

# SEPA migratiemonitor

Meting voorjaar 2011

Bewustwording, voorbereiding en gebruik van Europese betaalmiddelen door  
bedrijven en overheidsgebruikers in Nederland

Juli 2011

Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer

## **INHOUDSOPGAVE**

1.	INLEIDING EN SAMENVATTING	3
2.	HOOFDRESULTATEN UIT HET ONDERZOEK	
2.1	SEPA-bewustzijn bedrijfsleven en overheidsgebruikers	5
2.2	Informatiebehoefte	8
2.3	Vorbereidingen op komst Europese betaalmiddelen	8
2.4	Ontwikkeling van software voor de overgang op SEPA	13
2.5	Houding ten aanzien van SEPA en einddatum	16
2.6	Verwachte risico's van overgang naar Europese betaalmiddelen	18
3.	CONCLUSIES	20
	BIJLAGE I: Onderzoeksmethodologie	21
	BIJLAGE II: Grensoverschrijdend betalingsverkeer	24
	BIJLAGE III: Voorbeeld vragenlijst MKB	26

## 1. INLEIDING EN SAMENVATTING

De weg naar één Europese betaalmarkt (SEPA, Single Euro Payments Area) houdt voor bedrijven en de publieke sector vergaande aanpassingen en investeringen in. Op verzoek van betrokken partijen monitort DNB de SEPA-migratie van bedrijven en de publieke sector. Doel is inzicht te krijgen in

- het SEPA-bewustzijn en de kennis van de veranderingen voor de eigen organisatie;
- de stadia van voorbereiding;
- het feitelijke gebruik van Europese overschrijvingen en incasso's.

Voor de gehanteerde onderzoeksmethodologie wordt verwezen naar bijlage I.

De resultaten van de eerste twee metingen zijn gepubliceerd in mei en november 2010. Voorliggende monitor beschrijft de resultaten van de derde meting, die in het voorjaar van 2011 is afgenomen. Evenals bij de vorige meting is de enquête afgenomen bij het MKB, het grootbedrijf, gemeenten en publieke instellingen\*. Belangrijke verschillen met de vorige meting zijn dat de enquête is uitgebreid met het middelgrootbedrijf (200-999 werknemers) en dat (evenals bij de eerste meting) ook IT-bedrijven die betalingssoftware ontwikkelen geënquêteerd zijn.

Het algemene beeld dat uit de derde meting naar voren komt is dat overheden, gemeenten en grote bedrijven bekend zijn met de komst van SEPA. Het grootbedrijf en publieke instellingen zijn ook duidelijk verder met de voorbereiding op de migratie naar SEPA dan bij de vorige meting. Bij de gemeenten en het midden- en kleinbedrijf (MKB) daarentegen is weinig veranderd ten opzichte van najaar 2010. Meer dan 80% van de MKB'ers weet niet wat SEPA inhoudt. Dit geldt ook voor circa 40% van het middelgrootbedrijf. Deze bedrijven hebben dan ook behoefte aan algemene informatie over SEPA. Bij grootbedrijf en overheidsgebruikers is juist behoefte aan specifieke informatie over de maatregelen die genomen moeten worden, maar ook over de exacte einddata van de nationale betaalmiddelen en communicatie richting eindgebruikers. Zij verwachten die informatie vooral te krijgen van hun huisbank.

Over het algemeen zijn bedrijven en overheden neutraal over SEPA, maar vooral grootbedrijven en overheidsgebruikers zien wel veel risico's, waarbij opvalt dat vooral overheidsgebruikers vrezen dat andere bedrijven en overheden mogelijk niet op tijd klaar zijn. Voor de eigen organisatie is men optimistischer: slechts een kleine minderheid denkt mogelijke einddata van eind 2012 voor de overschrijving en eind 2013 voor de incasso niet te kunnen halen.

---

\* Deze laatste groep werd in de vorige monitors 'SPPS-leden' genoemd, omdat zij lid zijn van het SEPA Platform Publieke Sector.

De meeste softwareleveranciers hebben nog geen pakketten klaar voor de overgang op de Europese betaalmiddelen maar verwachten deze wel op tijd klaar te hebben. Ongeveer een derde van de leveranciers heeft nog niets aan de ontwikkeling van pakketten gedaan. Hierbij speelt een gebrek aan kennis een belangrijke rol: hoewel alle IT-leveranciers gehoord hebben van SEPA, weet een deel niet precies wat het inhoudt. Er is bij de IT-leveranciers een grote behoefte aan informatie, die zij van DNB, NVB of de overheid willen ontvangen.

## HOOFDRESULTATEN UIT HET ONDERZOEK

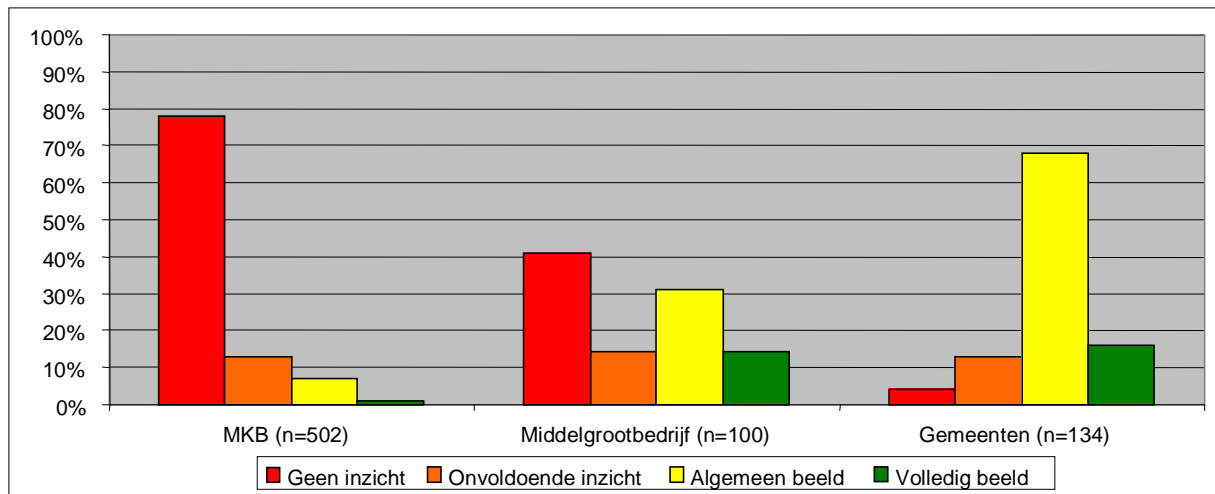
### 2.1 SEPA-bewustzijn bedrijfsleven en overheidsgebruikers

De eerste stap in de migratie naar SEPA is het bewust worden van de eenwording van de Europese betaalmarkt. Dit is gemeten door te vragen of men van SEPA gehoord heeft, of men weet wat het inhoudt en of men een helder beeld heeft van de veranderingen voor de eigen organisatie. Omdat bij de vorige monitor al 100% van de grootbedrijven en publieke instellingen op de hoogte was van SEPA zijn de bewustzijnsvragen bij deze meting aan hen niet meer gesteld. Bij de overige drie groepen zien we grote verschillen: bij het MKB is het bewustzijn nog zeer laag, terwijl de gemeenten redelijk goed op de hoogte zijn. Het middelgrootbedrijf neemt een middenpositie in.

**Tabel 1: Weet u wat de eenwording van de Europese betaalmarkt inhoudt?**

	Ja	Nee
<u>Type gebruiker</u>		
MKB (n=502)	16%	84%
Middelgrootbedrijf (200-999 werknemers) (N=100)	58%	42%
Gemeenten (n=134)	98%	2%
<u>MKB onderverdeeld naar grootteklassen</u>		
50-199 werknemers	51%	49%
20-49 werknemers	31%	69%
5-19 werknemers	20%	80%
2-4 werknemers	10%	90%
ZZZ	16%	84%
<u>MKB onderverdeeld naar sector</u>		
Informatie en communicatie	20%	80%
Groothandel	17%	83%
Vervoer en opslag	23%	77%
Horeca	23%	77%
Zorg (markt)	20%	80%
Detailhandel	13%	87%
Industrie	15%	85%
Cultuur/sport/recreatie	28%	72%
Bouwnijverheid	4%	96%
Zakelijke en financiële dienstverlening	18%	82%
<u>Gemeenten onderverdeeld naar grootte</u>		
100.000 of meer inwoners	100%	0%
50.000 tot 100.000 inwoners	100%	0%
20.000 tot 50.000 inwoners	99%	1%
10.000 tot 20.000 inwoners	100%	0%
5.000 tot 10.000 inwoners	100%	0%
Minder dan 5.000 inwoners	100%	0%

**Grafiek 1: Heeft u een beeld van de veranderingen die de komst van Europese betaalmiddelen voor uw organisatie met zich meebrengt?**



Bij het MKB is het SEPA-bewustzijn nog zeer laag. Ten opzichte van voorgaande metingen is er zelfs sprake van een daling: in het najaar van 2010 gaf nog 24% aan (ongeveer) te weten wat SEPA inhoudt. In deze meting is dat slechts 16% (zie tabel 1). Vooral onder bedrijven met minder dan 20 werknemers is het bewustzijn zeer laag. Dit is mogelijk te verklaren door het feit dat slechts een kwart van de MKB'ers aangeeft de afgelopen 6 maanden iets over SEPA gehoord te hebben (deze vraag is alleen in de MKB-enquête gesteld). Van alle MKB'ers heeft slechts 8% van het MKB een algemeen of volledig beeld van de veranderingen die SEPA meebrengt voor het eigen bedrijf (zie grafiek 1). Deze bedrijven zijn vooral te vinden in de detailhandel en de zakelijke en financiële dienstverlening (zie tabel 4 hieronder). Bedrijven die specifieke veranderingen weten te noemen verwijzen vooral naar het aanpassen van rekeningnummers in crediteuren- en debiteurenbestanden en het aanpassen van de bestanden met betalingsopdrachten die naar de bank verstuurd worden.

Bij het MKB valt verder op dat bedrijven die aangeven veel grensoverschrijdende betalingen te doen of te ontvangen duidelijk meer van SEPA afweten: van deze bedrijven weet ongeveer de helft wat SEPA inhoudt en heeft ongeveer een derde een algemeen beeld van de veranderingen die het met zich meebrengt. Deze meer internationaal gerichte bedrijven weten ook vaker specifieke maatregelen te noemen die ze moeten nemen en noemen daarbij vaker dan andere MKB'ers het aanpassen van rekeningnummers van crediteuren en het aanpassen van XML-bestanden.

De nieuwe groep bedrijven met 200-999 werknemers nemen een middenpositie in tussen het MKB en het grootbedrijf: 58% van deze bedrijven weet (ongeveer) wat SEPA inhoudt en 45% heeft een algemeen of volledig beeld van de veranderingen die het met zich meebrengt voor het eigen bedrijf. Naast de veranderingen genoemd door het MKB noemen deze bedrijven ook het aanpassen van interne betalings- en administratiesystemen het vermelden van IBAN/BIC of facturen, postpapier e.d. Ook bij

het middelgrootbedrijf is er een verband tussen het aandeel grensoverschrijdende betalingen en het kennisniveau: hoe meer grensoverschrijdend betalingsverkeer, hoe meer kennis over SEPA.

Evenals bij de vorige monitor zijn vrijwel alle gemeenten op de hoogte van de overgang naar een Europese betaalmarkt. Wel is het percentage dat zegt een volledig beeld te hebben nog vrij laag (16%). Van de grootste gemeenten (100.000 of meer inwoners) zegt wel een kleine meerderheid (54%) een volledig beeld te hebben. Het merendeel van de gemeenten (68%) heeft een algemeen beeld, terwijl 17% geen of onvoldoende inzicht heeft. Als gevraagd wordt naar de maatregelen die ze moeten nemen weten de meeste gemeenten te noemen dat IBAN en BIC vermeld moeten worden op facturen, postpapier e.d., dat rekeningnummers aangepast moeten worden in crediteuren- en debiteurenbestanden en dat interne betalings- en administratiesystemen aangepast moeten worden.

**Tabel 2: Heeft u een beeld van de veranderingen die de komst van Europese betaalmiddelen voor uw bedrijf/organisatie met zich meebrengt?**

	Geen inzicht	Onvoldoende inzicht	Algemeen beeld	Volledig beeld
<u>Type gebruiker</u>				
MKB (n=502)	78%	13%	7%	1%
Middelgrootbedrijf (n=100)	41%	14%	31%	14%
Gemeenten (n=134)	4%	13%	68%	16%
<u>MKB onderverdeeld naar grootteklassen</u>				
50-199 werknemers	54%	15%	21%	10%
20-49 werknemers	63%	16%	16%	4%
5-19 werknemers	77%	16%	5%	2%
2-4 werknemers	70%	18%	8%	3%
ZZP	84%	10%	6%	0%
<u>MKB onderverdeeld naar sector</u>				
Informatie en communicatie	88%	11%	1%	0%
Groothandel	68%	24%	7%	0%
Vervoer en opslag	90%	9%	1%	0%
Horeca	83%	9%	8%	0%
Zorg (markt)	92%	0%	7%	1%
Detailhandel	58%	26%	16%	0%
Industrie	70%	21%	9%	1%
Cultuur/sport/recreatie	95%	3%	2%	0%
Bouwnijverheid	82%	16%	2%	0%
Zakelijke en financiële dienstverlening	82%	5%	9%	4%
<u>Gemeenten onderverdeeld naar grootte</u>				
100.000 of meer inwoners	0%	8%	38%	54%
50.000 tot 100.000 inwoners	0%	7%	60%	33%
20.000 tot 50.000 inwoners	3%	11%	74%	11%
10.000 tot 20.000 inwoners	9%	18%	70%	3%
5.000 tot 10.000 inwoners	0%	25%	63%	13%
Minder dan 5.000 inwoners	0%	0%	100%	0%

## 2.2 Informatiebehoefte

Het MKB en in mindere mate het middelgrootbedrijf is zich nog weinig bewust van SEPA en de veranderingen die het met zich meebrengt. Dit zien we ook terug in de informatiebehoefte: deze bedrijven hebben vooral behoefte aan zeer algemene informatie over SEPA en wat dit voor hen betekent. De gemeenten en het grootbedrijf hebben meer specifieke vragen, voornamelijk over de exacte einddata en de communicatie over SEPA. Ook zijn er vragen over aanpassingen aan systemen, het omzetten van rekeningnummers, aanpassingen in de klant-bank interface en gedetailleerde informatie over specifieke producten (vooral de Europese incasso).

Net als in de eerste twee metingen hebben de ondervraagde groepen een voorkeur voor de huisbank als informatiebron. Daarnaast worden genoemd: DNB, de overheid, de NVB en de ICT/ERP-leverancier. Voor de top 3 van genoemde instanties per doelgroep, zie tabel 3.

**Tabel 3: Top 3 genoemde instanties voor informatie**

<b>MKB</b>	<b>Middelgrootbedrijf</b>	<b>Grootbedrijf</b>	<b>Gemeenten</b>	<b>Publieke instellingen<sup>†</sup></b>
Huisbank	Huisbank	Huisbank	Huisbank	NVB
Overheid	DNB	DNB	ICT/ERP-leverancier	Huisbank
DNB	Overheid	Overheid	DNB	Interne admin/accountancy

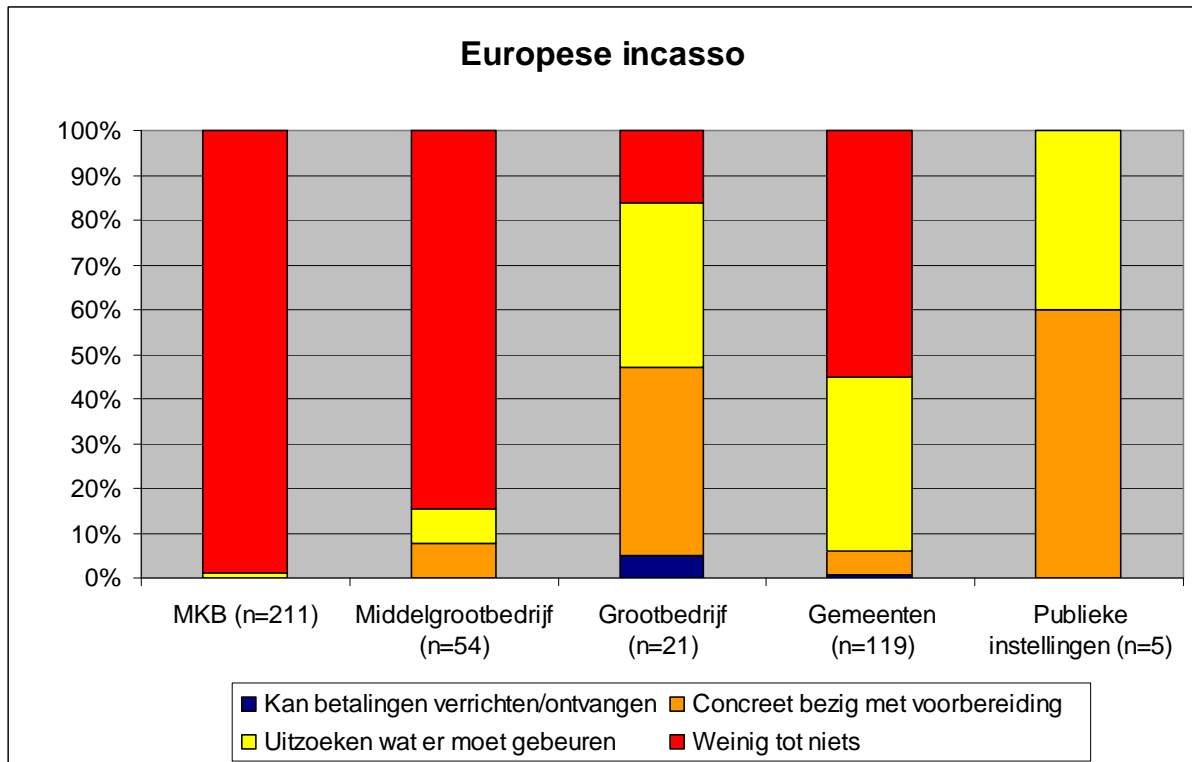
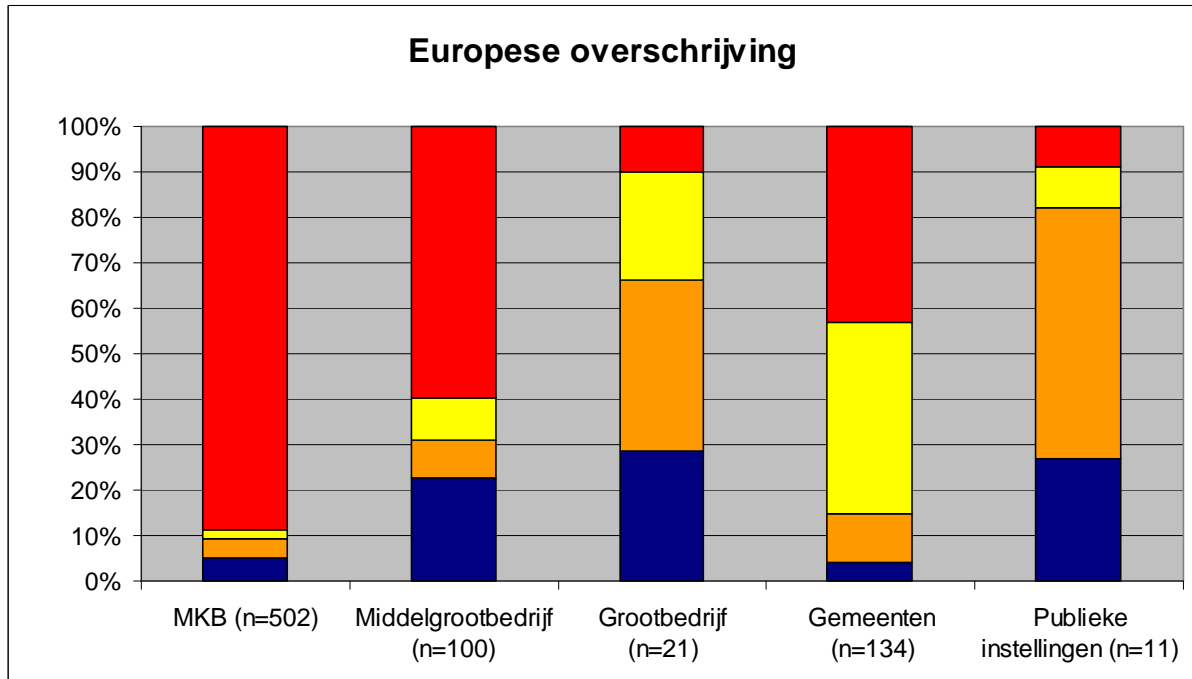
## 2.3 Voorbereidingen op komst Europese betaalmiddelen

Er zijn grote verschillen tussen groepen gebruikers in de voortgang en voorbereiding op de komst van de Europese overschrijving (SEPA Credit Transfer, SCT) en de Europese Incasso (SEPA Direct Debit, SDD). Vooral bij het MKB, maar ook bij het middelgrootbedrijf en de gemeenten is nog een groot deel niet begonnen aan de voorbereidingen. Bij het MKB is dit mogelijk te verklaren doordat deze groep voornamelijk gericht is op binnenlands betalingsverkeer: 44% ontvangt geen betalingen uit het buitenland en 49% doet geen betalingen naar het buitenland. Het middelgrootbedrijf daarentegen is meer internationaal gericht: van deze groep ontvangt slechts 24% geen betalingen uit het buitenland en doet 7% geen betalingen naar het buitenland. Wat grensoverschrijdend betalingsverkeer betreft lijkt het middelgrootbedrijf dus meer op het grootbedrijf (10% geen betalingen uit het buitenland, 5% geen betalingen naar het buitenland) dan op het MKB. Desondanks is het middelgrootbedrijf duidelijk minder ver gevorderd met de overgang op SEPA dan het grootbedrijf. Van de gemeenten, waarvan ook een aanzienlijk deel nog niets aan de overgang gedaan heeft, geeft 19% aan geen betalingen te ontvangen uit het buitenland en 17% geen betalingen naar het buitenland te verrichten. Alleen bij het uitgaande betalingsverkeer is hier een duidelijk verschil met de publieke instellingen (18% geen

<sup>†</sup> Voor de publieke instellingen zijn hier de gegevens van de tweede monitor (najaar 2010) opgenomen. Bij de derde monitor is deze vraag aan hen niet gesteld.

betalingen uit het buitenland, 0% geen betalingen naar het buitenland), die aanzienlijk verder gevorderd zijn dan de gemeenten in de overgang op Europese betaalmiddelen.<sup>‡</sup>

**Grafiek 2: Voorbereidingsfase bedrijven en overheden op overgang Europese betaalmiddelen**



<sup>‡</sup> Zie bijlage II voor meer gedetailleerde informatie over grensoverschrijdend betalingsverkeer.

Ruim 85% van het MKB heeft nog geen voorbereidingen getroffen voor de overgang op de Europese overschrijving (zie grafiek 2). Bedrijven die concreet bezig zijn met de voorbereiding of zelfs al betalingen kunnen verrichten zijn vooral te vinden in de detailhandel, vervoer en opslag, informatie en communicatie, en zakelijke en financiële dienstverlening (zie tabel 4, hieronder). Van de bedrijven die nog niets aan de voorbereiding gedaan hebben geeft 82% aan dat zij niet wisten dat zij hier zelf iets aan moesten doen en 12% dat ze niet weten wát ze moeten doen. Van deze bedrijven weet 46% nog niet wanneer ze voorbereidingen gaan treffen, 18% wacht tot ze wettelijk verplicht zijn en 11% tot de bank het verplicht. De meeste bedrijven weten ook nog niet wanneer ze over gaan op de Europese overschrijving (83%). Van de bedrijven die wel een tijdsplanning hebben willen de meesten in de tweede helft van 2011 over. Slechts 3% geeft aan al over te zijn. Van de MKB'ers die de Europese overschrijving al gebruiken, gebruikt 95% deze voor grensoverschrijdend betalingsverkeer, 27% voor binnenlands betalingsverkeer en 9% voor salarisbetalingen.

Van het middelgrootbedrijf heeft 58% nog niets gedaan voor de overgang op de Europese overschrijving, maar kan al wel 22% betalingen verrichten en ontvangen. Van de bedrijven die nog niets gedaan hebben geeft 43% aan dat ze niet wisten dat ze iets moesten doen en 21% dat ze niet wisten wat ze precies moesten doen. Verder geven sommigen aan hier geen tijd voor gehad te hebben en anderen dat het softwarepakket het nog niet aan kan. Van het middelgrootbedrijf weet 40% nog niet wanneer ze met de voorbereidingen gaan beginnen, 14% wacht tot de bank het verplicht en 12% tot ze voldoende informatie hebben. De meeste bedrijven in deze categorie (67%) heeft nog geen concrete planning voor de overgang. Van de bedrijven met een concrete planning wil, net als in het MKB, het grootste deel in de tweede helft van 2011 over. In deze categorie geeft 9% aan al over te zijn. Van de middelgrootbedrijven die de Europese overschrijving al gebruiken, gebruikt 91% deze voor grensoverschrijdend betalingsverkeer, 28% voor binnenlands betalingsverkeer en 30% voor salarisbetalingen.

Bij de grootbedrijven is ten opzichte van de vorige meting een grote verschuiving zichtbaar. 67% is concreet bezig met de voorbereiding op de Europese overschrijving of kan al betalingen verrichten. In de vorige meting was dit percentage 36%. Van de bedrijven die nog niet concreet bezig zijn is 66% van plan hier nog in 2011 aan te beginnen. Van deze bedrijven kan 29% al betalingen verrichten en heeft 48% een concrete planning voor de overgang (waarvan de helft van plan is in de tweede helft van 2012 over te gaan). Van de grootbedrijven die de Europese overschrijving al actief kunnen gebruiken, gebruikt 71% deze alleen voor grensoverschrijdende betalingen en de overige 29% ook voor betalingen binnen Nederland.

Uit de resultaten van de gemeenten blijkt dat bijna 42% bezig is met uitzoeken wat er dient te gebeuren en dat 11% begonnen is met de voorbereidingen voor de overgang op de Europese

overschrijving. Dit is een lichte toename ten opzichte van de vorige meting. Van de 42% die bezig zijn met het uitzoeken wat er dient te gebeuren verwacht het merendeel in 2011 over te gaan. Van de 43% die nog geen voorbereidingen heeft getroffen, weet bijna 40% nog niet wat er moet gebeuren en 16% nog niet dat er wat moet gebeuren. Het deel van de gemeenten dat al gebruik maakt van Europese overschrijvingen is 4%. Eén gemeente gebruikt uitsluitend Europese overschrijvingen. De overige gemeenten die al gebruik maken van de Europese overschrijving gebruiken deze alleen voor grensoverschrijdende betalingen.

De ondervraagde publieke instellingen zijn grotendeels concreet bezig met de voorbereidingen op de overgang naar de Europese overschrijving. Een aantal kunnen al betalingen accepteren en verrichten. In vergelijking met de vorige meting is de situatie echter nagenoeg ongewijzigd. Het jaar waarin zij verwachten volledig over te gaan op de Europese overschrijving is bij de meeste leden nog steeds 2012.

Bij de Europese incasso is een ander beeld zichtbaar. Hier is meer vooruitgang in het afgelopen halfjaar waar te nemen dan bij de voorbereidingen op de Europese overschrijving. Het lijkt er op dat verschillende gebruikersgroepen zich het afgelopen halfjaar voornamelijk op de Europese incasso hebben gericht. Dit neemt niet weg dat in het algemeen de voorbereiding op de Europese incasso nog sterk achter loopt op de voorbereiding op de Europese overschrijving. Het MKB, het middelgrootbedrijf en de publieke instellingen kunnen geen van allen betalingen met de Europese incasso verrichten of ontvangen. Van de gemeenten kan inmiddels 1% betalingen met de Europese incasso verrichten en bij het grootbedrijf 5% (NB: dit is dus één gemeente en één grootbedrijf). Alle publieke instellingen zijn inmiddels aan het uitzoeken wat er moet gebeuren of zijn concreet bezig met de voorbereiding. Bij de vorige meting was dit nog 70%. Bij de gemeenten en grootbedrijven is deze groep ongeveer even groot als bij de vorige meting. De groep die nog niets gedaan heeft aan de overgang is bij het grootbedrijf wel duidelijk gedaald, van 27% bij de vorige meting naar 16% nu. Bij het middelgrootbedrijf en het MKB daarentegen heeft de meerderheid nog niets gedaan.

De resultaten die zijn weergegeven in grafiek 2 en tabel 4 slaan overigens alleen op die organisaties die gebruik maken van incasso's: 67% van de MKB'ers, 43% van de middelgrootbedrijven, 11% van de gemeenten en 55% van de publieke instellingen maakt hier geen gebruik van en hoeft dus ook niet over te gaan op de Europese incasso.

**Tabel 4: Voorbereidingsfase bedrijven en overheden op overgang Europese betaalmiddelen**

	<u>Europese overschrijving</u>				<u>Europese incasso</u>			
	Weinig tot niets gedaan	Voorbereidingsfase	Kan al betalingen ontvangen /accepteren	Weet niet	Weinig tot niets gedaan	Voorbereidingsfase	Kan al betalingen ontvangen/ accepteren	Weet niet
<u>Type gebruiker</u>								
MKB	86%	6%	5%	3%	98%	1%	0%	1%
Middelgrootbedrijf	58%	17%	22%	3%	77%	14%	0%	8%
Grootbedrijf	10%	52%	29%	-	16%	79%	5%	-
Gemeenten	43%	52%	4%	-	55%	44%	1%	-
Publieke instellingen	9%	64%	27%	-	0%	100%	0%	-
<u>MKB onderverdeeld naar grootteklasse</u>								
50-199 werknemers	59%	18%	20%	1%	88%	8%	0%	4%
20-49 werknemers	82%	14%	5%	0%	84%	0%	6%	10%
5-19 werknemers	88%	4%	5%	3%	96%	3%	0%	1%
2-4 werknemers	83%	6%	8%	4%	98%	2%	0%	0%
ZZP	89%	5%	3%	3%	100%	0%	0%	0%
<u>MKB onderverdeeld naar sector</u>								
Informatie en communicatie	87%	5%	9%	0%	98%	2%	0%	0%
Groothandel	90%	2%	8%	0%	97%	0%	1%	2%
Vervoer en opslag	71%	5%	14%	11%	87%	13%	0%	0%
Horeca	88%	8%	4%	0%	100%	0%	0%	0%
Zorg (markt)	95%	4%	0%	1%	96%	1%	0%	4%
Detailhandel	64%	12%	17%	7%	98%	0%	1%	1%
Industrie	89%	3%	3%	5%	98%	0%	0%	2%
Cultuur/sport/recreatie	83%	10%	8%	0%	100%	0%	0%	0%
Bouwnijverheid	90%	1%	0%	9%	100%	0%	0%	0%
Zakelijke en financiële dienstverlening	90%	9%	1%	0%	97%	2%	0%	0%
<u>Gemeenten onderverdeeld naar grootte</u>								
100.000 of meer inwoners	8%	92%	0%	-	8%	92%	0%	-
50.000 tot 100.000 inwoners	27%	67%	7%	-	36%	64%	0%	-
20.000 tot 50.000 inwoners	50%	45%	5%	-	55%	45%	0%	-
10.000 tot 20.000 inwoners	58%	39%	3%	-	85%	15%	0%	-
5.000 tot 10.000 inwoners	25%	75%	0%	-	63%	38%	0%	-
Minder dan 5.000 inwoners	33%	33%	33%	-	50%	0%	50%	-

## 2.4 Ontwikkeling van software voor de overgang op SEPA

### *Gebruik van software voor het verwerken van betalingen*

Voor de overgang op SEPA-betaalmiddelen is het van groot belang dat software hierop aangepast is. Om een inzicht te krijgen in het gebruik van software voor de verwerking van betalingen is aan MKB en middelgrootbedrijf gevraagd of zij gebruik maken van een dergelijk pakket (zie tabel 5). Bij de MKB'ers blijkt 63% alleen gebruik te maken van het internetbankierpakket van hun bank en gebruikt 7% om andere redenen geen softwarepakket (bijvoorbeeld omdat een extern administratiekantoor de verwerking van betalingen regelt). Vooral kleine bedrijven (met minder dan 20 werknemers) maken vaak alleen gebruik van internetbankieren. Ook zijn er verschillen tussen sectoren: in de horeca, cultuursector en detailhandel gebruikt men vaak alleen internetbankieren, terwijl bedrijven in de sectoren informatie en communicatie, vervoer en opslag, industrie en bouw juist relatief vaak een softwarepakket gebruiken. Als MKB'ers een softwarepakket gebruiken gaat het in 78% van de gevallen om een standaardpakket.

In tegenstelling tot MKB'ers maken middelgrote bedrijven meestal wel gebruik van een softwarepakket voor de verwerking van betalingen. Van deze bedrijven heeft 87% een dergelijk pakket, waarbij het in 83% van de gevallen om een standaardpakket gaat.

**Tabel 5: Gebruik van softwarepakketten door MKB en middelgrootbedrijf**

	Alleen internet-bankieren	Standaardpakket	Maatpakket	Anders/weet niet
<u>Type gebruiker</u>				
MKB (n=502)	63%	20%	6%	11%
Middelgrootbedrijf (n=100)	13%	72%	15%	0%
<u>MKB onderverdeeld naar grootteklassen</u>				
50-199 werknemers	17%	70%	11%	1%
20-49 werknemers	35%	57%	4%	4%
5-19 werknemers	58%	35%	5%	2%
2-4 werknemers	69%	18%	6%	6%
ZZP	65%	15%	5%	16%
<u>MKB onderverdeeld naar sector</u>				
Informatie en communicatie	57%	33%	9%	1%
Groothandel	67%	20%	2%	11%
Vervoer en opslag	49%	36%	0%	16%
Horeca	80%	13%	2%	5%
Zorg (markt)	66%	6%	10%	19%
Detailhandel	76%	18%	6%	0%
Industrie	56%	30%	2%	12%
Cultuur/sport/recreatie	78%	9%	4%	9%
Bouwnijverheid	47%	26%	3%	24%
Zakelijke en financiële dienstverlening	69%	15%	8%	8%

Aan alle gebruikersgroepen is gevraagd welk bedrijf hun softwarepakket ontwikkeld heeft. De drie meest genoemde leveranciers per gebruikersgroep zijn opgenomen in tabel 6, hieronder. Deze leveranciers spelen dus een belangrijke rol bij de migratie van deze groepen naar SEPA. Het valt op dat grootbedrijven en publieke instellingen relatief vaak (deels) intern hun software ontwikkelen. Dit geldt voor 38% van de grootbedrijven en 27% van de publieke instellingen. De meerderheid maakt echter (ook) gebruik van pakketten ontwikkeld door softwareleveranciers. Het belang van de softwareleveranciers voor grotere MKB'ers, middelgrootbedrijf en gemeenten is ook groot: hoewel een deel gebruik maakt van software ontwikkeld door banken is het merendeel afhankelijk van softwareleveranciers voor de migratie naar Europese betaalmiddelen.

**Tabel 6: Top 3 genoemde softwareleveranciers**

<b>MKB</b>	<b>Middelgrootbedrijf</b>	<b>Grootbedrijf</b>	<b>Gemeenten</b>	<b>Publieke instellingen</b>
Huisbank	SAP	SAP	Centric	SAP
Unit4	Exact	Intern ontwikkeld	PinkRocade	Intern ontwikkeld
Exact	Huisbank	Clear2Pay	BNG	Capgemini

#### *Ontwikkeling van SEPA-softwarepakketten door softwareleveranciers*

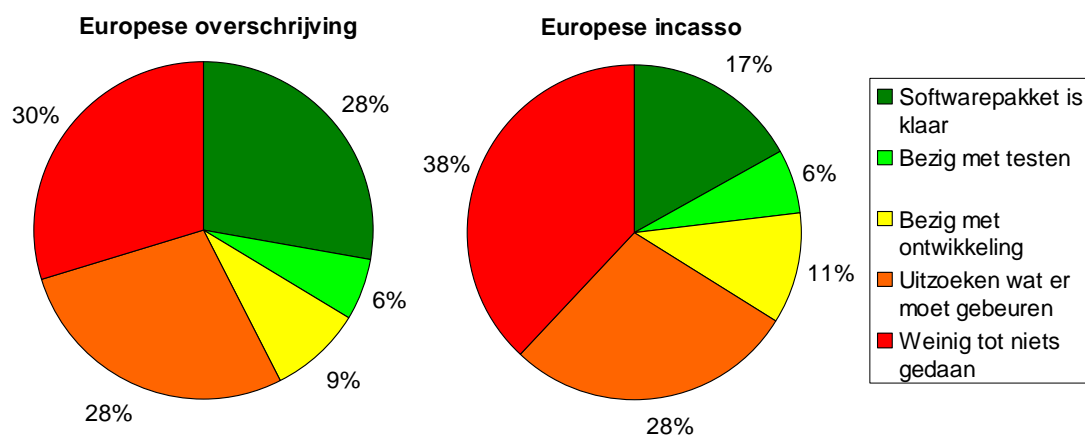
Vanwege de belangrijke rol die softwareleveranciers spelen bij de migratie naar SEPA is evenals bij de eerste monitor (voorjaar 2010) ook een enquête uitgegaan naar softwareleveranciers. In totaal hebben 47 leveranciers hieraan deelgenomen. Alle deelnemende softwareleveranciers weten (ongeveer) wat SEPA inhoudt, maar de daadwerkelijke ontwikkeling van software is nog niet ver gevorderd. Van de softwareleveranciers geeft 28% aan pakketten klaar te hebben voor de Europese overschrijving, 30% heeft hier nog niets aan gedaan en de overige leveranciers bevinden zich in verschillende fasen van voorbereiding en ontwikkeling (zie grafiek 3, hieronder). Op de vraag waarom nog niets gedaan is antwoordt 43% niet bekend te zijn met SEPA, 21% wacht tot de einddatum bekend is en 14% wacht op een verzoek van klanten. Ook de leveranciers die nog bezig zijn met uitzoeken wat er precies moet gebeuren wachten vaak op duidelijkheid over de einddatum of een verzoek van klanten voor ze met de daadwerkelijke voorbereiding beginnen. Van de leveranciers die al wel concreet bezig zijn verwacht 86% op zijn laatst in de eerste helft van 2012 klaar te zijn. De meeste leveranciers die al pakketten klaar hebben geven aan dat deze ook al in werking zijn bij (een deel van) hun klanten. Hiervoor zijn geen speciale contracten afgesloten: de meeste leveranciers sluiten namelijk langlopende contracten, waar aanpassingen en onderhoud van de software onder vallen.

Met de ontwikkeling van software voor de Europese incasso is men wat minder ver: 38% heeft hier nog niets aan gedaan en slechts 17% zegt pakketten klaar te hebben. Ook hier speelt onbekendheid met SEPA een rol en wacht een deel van de leveranciers op duidelijkheid over einddata of een verzoek van klanten. De leveranciers die al concreet bezig zijn met de voorbereiding verwachten allen op zijn laatst in de eerste helft van 2012 klaar te zijn (dus gelijk met de software voor de Europese

overschrijving). Van de leveranciers die al pakketten klaar hebben geeft de helft aan dat ze ook al in werking zijn bij (een deel van) de klanten. Een kwart voert momenteel gesprekken met klanten hierover, maar heeft nog geen concrete afspraken gemaakt.

Bij de groep die nog niets gedaan heeft aan de ontwikkeling van software gaat het overigens niet om leveranciers die door bedrijven en overheden veel genoemd worden als gevraagd wordt wie hun betalingssoftware gemaakt heeft. Van de softwareleveranciers die door minstens twee bedrijven of overheden genoemd worden heeft 50% pakketten klaar voor de Europese overschrijving en 17% voor de Europese incasso. De overigen zijn vrijwel allemaal bezig met uitzoeken wat er moet gebeuren of zijn al concreet bezig met ontwikkeling en testen van de softwarepakketten (zie tabel 7).

**Grafiek 3: Hoe ver bent u met de ontwikkeling van software van SEPA-betaalmiddelen voor binnenlandse betalingen?**



**Tabel 7: Hoe ver bent u met de ontwikkeling van software van SEPA-betaalmiddelen voor binnenlandse betalingen?**

	<u>Europese overschrijving</u>				<u>Europese incasso</u>			
	Weinig tot niets gedaan	Bezig met uitzoeken	Ontwikkel- of testfase	Pakket is klaar	Weinig tot niets gedaan	Bezig met uitzoeken	Ontwikkel- of testfase	Pakket is klaar
Alle leveranciers	30%	28%	15%	28%	38%	28%	17%	17%
Minstens twee keer genoemd	0%	25%	25%	50%	8%	42%	33%	17%

De leveranciers is ook gevraagd hoe ver ze voor hun eigen bedrijf zijn met de overgang op de Europese overschrijving. Hieruit blijkt dat 32% hier nog niets aan gedaan heeft, 19% bezig is uit te zoeken wat hiervoor moet gebeuren, 19% concreet bezig is met de voorbereidingen en maar liefst 30% al Europese overschrijvingen gebruikt. De meeste leveranciers die nog niets gedaan hebben aan hun eigen overgang op Europese overschrijvingen hebben ook nog niets gedaan aan de ontwikkeling van

softwarepakketten voor de overgang op SEPA. Deze leveranciers hebben vaak wel gehoord van SEPA, maar weten niet precies wat het inhoudt (dit geldt voor bijna driekwart van deze groep leveranciers). Dit is opvallend, aangezien van alle deelnemende leveranciers minder dan een kwart zegt dit niet precies te weten. Er is dus een duidelijk verband tussen kennisniveau en voorbereiding.

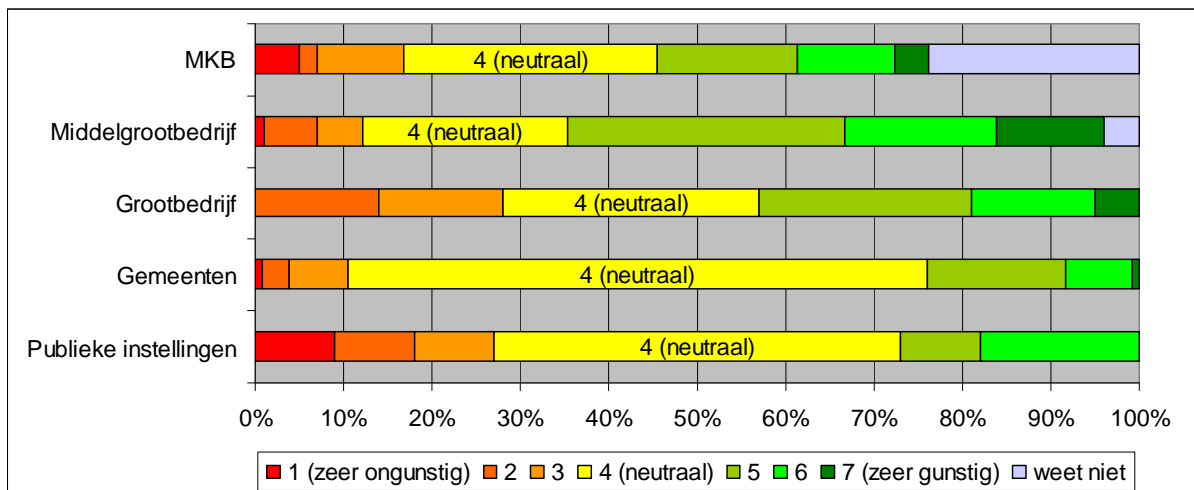
Onderwerpen waar softwareleveranciers nog over geïnformeerd willen worden zijn de einddata van de nationale betaalmiddelen (36%), welke veranderingen nodig zijn in de betaalsoftware (32%), welke nationale betaalmiddelen vervangen worden (28%) en de migratiestatus in andere landen (21%). Hierover willen de meeste leveranciers geïnformeerd worden door DNB, NVB of de overheid.

## 2.5 Houding ten aanzien van SEPA en einddata

### *Verwachte gevolgen voor de eigen organisatie*

Het oordeel over de verwachte gevolgen van SEPA voor de eigen organisatie is over het algemeen vrij neutraal (zie grafiek 4). Van alle groepen is het middelgrootbedrijf het meest positief. Bij voorgaande metingen waren de publieke instellingen nog de meest positieve groep, maar hun oordeel is bij deze derde meting duidelijk minder positief geworden (zie tabel 8). Verder zijn in vergelijking met de vorige meting zijn de grootbedrijven en gemeenten iets positiever en de MKB'ers iets negatiever.

**Grafiek 4: Verwachte gevolgen van SEPA voor uw organisatie**



**Tabel 8: Gemiddelde oordelen over SEPA, eerste drie metingen**

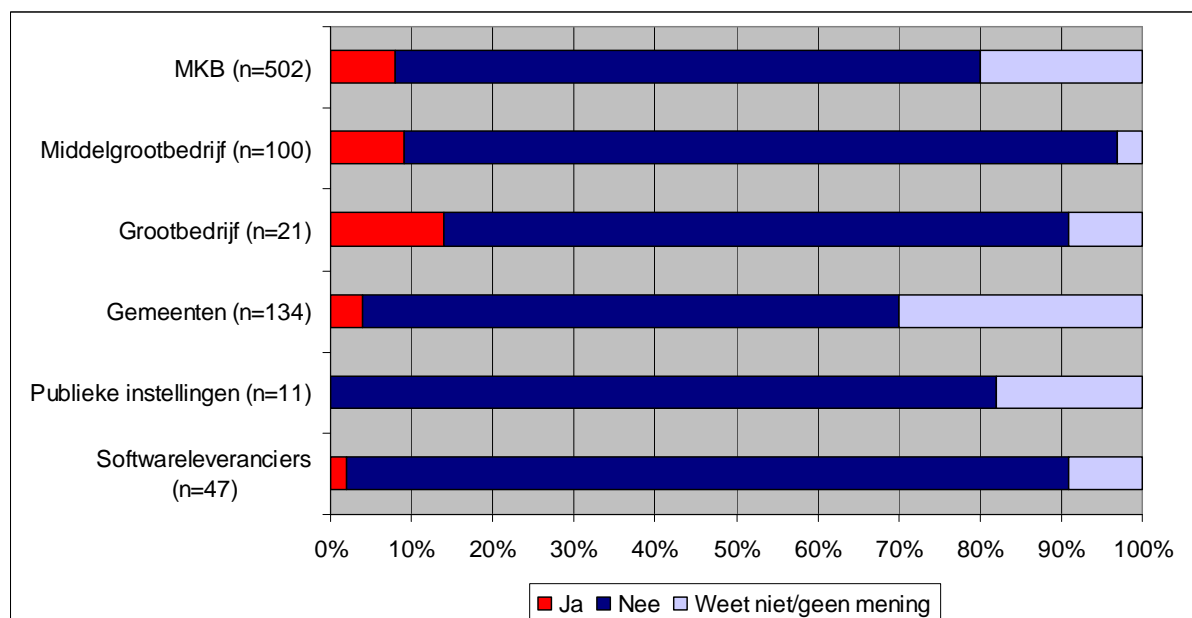
	Voorjaar 2010	Najaar 2010	Voorjaar 2011
MKB	4,1	4,6	4,3
Middelgrootbedrijf	-	-	4,8
Grootbedrijf	5,1	4,2	4,3
Gemeenten	-	3,7	4,2
Publieke instellingen	5,8	6,2	3,9

Binnen het MKB is er een duidelijk verband met grootte: hoe groter, hoe positiever. Ook zijn er verschillen tussen sectoren, met een positieve houding bij bedrijven die actief zijn in de horeca, groothandel, zorg, vervoer en opslag, en informatie en communicatie. Minder positief is men in de bouwsector. De detailhandel is ten opzichte van de vorige meting positiever geworden, terwijl de sectoren informatie en communicatie en zakelijke en financiële dienstverlening juist minder positief zijn dan bij de vorige meting. Verder geldt bij het MKB en het middelgrootbedrijf: hoe meer grensoverschrijdende betalingen, hoe hoger de waardering voor SEPA.

#### *Einddatum nationale producten*

Op 16 december 2010 is de concept verordening “*Establishing technical requirements for credit transfers and direct debits in euros*” gepubliceerd. Deze concept verordening is bedoeld om einddata vast te stellen voor nationale overschrijvingen en incasso's. In de versie die toen is gepubliceerd zou na invoering van de verordening, de nationale overschrijving na uiterlijk twaalf maanden zijn uitgefaseerd en de nationale incasso na uiterlijk 24 maanden. Als de verordening in 2011 in deze vorm wordt ingevoerd betekent dit dat in 2012 de nationale overschrijving al moet worden uitgefaseerd en in 2013 de nationale incasso. Op basis van deze ontwikkeling is in deze voorjaarsmonitor de vraag gesteld hoe wordt aangekeken tegen deze twee einddata. Een opvallend resultaat hierbij is dat slechts in alle categorieën instellingen (inclusief de softwareleveranciers) slechts een minderheid aangeeft dat de einddata voor hen te snel komen (zie grafiek 5).

**Grafiek 5: Komen de einddata te snel?**



## 2.6 Verwachte risico's van overgang naar Europese betaalmiddelen

De overgang naar Europese betaalmiddelen kan op organisaties een sterke wissel trekken, onder meer doordat administratiesystemen en rekeningnummers van klanten moeten worden aangepast en doordat hierover voorlichting aan klanten en burgers moet worden gegeven. Aan bedrijven en overheden is daarom gevraagd welke risico's zij zien bij de overgang naar SEPA. De meest genoemde risico's zijn opgenomen in tabel 9.

**Tabel 9: Meest genoemde risico's per gebruikersgroep**

MKB	Middel-grootbedrijf	Grootbedrijf <sup>§</sup>	Gemeenten	Publieke instellingen
Geen risico's	Geen risico's	Onbekendheid bij eindgebruikers	Veel tijd kwijt aan het aanpassen van debiteuren- en crediteurenbestanden	Onvoldoende standaardisatie tussen landen
Weet niet	Weet niet	Technisch (onvoldoende standaardisatie, software die niet goed werkt, onstabiele specificaties,)	Veel vragen van burgers en bedrijven	Veel fouten bij overboekingen door burgers en bedrijven
Toenemende fraude	Veel fouten bij overboekingen door klanten	Kosten (hogere investeringskosten en hogere gebruikskosten)	Nieuwe software die niet goed werkt	Veel vragen van burgers en bedrijven
Veel fouten bij overboekingen door klanten	Veel fouten bij overboekingen naar crediteuren	Timing (onzekerheid exacte einddata, twee einddata)	Veel fouten bij overboekingen door burgers en bedrijven	Veel tijd kwijt aan het aanpassen van debiteuren- en crediteurenbestanden
Veel fouten bij overboekingen naar crediteuren	Nieuwe software die niet goed werkt	Problemen bij incasso's (complexiteit, controlemaatregelen)	Andere bedrijven of overheidsinstanties zijn mogelijk niet op tijd klaar	Andere bedrijven of overheidsinstanties zijn mogelijk niet op tijd klaar

Bij het MKB en het middelgrootbedrijf worden 'geen risico's' en 'ik weet het niet' het vaakst genoemd bij de verwachte risico's. Dit is waarschijnlijk te verklaren door het kennisniveau van beide categorieën waar het SEPA betreft en veranderingen die dit voor de eigen organisatie betekent. Beide categorieën bestaan ook uit een geheel nieuwe groep deelnemers. Als MKB'ers wel risico's weten te noemen wijzen ze vooral op mogelijk toenemende fraude en fouten bij overboekingen, zowel door klanten als naar crediteuren. Ook het middelgrootbedrijf vreest dat zowel zichzelf als hun klanten fouten zullen maken in overboekingen, en noemen daarnaast ook het risico dat nieuwe software niet goed werkt. Het grootbedrijf ziet de onbekendheid bij eindgebruikers als grootste risico. Daarnaast worden ook technische problemen (door gebrek aan standaardisatie, onstabiele specificaties of software die niet goed werkt), hoge (implementatie-)kosten, onzekerheid over de einddata en problemen bij incasso's veel genoemd.

<sup>§</sup> Bij het grootbedrijf was dit een open vraag; de antwoorden zijn hier gecategoriseerd.

Bij de gemeenten zijn de verwachte risico's nagenoeg hetzelfde als bij de vorige meting. Het meest genoemde risico is de hoeveelheid tijd die ze mogelijk kwijt zijn aan het aanpassen van de debiteuren- en crediteurenbestanden. Ook zien ze risico's in vragen van burgers en bedrijven, problemen met de software en fouten bij overboekingen door burgers en bedrijven. Een nieuw veel genoemd risico is dat andere bedrijven of overheidsinstanties mogelijk niet op tijd klaar zijn met aanpassingen. Hieruit zou mogelijk geconcludeerd kunnen worden dat gemeenten zelf wel verwachten op tijd klaar te zijn.

De publieke instellingen zien nagenoeg dezelfde risico's als de gemeenten, met als belangrijk verschil dat onvoldoende standaardisatie tussen landen bij publieke instellingen het meest genoemde risico is. Evenals de gemeenten noemen ook veel de publieke instellingen als risico dat andere bedrijven en overheidsinstanties mogelijk niet op tijd klaar zijn. Hieruit kan mogelijk ook de positieve conclusie worden getrokken dat de publieke instellingen verwachten zelf op tijd klaar te zijn.

### 3. CONCLUSIES

Uit de derde SEPA-Migratiemonitor van het voorjaar 2011 komt een relatief onveranderd beeld naar voren. Grote bedrijven, publieke instellingen en het grootste deel van de gemeenten zijn goed op de hoogte van SEPA. Bij het MKB en het middelgrootbedrijf, die voor het eerst is meegenomen, is de bekendheid over SEPA laag. Dit komt ook terug in de informatiebehoefte, waarbij het MKB en het middelgrootbedrijf geen specifieke informatiebehoefte aangeven. Voor grootbedrijven, publieke instellingen en gemeenten ligt de grootste behoefte in het verkrijgen van informatie over de exacte einddata van de nationale overschrijving en de nationale incasso.

Op dit moment zijn de grootbedrijven het verst in de voorbereiding op de Europese overschrijving. Bijna 30% kan al Europese overschrijvingen verrichten. Bij het MKB, de publieke instellingen en de gemeenten is de situatie ten opzichte van de vorige meting nagenoeg onveranderd gebleven. Bij de Europese incasso is wel een lichte vooruitgang te zien, maar de vooruitgang blijft nog wel sterk achter op de Europese overschrijving. Bij de publieke instellingen is een veel grotere groep nu bezig met de voorbereiding en bij het grootbedrijf en de gemeenten kan nu een klein deel betalingen met de Europese incasso verrichten. Het middelgrootbedrijf valt qua voorbereidingen zowel voor de Europese overschrijving als de Europese incasso tussen het MKB en het grootbedrijf in.

Over de verwachte gevolgen voor de eigen organisatie blijven de deelnemers grotendeels neutraal. Wel zijn het grootbedrijf en de gemeenten gemiddeld wat positiever ten opzichte van de vorige meting en de publieke instellingen en MKB'ers gemiddeld wat negatiever. Het middelgrootbedrijf is het meest positief.

Het grootbedrijf, publieke instellingen en gemeenten zien veel risico's. Enkele daarvan zijn gebrekkige communicatie richting eindgebruikers, de hoeveelheid tijd die het kost om bestanden aan te passen, onvoldoende standaardisatie tussen landen en problemen met software. Een nieuw veel genoemd risico in deze monitor is dat andere bedrijven of overheidsinstanties mogelijk niet op tijd klaar zijn. Opmerkelijk is echter dat slechts een minderheid van alle organisaties de einddata te snel vindt komen.

Veel bedrijven en organisaties zijn voor de overgang op SEPA afhankelijk van softwareleveranciers. Op dit moment hebben de meeste leveranciers nog geen pakketten klaar voor de Europese betaalmiddelen en heeft ongeveer een derde hier zelfs nog niets aan gedaan. Een gebrek aan kennis over SEPA speelt hierbij een belangrijke rol, evenals de onduidelijkheid over de einddata. Opvallend is dat ook bij de softwareleveranciers slechts een kleine minderheid de voorgestelde einddata te snel vindt komen.

## **Bijlage I – Onderzoeksmethodologie**

### **1. Vragenlijsten**

Het MOB-secretariaat heeft vragenlijsten opgesteld voor zes typen zakelijke afnemers van betaaldiensten: de overheid, het grootbedrijf, het middelgrootbedrijf, het MKB, gemeenten en softwareleveranciers. De categorie middelgrootbedrijf (200-999 werknemers) is nieuw en de categorie softwarebedrijven is deze monitor meegenomen, net zoals de monitor van voorjaar 2010.

De vragenlijsten voor het MKB, het middelgrootbedrijf, het grootbedrijf en de overheidsbedrijven komen in sterke mate met elkaar overeen, hoewel de vraagstelling is toegespitst op hun kennis over betalingsverkeer. De lijsten bevatten kwalitatieve vragen over SEPA-bewustzijn, de gemaakte voorbereidingen en de geplande overgang op de Europese overschrijving en de Europese incasso en, indien van toepassing, over het gebruik van de nieuwe Europese betaalmiddelen. Ook bevatten zij vragen over informatiebehoefte, verwachte aanpassingen en consequenties van SEPA voor de eigen onderneming/organisatie, verwachte risico's, en einddata voor het gebruik van nationale betaalmiddelen. In deze ronde zijn vragen over het SEPA-bewustzijn weggelaten bij publieke instellingen en grootbedrijven omdat zij in de vorige meting op dit onderdeel 100% hebben gescoord. Daarnaast zijn de vragenlijsten aangepast aan veranderende omstandigheden. Bijvoorbeeld de komst van de conceptverordening "*Establishing technical requirements for credit transfers and direct debits in euros*", wat een indicatie geeft voor mogelijke einddata voor de nationale overschrijving en incasso. Ook ervaringen van vorige metingen hebben geleid tot enkele aanpassingen in de vragen.

### **2. Dataverzameling en samenstelling steekproeven**

#### *Midden- en kleinbedrijf*

Evenals bij de eerste twee metingen heeft DNB Stratus Marktonderzoek telefonische interviews laten afnemen onder ondernemers in het midden- en kleinbedrijf, gestratificeerd naar tien sectoren en vijf grootteklassen. De sectoren zijn: industrie, bouwnijverheid, detailhandel, horeca (hoge transactiebedragen), groothandel, vervoer en opslag, informatie en communicatie, dienstverlening, cultuur en recreatie en de zorgsector (markt). De grootteklassen gemeten naar aantal werknemers zijn: ZZP, 2-4 werknemers, 5-19 werknemers, 20-49 werknemers, 50-199 werknemers. De sectoren die in de steekproef zijn opgenomen zijn na weging representatief voor het MKB in de beschouwde (deel)sectoren. De maximale onnauwkeurigheidsmarge voor uitspraken over de onderzoekspopulatie na weging is ca. 7%. De resultaten voor specifieke sectoren en grootteklassen zijn indicatief. In totaal heeft een geheel nieuwe groep van 502 MKB'ers deelgenomen aan deze monitor.

### *Middelgrootbedrijf*

Nieuw in deze meting zijn de middelgrootbedrijven. Dit zijn bedrijven met tussen de 200 en 999 werknemers. DNB heeft ook hiervoor Stratus Marktonderzoek telefonische interviews laten afnemen, onderverdeeld in dezelfde sectoren als het MKB. In totaal is de enquête bij 100 middelgrootbedrijven afgenomen. De resultaten zijn indicatief, maar niet representatief voor het middelgrootbedrijf in de beschouwde (deel)sectoren.

### *Grootbedrijf*

Bij deze derde meting zijn de grootbedrijven die aan de eerste twee monitors hebben meegedaan opnieuw benaderd. Het gaat hier om zeven door VNO-NCW geselecteerde bedrijven die aan de eerste meting deelgenomen hebben en elf waterbedrijven, energiebedrijven en verzekeraars die via ASN-contacten aangeschreven zijn en aan de tweede meting deelgenomen hebben. Via VNO-NCW is bij deze derde meting de populatie van internationaal gerichte grootbedrijven uitgebreid. In totaal zijn 23 bedrijven aangeschreven en hebben 21 bedrijven de enquête ingevuld: dit is dus een zeer hoge respons. De resultaten zijn indicatief voor het grootbedrijf in Nederland, maar niet representatief.

### *Gemeenten*

Deze enquête is in samenwerking met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) toegespitst op de gemeenten. Alle gemeenten van Nederland, ruim 425, zijn benaderd voor deelname aan de monitor, daarop heeft 32% gehoor gegeven door het invullen van de online enquête. Deze 134 gemeenten zijn een representatieve afspiegeling van alle gemeenten, naar grootte gemeten.

### *Publieke instellingen*

DNB heeft samen met het Ministerie van Financiën de leden van het SEPA Platform voor de Publieke Sector (SPPS) benaderd voor deelname. Financiën heeft het SPPS in 2008 ingericht om de overgang naar SEPA van de Rijksoverheid, lagere overheden en zelfstandige bestuursorganen zo soepel mogelijk te laten verlopen. Van de 25 SPPS-leden hebben er 11 deelgenomen aan het voorjaarsonderzoek tegenover 5 in het najaar 2010. Een zestal SPPS-leden is een gemeente en is daarom in de enquête voor gemeenten opgenomen. De resultaten zijn indicatief voor grote publieke instellingen in Nederland.

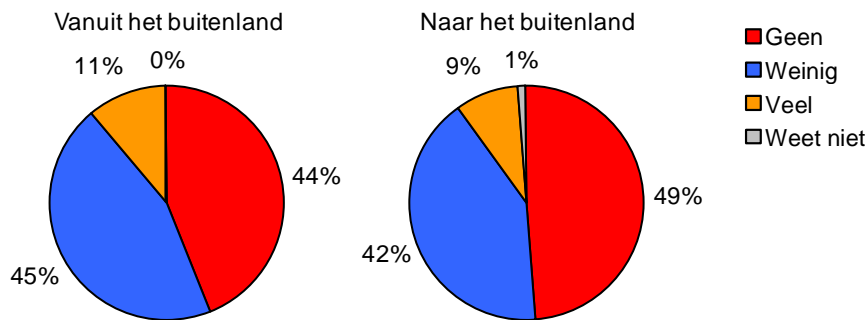
### *Softwareleveranciers*

In deze voorjaarsmeting zijn ook de softwareleveranciers weer meegenomen, net zoals bij de meting van het voorjaar 2010. Via de Kamer van Koophandel is een adressenbestand gekregen van alle softwareleveranciers met meer dan 5 werknemers. Via facilitair contact center SNT is een groot deel van deze softwarebedrijven telefonisch benaderd, waarbij is geïnformeerd of ze software voor het doen van betalingen ontwikkelen en of ze aan deze monitor wilden mee doen. Uiteindelijk heeft dat 40

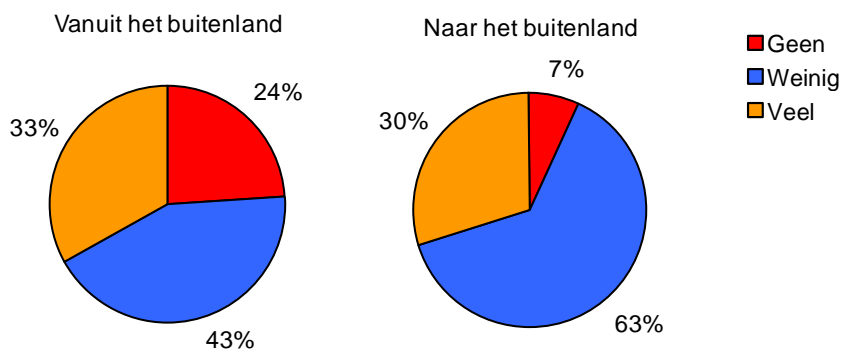
nieuwe respondenten opgeleverd. Daarnaast hebben 7 respondenten meegedaan die ook al in het voorjaar van 2010 hebben deelgenomen. In totaal hebben dus 47 softwarebedrijven aan deze monitor meegedaan.

## Bijlage II – Grensoverschrijdend betalingsverkeer

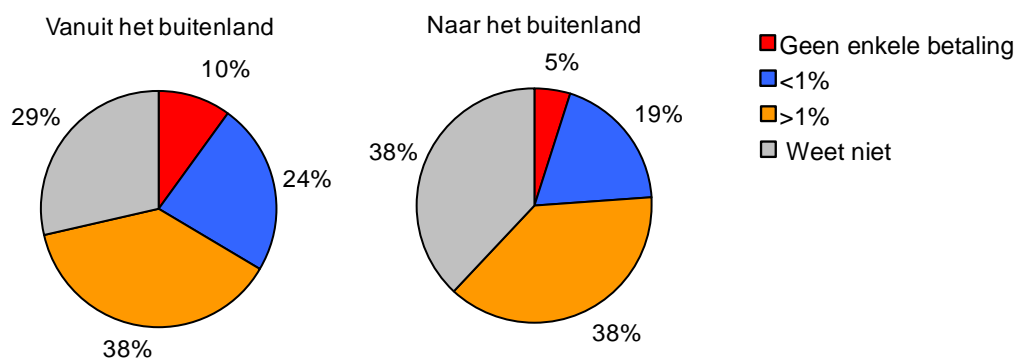
### Aandeel grensoverschrijdende betalingen MKB



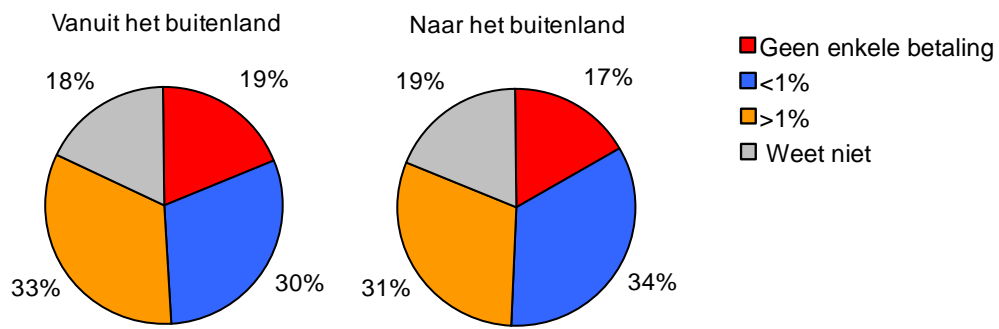
### Aandeel grensoverschrijdende betalingen middelgrootbedrijf



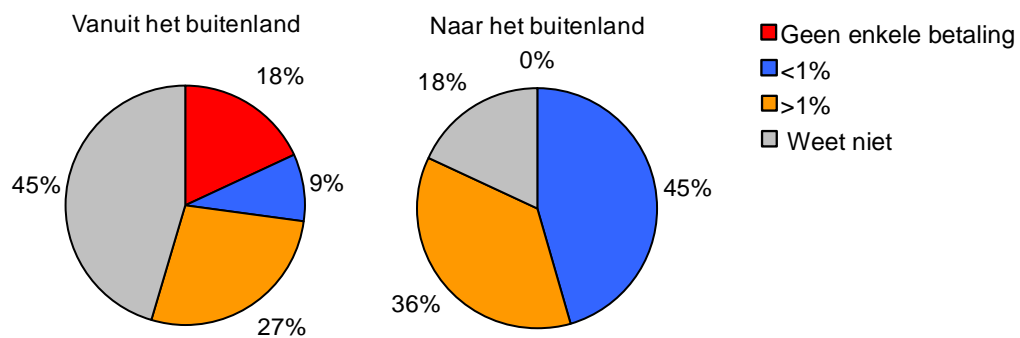
### Aandeel grensoverschrijdende betalingen grootbedrijf



### Aandeel grensoverschrijdende betalingen gemeenten



### Aandeel grensoverschrijdende betalingen publieke instellingen



---

## ST31258A De overgang op Europese betaalmiddelen (meting 3)

---

### INTRO

Type CATI introductietekst

Tekst **Goede <%~\_DayPart\_%>, u spreekt met <%~\_IterName\_%> van Stratus uit Zoetermeer. Op dit moment zijn wij voor De Nederlandsche Bank bezig met een onderzoek in verband met de nieuwe Europese betaalmarkt.**

Vanaf 2008 smelten de Europese betaalmarkten samen tot 1 Europese betaalmarkt (SEPA genoemd). De banken gaan nieuwe betaalmiddelen aanbieden voor de incasso, de overschrijving en de acceptgiro. De nieuwe Europese betaalmiddelen gaan de huidige Nederlandse betaalmiddelen vervangen. Deze nieuwe Europese betaalmiddelen worden dan ook voor de Nederlandse betaalmarkt gebruikt. Mag ik u hierover een aantal vragen stellen?

---

### V01a

Vraagsoort Single response

Tekst **Heeft u de afgelopen 6 maanden iets gehoord over de eenwording van de Europese betaalmarkt?**

Items	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>
	1	ja
	2	nee

Routing [V01b](#)

---

### V01b

Vraagsoort Single response

Tekst **Weet u wat deze eenwording van de Europese betaalmarkt inhoudt?**

Items	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>	<u>Open categorie</u>
	1	ja, dat houdt in dat het Europese betalingsverkeer integreert en er Europese betaal-middelen komen	
	2	Ja, anders namelijk:	•
	3	nee	

Routing [V02a](#)

---

### V02a

Vraagsoort Single response

Tekst **Weet u of de komst van Europese betaalmiddelen veranderingen voor uw bedrijf gaat brengen?**

Items	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>	<u>Routing</u>
	1	ja	
	2	nee	<a href="#">V04a</a>

Routing [V02b](#)

---

### V02b

Vraagsoort Single response  
Tekst **Heeft u op dit moment een goed beeld van welke veranderingen dit voor uw bedrijf gaat brengen?**

Items

<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>
1	Ik heb onvoldoende inzicht
2	Ik heb alleen een algemeen beeld, maar moet nog nader onderzoek doen
3	Ja, ik heb een volledig beeld

Routing [V03](#)

---

### V03

Vraagsoort Multiple response  
Tekst **Weet u wat u moet doen om deze veranderingen in uw bedrijf in te voeren?**

***ENQ: Spontaan laten antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk'***

Items

<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>
1	Mijn internationale bankrekeningnummer (IBAN) en de code van mijn bank (BIC) verplicht vermelden op facturen, postpapier ed.
2	Aanpassen van rekeningnummers in debiteurenbestand (IBAN)
3	Aanpassen van rekeningnummers in crediteurenbestand (IBAN)
4	Aanpassen van interne betalings- en administratiesysteem
5	Aanpassen internetbankieren
6	Invoeren aangepaste productvoorwaarden voor incasso's
7	Afgifte nieuwe machtigingen bij zakelijke incasso's
8	Aanschaf nieuwe pinautomaten
9	Aanpassen contracten met banken
10	Aanpassen van bestand met betaalopdrachten die ik naar de bank stuur (XML-bestand)

Kenmerken

<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>
Groepen randomiseren	0
Open alternatief	Ja
Alt. titel	Ja, anders, namelijk:
Geen/weet niet	Ja
W.n. titel	Nee, ik heb nog geen idee

Routing [V04a](#)

---

### V04a

Vraagsoort Multiple response  
Tekst **Zoals eerder gezegd, gaan de nieuwe Europese betaalmiddelen de Nederlandse betaalmiddelen vervangen. De huidige Nederlandse betaalmiddelen zullen dus verdwijnen. Bedrijven zullen hierdoor aanpassingen moeten gaan doen. Hierbij kunt u denken aan verplichte vermelding van uw internationale bankrekeningnummer en de code van uw bank op al uw correspondentie, aanpassingen in de administraties (zoals aanpassingen van rekeningnummers van debiteuren en crediteuren), aanvragen van nieuwe machtigingen bij zakelijke incasso's en eventuele investering in pinautomaten.**

**Waarover zou u (nog) geïnformeerd willen worden?**

***ENQ: Spontaan laten antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk'***

Items

<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>	<u>Exclusief</u>
14	hoe gaat het allemaal worden en wat wordt er van me verwacht	
1	wanneer moet ik de Europese betaalmiddelen ook binnenlands gaan	

- gebruiken?
- 2 wanneer kan ik de huidige overschrijvingen, machtigingen en pinbetalingen niet meer gebruiken?
  - 3 welke nationale betaalmiddelen worden precies vervangen door Europese varianten?
  - 4 veranderen de binnenlandse betaaltarieven hierdoor?
  - 5 wat gaat mij dit kosten?
  - 6 kan ik ergens subsidie krijgen voor mijn aanpassingskosten?
  - 7 welke aanpassingen moet ik doen aan mijn interne betalings- en administratiesysteem?
  - 8 hoe kan ik de rekeningnummers van mijn klanten omzetten in IBAN en BIC nummers?
  - 9 wat voor aanpassingen moet ik treffen in mijn klant-bank interface?
  - 10 zijn er standaard software pakketten op de markt die ik kan gaan gebruiken voor ontvangsten en betalingen met Europese betaalmiddelen?
  - 11 waarover kan ik mijn bank wel en waarover kan ik mijn bank niet om advies vragen?
  - 12 waarom komen er Europese betaalmiddelen en verdwijnen de Nederlandse?
  - 13 de wijzigingen op mijn facturen/briefpapier
  - 15 de wijzigingen bij betaalautomaten
  - 16 de wijzigingen bij machtigingen/incasso's
  - 17 de wijzigingen bij (binnenlandse) overschrijvingen
  - 18 alle voor mij relevante wijzigingen
  - 19 de verschillen in productvoorwaarden tussen de nieuwe Europese en de Nederlandse betaalmiddelen
  - 20 juridische verschillen in betaalvoorwaarden tussen eurolanden
  - 21 komst van een communicatieplan over de invoering van nieuwe Europese betaalmiddelen richting Nederlandse bevolking en bedrijfsleven
  - 22 nergens over

Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>
	Groepen randomiseren	0
	Open alternatief	Ja
	Alt. titel	Anders, namelijk:
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	Weet niet/wnz
Routing	<a href="#">V04b</a>	

---

### V04b

Voorwaarde V04a doesn't contain [22]  
 Vraagsoort Multiple response  
 Tekst **Door wie zou u hierover willen worden geïnformeerd?**

**ENQ: Spontaan laten antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk**

Items	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>
	1	mijn bank
	2	vakbladen
	3	mijn medewerker die de financiën regelt
	4	mijn brancheorganisatie
	5	mijn externe boekhouder/accountant/administratiekantoor
	6	het hoofdkantoor van het bedrijf waar ik deel van uit maak

	7	de overheid
	8	De Nederlandsche Bank
	9	De Nederlandse Vereniging van Banken
	10	mijn ICT-/ERP-leverancier
Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>
	Groepen randomiseren	0
	Tekst alternatief	Ja
	Alt. titel	Anders, namelijk:
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	Weet niet/wnz
Routing	V05a	

### V05a

Vraagsoort Single response

Tekst <%~fmv5a%>Bedrijven moeten zelf een aantal voorbereidingen treffen om betalingen met de nieuwe overschrijving te kunnen verrichten en te kunnen accepteren van hun klanten. Men moet bijv. altijd gebruik gaan maken van internationale bankrekeningnummers in plaats van de huidige Nederlandse nummers. Hiervoor moeten aanpassingen gedaan worden in klantenadministraties en zal de wijze van aanlevering van betaalopdrachten aan de bank gaan veranderen.

Weet u al wanneer u van plan bent over te gaan op de nieuwe manier van overschrijven die zowel in Nederland als in Europa gebruikt gaat worden?

**ENQ: Spontaan laten antwoorden.**

Items	Code	Omschrijving	Open categorie
	1	Ja, namelijk in eerste halfjaar van 2011	
	2	Ja, namelijk in tweede halfjaar van 2011	
	3	Ja, namelijk in eerste halfjaar van 2012	
	4	Ja, namelijk in tweede halfjaar van 2012	
	5	Ja, namelijk in 201.. (range 2013-2019)	•
	6	Ja, wij zijn al over gegaan in 20.. (range 2008 -2011)	•
	7	Nee, weet ik niet	
	8	Nee, ga hier niet op over, want ik gebruik geen overschrijvingen	
Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>	
	Groepen randomiseren	0	
Routing	expfm5a		

### expfm5a

Type	Expressie	
	<u>Expressie</u>	<u>Voorwaarde</u>
	ant5a := Clear ""	
	ant5a := V05a	V05a = 5
	ant5a2 := Clear ""	
	ant5a2 := V05a	V05a = 6
	fmv5a := ""	
	fmv5a := "ENQ: Let op: het door jou ingevoerde antwoord heeft een range van 3 tot 9!"	(V05a = 5) and (ant5a < 3)
	"	
	fmv5a := "ENQ: Let op: het door jou ingevoerde antwoord heeft een range van 8 - 11!"	(V05a = 6) and ((ant5a2 < 08) or (ant5a2 > 11))

Routing skipfm

---

### skipfm

Type Skip

<u>Voorwaarde</u>	<u>Routing</u>
(V05a = 5) and (ant5a < 3)	V05a
(V05a = 6) and ((ant5a2 < 08) or (ant5a2 > 11))	V05a
Routing anders	V05b

---

### V05b

Voorwaarde V05a <> 8

Vraagsoort Single response

Tekst **Hoe ver bent u al met de overgang op de nieuwe overschrijving?**

Items	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>
	1	ik heb er nog niets aan gedaan
	2	ik ben bezig met uit te zoeken wat ik hiervoor moet gaan regelen
	3	ik ben al concreet bezig met de voorbereiding op de overgang
	4	ik kan (al) betalingen accepteren/verrichten met de Europese overschrijving

Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>
	Groepen randomiseren	0
	Alt. titel	weet niet/w.n.z.
	Geen/weet niet	Ja

Routing V05c

---

### V05c

Voorwaarde V05b = 1

Vraagsoort Multiple response

Tekst **Waarom heeft u nog niets gedaan?**

Items	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>
	1	ik wist niet dat ik iets moest doen
	2	ik weet nog niet wat ik moet doen
	3	ik ga pas wat doen als ik weet wanneer ik niet meer met de huidige betaalmiddelen geld kan ontvangen/overmaken
	4	ik heb alleen maar binnenlandse betalingen
	5	daar heb ik nog geen tijd voor gehad
	6	daar heb ik nu geen geld voor
	7	dat regelt mijn boekhouder/accountant/administratiekantoor

Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>
	Groepen randomiseren	0
	Open alternatief	Ja
	Alt. titel	anders, namelijk:
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	weet niet/wnz

Routing V05d

---

## V05d

Voorwaarde V05b = 1  
Vraagsoort Single response  
Tekst <%~fmv5d%>Wanneer begint u met het treffen van voorbereidingen?

Items	Code	Omschrijving	Open categorie
	1	In het eerste halfjaar van 2011	
	2	In het tweede halfjaar van 2011	
	3	In eerste halfjaar van 2012	
	4	In tweede halfjaar van 2012	
	5	In 201.. (range 2013-2019)	•
	6	Als mijn bank mij daartoe verplicht	
	7	Als de einddatum voor de nationale overschrijving bekend is	
	8	Als ik daar wettelijk toe verplicht ben	
	9	Ik weet het nog niet.	

Kenmerken	Kenmerk	Waarde
	Groepen randomiseren	0
	Open alternatief	Ja
	Alt. titel	anders, te weten:

Routing [expfm5d](#)

---

## expfm5d

Type	Expressie	
	<u>Expressie</u>	<u>Voorwaarde</u>
	ant5d := Clear ""	
	ant5d := V05d	V05d = 5
	fmv5d := ""	
	fmv5d := "ENQ: Let op: het door jou ingevoerde antwoord heeft een range van 3 - 9!"	(V05d = 5) and (ant5d < 3)
	"	

Routing [skipfm5d](#)

---

## skipfm5d

Type	Skip	
	<u>Voorwaarde</u>	<u>Routing</u>
	(V05d = 5) and (ant5d < 3)	<a href="#">V05d</a>
	Routing anders	<a href="#">V06a</a>

---

## V06a

Vraagsoort Single response  
Tekst <%~fmv6a%>De volgende vraag heeft betrekking op het nieuwe incassosysteem dat in alle Europese landen hetzelfde is geworden. Naast de eerder genoemde voorbereidingen, krijgen eventuele incassanten te maken met wijzigingen in productvoorwaarden die ook gevolgen hebben voor de interne organisatie van uw debiteurenadministratie. Denkt u hierbij aan nieuwe tijdlijnen, informatieplicht aan debiteuren en de inhoud van incassobestanden.

Weet u al wanneer u van plan bent over te gaan op de nieuwe Europese incasso?

Items	Code	Omschrijving	Open categorie
	1	Ja, namelijk in het eerste halfjaar van 2011	

- 2 Ja, namelijk in het tweede halfjaar van 2011
- 3 Ja, namelijk in eerste halfjaar van 2012
- 4 Ja, namelijk in tweede halfjaar van 2012
- 5 Ja, namelijk in eerste halfjaar van 2013
- 6 Ja, namelijk in tweede halfjaar van 2013
- 7 Ja, namelijk in 201.. (range 2014-2019) •
- 8 Ja, wij zijn al over gegaan in 20.. (range 2008 -2011) •
- 9 Nee, weet ik niet
- 10 Nee, ga hier niet op over, want ik gebruik geen incasso's

Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>
	Groepen randomiseren	0
Routing	<a href="#">expfm6a</a>	

### expfm6a

Type	Expressie	
	<u>Expressie</u>	<u>Voorwaarde</u>
	ant6a := Clear ""	
	ant6a := V06a	V06a = 7
	ant6a2 := Clear ""	
	ant6a2 := V06a	V06a = 8
	fmv6a := ""	
	fmv6a := "ENQ: Let op: het door jou ingevoerde antwoord heeft een range van 4 - 9!"	(V06a = 7) and (ant6a < 4)
	"	
	fmv6a := "ENQ: Let op: het door jou ingevoerde antwoord heeft een range van 8 - 11!"	(V06a = 8) and ((ant6a2 < 8) or (ant6a2 > 11))
	"	
Routing	<a href="#">skipfm2</a>	

### skipfm2

Type	Skip
	<u>Voorwaarde</u>
	(V06a = 7) and (ant6a < 4)
	(V06a = 8) and ((ant6a2 < 8) or (ant6a2 > 11))
	Routing anders
	<u>Routing</u>
	<a href="#">V06a</a>
	<a href="#">V06a</a>
	<a href="#">V06b</a>

### V06b

Voorwaarde	V06a <> 10
Vraagsoort	Single response
Tekst	<b>Hoe ver bent u al met de overgang op de Europese incasso?</b>

Items	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>
	1	ik heb er nog niets aan gedaan
	2	ik ben bezig met uit te zoeken wat ik hiervoor moet gaan regelen
	3	ik ben al concreet bezig met de voorbereiding op de overgang
	4	ik kan betalingen accepteren/verrichten met de Europese incasso

Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>
	Groepen randomiseren	0
	Geen/weet niet	Ja

Routing W.n. titel weet niet/wnz  
V06c

---

### V06c

Voorwaarde V06b = 1

Vraagsoort Multiple response

Tekst **Waarom heeft u nog niets gedaan?**

**ENQ: Spontaan laten antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk'**

Items	Code	Omschrijving
	1	ik wist niet dat ik iets moest doen
	2	ik weet nog niet wat ik moet doen
	3	ik ga pas wat doen als ik weet wanneer ik niet meer met de huidige betaalmiddelen geld kan ontvangen/overmaken
	4	ik heb alleen maar binnenlandse betalingen
	5	daar heb ik nog geen tijd voor gehad
	6	daar heb ik nu geen geld voor
	7	dat regelt mijn boekhouder/accountant/administratiekantoor

Kenmerken	Kenmerk	Waarde
	Groepen randomiseren	0
	Open alternatief	Ja
	Alt. titel	anders, namelijk:
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	weet niet/wnz

Routing V06d

---

### V06d

Voorwaarde V06b = 1

Vraagsoort Single response

Tekst **<%~fmv6d%>Wanneer begint u met het treffen van voorbereidingen?**

Items	Code	Omschrijving	Open categorie
	1	In het eerste halfjaar van 2011	
	2	In het tweede halfjaar van 2011	
	3	In het eerste halfjaar van 2012	
	4	In het tweede halfjaar van 2012	
	5	In het eerste halfjaar van 2013	
	6	In het tweede halfjaar van 2013	
	7	In 201.. (range 2014-2019)	•
	8	Als mijn bank mij daartoe verplicht	
	9	Als de einddatum voor de nationale incasso bekend is	
	10	Als ik daar wettelijk toe verplicht ben	
	11	Ik weet het nog niet.	

Kenmerken	Kenmerk	Waarde
	Groepen randomiseren	0
	Open alternatief	Ja
	Alt. titel	anders, te weten:

Routing expfm6d

---

## expfm6d

Type	Expressie	
	<u>Expressie</u>	<u>Voorwaarde</u>
	ant6d := Clear ""	
	ant6d := V06d	V06d = 7
	fmv6d := ""	
	fmv6d := "ENQ: Let op: het door jou ingevoerde antwoord heeft een range van 4 - 9	(V06d = 7) and (ant6d < 4)
	"	
Routing	skipfm6d	

---

## skipfm6d

Type	Skip	
	<u>Voorwaarde</u>	<u>Routing</u>
	(V06d = 7) and (ant6d < 4)	V06d
	Routing anders	V07

---

## V07

Voorwaarde	V05b = 4
Vraagsoort	Multiple response
Tekst	<b>U heeft eerder in het interview aangegeven dat u betalingen kan verrichten met de Europese <u>overschrijving</u>. Kunt u van de volgende betalingen aangeven of u de Europese <u>overschrijving</u> hiervoor gebruikt.</b>

*(ENQ; Meerdere antwoorden mogelijk)*

Items	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>	<u>Exclusief</u>
	1	grensoverschrijdend betalingsverkeer	
	2	binnenlands betalingsverkeer	
	3	salarisbetalingen	
	4	GEEN van deze	•
Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>	
	Groepen randomiseren	0	
	Geen/weet niet	Ja	
	W.n. titel	weet niet/wnz	
Routing	V08		

---

## V08

Voorwaarde	V06b = 4
Vraagsoort	Multiple response
Tekst	<b>U heeft eerder in het interview aangegeven dat u betalingen kan accepteren met de Europese <u>incasso</u>. Kunt u van de volgende betalingen aangeven of u de Europese <u>incasso</u> hiervoor gebruikt.</b>

*(ENQ; Meerdere antwoorden mogelijk)*

Items	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>	<u>Exclusief</u>
	1	grensoverschrijdend betalingsverkeer	
	2	binnenlands betalingsverkeer	
	3	GEEN van deze	•
Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>	

	Groepen randomiseren	0
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	weet niet/wnz
Routing	V09	

---

### V09

Vraagsoort Single response  
 Tekst **U als ondernemer krijgt de komende jaren te maken met veranderingen door de invoering van Europese betaalmiddelen en de eenwording van de Europese betaalmarkt**

**Kunt u op een schaal van 1 tot 7 aangeven in welke mate u denkt dat de komst van Europese betaalmiddelen en de eenwording van de Europese betaalmarkt voor u als ondernemer gunstig danwel ongunstig zal zijn. Hierbij staat het cijfer 1 voor heel ongunstig en 7 voor heel gunstig.**

Items	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>
	1	1. heel ongunstig
	2	2.
	3	3.
	4	4.
	5	5.
	6	6.
	7	7. heel gunstig

Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>
	Groepen randomiseren	0
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	weet niet/wnz

Routing V09b

---

### V09b

Voorwaarde V09 is not don't know  
 Vraagsoort Multiple response  
 Tekst **Waarom geeft u dit cijfer?**

**ENQ: Meerdere antwoorden mogelijk.**

Items	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>
	1	voordelen bij buitenlands betalingsverkeer
	2	eenvoudiger, makkelijker betalen (systemen)
	3	kostenbesparingen op (langere) termijn
	4	goede ervaringen met de euro dus dit zal ook wel goed zijn
	5	wij werken al met IBAN-codes
	6	bedrijf doet niets internationaal
	7	gaat veel werk en tijd kosten
	8	negatief over integratie Europa
	9	zie meer na- dan voordelen
	10	weet er nog te weinig vanaf/neutraal
	11	zal weinig veranderingen opleveren voor mijn bedrijf
	12	Ik vind de tijdlijn voor de invoering van de Europese overschrijving (eind 2012) te krap
	13	Ik vind de tijdlijn voor de invoering van de Europese incasso (eind 2013) te krap

Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>
-----------	----------------	---------------

Groepen randomiseren	0
Open alternatief	Ja
Alt. titel	anders, te weten:
Geen/weet niet	Ja
W.n. titel	weet niet/wnz

Routing [V10](#)

## V10

Vraagsoort Multiple response

Tekst **Welke risico's ziet u bij de invoering van de nieuwe Europese betaalmiddelen?**

**ENQ: Spontaan laten antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk.**

Items	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>	<u>Exclusief</u>
	1	Veel fouten bij overboekingen door klanten	
	2	Veel fouten bij overboekingen naar crediteuren	
	3	Veel vragen van klanten	
	4	Ik ben mogelijk niet op tijd klaar met de benodigde aanpassingen	
	5	Andere bedrijven zijn mogelijk niet op tijd klaar met het aanpassen van hun betalings- en administratiesystemen	
	6	Hoge investeringskosten (nieuwe software ed)	
	7	Nieuwe software die niet goed werkt (kinderziektes)	
	8	Veel tijd kwijt aan het aanpassen van debiteuren- en crediteurenbestanden	
	9	Onduidelijkheid geschillenbeslechting bij grensoverschrijdende betalingen	
	10	Zorgen over veiligheid Europese incasso	
	11	Onduidelijkheid in de markt door het naast elkaar bestaan van Nederlandse en Europese standaarden en betaalmiddelen.	
	12	Toenemende fraude	
	13	Onvoldoende standaardisatie tussen landen, waardoor er verschillen blijven bestaan tussen betaalmiddelen en tussen landen	
	14	Ik vind de tijdlijn voor de invoering van de Europese overschrijving (eind 2012) te krap	
	15	Ik vind de tijdlijn voor de invoering van de Europese incasso (eind 2013) te krap	
	16	Ik zie geen risico's	•

Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>
	Groepen randomiseren	0
	Open alternatief	Ja
	Alt. titel	Andere risico's, namelijk:
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	weet niet/wnz

Routing [V11a](#)

## V11a

Vraagsoort Single response

Tekst **Binnenkort zullen alle Nederlandse betaalmiddelen verdwijnen. U moet dan alle betalingen en ontvangsten gaan doen met de Europese middelen. De Europese Commissie stelt voor dat eind 2012 binnen Europa alleen nog maar met de Europese overschrijving kan worden betaald, dus ook voor betalingen binnen Nederland. Eind 2013 kan alleen nog maar gebruik worden gemaakt van Europese incasso's.**

**Denkt u dat uw onderneming eind 2012 klaar is om alleen nog maar Europese**

### overschrijvingen te ontvangen en te verrichten?

Items	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>
	1	Nee, dat is veel te snel
	2	Misschien, dat wordt wel krap
	3	Ja hoor, eind 2012 is geen probleem
Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>
	Groepen randomiseren	0
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	weet niet
Routing	V11b	

---

#### V11b

Voorwaarde V06a <> 10

Vraagsoort Single response

Tekst **Denkt u dat uw onderneming eind 2013 klaar is om alleen nog maar Europese incasso's te ontvangen en te verrichten?**

Items	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>
	1	Nee, dat is veel te snel
	2	Misschien, dat wordt wel krap
	3	Ja hoor, eind 2013 is geen probleem
Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>
	Groepen randomiseren	0
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	Weet niet
Routing	V12a	

---

#### V12a

Vraagsoort Single response

Tekst **Ontvangt uw onderneming geen, weinig of veel betalingen uit het buitenland?**

Items	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>
	1	geen
	2	weinig
	3	veel
Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>
	Groepen randomiseren	0
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	Weet ik niet
Routing	V12b	

---

#### V12b

Vraagsoort Single response

Tekst **Doet uw onderneming geen, weinig of veel betalingen naar het buitenland?**

Items	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>
	1	geen
	2	weinig
	3	veel

Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>
	Groepen randomiseren	0
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	weet niet
Routing	V13a	

### V13a

Vraagsoort Single response  
 Tekst **Voor het ontvangen en verrichten van betalingen per overschrijving en/of incasso maken ondernemingen doorgaans gebruik van bedrijfssoftware voor betalings- en administratieverwerking.**

**Maakt uw onderneming gebruik van bedrijfssoftware voor betalingsverwerking?**

Items	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>	<u>Open categorie</u>
	1	Nee, ik gebruik voor het verwerken van betalingen uitsluitend het internetbankierpakket van mijn bank	
	2	Nee, mijn accountant/administratiekantoor regelt mijn betalingen	
	3	Nee, anders, namelijk:	•
	4	Ja	

Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>
	Groepen randomiseren	0
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	Weet niet
Routing	V13b	

### V13b

Voorwaarde V13a = 4  
 Vraagsoort Single response  
 Tekst **Maakt uw onderneming gebruik van een standaard pakket of heeft uw bedrijf speciaal software voor laten ontwikkelen?**

Items	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>
	1	Wij gebruiken een standaard softwarepakket
	2	Wij hebben speciaal software voor betalingsverwerking laten ontwikkelen

Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>
	Groepen randomiseren	0
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	Weet niet

Routing V13c

### V13c

Voorwaarde (V13b = 1) or (V13b is don't know)  
 Vraagsoort Single response  
 Tekst **Van welk bedrijf is uw softwarepakket?**

Items	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>
	1	AFAS
	2	As6
	3	Asperion

- 4 Cash software
- 5 Centric
- 6 Davilex
- 7 Exact
- 8 Mamut
- 9 Microsoft
- 10 Microstar
- 11 Minox
- 12 Newway
- 13 SAP
- 14 Wyxx
- 15 ik gebruik open source/merkloos
- 16 van mijn bank

Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>
	Groepen randomiseren	0
	Tekst alternatief	Ja
	Alt. titel	Anders, namelijk:
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	Weet niet
Routing	<a href="#">V13d</a>	

### V13d

Voorwaarde	V13b = 2
Vraagsoort	Single response
Tekst	<b>Welk bedrijf heeft uw softwarepakket voor betalingsverwerking ontwikkeld?</b>

- |       |             |                                 |
|-------|-------------|---------------------------------|
| Items | <u>Code</u> | <u>Omschrijving</u>             |
|       | 1           | AFAS                            |
|       | 2           | As6                             |
|       | 3           | Asperion                        |
|       | 4           | Cash software                   |
|       | 5           | Centric                         |
|       | 6           | Davilex                         |
|       | 7           | Exact                           |
|       | 8           | Mamut                           |
|       | 9           | Microsoft                       |
|       | 10          | Microstar                       |
|       | 11          | Minox                           |
|       | 12          | Newway                          |
|       | 13          | SAP                             |
|       | 14          | Wyxx                            |
|       | 15          | ik gebruik open source/merkloos |
|       | 16          | van mijn bank                   |

Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>
	Groepen randomiseren	0
	Tekst alternatief	Ja
	Alt. titel	Anders, namelijk:
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	Weet niet
Routing	<a href="#">V14</a>	

---

**V14**

Vraagsoort Single response

Tekst **Heeft u nog vragen of opmerkingen naar aanleiding van deze enquête?**

Items	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>
	1	Nee

Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>
	Groepen randomiseren	0
	Open alternatief	Ja
	Alt. titel	Ja, namelijk:

Routing [opm](#)

---

**opm**

Vraagsoort Single response

Tekst **Dan waren dit al mijn vragen. Ik dank u hartelijk voor uw medewerking en wens u nog een prettige dag/avond!*****ENQ: Noteer hier eventuele opmerkingen. LET OP: na deze vraag kun je niet meer terug in de vragenlijst!!***

Items	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>
	1	Geen opmerkingen

Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>
	Groepen randomiseren	0
	Open alternatief	Ja
	Alt. titel	opmerkingen:

Routing [einde](#)