

Hoe bankieren klanten met een functie-beperking?

Resultaten van een verkennend onderzoek

1. Inleiding

Alhoewel er veel onderzoek beschikbaar is over (Nederlands) betalingsverkeer en betaalgedrag van klanten is er wereldwijd maar weinig informatie voorhanden over de manier waarop klanten met een functiebeperking hun betalingsverkeer uitvoeren en waarderen. Om die leemte te vullen heeft de werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) in december 2006 het bureau Heliview een verkennend onderzoek laten doen naar het betaalgedrag van die groep bankklanten. In dit artikel wordt een overzicht gegeven van de resultaten van een verkennend onderzoek onder 600 klanten.

2. Onderzoeksopzet en verantwoording

Het onderzoek vond plaats door interviews af te nemen met 580 Nederlandse consumenten, onderverdeeld in de volgende doelgroepen:

- met een motorische beperking (rolstoelgebonden of beperkte handfunctie)
- met een auditieve handicap: slechthorend met gehoorapparaat gecorrigeerd
- met een auditieve handicap: doof of zeer slechthorend
- met een visuele handicap: met hulpmiddelen enig zicht
- met een visuele handicap: met nagenoeg geen rest-visus
- zonder functiebeperking (50 jaar of ouder)
- zonder functiebeperking (jonger dan 50 jaar)

Voor het benaderen van de doelgroepen is hoofdzakelijk gebruik gemaakt van het netwerk van organisaties die de doelgroepen vertegenwoordigen. Te denken is dan aan Viziris, ANBO, Unie KBO, PCOB, CG-Raad, patiëntenorganisaties van mensen met een auditieve beperking en organisatie van mensen met reuma. Vanuit die organisaties is een oproep gedaan aan leden en achterban om deel te nemen aan het onderzoek. Het streven hierbij was om 100 klanten per categorie te vinden. Dat is slechts ten dele gelukt, zoals uit onderstaande tabel blijkt. Van belang is verder dat het onderzoeksbureau voor de doelgroepen zonder functiebeperking zelf heeft zorg gedragen voor aanvullende werving en benadering van die doelgroepen (tot aan het streefgetal).

Tabel 1. Ondervraagde doelgroepen

Doelgroep	Steekproef	
	Totaal	In %
Mensen met een motorische beperking (rolstoelgebonden of beperkte handfunctie)	61	11%
Mensen met een auditieve handicap: slechthorend met gehoorapparaat gecorrigeerd	121	21%
Mensen met een auditieve handicap: doof of zeer slechthorend	62	11%
Mensen met een visuele handicap: met hulpmiddelen enig zicht	69	12%
Mensen met een visuele handicap: met nagenoeg geen rest-visus	65	11%
Senioren zonder functiebeperking (50 jaar of ouder)	101	17%
Mensen zonder functiebeperking (jonger dan 50 jaar)	101	17%
Totaal	580	100%

Er zijn in Nederland 350.000 mensen die blind of slechtziend zijn. Er zijn 1,2 miljoen mensen met een motorische beperking (mensen in een rolstoel, verminderde armfunctie etc.). Verder heeft volgens het CBS 2,5% van de Nederlandse bevolking een auditieve beperking; dat komt neer op zo'n 400.000 personen. Tenslotte zijn ruim 3,2 miljoen mensen boven de 60 jaar.

Voor de antwoorden op de gestelde vragen geldt dat de bandbreedte waarin de antwoorden van de hele populatie met een betrouwbaarheid van 95 % overeenkomen met de werkelijkheid uiteenloopt van plus/min 2 à en 4 procent (600 respondenten) tot plus/min 6 à 10 procent (100 respondenten). Van belang is verder dat een selectie-effect kan zijn opgetreden. We weten niet in hoeverre de doelgroep die reageerde op de oproep voor het onderzoek afwijkt van de totale populatie. Daarom spreken we over een 'verkenning onderzoek'. En in de bespreking hieronder beperken we ons daarom tot de hoofdthema's en gaan we niet in op de detailvragen met weinig respondenten.

3. Belangrijke begrippen en definities in het onderzoek

De hoofdvraag in het onderzoek was in feite hoe bankiert/betaalt de klant met een functiebeperking? Welke middelen gebruikt hij/zij hierbij en hoe zelfstandig is die klant. Ook is gevraagd naar de waardering en tevredenheid over het bankieren en de toegankelijkheid en bereikbaarheid.

De precieze definities van de onderscheiden doelgroepen en functiebeperkingen hebben we al opgenomen in tabel 1. Verder hebben we het begrip: bankieren en betalingsverkeer geoperationaliseerd door onderscheid te maken naar:

- opvragen of inzien van saldo- en rekening informatie
- controleren van afschrijvingen van de rekening
- betalen van facturen/acceptgiro's en geld overschrijven vanuit huis
- buitenshuis betalen / extra bijpinnen / geld opnemen bij geldautomaat.

Ten aanzien van de gebruikte hulpmiddelen hebben we onderscheiden:

- met schriftelijke overzichten/hulpmiddelen
- met brailleafschriften/communicatie,
- telefonisch bankieren
- bankieren per computer.

En bij de mate van zelfstandigheid kon de klant aangeven:

- de klant doet het (meestal) zelf zonder hulp,
- de klant doet het meestal zelf met hulp,
- de klant doet het soms zelf en soms met hulp,
- de klant laat het meestal over aan anderen
- de klant voert die activiteit niet uit.

Wat betreft de mate van tevredenheid of gemak tenslotte, is ervoor gekozen om de klant te vragen welk rapportcijfer gegeven zou worden.

4. Belangrijkste uitkomsten

De belangrijkste uitkomsten zijn:

1 – Er is een duidelijke hiërarchie in impact van functiebeperking op de mate waarin een klant zelfstandig kan bankieren/betalen.

Een visuele functiebeperking belemmert sneller de mogelijkheid om zelfstandig te bankieren dan een motorische of auditieve functiebeperking. Dit beeld komt zowel terug bij het raadplegen van informatie (stand van de rekening) als bij het doen van transacties. De rangorde tussen de doelgroepen is, in afnemende mate van zelfstandigheid:

- doelgroep zonder functiebeperking, jonger dan vijftig
- doelgroep zonder functiebeperking, ouder dan vijftig
- doelgroep die licht slechthorend is,
- doelgroep die doof is,
- doelgroep met een motorische beperking,
- doelgroep met weinig zicht
- doelgroep met nagenoeg geen zicht

Met name bij de doelgroepen met een motorische of visuele beperking is het percentage respondenten dat niet in staat is (al dan niet geholpen) zelfstandig de verschillende handelingen in het betalingsverkeer uit te voeren, lager. Onderstaande tabel verduidelijkt welke activiteiten men nog wel zelfstandig (al dan niet geholpen) kan uitvoeren. En met name bij het doen van transacties ontstaat het grootste verschil met de doelgroepen zonder functiebeperking.

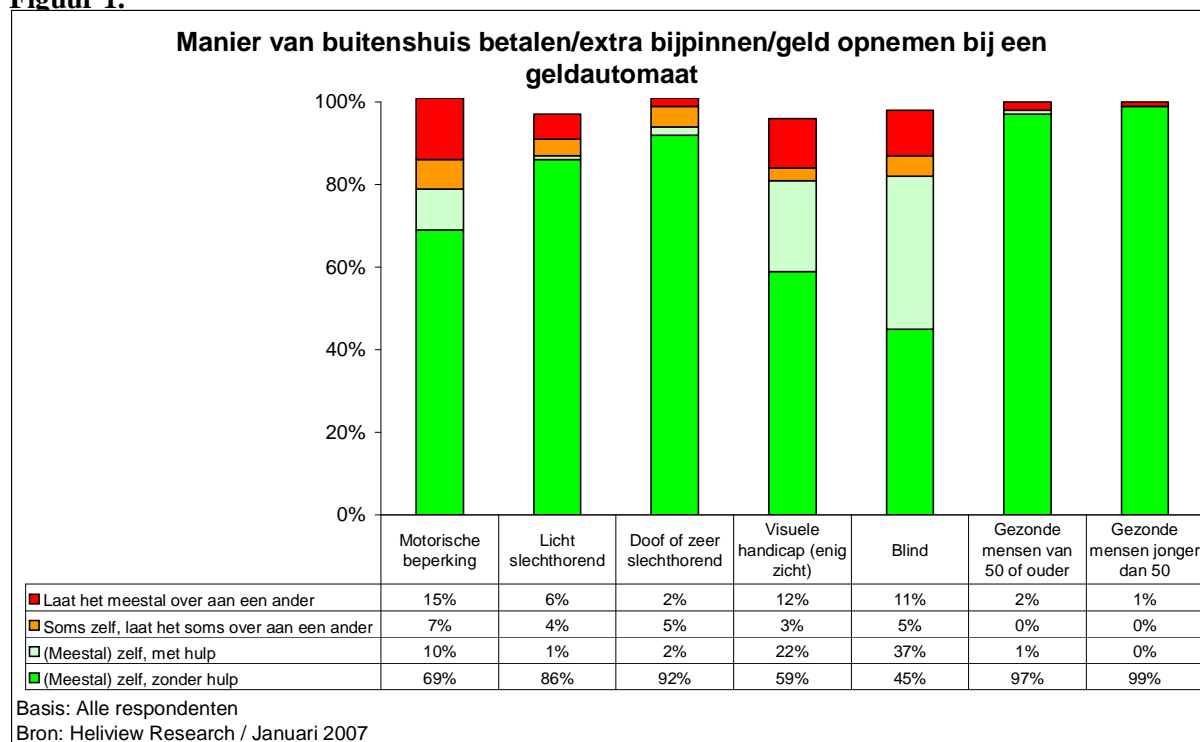
Tabel 2. Activiteiten die men zelf kan uitvoeren, al dan niet met hulp

	Motorische beperking	Licht slechthorend	Doof of zeer slechthorend	Visuele handicap (met hulpmiddelen enig zicht)	Blind/ nagenoeg geen rest-visus	Gezonde mensen van 50 of ouder	Gezonde mensen jonger dan 50
Controleren van afschrijvingen	90%	97%	95%	86%	88%	97%	99%
Opvragen of inzien van saldo- en rekeninginformatie	87%	93%	92%	83%	85%	98%	98%
Vanuit huis betalen en overschrijven	89%	98%	95%	83%	69%	98%	97%
Buitenshuis betalen/ pinnen/ geld opnemen	80%	91%	92%	74%	60%	98%	98%
n=	61	120	61	69	65	100	101

2 – Voor alle doelgroepen met een functiebeperking geldt dat de betalingen en handelingen buitenshuis moeilijker zelfstandig uit te voeren zijn dan de handelingen die thuis kunnen worden verricht.

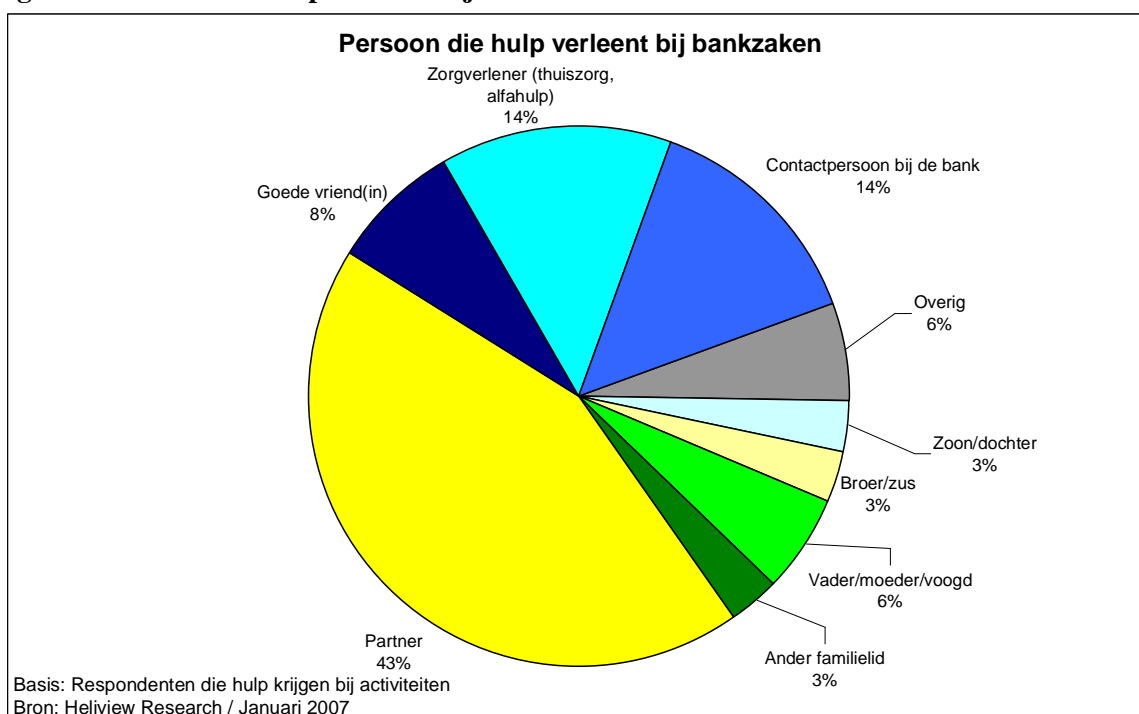
Dit resultaat blijkt in hoofdlijnen al uit bovenstaande tabel. En het wordt meer in detail weergegeven in onderstaande, meer gedetailleerde uitsplitsing. Deze laat zien dat het percentage respondenten dat zelfstandig buitenshuis kan betalen of geld opnemen kan dalen tot 45 % en 59 % (bij een visuele functiebeperking) en tot 69 % bij een motorische functiebeperking.

Figuur 1.



3 – De feitelijke ondersteuning die respondenten krijgen of inroepen, wordt vaak gegeven door partner of familie; 4 op 5 heeft ook een eigen toegang tot de rekening. Zie hiertoe de uitsplitsing in Figuur 2 hieronder. Uit het onderzoek bleek dat in 82 % van de gevallen heeft de betreffende persoon ook toegang tot de rekening zélf, bijvoorbeeld door een machtiging op de rekening of doordat sprake is van een en/of rekening. De machtiging is daarmee een zeer belangrijk instrument.

Figuur 2. Persoon die hulp verleent bij bankzaken



4 – In het algemeen is er onder de klanten die zelfstandig hun bankzaken kunnen doen geen groot verschil in waardering en tevredenheid voor allerlei bankhandelingen.

Klanten met en zonder functiebeperkingen zijn ongeveer even tevreden en geven de volgende rapportcijfers:

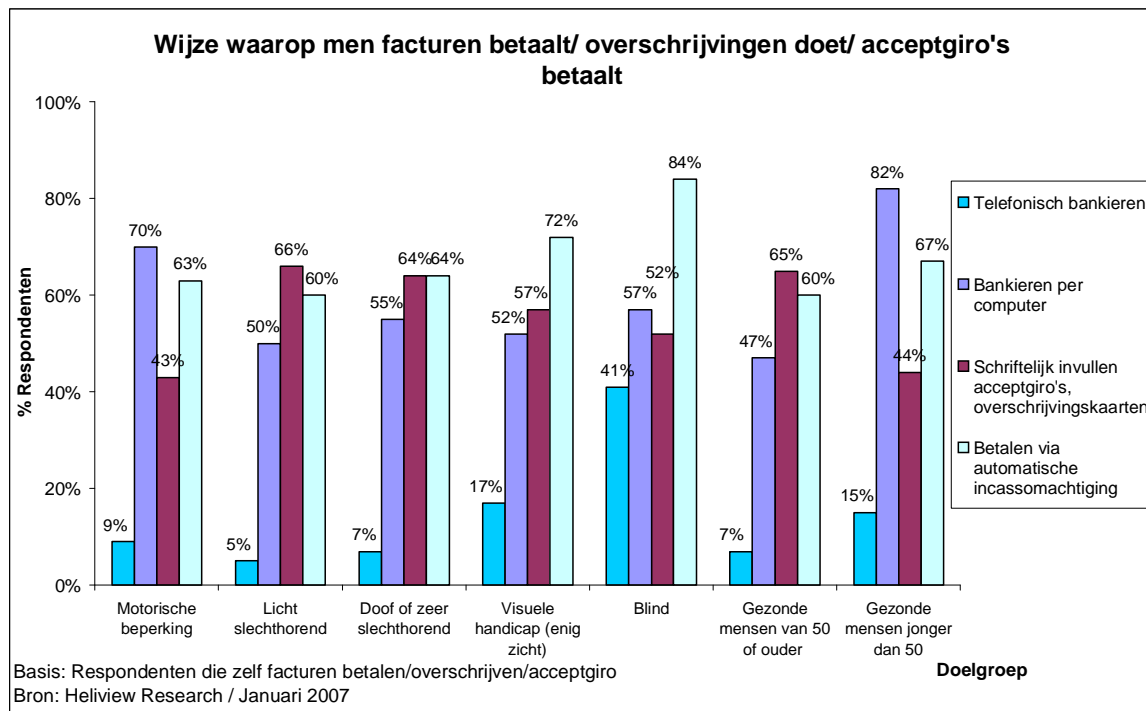
- telefonisch bankieren: een 7,2
- bankieren per computer: een 7,9
- bankieren in het bankkantoor: een 7,5.

De enige uitzondering op dit patroon wordt gevormd door het gebruik van de geldautomaat. Hier geeft de doelgroep met visuele functiebeperking aan minder tevreden te zijn dan de overige doelgroepen.

5 – De doelgroepen met visuele functiebeperking, die het minst vaak zelfstandig kunnen bankieren, hebben een duidelijk afwijkend gebruik van kanalen (veelvuldig gebruik van telefoon) en van produkten (veel vaker de incasso-machtiging).

Deze onderzoeksuitkomst laat zich het meest treffend illustreren aan de hand van de gegevens over het betalen van rekeningen. De doelgroep met visuele functiebeperking gebruikt hiertoe veel vaker de incasso en het telefonisch kanaal dan de overige doelgroepen.

Figuur 3.



6 – In vergelijking met andere dienstverleners scoren banken op het aspect gemak van dienstverlening hoger.

Waar het onderzoek een stuk verdieping geeft in de belemmering en beperkingen die doelgroepen ondervinden bij bankieren, blijft uiteraard ook de vraag van belang hoe zich de aangetroffen situatie verhoudt tot andere dienstverleningen en handelingen die de doelgroep verricht. Daarom is er gevraagd naar de beleving van het gemak bij zaken als: het regelen van een vergunning bij de gemeente, het regelen van gas water en licht, het afsluiten van een verzekering, het boeken van

een vakantie en het reizen met openbaar vervoer. Het rapportcijfer bleek voor de banken hoog, een ruime zeven.

Tabel 3. Beoordeling betaaldiensten en overige vormen van dienstverlening

	Motorische beperking	Licht slechthorend	Doof of zeer slechthorend	Visuele handicap (enig zicht)	Blind/nagenoeg geen rest-visus	Gezonde mensen van 50 of ouder	Gezonde mensen jonger dan 50	Totaal
Vergunning aanvragen bij gemeente	6,6	7,4	6,7	6,7	5,5	7,8	7,1	7,0
Gas, water, licht regelen	7,4	7,4	6,7	6,6	6,2	7,9	7,4	7,2
Verzekering afsluiten	7,4	7,4	6,8	6,9	6,5	7,9	7,5	7,3
Betalen en geld opnemen	7,4	8,6	8,1	7,1	6,5	8,1	7,7	7,8
Vakantie boeken	7,4	7,7	7,5	6,8	6,5	8,1	7,6	7,5
Met openbaar vervoer reizen	4,7	7,1	6,9	5,8	5,9	7,5	7,1	6,6

7- De doelgroep met een functiebeperking heeft vaker overstapt en zal vaker overstappen naar een andere bank.

Om na te gaan in hoeverre het voor banken loont om speciaal voor doelgroepen met een functiebeperking aanpassingen te doen, is aan de respondenten gevraagd of men al eens was overstapt en in welke mate men dit zou willen doen. Hieruit bleek dat in het verleden al 10 % a 14 % van de doelgroep met een visuele of motorische beperking was overstapt (ten opzichte van 1 à 4 % in de controlegroep). Evenzo is te zien (in onderstaande tabel) dat ook met het oog op de toekomst de bereidheid groot is. Een goede toegankelijkheid kan een bank dus klanten opleveren.

Tabel 4. Bereidheid om over te stappen als andere bank toegankelijker is

	Motorische beperking	Licht slechthorend	Doof of zeer slechthorend	Visuele handicap (enig zicht)	Blind/nagenoeg geen rest-visus	Gezonde mensen van 50 of ouder	Gezonde mensen jonger dan 50	Totaal
Waarschijnlijk wel	10 %	13 %	14 %	7 %	12 %	2 %	0 %	8 %
Zeker wel	3 %	7 %	17 %	9 %	9 %	1 %	0 %	6 %
Totaal: zeker of waarschijnlijk	13 %	20 %	31 %	16 %	21 %	3 %	0 %	14 %

5. Conclusies en vervolg

Zoals eerder al aangegeven was sprake van een verkennend onderzoek, met mogelijk zelfselectie-effecten. Desalniettemin kan voorzichtig geconcludeerd worden dat:

- met name de visuele (en in iets mindere mate de motorische) functiebeperking de zelfstandigheid van de klant in het betalingsverkeer beïnvloedt,
- de feitelijke ondersteuning bij het bankieren grotendeels door familie wordt gegeven; in vier op de vijf situaties heeft het familielid een machtiging en daarmee ook toegang tot de rekening,
- voor alle klanten met een functiebeperking geldt dat het buitenshuis zelfstandig betalen en geld opnemen het lastigst is,
- de klanten met een visuele functiebeperking in het bijzonder duidelijk meer telefonisch bankieren en meer gebruik maken van incasso.

Ten aanzien van de tevredenheid valt op dat een functiebeperking geen overwegende invloed lijkt te hebben op de tevredenheid en waardering/rapportcijfer voor bankdiensten en betalingsverkeer. De klant met functiebeperking is grosso modo net zo tevreden met zijn bank en de diensten als die zonder functiebeperking. De enige uitzondering is de geldautomaat voor mensen met visuele beperking. In vergeleken met andere sectoren en diensten wordt het gemak waarmee de bancaire dienstverlening kan worden verricht als het hoogst ervaren.

Niettegenstaande de tevredenheid met bankdiensten, geldt voor de doelgroepen met een functiebeperking wel dat men in het verleden vaker van bank gewisseld heeft en dat ook in de toekomst eerder zal doen indien die bank hen helpt bij toegankelijkheid van dienstverlening. Omdat we het hier hebben over ongeveer 2 miljoen klanten in Nederland, zou het voor een bank dus aantrekkelijk kunnen zijn om speciale aandacht te besteden aan deze doelgroepen.