

Monitor Toegankelijk Bankieren

1-meting

Eindverslag | 13 mei 2025



Inhoud

INLEIDING P 3

Achtergrond
Toegankelijkheidsmonitor
Monitor Toegankelijk Bankieren
Factoren
Netto steekproef
Methodiek
Zelfstandig definitie
Tevreden definitie

RESULTATEN IN HET KORT p 11

BIJLAGE p 27

Toekenning aan aandachtsgroepen

Achtergrond

Programma Toegankelijk Bankieren

In 2023 hebben ABN AMRO, ING, Rabobank en de Volksbank 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. De banken zorgen ervoor dat basisbankdiensten en het opnemen van contact voor hun eigen klanten veilig en toegankelijk zijn. Daarnaast werken ze onderling samen en met diverse maatschappelijke organisaties om hun hulp beter vindbaar te maken. Deze maatregelen moeten de zelfstandigheid en tevredenheid onder aandachtsgroepen vergroten.

Toegankelijkheidsmonitor Consumenten en Ondernemers (MOB, uitgevoerd door DNB) & Monitor Toegankelijk bankieren

Het Programma Toegankelijk Bankieren baseert doelstellingen en beleid op twee monitoren; de Toegankelijkheidsmonitor Consumenten (MOB) en de Monitor Toegankelijk Bankieren (Betaalvereniging en NVB). Deze verschillen in opzet en doel en vullen elkaar daarmee goed aan.

- De Toegankelijkheidsmonitor Consumenten (MOB) richt zich op het vastleggen van het percentage niet-zelfstandigen en tevredenheidsscores binnen de **gehele populatie**. Doel: registreren en duiden. (zie ook p. 4)
- De Monitor Toegankelijk Bankieren (waar dit rapport over gaat) 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. (zie ook p. 5). In dit rapport worden de resultaten van de 1-meting (2024) weergegeven; de 0-meting vond plaats in 2023.

Onder aandachtsgroepen behoren mensen op leeftijd, zonder internet, met lage digitale vaardigheden, met een licht verstandelijke beperking, met een fysieke beperking, die niet goed kunnen lezen en schrijven en migranten.

Toegankelijkheidsmonitor Consumenten

Dit zijn de belangrijkste uitkomsten (Toegankelijkheidsmonitor Consumenten en ondernemers, MOB uitgevoerd door DNB, 2024).

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 geheel 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).



Monitor Toegankelijk Bankieren

Handvatten voor beleid

De Monitor Toegankelijk Bankieren (Betaalvereniging Nederland en NVB) is in het leven geroepen om banken meer inzicht te geven in waarom mensen uit aandachtsgroepen minder vaak geheel zelfstandig hun bankzaken doen en waarom mensen uit aandachtsgroepen minder tevreden zijn over hoe je bankzaken kunt doen dan anderen.

Ook wordt met de monitor achterhaald welk deel van hen geheel zelfstandig bankzaken zouden willen doen (te motiveren zijn) en welk deel zichzelf ook instaat acht om zelfstandig bankzaken te doen (leerbaar zijn). En hoe dit verschilt tussen aandachtsgroepen. Met deze informatie kunnen de banken gerichter hulp bieden, oplossingen ontwikkelen, doelgroepen benaderen en communiceren.

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 van afzonderlijke aandachtsgroepen.
 - Minimaal N=120 niet-zelfstandigen per aandachtsgroep
 - Focus op de aandachtsgroepen met de meeste niet-zelfstandigen (dat zijn 6 van de 12 groepen die het MOB in de Toegankelijkheidsmonitor Consumenten onderscheidt en waarop het programma Toegankelijk Bankieren zich richt, samen goed voor meer dan 95% van alle niet-zelfstandigen).
2. We willen in vervolgmetingen andere niet-zelfstandigen bevragen.
 - Werving via verschillende panels, indirecte circuits en 'op straat' en niet via de al dikwijls voor onderzoek gebruikte ledenbestanden van belangenorganisaties
 - Daarvoor is een nieuwe en multi-mode manier van werven en afnemen vragenlijst nodig

Factoren

Een groot aantal factoren is bepalend als het gaat om hoe klanten bankzaken doen, hoe ze hun bankzaken willen doen, hoe tevreden ze er over zijn en hoe ze over de bank denken. In dit verslag bespreken we hoe deze factoren op elkaar inspelen. We kijken daarbij verder dan alleen zelfstandigheid en tevredenheid.



Netto steekproef

We richten ons in de monitor op niet-zelfstandigen uit zes van de twaalf aandachtsgroepen. We hebben gericht naar deze mensen gezocht. Uiteindelijk hebben **n=722 niet-zelfstandigen** deelgenomen; n=629 uit een aandachtsgroep en n=93 uit de controlegroep (mensen die niet tot een aandachtsgroep behoren). De doelstelling van n>120 niet-zelfstandigen binnen de zes aandachtsgroepen is ruimschoots gehaald.

Daarnaast hebben **n=1855 zelfstandigen** deelgenomen. Zo konden we zowel binnen aandachtsgroepen als de controlegroep niet-zelfstandigen en zelfstandigen met elkaar vergelijken. Dit maakt de totale steekproef n=2577.

Van alle respondenten behoren er n=2127 tot een van de twaalf aandachtsgroepen en n=450 tot de controlegroep.

	75+	65-74	Laag digitaal	Geen internet	Laag geletterd	Migrant	Overige groepen	Controle groep
Niet-zelfstandigen per aandachtsgroep	272	125	393	194	288	130	128	93
Zelfstandigen per aandachtsgroep	576	418	301	132	259	254	505	357

- Men is op basis van verschillende achtergrondvariabelen (o.a. leeftijd, land van herkomst, opleiding) toegekend aan één of meerdere aandachtsgroepen (zie de bijlage voor de vragen).
- Let op: mensen kunnen onder meerdere aandachtsgroepen vallen! Dit is eerder regel dan uitzondering. Zo is iemand van 75+ ook vaak minder digitaal vaardig.

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 - net als in de 0-meting - gekozen voor een **gecombineerde aanpak**. Op deze manier hebben we met een ongekend groot aantal niet-zelfstandigen uit aandachtsgroepen gesproken. In de bijlage staat een uitgebreidere toelichting op de wervingsmethodiek.

We hebben op drie manieren (vergelijkbaar met de 0-meting) mensen geworven.

1. Inzet van verschillende **online panels** (N=2335)
Respondenten uit panels hebben de vragenlijst zelfstandig ingevuld. We hebben gebruik gemaakt van drie verschillende panels. Zo hebben 1.637 panelleden van het Norstat panel, 504 panelleden van Panelinzicht en 194 mensen uit het bestand van Het Opiniehuis aan dit onderzoek deelgenomen.
2. Samen met '**helpers**' uit het Norstat panel (N=173)
Een deel van de niet-zelfstandige 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 Opiniehuis (N=69)
Een deel van de respondenten heeft de vragenlijst samen met een tweetalige enquêteur van Het Opiniehuis ingevuld. Respondenten zijn thuis bezocht en benaderd in winkelcentra en moskeeën.

Zelfstandig definitie

Volgens de definitie van het **Programma Toegankelijk Bankieren** is men zelfstandig als men alle voorgelegde vijf essentiële bankzaken helemaal zonder hulp uitvoert.

Hoe doet u de <u>bankzaken</u> hieronder?	Antwoordmogelijkheden (per bankzaak):
1. Betalen met een pinpas in een winkel	<input type="radio"/> Helemaal zonder hulp
2. Geld overmaken naar iemand anders	<input type="radio"/> Ik heb soms hulp nodig
3. Het saldo van mijn bankrekening bekijken	<input type="radio"/> Ik heb meestal/altijd hulp nodig
4. Bij- en afschrijvingen van mijn bankrekening bekijken	<input type="radio"/> Geen antwoord
5. Geld opnemen bij een geldautomaat	

De Nederlandse Bank hanteert een iets andere definitie en stelt in de **Toegankelijkheidsmonitor Consumenten 2024** deze vraag:

Welke uitspraak over het doen van <u>betalingen</u> en het gebruiken van uw belangrijkste <u>betaalrekening</u> is op u van toepassing?	Antwoordmogelijkheden:
	<input type="radio"/> Ik doe dit zelfstandig
	<input type="radio"/> Ik doe dit met behulp van mijn partner
	<input type="radio"/> Ik doe dit met hulp van iemand anders
	<input type="radio"/> Ik heb dit volledig uit handen gegeven
	<input type="radio"/> Geen antwoord

Onze definitie van zelfstandigheid richt zich op het gedrag rond basisbankdiensten en biedt concrete aanknopingspunten voor actie. Deze definitie is strenger dan die van het MOB blijkt uit de vergelijking van de resultaten op beide vragen (we hebben voor dit doeleinde beide vragen in ons onderzoek mee laten lopen); 35% van de mensen die wij als niet-zelfstandig zien, wordt door het MOB wél als zelfstandig beschouwd. Daardoor zijn de cijfers uit beide onderzoeken niet één op één te vergelijken.

Tevreden definitie

We focussen ons in dit verslag op de tevredenheid van niet-zelfstandigen en vergelijken waar relevant met zelfstandigen binnen de aandachtsgroepen en met mensen die niet in een aandachtsgroep vallen (de controlegroep). In de Monitor Toegankelijk Bankieren 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’.

Goed om te weten is dat dit afwijkt van de manier waarop DNB rapporteert in de Toegankelijkheidsmonitor Consumenten. Zij hebben in hun vraagstelling het doen van betalingen en het gebruik van betaalrekeningen gecombineerd:

- In het algemeen, hoe tevreden bent u over de manier waarop u betalingen kunt doen en uw betaalrekening kunt gebruiken?

Hierdoor is het vergelijken van tevredenheidscijfers uit beide onderzoeken niet mogelijk.

Resultaten in het kort



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 zes aandachtsgroepen (zie ook p.8) die samen goed zijn voor circa 95% van de totale populatie mensen die in een aandachtsgroep vallen. Dat gaat om een herwogen totaal op basis van de cijfers in de Toegankelijkheidsmonitor consumenten (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 de betreffende groep. Deze laatste aantallen zijn ook gebaseerd op een inschatting van de absolute omvang op basis van de Toegankelijkheidsmonitor consumenten (zie Bijlage 3, tabel C1). Deze schattingen zijn bedoeld ter ondersteuning van de interpretatie, niet 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.

Aandachtsgroepen minder zelfstandig

Verschillende factoren hangen samen of hebben impact op de mate waarin men zelfstandig is bij het doen bankzaken.

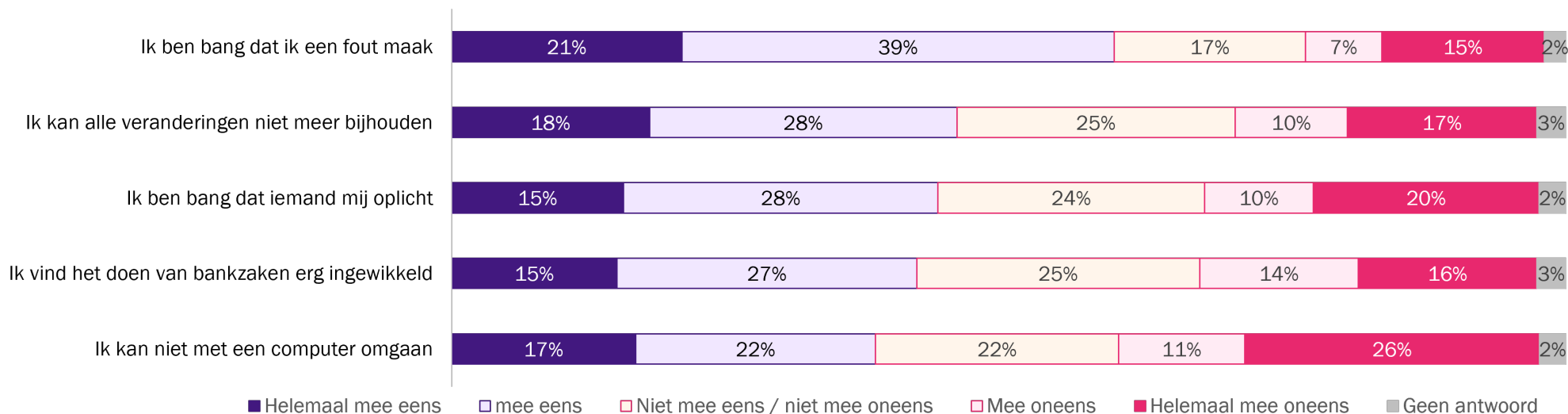
AANDACHTSGROEPEN ZIJN MINDER VAAK VOLLEDIG ZELFSTANDIG

Driekwart (74%) van de Nederlanders betaalt en gebruikt de eigen bankrekening helemaal zelfstandig. Mensen uit aandachtsgroepen zijn over de hele linie minder vaak geheel zelfstandig in vergelijking tot de rest van Nederland (56% vs. 93%). (Toegankelijkheidsmonitor 2024 MOB, uitgevoerd door DNB).

REDENEN MINDER ZELFSTANDIG

Mensen uit aandachtsgroepen die hun bankzaken niet volledig zelfstandig doen, geven hiervoor de volgende belangrijkste redenen aan:

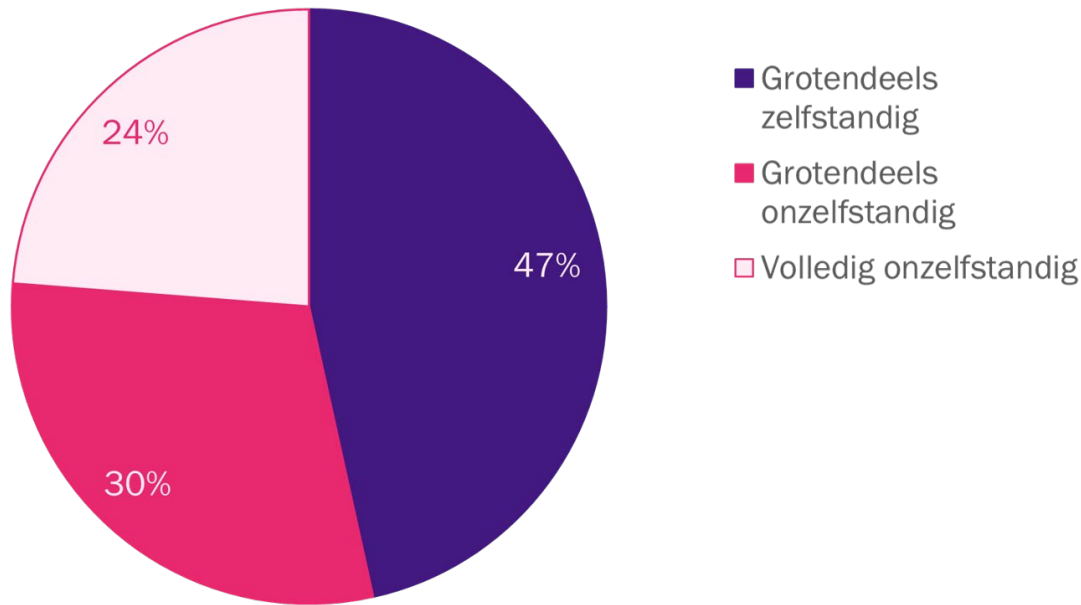
Welke uitspraak over het doen van bankzaken is op u van toepassing?



Gradaties in (on)zelfstandigheid (1/2)

VEEL NIET-ZELFSTANDIGEN HEBBEN SLECHTS AF EN TOE HULP NODIG

Ongeveer de helft (47%) van de niet-zelfstandigen uit de aandachtsgroepen¹ is grotendeels zelfstandig en heeft slechts af en toe hulp nodig bij enkele bankzaken, ongeveer een kwart (24%) heeft juist nagenoeg altijd hulp nodig bij alles wat ze doen; de rest zit daar tussenin.



Basis: niet-zelfstandigen uit aandachtsgroepen, n=594, N=3,2 mln

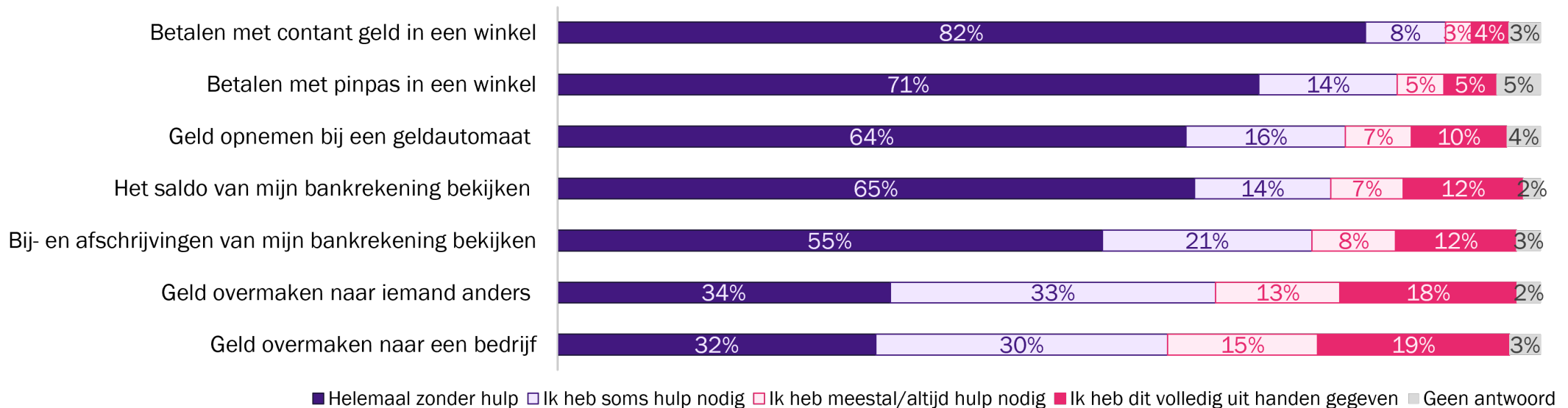
¹ Uit de **Toegankelijkheidsmonitor Consumenten van het MOB** blijkt dat in totaal 26% van de totale bevolking 18+ niet zelfstandig bankiert. Omdat hierin ook de niet-zelfstandigen die niet in een aandachtsgroep vallen zijn meegenomen wijkt de verdeling naar gradaties van zelfstandigheid bij deze groep iets af: daar is 46% grotendeels zelfstandig, 27% grotendeels onzelfstandig en 27% volledig onzelfstandig.

Gradaties in (on)zelfstandigheid (2/2)

MATE VAN (ON)ZELFSTANDIGHEID VERSCHILT PER BANKZAAK

Voorals er geld moet worden overgemaakt, wordt er door niet-zelfstandigen uit aandachtsgroepen de hulp van iemand anders ingeschakeld. Betalen in een winkel doet de overgrote meerderheid van hen zonder hulp, al valt op dat het circa één op de zeven zelfs niet lukt om zonder hulp met contant geld te betalen.

Hoe doet u de bankzaken hieronder?



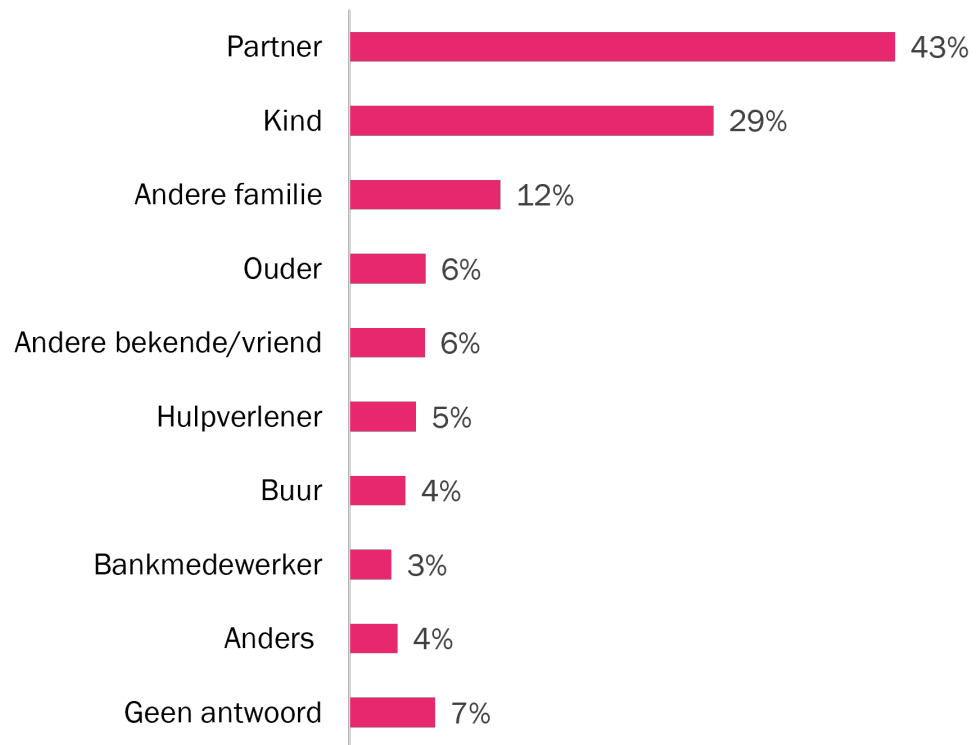
Basis: niet-zelfstandigen uit aandachtsgroepen, n=594, N=3,2 mln

Meeste hulp uit informele hoek

FAMILIE HET MEEST INGEZET ALS HULP

Bijna de helft (43%) van de niet-zelfstandigen krijgt hulp van de partner bij het uitvoeren van bankzaken. In bijna één op de drie gevallen is het een kind dat helpt en een enkeling (6%) wordt geholpen door een ouder. Andere familieleden zijn goed voor 12%. Ook professionals helpen; hulpverleners (5%) en bankmedewerkers (3%).

Wie helpt u met uw bankzaken?



Basis: niet-zelfstandigen uit aandachtsgroepen, n=594, N=3,2 mln

Niet iedereen kan of wil zelfstandig worden

HELFT WIL OF KAN NIET VOLLEDIG ZELFSTANDIG BANKZAKEN REGELEN

Bijna de helft (47%) van de niet-zelfstandigen uit de aandachtsgroepen is niet leerbaar of motiveerbaar om bankzaken zelfstandiger te gaan doen (de groepen links/ onder de stippellijn in de grafiek¹). Ze ervaren veel drempels, zoals angst voor fouten, moeite met bijblijven, vinden bankieren ingewikkeld en hebben beperkte digitale vaardigheden. Ongeveer de helft van hen is tevreden met de huidige situatie. Enkele quotes:

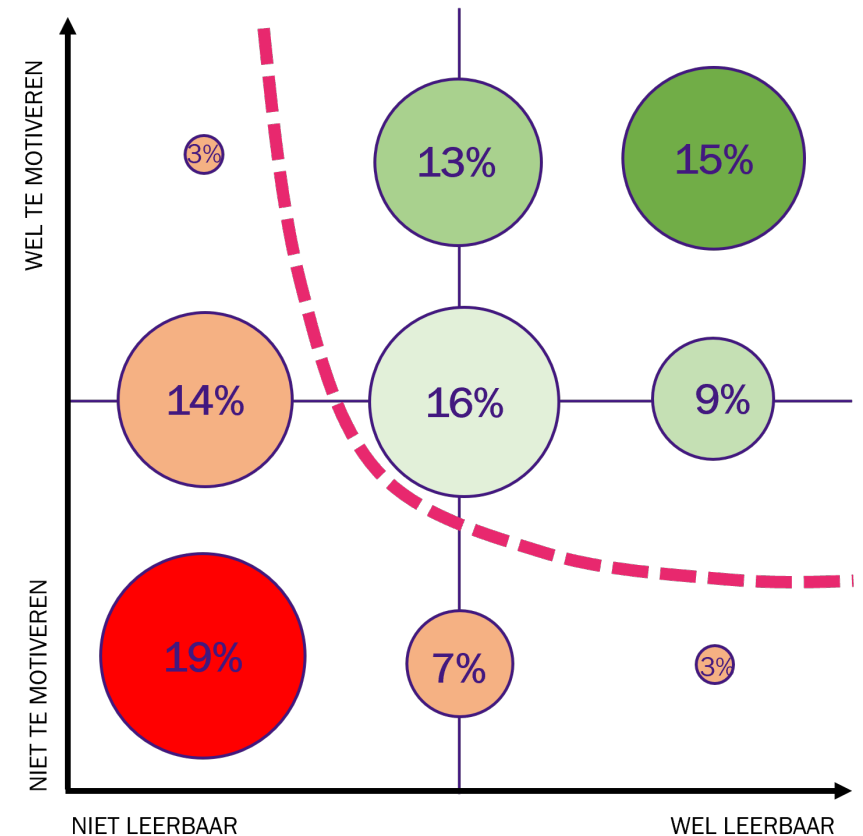
“Het lukt toch niet mee te komen met de digitalisering, we hebben het geprobeerd.”

“Bankzaken zijn zo saai, dat lukt me gewoon niet. Ik heb het wel eens geprobeerd, maar op de één of andere manier gaat er zo’n luik dicht bij mij. Dus het komt niet binnen.”

Iets meer dan de helft (53%) van de niet-zelfstandigen is wel leerbaar en motiveerbaar (de groepen in groen boven/rechts van de stippellijn). Hun belangrijkste drempel is angst voor fouten. Met passende stimulans op het juiste moment kunnen zij zelfstandiger worden in het doen van bankzaken. De meeste van hen (72%) zijn tevreden met hun huidige situatie. Enkele quotes:

“Ik wil het wel graag helemaal zelf doen, maar wilde het nooit graag genoeg om het te gaan leren. Maar ja, als er dan iemand in je vriendenkring overlijdt ga je opeens toch aan je toekomst denken.”

“Ik wil dat mijn zoon de tijd neemt om het mij uit te leggen, maar hij wil alleen snel, snel.”



Basis: niet-zelfstandigen uit aandachtsgroepen, n=594, N=3,2 mln

¹ Deze grafiek is gebaseerd op 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. - 17 -

Aanvullende feiten over niet-zelfstandigen

OOK GOED OM TE WETEN OVER NIET-ZELFSTANDIGEN

Ter illustratie en onderbouwing nog enkele andere relevante bevindingen over de niet-zelfstandigen uit de aandachtsgroepen:

- 56% geeft aan dat men alle belangrijke zaken (en dus ook bankzaken) samen met iemand anders (partner) doet
- 50% heeft de taken binnen het gezin bewust zo verdeeld dat iemand anders (bijvoorbeeld partner) de bankzaken doet
- 39% vindt dat men bankzaken al voldoende zelfstandig doet
- 26% vindt het helemaal niet nodig om bankzaken volledig zelfstandig te doen (soms hulp vragen van partner of bank is prima)
- 23% doet de bankzaken al langer dan 10 jaar niet zelfstandig (lastig om nog te veranderen)

Enkele quotes:

“Als het moet, dan ga ik het leren. Maar het is niet zo nodig. Dat mijn partner het doet vind ik het ook wel makkelijk.”

“Mijn vrouw doet de bankzaken. Altijd zo geweest. Zij is de baas.”

“Als ik geld overmaakt naar iemand die niet in mijn adresboek staat laat ik mijn zoon altijd even kijken of ik het wel goed heb gedaan. Voor de zekerheid.”

“Ik heb niet het idee dat de bank mij in de steek heeft gelaten. Ik heb denk ik eerder de bank in de steek gelaten haha.”

“Als je schulden hebt gehad dan voel je je alsof je uitglijdt. En dan ben je eerder bang om fouten te maken.”

Tevredenheid over doen van bankzaken (1/4)

Verschillende factoren hangen samen met of hebben impact op hoe tevreden men is over hoe men bankzaken kan doen en over hoe men kan betalen in Nederland. We noemen de vier belangrijkste.

AANDACHTSGROEPEN ZIJN MINDER TEVREDEN

Behoor je tot een aandachtsgroep (of meerdere aandachtsgroepen)? Grote kans dat je dan minder tevreden bent. Uit de Toegankelijkheidsmonitor consumenten (MOB, 2024) bleek al dat mensen uit aandachtsgroepen over de hele linie ontevredener zijn over betalingen en het gebruik van de bankrekening dan gemiddeld Nederland (7,1 vs. 7,8), een verschil van 0,7 punt.

We weten niet of mensen uit aandachtsgroepen ook ontevredener zijn over de dienstverlening van andere organisaties of de (rijks)overheid of dat dit een bank-specifiek probleem is.



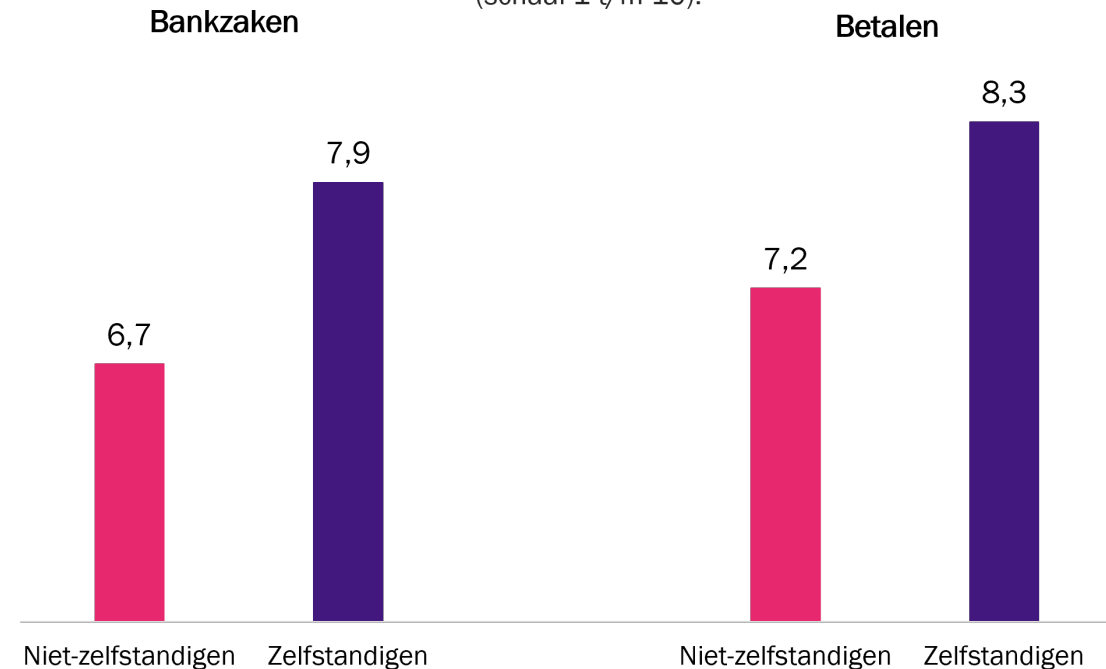
Tevredenheid over doen van bankzaken (2/4)

NIET-ZELFSTANDIGEN ZIJN MINDER TEVREDEN

Een tweede factor die samenhangt met de tevredenheid is de mate van zelfstandigheid bij het doen van bankzaken. Mensen uit een aandachtsgroep die hun bankzaken niet geheel zelfstandig doen zijn ontevredener over hoe je bankzaken kan doen, dan zelfstandigen (6,7 vs 7,9). Een verschil van 1,2 punt. Ook zijn ze ontevredener over hoe je kunt betalen (7,2 vs. 8,3).

Let op: Op basis hiervan kan echter niet de conclusie worden getrokken dat mensen tevreden worden als ze zelfstandig worden. Van de niet-zelfstandigen (binnen aandachtsgroepen) is 61% namelijk nu al wel tevreden (7 of hoger). En ook al ligt de gemiddelde tevredenheid van de zelfstandigen (binnen aandachtsgroepen) op hetzelfde niveau als die van de controlegroep, is 14% van hen (zelfstandigen uit de aandachtsgroepen) evenwel ontevreden (6 of lager). Bij zelfstandigen niet behorend tot een aandachtsgroep is dat 10%. Er speelt dus meer.

Hoe tevreden bent u over de manier waarop je bankzaken kunt doen/ betalen in Nederland?
(schaal 1 t/m 10).



Basis: niet-zelfstandigen n=594, N=3,2 mln & zelfstandigen n=1350, N=2,3 mln (beide uit aandachtsgroepen)

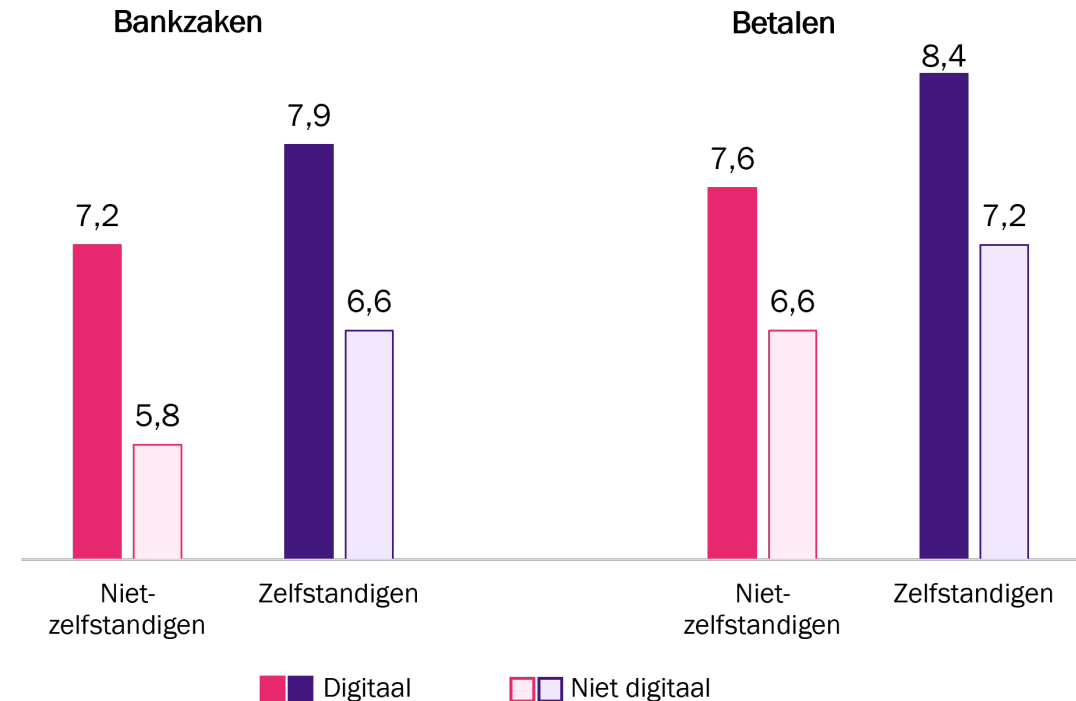
Tevredenheid over doen van bankzaken (3/4)

VOORKEUR NIET DIGITAAL = MINDER TEVREDEN

Mensen die een voorkeur hebben voor het niet-digitaal bankzaken doen, zijn over de hele linie ontevredener over bankzaken doen en betalen dan diegenen met een voorkeur voor digitaal. Een verschil van 1,0 tot 1,4 punt (afhankelijk van op welke overige kenmerken we inzoomen). Zo scoren niet-zelfstandigen uit aandachtsgroepen met een voorkeur voor niet digitaal een 5,8 vs.7,2 in geval van een voorkeur voor digitaal.

Het aantal mensen met een voorkeur voor niet digitaal bankzaken doen is bij niet-zelfstandigen uit de aandachtsgroepen vele malen groter dan bij zelfstandigen (28% versus 3%). De impact van de factor 'voorkeur voor digitaal' is daardoor zo groot dat het een groot deel van de ontevredenheid van niet-zelfstandigen verklaart.

Hoe tevreden bent u over de manier waarop je bankzaken kunt doen/ betalen in Nederland? (schaal 1 t/m 10).



Basis: niet-zelfstandigen n=594, N=3,2 mln & zelfstandigen n=1350, N=2,3 mln (beide uit aandachtsgroepen)

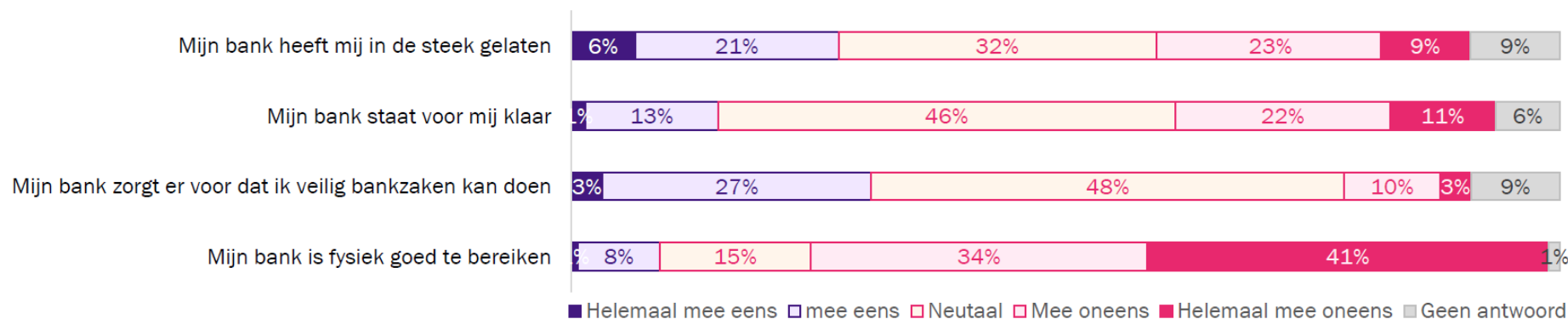
Tevredenheid over doen van bankzaken (4/4)

GEVOEL TERUGTREKKENDE BANK MAAKT MINDER TEVREDEN

Diegenen die ervaren dat de bank ‘zich van de klant heeft teruggetrokken’ zijn minder tevreden. Uit een regressieanalyse blijkt namelijk dat (on)tevredenheid verder vooral wordt veroorzaakt als men vindt, ervaart of het gevoel heeft dat de bank:

- hen in de steek heeft gelaten
- niet voor de klant klaarstaat
- er onvoldoende voor zorgt dat bankzaken veilig uitgevoerd kunnen worden
- fysiek niet goed bereikbaar is

Bent u het eens met deze stellingen?



Basis: ontevreden niet-zelfstandigen uit aandachtsgroepen, n=237, N=1,2 mln

Daarnaast spelen er onderwerpen die van alle tijden zijn, zoals weerstand tegen verandering en kosten. Dit blijkt onder andere uit de bevinding dat 63% van de niet-zelfstandigen vindt dat banken je dwingen om bankzaken digitaal te doen. Dit geldt echter ook voor de tevredenen. Het is daarmee een breed gedragen gevoel, maar heeft weinig impact op het tevredenheidscijfer.

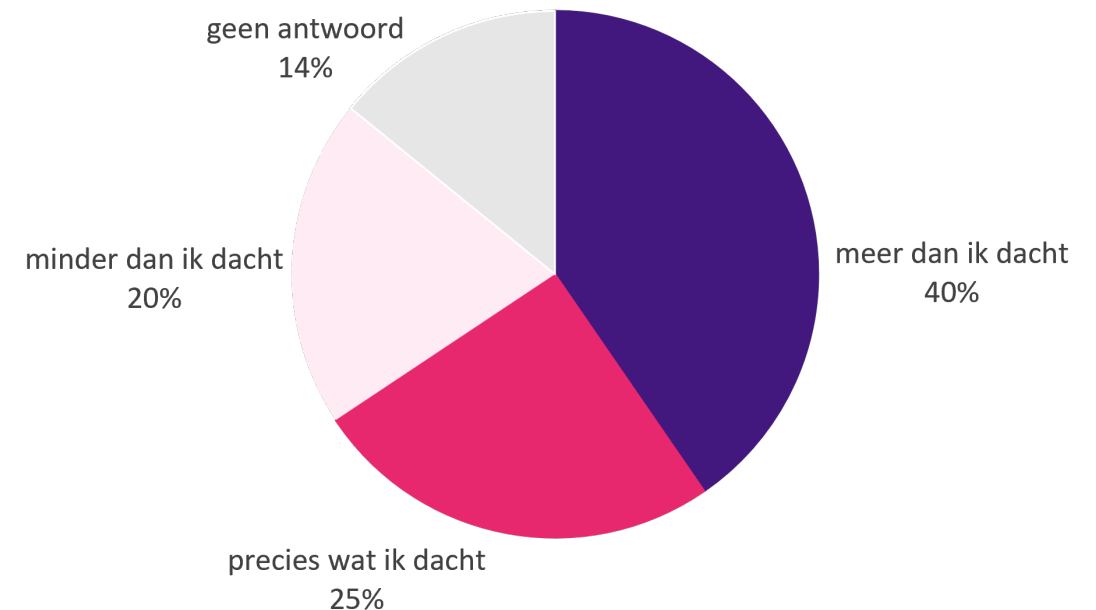
Tevreden over inspanning banken

BANKEN DOEN VOLGENS KLEINE MEERDERHEID GENOEG

De meerderheid van de niet-zelfstandigen uit aandachtsgroepen is tevreden over hoe de banken zelfstandig bankieren mogelijk maken. Niet-zelfstandigen zijn hierover wel beduidend ontevredener dan zelfstandigen (6,8 vs. 7,9), een verschil van 1,1 punt. Ook zien we dat ontevredenen minder positief reageren op onderstaande punten dan de tevredenen.

- 32% vindt dat banken genoeg doen om mensen te helpen bankzaken zelfstandig te doen (voor het zien van de oplossingen)
- 48% vindt dat banken genoeg doen om mensen te helpen bankzaken zelfstandig te doen (na het zien van de oplossingen)
- 60% is tevreden over hoe banken zelfstandig bankzaken doen mogelijk maken (geeft 7 of hoger)
- 65% vindt dat banken op dit vlak precies doen of meer doen dan ze dachten (na het zien van de oplossingen)
- 55% vindt dat banken ervoor zorgen dat ze veilig kunnen bankieren (8% niet)
- 58% vertrouwt de Nederlandse banken (13% niet)

Wat vindt u van wat banken doen om klanten te helpen met het doen van bankzaken? Banken doen



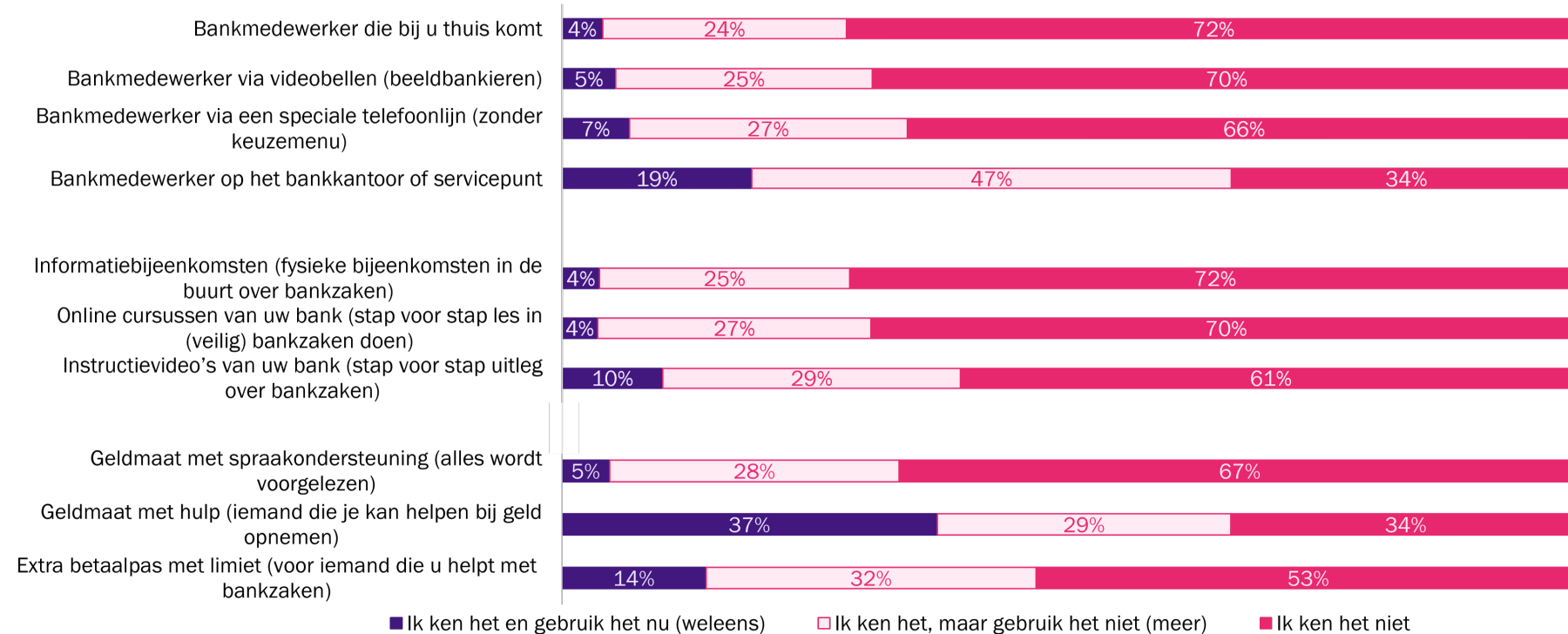
Basis: niet-zelfstandigen uit aandachtsgroepen, n=594, N=3,2 mln

Specifieke dienstverlening niet bekend

VEEL AANBOD EN OPLOSSINGEN ONBEKEND

Niet-zelfstandigen zijn slecht op de hoogte van het aanbod van de banken, terwijl veel oplossingen juist voor hen zijn bedoeld. Ontevredenen zijn minder bekend zijn dan tevredenen. Ter illustratie een paar voorbeelden van de bekendheid en het gebruik:

Welke van deze zaken kent u of gebruikt u (weleens)?



Basis: niet-zelfstandigen uit aandachtsgroepen, n=594, N=3,2 mln

Korte samenvatting per aandachtsgroep (1/2)

Hieronder en op de volgende pagina staan de belangrijkste inzichten van de niet-zelfstandigen van de zes aandachtsgroepen:

- **75+'ERS**

De 75+'ers zijn met gemiddeld 6,7 iets tevredener geworden ten opzichte van 2023. Ook zijn ze iets zelfstandiger geworden: ze maken vaker zelfstandig geld over en bekijken vaker zelfstandig bij- en afschrijvingen. Bijna de helft (48%) is op dit moment in potentie leerbaar en motiveerbaar.

- **65-74'JARIGEN**

Deze groep is met een 6,7 even tevreden als in 2023. Wel is het het verschil in tevredenheid tussen zelfstandigen en niet-zelfstandigen iets is toegenomen (was 0,7, nu 1,1) en is er wellicht toch iets aan de hand. Binnen de 65-74'jarigen bevinden zich de meeste mensen die leerbaar en te motiveren zijn (55%, samen met de migranten 60%). Aangezien de partner een grote rol speelt bij het uitvoeren van bankzaken, blijft het raadzaam deze groep voor te bereiden op het moment dat ze door het wegvallen hiervan zelfstandig aan de slag moeten. Ook alleenstaanden in deze leeftijdsgroep moeten gestimuleerd worden zich voor te bereiden op het mogelijk wegvallen van hun helper.

- **LAAG DIGITALEN**

Net als in 2023 zijn de laag digitalen met een 6,5 ongeveer even tevreden als de anderen. Wel zijn ze op een aantal aspecten kritischer: ze vinden vaker dat de bank alleen met de eigen winst bezig is en voelen zich vaker gedwongen richting digitaal. Ze kijken niet echt af qua zelfstandigheid. Wel is het aandeel dat mogelijk nog zelfstandig kan worden (42% leerbaar en te motiveren) een stuk lager in vergelijking tot de 65-74'jarigen en migranten.

Korte samenvatting per aandachtsgroep (2/2)

- **GEEN INTERNET**

Deze groep is met een 6,6 vergelijkbaar met de anderen qua tevredenheid. Wel is het verschil tussen zelfstandigen en niet-zelfstandigen gegroeid (was 0,9 nu 1,3). Het gaat vermoedelijk de meeste moeite kosten om deze groep zelfstandiger te krijgen: de mensen zonder internet zijn – net als in 2023 – een stuk minder zelfstandig dan de andere groepen en ze zijn (logischerwijs) een stuk minder digitaal. Slechts twee vijfde (40%) ziet zichzelf als leerbaar en te motiveren.

- **LAAGGELETTERDEN**

De laaggeletterden zijn met een 6,7 zijn net als de anderen redelijk tevreden. Ook bij hen zijn er weinig verschillen met 2023. Wel worden zij vaker dan anderen gehinderd doordat ze minder goed kunnen lezen en schrijven. Iets meer dan twee vijfde (43%) is leerbaar en te motiveren om zelfstandig bankzaken te gaan doen.

- **MIGRANTEN**

Wat betreft tevredenheid zijn de migranten met een 6,5 vergelijkbaar met de anderen. Wel is het verschil in tevredenheid tussen zelfstandigen en niet-zelfstandigen toegenomen (van 0,8 naar 1,3). In deze groep bevinden zich de meeste mensen die leerbaar en te motiveren zijn (60%). Meer dan anderen ervaren zij bij het bankieren drempels door een minder goede beheersing van het Nederlands en niet goed kunnen lezen. Ook moeten migranten wat vaker over hun schaamte heen komen om hulp te vragen en vinden ze het vaker lastig om toe te geven dat ze niet helemaal zelfstandig zijn.



Bijlage

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’.

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

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

Norstat
Kjell Massen
www.norstat.co

**PER
SPEC
TIVE.**

norstat