute zin. In het jaar voorafgaand aan de afname van de enquête (medio 2020 tot medio 2021) was dat echter nog niet het geval. Ten eerste zijn de sealbag afstortautomaten van de banken permanent gesloten en zijn die van Geldmaat – totdat de beveiliging verbeterd was – tijdelijk gesloten geweest. Ten tweede zijn, vooral door Corona, bankkantoren versneld gesloten waardoor de daar staande afstortfaciliteiten zoals sealbag automaten niet bereikbaar waren. Ten derde heeft Geldmaat vertraging opgelopen bij het plaatsten van de vervangende automaten. Verder moet de ondernemer na de migratie voor het afstorten van bankbiljetten enerzijds en munten anderzijds naar twee verschillende locaties. Ondernemers die gebruik maakten van de wisselgelddienst bij het bankfiliaal, zijn voor het opnemen bankbiljetten van 5 euro, aangewezen op een beperkt aantal geldautomaten van Geldmaat die deze denominatie uitgeven. In 2021 is de eerste Geldmaatwinkel in Amsterdam geopend. In deze winkel worden alle chartale diensten van Geldmaat aangeboden.



Tevredenheid over specifieke betaaldiensten

Uit tabellen 4.1 en 4.2 blijkt dat ook de waardering voor alle specifieke diensten, zowel ten aanzien van bereikbaarheid als gebruiksvriendelijkheid, gedaald is.

Bereikbaarheid specifieke diensten (Tabel 4.1)

De tevredenheid op het gebied van zakelijke diensten via internet- en mobielbankieren is licht gedaald, van 7,6 naar 7,4. Ondernemers zijn het meest tevreden over de bereikbaarheid van deze dienst. De bereikbaarheid van het bankfiliaal is gedaald met 1,2 punt tot 5,8 (was 7). De bereikbaarheid van de klantenservice is gedaald met 0,8 van 7,1 naar 6,3.

De waardering van de bereikbaarheid van afstortdiensten bij het bankfiliaal is gedaald met 2,4 punt, van 7,1 naar 4,7. Achtergrond is waarschijnlijk dat deze mogelijkheid – afstorten bij het bankfiliaal – in de loop van de tijd is komen te vervallen en vervangen door afstortfaciliteiten buiten het filiaal. De waardering van de bereikbaarheid van afstortdiensten van Geldmaat is laag, namelijk 5,4. De waardering van de bereikbaarheid voor het ophalen van wisselgeld bij het bankkantoor daalt van 6,5 naar 4,2. Daarmee scoort deze dienst het laagst. Er is, los van naar klantenservice, afzonderlijk gevraagd naar de

bereikbaarheid van ondersteuning bij afstortfaciliteiten (in 2016 was dat nog niet naar gevraagd). Ondernemers geven gemiddeld een 4,6 voor deze dienst.

Gebruiksvriendelijkheid specifieke diensten (Tabel 4.2)

Bij de waardering van de gebruiksvriendelijkheid van afstortdiensten en wisselgelddiensten is een vergelijkbare ontwikkeling zichtbaar als bij bereikbaarheid. De tevredenheid over de gebruiksvriendelijkheid scoort over vrijwel de hele linie van specifieke diensten laag. De tevredenheid is lager dan in 2016, zij het dat de daling minder groot is dan bij bereikbaarheid.

De gebruiksvriendelijkheid van de zakelijke dienstverlening is licht gedaald, van 7,7 in 2016 naar 7,4 in 2021. Gebruiksvriendelijkheid van het bankfiliaal is met 1,1 punt gedaald tot 6,0. De klantenservice scoort ook duidelijk lager (0,7 punt lager) en krijgt een 6,5.

De waardering van de gebruiksvriendelijkheid van afstortfaciliteiten krijgt (evenals de bereikbaarheid) lage rapportcijfers: 5,2 bij banken en 5,4 bij Geldmaat. De gebruiksvriendelijkheid bij ondersteuning bij afstortfaciliteiten scoort laag, 5,4 (in 2016 was daar nog niet naar gevraagd). ● ● ● ● ●



5. Perceptie afstand

Tabel 5.1 Schatting afstand locatie ondernemer naar het bankkantoor van de eigen bank, geldautomaat en afstortautomaat.

(Percentages 2016 tussen haakjes)

| | Bankkantoor | Geldautomaat | Afstortautomaat | Wisselgeldautomaat |
|------------------|-------------|--------------|-----------------|--------------------|
| Minder dan 500 m | 11% (15%) | 45% (44%) | 15% (21%) | 11% (11%) |
| 500 m - 1 km | 9% (16%) | 22% (25%) | 10% (18%) | 6% (9%) |
| 1 km - 3 km | 15% (19%) | 16% (18%) | 13% (21%) | 10% (10%) |
| 3 km - 5 km | 10% (13%) | 8% (8%) | 9% (13%) | 6% (9%) |
| 5 km - 10 km | 13% (16%) | 5% (4%) | 15% (15%) | 8% (10%) |
| Meer dan 10 km | 29% (17%) | 3% (0%) | 34% (10%) | 16% (7%) |

In de enquête is gevraagd naar de perceptie van de ondernemers van de afstand van hun bedrijf tot de dichtstbijzijnde geld-, afstort- en wisselgeldautomaat en het dichtstbijzijnde bankkantoor. In het algemeen schatten ondernemers de afstand verder in dan in 2016.

Bankkantoor

Bijna 30% van de ondernemers schat in dat de afstand tot het bankkantoor hemelsbreed meer dan 10 kilometer is. In niet-stedelijke gebieden loopt dit percentage op tot 57%, terwijl in zeer stedelijke gebieden dit 21% is. Net als in de consumentenenquête wordt de afstand tot het bankkantoor dus verder ingeschat dan 5 jaar geleden. Corona lijkt de trend van een dalen van het aantal bankkantoren die al aan de gang was, versterkt te hebben en dat is terug te zien in deze cijfers.

Geldautomaat

91% van de MKB-ondernemers schat dat er binnen een straal van 5 kilometer een geldautomaat staat, terwijl dit in 2016 nog 95% was. Gemiddeld genomen, wordt de afstand als verder ingeschat door ondernemers uit niet stedelijke gebieden in vergelijking tot ondernemers uit stedelijke gebieden.

In Tabel 5.2 staat het aantal bankkantoren en geldautomaten in Nederland over de periode 2016 tot 2020. Voor beide is er een afnemende trend. In de Bereikbaarheidsmonitor die in mei is gepubliceerd, staat in meer detail uitgelegd hoe deze cijfers tot stand zijn gekomen.

Tabel 5.2 Aantal bankkantoren en geldautomaten

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------|------|------|------|------|------|
| Bankkantoren | 1674 | 1616 | 1489 | 1260 | 942 |
| Geldautomaten | 8066 | 7847 | 7113 | 6285 | 5297 |

Afstortautomaat

Ondernemers schatten de afstand tot afstortfaciliteiten verder dan dat zij dat in 2016 deden. In zowel de zeer stedelijke gebieden en de niet stedelijke gebieden wordt de afstand als relatief hoog ingeschat; 58% schat de afstand tot meer dan 10 kilometer.

Wisselgeldautomaat

Ten opzichte van de geld- en afstortautomaten wordt de wisselgeldautomaat naar de beleving minder gebruikt. Ongeveer 8% van de ondernemers geeft aan gebruik te maken van een wisselgeldautomaat. 16% van deze ondernemers schat de afstand in als verder dan 10 kilometer. Dat is de enige afstand waar een grote verschuiving te zien is ten opzichte van 2016. De afstand wordt dus iets verder ingeschat dan in 2016 voor deze dienst.



Tabel 5.3 Reden om wel of niet naar een bankkantoor te gaan

| Redenen om wel te gaan | % | Redenen om niet te gaan | % |
|--|-----|---|-----|
| Persoonlijke contact | 25% | De bank is te ver weg | 10% |
| Betere informatie voorziening | 24% | Te weinig persoonlijk contact | 5% |
| Sommige zaken zoals contracten opstellen/tekenen kunnen alleen op het bankfiliaal worden afgehandeld | 7% | Ik kan mijn bankzaken via internet regelen | 33% |
| De klantenservice begrijpt mijn vragen niet of kan mij niet helpen | 7% | Ik regel mijn bankzaken via mijn smartphone | 5% |
| | | Niet nodig, er was geen noodzaak naar een bankkantoor te gaan | 51% |
| Anders, namelijk: | 43% | Anders, namelijk | 23% |

Bezoek aan bankkantoor

Slechts 9% van de MKB-ers geeft aan dat zij in de afgelopen drie maanden bij een bankkantoor zijn geweest. In 2016 was dit percentage nog 20%. In de branche detailhandel food en non-food (lage transactiebedragen) gaan ondernemers nog relatief vaak naar een bank; 19% van de respondenten uit deze branche heeft een of meerdere keren een bankkantoor bezocht in de afgelopen drie maanden.

De voornaamste redenen om een bank te bezoeken zijn voor persoonlijk contact en betere informatievoorzieningen. Persoonlijk contact wordt minder genoemd dan in 2016. 43% van de respondenten heeft ingevuld dat er een andere reden was. De voornaamste reden om een bank te bezoeken voor deze groep was om specifieke zaken te regelen, zoals het openen van een rekening, het aanvragen van een nieuw pasje of extra krediet en een verzekering aan te passen.

Voor de ondernemers die geen bank hebben bezocht is de meest genoemde reden dat er geen noodzaak was of dat de bankzaken via internet geregeld worden. Ongeveer 13% van de MKB-ers, die niet naar een bankkantoor zijn geweest, geven aan dat de bereikbaarheid en service van de bankfilialen waar zij hun betaalrekening hebben niet goed genoeg zijn. 8% van de respondenten geven aan dat het filiaal gesloten is of dat het kantoor slecht te bereiken is. 5% van de respondenten geeft aan dat er slechte tot geen service is en dat zij daarom niet naar het bankkantoor gaan. ● ● ● ● ●

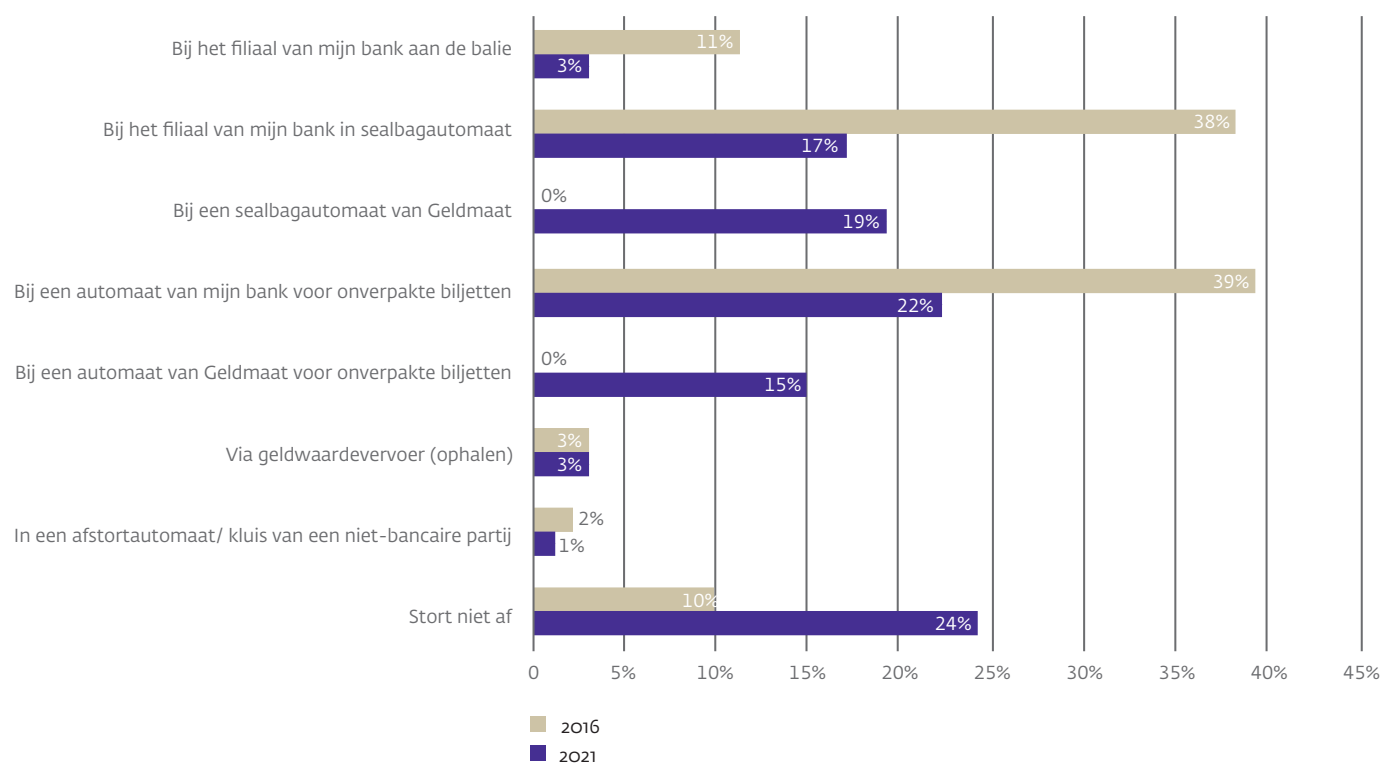


6. Wijze afstorten en wisselen contant geld

Het afstorten van contante opbrengsten is een belangrijke betaaldienst voor MKB-ondernemers. Biljetten worden vaker afgestort dan munten. 76% van de ondernemers die contant geld accepteren stort nog biljetten af en 19% van deze ondernemers stort munten af. Er is een grote stijging bij het aantal ondernemers dat nooit biljetten afstort. Dit is gestegen met bijna 15% ten opzichte van 2016. Dit komt mogelijk door de coronacrisis en de sluiting van afstortfaciliteiten.

Biljetten worden het vaakst afgestort bij een automaat van de bank, waar onverpakt biljetten in gaan (22%), bij een sealbagautomaat van Geldmaat (19%) of bij een sealbagautomaat van een bankfiliaal (17%). Sealbags worden minder vaak gebruikt dan in 2016 door sluiting van de sealbagautomaten, deels tijdelijk tijdens de coronapandemie. Als munten worden afgestort, gebeurt dit voornamelijk bij een automaat van de eigen bank waar onverpakt geld kan worden gestort.

Figuur 6.1 Wijze waarop ondernemers afstorten (biljetten)



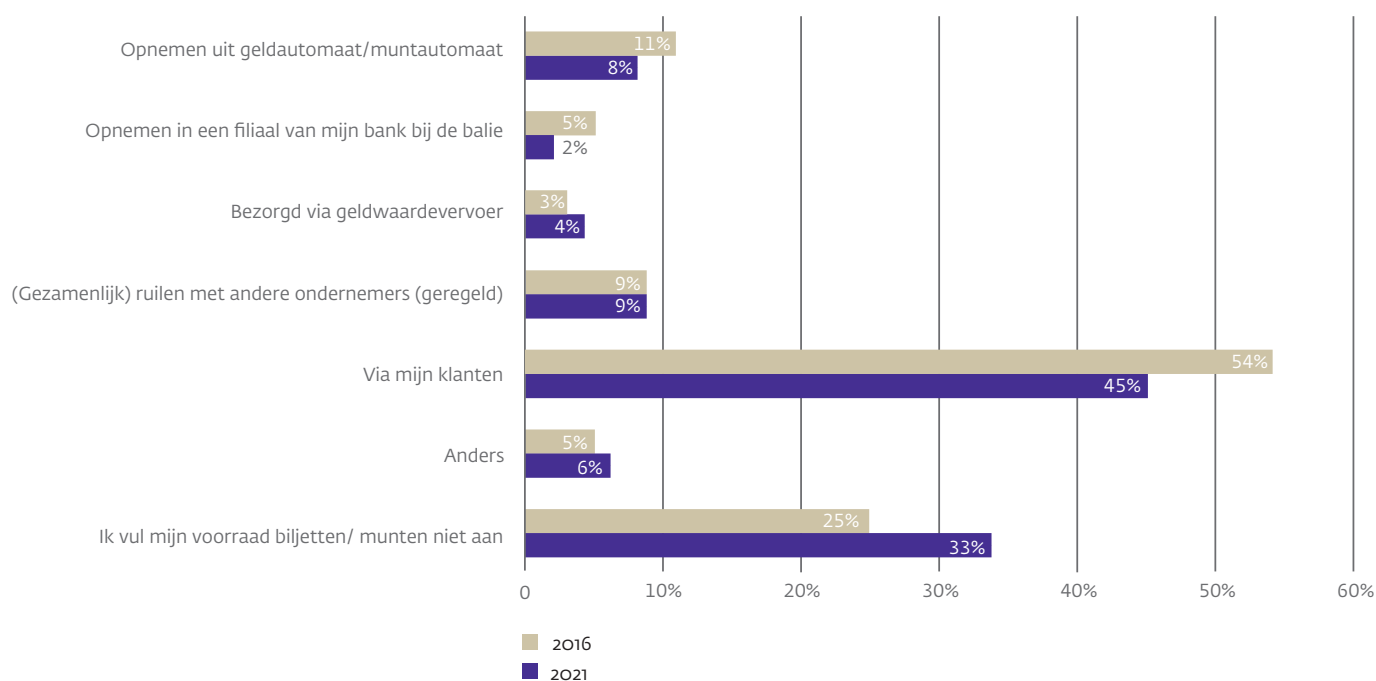


Er is aan ondernemers gevraagd hoe zij aan hun wisselgeld komen. Het grootste gedeelte van hen komt aan wisselgeld dankzij hun klanten. Een derde van de ondernemers die contant geld accepteren, vult het wisselgeld niet actief aan. Dit is 8% meer dan in 2016. Wisselgeld ruilen met andere ondernemers wordt vaker gedaan in de offline detailhandel branches en in de horeca dan bij supermarkten/ warenhuizen en dienstverlening. In 2020 en 2021 hebben de grote banken wisselgeld-

bestellingen via de balie gestaakt, dit verklaart waarom slechts 2% van de MKB-ers gebruikt maakt van deze dienst.

Hoewel het laten bezorgen via geldwaardevervoer door minder dan 5% van de ondernemers wordt gebruikt, wordt dit wel het meest frequent gedaan. 39% van de ondernemers die hier gebruik van maken, geven aan dit minimaal 1 keer per week te doen. ● ● ● ● ●

Figuur 6.2 Gebruik van wisseldiensten





7. Knel- en verbeterpunten

Net als in 2016 zijn de ondernemers in 2021 gevraagd naar knelpunten en verbeterpunten ten aanzien van betaaldiensten die zij afnemen bij banken. Belangrijkste knelpunt dat genoemd wordt, zijn stortingen van geldautomaten en afstortfaciliteiten (52%). Het tweede vaakst genoemde knelpunt is dat de afstand tot de locaties van bankkantoren en afstortfaciliteiten te groot is geworden. In de overige (open) antwoorden wordt benoemd dat er knelpunten zijn met betrekking tot de service van banken, de beschikbaarheid van contant geld en de online dienstverlening.

51% van de respondenten geeft aan dat er verbeterpunten mogelijk zijn. Het meest genoemde verbeterpunt is dat er dichterbij een filiaal van een bank zou moeten komen (15%). Meer persoonlijke dienstverlening is het daarna vaakst genoemde onderwerp (11%). In de overige (open) antwoorden, genoemd bij de optie 'Anders, namelijk', worden voornamelijk verbeteringen op het gebied van contant geld aangekaart, zoals het verzoek of banken meer klein geld en biljetten van 5 euro op voorraad kunnen hebben. Ook wordt er een aantal keer benoemd dat de bereikbaarheid en/of service van de banken verbeterd zou kunnen worden, met name voor ondernemers. ● ● ● ● ●

Tabel 7.1 Knel- en verbeterpunten

| Knelpunten | % | Verbeterpunten | % |
|--|-----|--------------------------------------|-----|
| Veel stortingen van pinautomaten en afstortfaciliteiten | 52% | Een filiaal dichterbij | 15% |
| De afstand is te ver doordat locaties gesloten zijn | 22% | Beter/ persoonlijk contact | 11% |
| Pinautomaten en afstortfaciliteiten sluiten | 9% | Meer en veiliger afstortfaciliteiten | 6% |
| Ontbreken van persoonlijk contact | 8% | Voorzien in meer pinautomaten | 5% |
| Onveiligheid bij afstorten | 6% | Geen verbeterpunten | 49% |
| Slechte service/ slechte klantvriendelijkheid | 6% | | |
| Kosten voor bankdiensten zijn te hoog, ook voor wat je ervoor terug krijgt | 5% | | |
| Anders, namelijk: | 11% | Anders, namelijk: | 7% |

Bijlage 1 Methodologie

Het onderzoeksbureau Conclusr heeft de ondernemers-enquête in opdracht van DNB uitgevoerd tussen juli en september 2021. In eerdere metingen van de Bereikbaarheidsmonitor werden de onderzoeken onder consumenten en ondernemers gelijktijdig uitgevoerd. Er is dit keer voor gekozen om de ondernemersenquête pas later in het jaar uit te voeren vanwege de coronamaatregelen – en dan met name de lockdowns – die van kracht waren begin 2021.

In totaal zijn 722 telefonische interviews geweest bij ondernemers in acht verschillende branches:

- Supermarkten en warenhuizen;
- Benzinstations;
- Horeca;
- Detailhandel food en non-food met een laag transactiebedrag (boekhandels, apotheken, drogisterijen);
- Detailhandel food en non-food met een hoog transactiebedrag (tuincentra, kledingwinkels, elektronikawinkels);
- Dienstverlening (reisorganisaties, stomerijen, sauna's);
- Detailhandel via internet laag transactiebedrag;
- Detailhandel via internet hoog transactiebedrag.

Voor deze enquête zijn alleen MKB-bedrijven gevraagd om deel te nemen, net als in eerdere metingen. Dit zijn bedrijven die tot 250 mensen in dienst hebben. Voor sommige branches, zoals supermarkten en warenhuizen, wat meestal grootbedrijven zijn, is de enquête ingevuld door de filiaalhouder, vaak een franchisenemer. De vragen werden specifiek over een vestiging gesteld.

In Tabel A staat de exacte verdeling van de steekproef. In het totaal zijn 4.847 personen benaderd voor dit onderzoek, die voldeden aan de eisen van het onderzoek. De response rate voor dit onderzoek is relatief laag; in 2016 was de response rate nog 33%, in 2021 was dat slechts 14,9%. Dit is waarschijnlijk gerelateerd aan de coronacrisis.

De adresgegevens van het ondernemersonderzoek zijn afkomstig van Graydon.

Tabel A Steekproef van het ondernemersonderzoek

| Branche | Totaal |
|--|--------|
| Supermarkten en warenhuizen | 90 |
| Benzinstations | 90 |
| Horeca | 92 |
| Detailhandel food en non-food, laag transactiebedrag | 91 |
| Detailhandel food en non-food, hoog transactiebedrag | 93 |
| Dienstverlening | 91 |
| Detailhandel via internet laag transactiebedrag | 85 |
| Detailhandel via internet hoog transactiebedrag | 90 |
| Totaal aantal unieke respondenten | 722 |

Bij het ondernemersonderzoek is gewerkt met een disproportionele steekproef: de verdeling van de steekproef komt niet exact overeen met de daadwerkelijke verdeling binnen de populatie. Bij de berekening van de percentages in de tabellen zijn dan ook weegfactoren gebruikt. Bij het ondernemersonderzoek is gewogen op een combinatie van branche en grootte van de vestiging.

De Bereikbaarheidsmonitor MKB-ondernemers 2021 is geschreven door Marie-Claire Broekhoff en Wouter Vinken, beide werkzaam bij de Nederlandsche Bank.

