

# SEPA migratiemonitor

Meting najaar 2010

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

November 2010

Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer

## **INHOUDSOPGAVE**

1.	INLEIDING EN SAMENVATTING	3
2.	HOOFDRESULTATEN UIT HET ONDERZOEK	
2.1	SEPA bewustzijn bedrijfsleven en overheidsgebruikers	4
2.2	Informatiebehoefte	7
2.3	Vorbereidingen op komst Europese betaalmiddelen	8
2.4	Grensoverschrijdende betalingen	10
2.5	Houding gebruikers ten aanzien van SEPA en einddatum	12
2.6	Verwachte risico's van gebruikers van overgang naar Europese betaalmiddelen	13
3.	CONCLUSIES	14
	BIJLAGE I: Onderzoeksmethodologie	15
	BIJLAGE II: Voorbeeld vragenlijst MKB-ers	17
	BIJLAGE III: Voorbeeld vragenlijst gemeenten	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 de bijlage.

De resultaten van de eerste meting zijn gepubliceerd in de SEPA-migratiemonitor van mei 2010. Voorliggende monitor beschrijft de resultaten van de tweede meting in het najaar van datzelfde jaar. Belangrijk verschil is dat de meting nu is uitgebreid met de gemeenten en dat de IT-bedrijven niet zijn geënuquêteerd.

Het algemene beeld dat uit de tweede meting naar voren komt is dat overheden, gemeenten, middelgrote en grote bedrijven bekend zijn met de komst van SEPA en dat een groot gedeelte bezig is met de voorbereidingen om de nationale betaalmiddelen te kunnen vervangen door de Europese. Ongeveer een kwart van de ondernemingen in het midden- en kleinbedrijf (MKB) is bekend met de eenwording van de Europese betaalmarkt en circa 10% is concreet bezig met voorbereidingen om zelf Europese betaalmiddelen te gaan gebruiken. Vooral in het MKB, maar ook onder grote bedrijven en overheden is grote behoefte aan zowel concrete (wat moet ik wanneer doen om betalingen met de nieuwe Europese betaalmiddelen te kunnen verrichten en ontvangen?) als algemene informatie over SEPA. Zij verwachten die vooral te krijgen van hun huisbank. Voor huisbanken is dan ook een belangrijke rol weggelegd bij de voorlichting en voorbereiding van bedrijven en overheden op het gebruik van Europese betaalmiddelen. Een meerderheid van de bedrijven is voorstander van één datum waarop overgegaan wordt op Europese betaalmiddelen en niet voor aparte data voor de individuele betaalmiddelen. Over het algemeen staat het MKB neutraal tegenover SEPA. De grote ondernemingen die hebben deelgenomen aan het onderzoek en de overheidsbedrijven zijn iets positiever, de gemeenten iets negatiever dan het MKB.

## HOOFDRESULTATEN UIT HET ONDERZOEK

### 2.1 SEPA bewustzijn bedrijfsleven en overheidsgebruikers

Het bewustzijn 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.

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

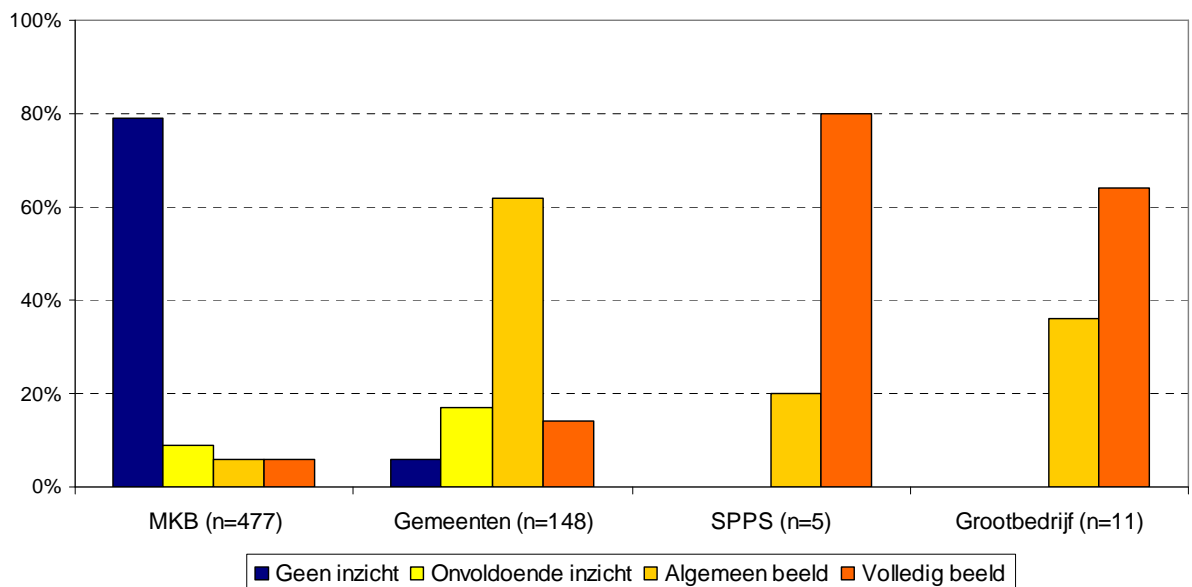
	Ja	Nee
<u>Type gebruiker</u>		
SPPS (n=5)	100%	0%
Grootbedrijf (n=11)	100%	0%
Gemeenten (n=148)	99%	1%
MKB (n=477)	24%	76%
<u>Gemeenten onderverdeeld in grootte</u>		
100.000 of meer inwoners	100%	0%
50.000 tot 100.000 inwoners	100%	0%
20.000 tot 50.000 inwoners	99%	1%
10.000 tot 20.000 inwoners	100%	0%
5.000 tot 10.000 inwoners	100%	0%
Minder dan 5.000 inwoners	100%	0%
<u>MKB onderverdeeld in grootteklassen</u>		
50 -249 werknemers	52%	48%
20 – 49 werknemers	23%	77%
5 – 19 werknemers	33%	67%
2 - 4 werknemers	20%	80%
ZZP	22%	78%
<u>MKB onderverdeeld naar sector</u>		
Informatie en communicatie	20%	80%
Groothandel	33%	67%
Vervoer en opslag	40%	60%
Horeca	23%	77%
Zorg (markt)	19%	81%
Detailhandel	19%	81%
Industrie	22%	78%
Cultuur	20%	80%
Bouwnijverheid	11%	89%
Zakelijke en financiële dienstverlening	30%	70%

Hieruit blijkt dat alle gemeenten op de hoogte zijn van de overgang naar een Europese betaalmarkt. Bijna 80% weet wat het inhoudt en 20% weet wel dat het komt, maar weet niet precies wat het inhoudt. Het grootste deel van de gemeenten geeft aan een algemeen beeld te hebben van de veranderingen die moeten plaatsvinden door de komst van Europese betaalmiddelen. Daarnaast heeft

14% al een volledig beeld. Het overige deel heeft onvoldoende tot geen inzicht in de veranderingen. Het relatief hoge SEPA-bewustzijn is mede het gevolg van de informatieverstrekking vanuit de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). De VNG heeft begin 2010, in samenwerking met de Bank Nederlandse Gemeenten, een ledenbrief gestuurd waarin is ingegaan op de komst van SEPA en wat het betekent voor de gemeenten.

Het SEPA-bewustzijn van het MKB was bij de vorige meting onder ruim 450 MKB'ers 19%. In de huidige meting komt naar voren dat 10% weet wat het inhoudt en 14% het wel weet, maar niet precies kan aangeven wat het inhoudt. Hoewel een stijging, blijkt ook bij deze nieuwe meting het bewustzijn bij het MKB laag, met uitzondering van de transportsector en groothandel. Het MKB heeft dan ook over het algemeen weinig of geen inzicht in de veranderingen. Het blijft beperkt tot enigszins op de hoogte zijn dat rekeningnummers aangepast dienen te worden. Slechts een klein deel van het MKB, namelijk 21%, verwacht dat de komst van Europese betaalmiddelen veranderingen voor het bedrijf zal inhouden. Van dat deel heeft men over het algemeen geen inzicht in die veranderingen.

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



Aangezien ASN-leden de respondenten regelmatig van informatie voorzien, is het niet verwonderlijk dat het grootbedrijf in deze steekproef bekend is met het fenomeen SEPA. Ook het inzicht in wat er in de eigen organisatie moet veranderen is groot. Toch geeft één derde aan nog geen *volledig* beeld te hebben. Als redenen worden opgegeven dat nog slechts een globale impactanalyse uitgevoerd is en dat er simpelweg nog teveel onduidelijkheden zijn, vooral rondom de incasso.

**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>				
SPPS (n=5)	0%	0%	20%	80%
Grootbedrijf (n=11)	0%	0%	36%	64%
Gemeenten (n=148)	6%	17%	62%	14%
MKB (n=477)	79%	9%	6%	6%
<u>Gemeenten onderverdeeld in grootte</u>				
100.000 of meer inwoners	0%	8%	33%	58%
50.000 tot 100.000 inwoners	0%	0%	53%	47%
20.000 tot 50.000 inwoners	7%	13%	69%	9%
10.000 tot 20.000 inwoners	7%	29%	64%	0%
5.000 tot 10.000 inwoners	9%	27%	55%	9%
Minder dan 5.000 inwoners	0%	0%	100%	0%
<u>MKB onderverdeeld naar grootteklassen</u>				
50-249 werknemers	62%	13%	9%	16%
20-49 werknemers	79%	10%	9%	2%
5-19 werknemers	76%	13%	9%	3%
2-4 werknemers	81%	10%	5%	4%
ZZP	80%	7%	4%	8%
<u>MKB onderverdeeld naar sector</u>				
Informatie en communicatie	66%	14%	20%	0%
Groothandel	78%	17%	2%	4%
Vervoer en opslag	81%	6%	6%	6%
Horeca	90%	6%	0%	5%
Zorg (markt)	70%	25%	1%	4%
Detailhandel	77%	19%	4%	0%
Industrie	87%	5%	3%	5%
Cultuur	74%	11%	5%	10%
Bouwnijverheid	88%	1%	11%	0%
Zakelijke en financiële dienstverlening	78%	2%	4%	16%

## 2.2 Informatiebehoefte

Het beeld van de veranderingen die SEPA gaat bewerkstelligen, is voor de meeste MKB'ers nog niet helder en de gemeenten hebben voornamelijk een algemeen beeld. Het verschil tussen MKB'ers en de gemeenten komt in navolging hiervan ook naar voren in de informatiebehoefte. De gemeenten willen preciezer weten wat er moet gebeuren, zoals wanneer moet met Europese betaalmiddelen worden betaald, hoe moeten de administratiesystemen worden aangepast en wat gaat het kosten. MKB'ers daarentegen kunnen niet precies aangeven waar ze nog informatie over willen. Hier heerst vooral nog de algemene vraag 'Hoe gaat SEPA worden en wat wordt er van ons verwacht?'. Leden van het SPPS zijn, evenals het grootbedrijf, meer benieuwd naar hoe de voorlichting richting de Nederlandse bevolking en bedrijfsleven gaat plaatsvinden en hoe de status van de SEPA-overgang in andere landen is. Het grootbedrijf geeft daarnaast aan behoefte te hebben aan gedetailleerde productinformatie en aan informatie over de einddata van de nationale producten.

Net als in de eerste meting hebben de ondervraagde groepen een unanieme voorkeur voor de instantie die voor deze informatie zou moeten zorgen: de eigen bank. Daarnaast worden genoemd: de ICT-/ERP-leverancier, de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), de Nederlandsche Bank (DNB), de overheid, de brancheorganisatie en de interne of externe account. Voor de top 5 van genoemde instanties per doelgroep, zie tabel 3.

**Tabel 3: Top 5 genoemde instanties voor informatie**

<b>MKB</b>	<b>SPPS</b>	<b>Grootbedrijf</b>	<b>Gemeenten</b>
Huisbank	NVB	Huisbank	Huisbank
Externe boekhouder / accountant / administratiekantoor	Huisbank	Overheid	ICT-/ERP-leverancier
DNB	Interne administratie of afdeling accountancy	Brancheorganisatie	Provincie of ministerie
Overheid	ICT-/ERP-leverancier	Onafhankelijke organisatie	DNB
ICT-/ERP-leverancier	DNB	DNB	Vakbladen

### 2.3 Voorbereidingen op komst Europese betaalmiddelen

Zoals in het voorjaar al duidelijk werd, zijn er grote verschillen tussen de voortgang en voorbereiding op de komst van de Europese overschrijving (SEPA Credit Transfer, SCT) en de Europese Incasso (SEPA Direct Debit, SDD).

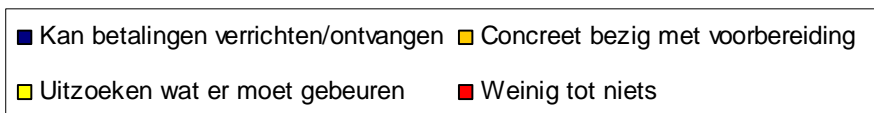
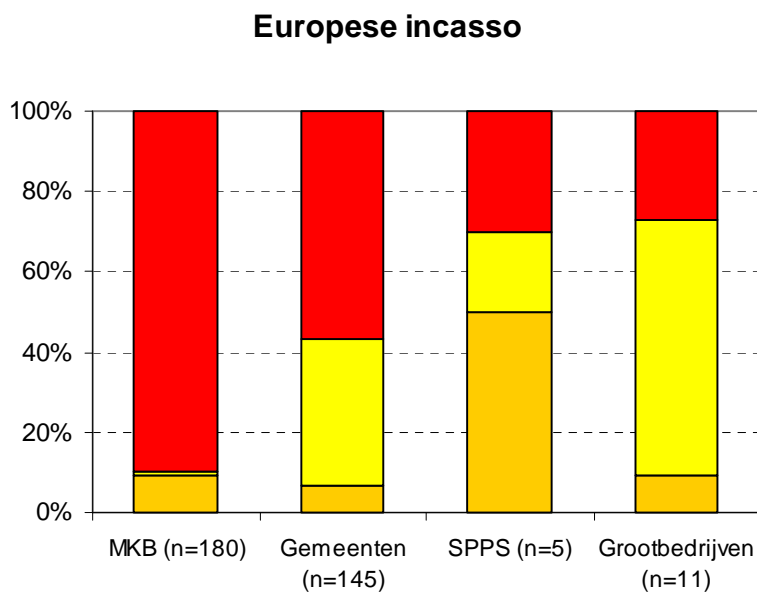
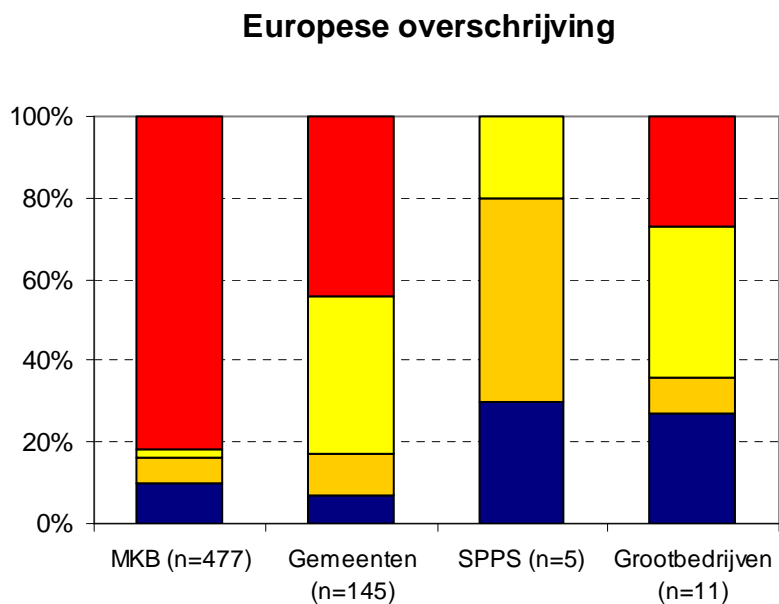
Ruim 80% van het MKB heeft nog geen voorbereidingen getroffen. De enige bedrijven die wel voorbereiding treffen, of aangeven al overschrijvingen te kunnen uitvoeren en ontvangen (10%) zijn te vinden in de sectoren waar voordeel te behalen valt met Europees betalen: de bouwsector, de groothandel, en de zakelijke en financiële dienstverleners. Degenen die nog geen enkele voorbereiding hebben getroffen geven in 77% van de gevallen aan dat zij niet wisten dat zij zelf iets moeten doen. Daarvan geeft 36% ook aan niet te weten wanneer zij voorbereidingen zullen gaan treffen. Een kwart wacht af totdat de bank het verplicht en bijna 20 procent wacht op de bekendmaking van een einddatum. Een enkeling geeft aan in 2011 over te willen gaan, echter 90% heeft nog geen tijdsplanning gemaakt.

Uit de resultaten van de gemeenten blijkt dat bijna 40% bezig is met uitzoeken wat er dient te gebeuren en dat 10% begonnen is met de voorbereidingen. Van de 44% die nog geen voorbereidingen heeft getroffen, weet ruim 40% nog niet wat er moet gebeuren. Het deel van de gemeenten dat al is overgegaan is 7%, van het overige deel geeft bijna 45% aan in de aankomende twee jaar over te gaan.

De ondervraagde SPPS-leden zijn over het algemeen zeer concreet bezig met de voorbereidingen, en een enkeling kan al betalingen accepteren en verrichten. De ministeries bevinden zich in verschillende fases, maar bereiden zich wel al allemaal voor. Het jaar waarin zij verwachten volledig over te gaan op de Europese overschrijving is bij de meeste leden 2012. En vooralsnog is de planning de Europese incasso gelijk te trekken en ook in datzelfde jaar over te gaan.

Driekwart van de grotere bedrijven in de steekproef is in meer of mindere mate actief, hetzij met onderzoek of voorbereiding (50%), hetzij al SEPA-actief omdat al met de Europese overschrijving wordt betaald en ontvangen (25%). Een kwart kan al een geplande datum van overgang noemen (variërend tussen 2010 en 2014).

**Grafiek 2: Voorbereidingsfase bedrijven en overheden op overgang Europese betaalmiddelen<sup>1</sup>**



Hetzelfde beeld kan ongeveer geschetst worden bij de Europese incasso, hoewel met het verschil dat het nog nauwelijks mogelijk is om Europese incasso's uit te voeren.

<sup>1</sup> De overheid, als lid van het SPPS, bevindt zich in verschillende voorbereidingsfasen. Er is getracht dit in de grafieken weer te geven.

Een groot deel (62%) van het MKB geeft aan helemaal geen gebruik te maken van incasso. Het andere deel geeft aan nog geen plan te hebben wanneer ze overgaan op de Europese incasso..

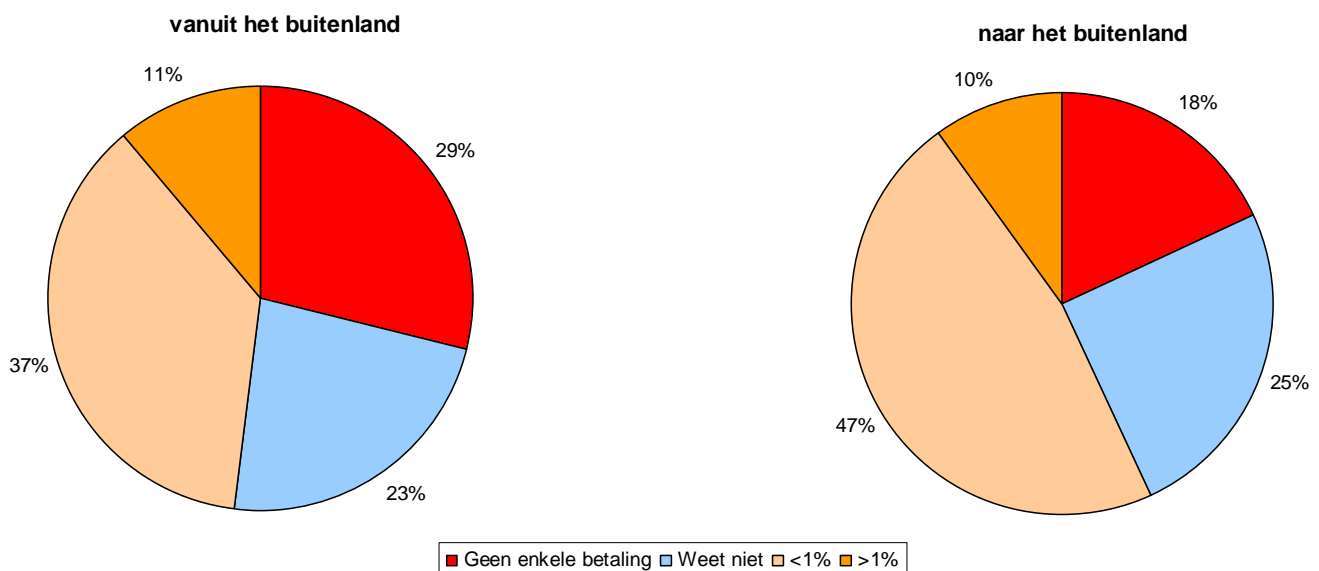
Bij de gemeenten staat de planning om over te gaan op de Europese incasso later op de agenda, maar geeft wel 30% aan over te willen gaan in 2012 en de helft in de periode 2013-2015. Ook het grootbedrijf is minder ver met de overgang naar de Europese incasso: 27% heeft nog niets gedaan, 64% geeft aan nog bezig te zijn met uitzoeken en 9% is bezig met de voorbereidingen.

## 2.4 Grensoverschrijdende betalingen

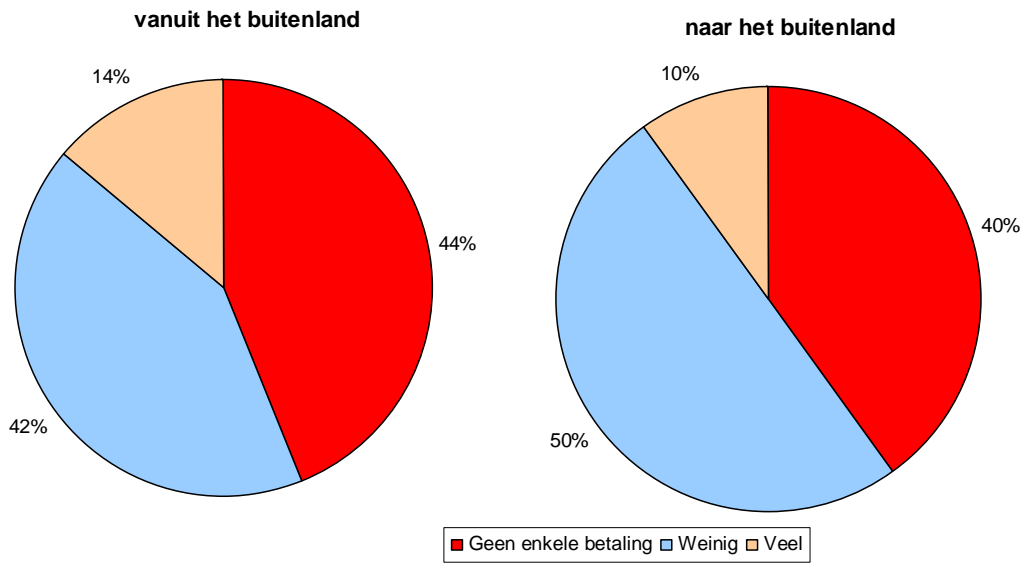
Ofschoon alle banken betalingen met Europese overschrijvingen kunnen ontvangen en een groot aantal banken ook de mogelijkheid biedt om hiermee naar rekeninghouders in binnen- en buitenland te betalen, geeft maar 27 % van het grootbedrijf aan Europese betalingen te kunnen verrichten. Van de drie grootbedrijven die aangeven de Europese overschrijving al actief te kunnen gebruiken, gebruikt één bedrijf deze voor grensoverschrijdend en binnenlands verkeer, één uitsluitend voor grensoverschrijdend betalingsverkeer en één nog helemaal niet.

De antwoorden op de vraag naar het aandeel van grensoverschrijdende betalingen in het totale betalingsverkeer van de organisaties bevestigen de verwachte gerichtheid op het binnenlands betalingsverkeer. Circa 53% van de gemeenten, 64% van het grootbedrijf en 86% van het MKB heeft geen inkomsten uit het buitenland of geeft aan dit niet te weten. Voor betalingen naar het buitenland ligt dit niet veel anders. Circa 43% van de gemeenten, 45% van het grootbedrijf en 90% van het MKB geeft aan niet naar het buitenland te betalen of dit niet te weten. Hoogste score noteert het grootbedrijf, waar 18% aangeeft dat het aandeel van het inkomende en uitgaand grensoverschrijdende betalingsverkeer groter is dan 1%

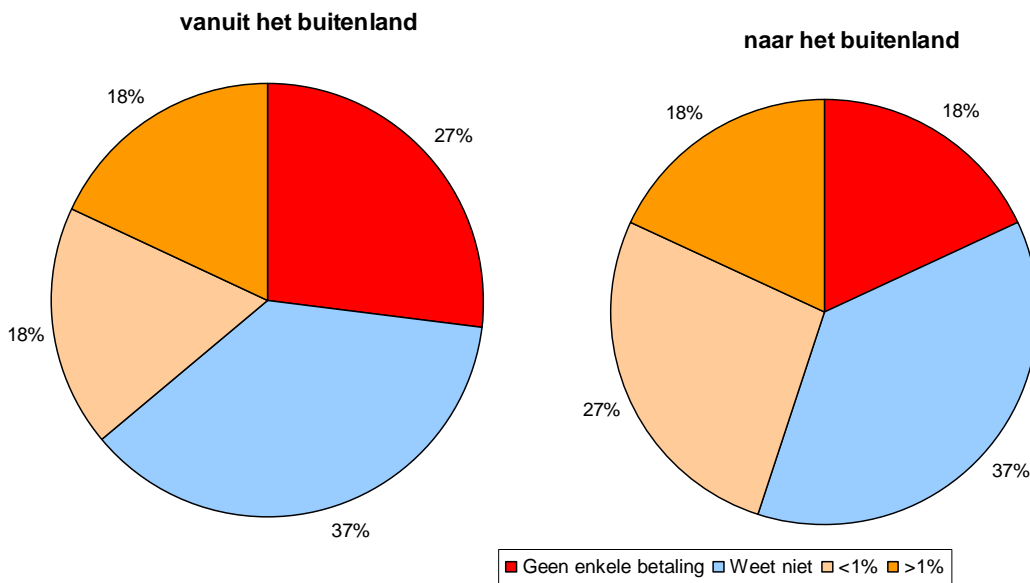
**Grafiek 3: Aandeel grensoverschrijdende betalingen gemeenten**



**Grafiek 4: Aandeel grensoverschrijdende betalingen MKB**



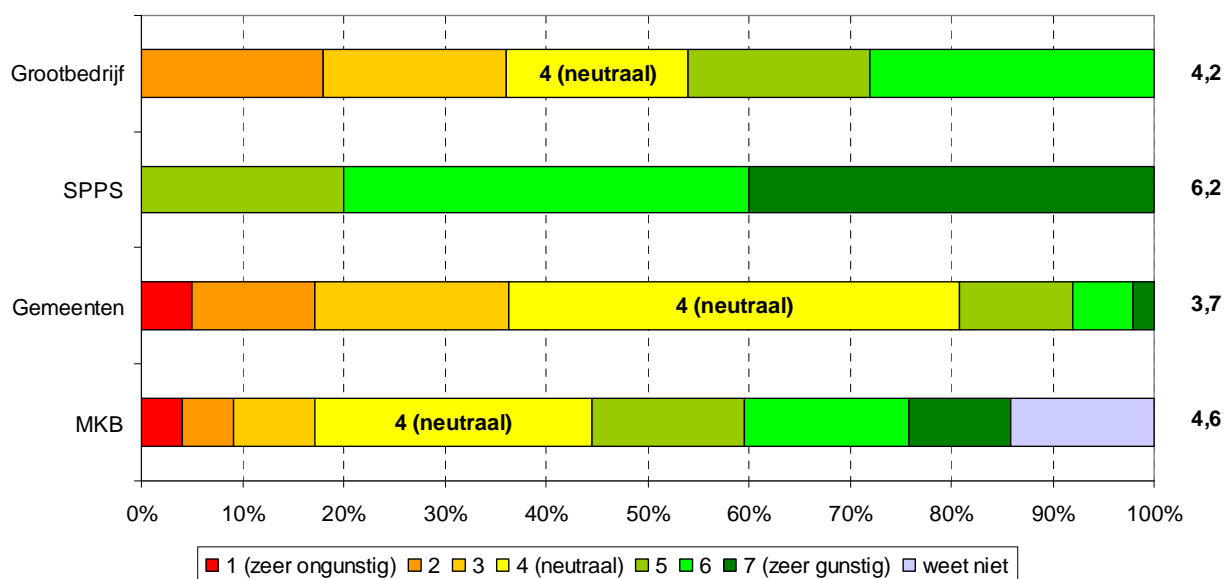
**Grafiek 5: Aandeel grensoverschrijdende betalingen grootbedrijf**



## 2.5 Houding ten aanzien van SEPA en einddata

Evenals bij de vorige meting staat het MKB vrij neutraal tegenover SEPA. Het meer internationaal georiënteerde grootbedrijf uit de voorjaarsmeting blijkt positiever tegenover SEPA te staan dan de meer op Nederland gerichte grootbedrijven uit de najaarsmeting. Ook de gemeenten hebben een relatief minder positieve houding, waarschijnlijk eveneens doordat zij vrij weinig met grensoverschrijdend betalingsverkeer te maken hebben.

**Grafiek 6: Verwachte gevolgen van SEPA voor uw organisatie**



### *Einddatum nationale producten*

De kans is groot dat er twee aparte einddata komen voor de nationale overschrijving en de nationale incasso. Gevraagd naar de voorkeur, geeft bijna de helft van de gemeenten, en meer dan de helft van het MKB aan dat zij voor één einddatum zijn. Zeker 27% van de gemeenten heeft echter geen voorkeur en 19% heeft geen mening. Het MKB is iets meer uitgesproken, daar heeft namelijk maar 7% geen voorkeur en 23% geen mening. Bijna driekwart van het grootbedrijf en 60% van het SPPS wil één einddatum. Een kwart van het grootbedrijf ziet liever aparte einddata, 40% van de gemeenten heeft hier geen mening over.

Eind 2010 wordt meer duidelijkheid verwacht over de Europese besluitvorming over de einddata. Hoewel het nu lijkt dat er twee data komen, kan Nederland zelf besluiten daar vanaf te wijken, door de einddatum van de nationale incasso gelijk te stellen met de eerdere einddatum van de nationale overschrijving. De meningen over deze mogelijkheid zijn echter verdeeld. Het MKB geeft

met 44% aan voorstander te zijn van dit plan, net als 4 van de 5 SPPS-leden en 33% van de gemeenten<sup>2</sup>. Een kleiner deel is tegenstander en het overige, grote gedeelte heeft geen voorkeur. Het is dus geen uitgemaakte zaak dat bedrijven en overheden in Nederland een eigen datum zullen stellen voor een volledige overgang naar Europese betaalmiddelen.

## **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 meer met klanten en burgers moet worden gecommuniceerd.

Gemeenten zijn zeer duidelijk in het aangeven van de risico's, het MKB heeft daar iets meer moeite mee. Het verschil is waarschijnlijk te vinden in het kennisniveau. De gemeenten zijn beter op de hoogte van de veranderingen dan het MKB. In de vorige meting gaf het MKB aan de grootste risico's te zien in fouten bij overboekingen, door zowel klanten als naar crediteuren. Men gaf ook aan meer fraude te verwachten. De groep MKB'ers uit deze meting ziet ook een risico in fouten in de nieuwe software, waardoor het mogelijk nog niet goed werkt. Deze zullen naar verloop van tijd wel opgelost worden, maar vooral tijdens de overgangperiode zou dit problemen kunnen leveren. Het grootbedrijf verwacht mede hierdoor dat de efficiency achteruit zal lopen.

Gemeenten schatten software problemen ook in als een risico. Daarbij zijn ze ook huiverig voor de tijd die het aanpassen van debiteuren- en crediteurenbestanden gaat kosten. Een ander risico zien de gemeenten in vragen van burgers en bedrijven die zij op zich af krijgen. Als burgers via hun gemeente voor de eerste keer met het Europese betalen te maken krijgen, moet deze mogelijk algemene vragen over SEPA beantwoorden. De leden van het SPPS en het grootbedrijf delen dezelfde twijfels, door één van de grootbedrijven omschreven als 'het missen van de marketing voor de burger'.

De SPPS-leden en het grootbedrijf zien ook onvoldoende standaardisatie als een risico. Hierbij gaat het om standaardisatie tussen landen, waardoor er toch verschillen kunnen blijven bestaan in het Europese betalingsverkeer.

---

<sup>2</sup> Het grootbedrijf is deze vraag niet gesteld

### 3. CONCLUSIES

Het beeld dat in de tweede SEPA-Migratiemonitor naar voren komt is ongeveer hetzelfde als in de eerste meting. Grote bedrijven en overheidsbedrijven zijn goed op de hoogte van SEPA en al druk bezig met voorbereidingen. Het gebruik van Europese overschrijvingen in het binnenlandse betalingsverkeer is echter nog zeer beperkt. Ook de gemeenten die voor het eerst werden geënquêteerd, blijken al een redelijk beeld te hebben van SEPA en de gevolgen voor de eigen organisatie. Bij het MKB is de bekendheid over SEPA, hoewel groter dan in de eerste meting, nog relatief laag. Kleinere bedrijven en gemeenten blijken over het algemeen relatief minder inzicht te hebben in de gevolgen van SEPA. Relatief weinig gemeenten en MKB-ers zijn echter al concreet bezig met de voorbereidingen op de overgang naar de Europese betaalmiddelen.

Goede voorlichting en begeleiding blijft van belang om de overgang op gang te brengen en in goede banen te leiden. Het MKB ziet hier een belangrijke rol voor de huisbank weggelegd. Algemene informatie over SEPA kan ook van een centraal kanaal komen, zoals van de overheid. Gemeenten, de overheid en ook het grootbedrijf zien de voorlichting aan hun klanten als een obstakel in de overgang. Graag zouden zij zien dat consumenten via een algemeen kanaal over de komst van SEPA geïnformeerd worden. Uit de steekproef blijkt ook dat veel bedrijven pas echt met voorbereidingen willen starten als een einddatum in zicht is voor de nationale girale betaalmiddelen. De meeste deelnemers aan de monitor zijn in dit kader voor één einddatum voor overschrijvingen en incasso's.

Op basis van de in deze monitor geconstateerde status van inzicht in en voorbereidingen op SEPA is het onwaarschijnlijk dat Nederlandse bedrijven eind 2012 volledig over zijn op Europese overschrijvingen. Dat is naar verwachting de datum die de Europese wetgevers gaan opleggen voor de uitfasering van de nationale overschrijvingen, voor de nationale incasso's wordt eind 2013 verwacht. Met deze wetenschap lijkt het van het grootste belang om in ieder geval zo snel als mogelijk de algemene SEPA-communicatie vorm te gaan geven.

De volgende meting van de SEPA migratiemonitor vindt komend voorjaar plaats. Streven is het aantal deelnemende grote bedrijven verder uit te breiden, wat de representativiteit ten goede komt. Ook zullen dan de software-leveranciers weer worden geënquêteerd.

## **Bijlage I: Onderzoeksmethodologie**

### **1. Vragenlijsten**

Het MOB-secretariaat heeft samen met de leden van de ASN vragenlijsten opgesteld voor vier typen zakelijke afnemers van betaaldiensten: de overheid, het grootbedrijf, het MKB en gemeenten. De laatste categorie is nieuwe. In de voorjaarsmeting zaten wel zes gemeenten, maar die waren toen onderdeel van de overheid (via het SEPA Platform voor de Publieke Sector).

De vragenlijsten voor het MKB, 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 gemiddeld dertien 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 de voorkeuren voor één einddatum of aparte einddata voor de nationale overschrijving en incasso.

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

#### *Overheid*

DNB heeft samen met het Ministerie van Financiën de leden van het SEPA Platform voor de Publieke Sector (SPPS) benaderd voor deelname. Dat ministerie 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 17 SPPS-leden hebben er vijf deelgenomen aan het najaarsonderzoek tegenover 10 in het voorjaar. Een zestal SPPS-leden is een gemeente en heeft daarom bij deze meting de enquête voor gemeenten ingevuld. De resultaten zijn indicatief voor grote overheidsbedrijven in Nederland.

#### *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 33% gehoor gegeven door het invullen van de online enquête. Deze 148 gemeenten zijn een representatieve afspiegeling van alle gemeenten, naar grootte gemeten.

### *Grootbedrijf*

In het voorjaar is via het VNO-NCW een twintigtal grootbedrijven met meer dan 250 werknemers geselecteerd en benaderd voor deelname aan de SEPA migratiemonitor. De response was laag, uiteindelijk bestond de steekproef in het voorjaar slechts uit zeven bedrijven. Voor de tweede monitor is besloten niet nog eens in hetzelfde jaar dezelfde bedrijven te benaderen (voor een tweede enquête dan wel voor een tweede poging voor eerste deelname), maar om een totaal andere doelgroep te kiezen. Gekozen is voor bedrijven uit de achterban van de ASN-leden, te weten waterbedrijven, energiebedrijven en verzekeraars. In tegenstelling tot de populatie uit de eerste meting zijn deze bedrijven vooral op het binnenland gericht, met een groot incasserend betalingsverkeer. Via de ASN-contacten zijn dertien bedrijven aangeschreven, wat heeft geresulteerd in de hoge response van elf ingevulde enquêtes. De resultaten zijn indicatief voor het op binnenland gericht grootbedrijf in Nederland, maar niet representatief. Voor de derde meting in het voorjaar 2011 zal via VNO-NCW worden getracht de populatie van internationaal gerichte grootbedrijven uit te breiden.

### *Midden- en kleinbedrijf*

Evenals bij de eerste meting 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, 50-249 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 477 MKB'ers deelgenomen aan deze monitor.

### *Geen softwareleveranciers*

In deze najaarsmeting is besloten om de softwareleveranciers niet mee te nemen. De reden hiervan is tweeledig. Ten eerste omdat de ontwikkeltijd van dergelijke software gemiddeld langer is dan zes maanden, waardoor de inschatting is gedaan dat er weinig verschil zou zijn met de meting van het voorjaar. Mede daarom was de tweede reden om software ontwikkelaars niet te belasten met een enquête waarin zij weinig verschil in konden aangeven met een half jaar terug. Bij de volgende meting, voorjaar 2011, zullen de softwareleveranciers wel weer worden meegenomen.

---

## ST31147 Europese betaalmiddelen SEPA (2)

---

### INTRO

Tekst **Goededag, u spreekt met <interviewer> van Stratus uit Zoetermeer. Op dit moment zijn wij voor De Nederlandse Bank bezig met een onderzoek in verband met de nieuwe Europese betaalmarkten. Vanaf 2008 smelten de Europese betaalmarkten samen tot 1 Europese betaalmarkt (SEPA genoemd). De banken zullen nieuwe betaalmiddelen gaan aanbieden voor de incasso, de overschrijving en de acceptgiro. De nieuwe Europese betaalmiddelen zullen de huidige Nederlandse betaalmiddelen gaan vervangen. Deze nieuwe Europese betaalmiddelen zullen dus ook voor de Nederlandse betaalmarkt gebruikt gaan worden.**

---

### 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	Code	Omschrijving
	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	Kenmerk	Waarde
	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, moeten op termijn de nieuwe Europese betaalmiddelen de Nederlandse betaalmiddelen gaan 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 geïnformeerd willen worden in verband met de invoering van nieuwe betaalmiddelen in Nederland en Europa?**

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

Items	Code	Omschrijving	Exclusief
	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	

	administratiesys-tem?
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>
	Alt. titel	Anders, namelijk:
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	Weet niet/wnz

Routing [V04b](#)

#### 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>
	Alt. titel	Anders, namelijk:
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	Weet niet/wnz

Routing [V05a](#)

## V05a

Vraagsoort Single response

Tekst **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	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>	<u>Open categorie</u>
	1	ja, namelijk in 20	•
	2	ja, wij zijn al over gegaan in 20	•
	3	nee	
	4	ga hier niet op over, want ik gebruik geen overschrijvingen	

## V05b

Voorwaarde V05a <> 4

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 Kenmerk Waarde  
Alt. titel weet niet/wnz

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 Kenmerk Waarde  
Alt. titel anders, namelijk:  
Geen/weet niet Ja  
W.n. titel weet niet/wnz

Routing [V05d](#)

**V05d**

Voorwaarde V05b = 1

Vraagsoort Single response

Tekst **Wanneer begint u met het treffen van voorbereidingen?**

Items	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>	<u>Open categorie</u>
	1	In het jaar 20	•
	2	als mijn bank mij daartoe verplicht	
	3	als de einddatum voor de nationale overschrijving bekend is	

Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>
	Alt. titel	anders, te weten:
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	weet het (nog) niet

**V06a**

Vraagsoort Single response

**De volgende vraag heeft betrekking op het nieuwe incassosysteem dat in alle Europese landen hetzelfde zal worden. 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	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>	<u>Open categorie</u>
	1	Ja, namelijk in 20	•
	2	ja, wij zijn al over gegaan in 20	•
	3	nee	
	4	ga hier niet op over, want ik gebruik geen incasso's	

**V06b**

Voorwaarde V06a &lt;&gt; 4

Vraagsoort Single response

Tekst **Hoe ver bent u al met de overgang op de Europese incasso?**

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>
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	weet niet/wnz

Routing	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
	Alt. titel	anders, namelijk:
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	weet niet/wnz

Routing	
	V06d

**V06d**

Voorwaarde V06b = 1

Vraagsoort Single response

Tekst **Wanneer begint u met het treffen van voorbereidingen?**

Items	Code	Omschrijving	Open categorie
	1	In het jaar 20	•
	2	als mijn bank mij daartoe verplicht	
	3	als de einddatum voor de nationale incasso bekend is	

Kenmerken	Kenmerk	Waarde
	Alt. titel	anders, te weten:
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	weet het (nog) niet

**V07**

Voorwaarde V05b = 4

Vraagsoort Multiple response

Tekst **U heeft eerder in het interview aangegeven dat u betalingen kan accepteren of verrichten met de Europese overschrijving. Kunt u van de volgende betalingen aangeven of u de Europese overschrijving hiervoor gebruikt.**  
**(ENQ; Meerdere antwoorden mogelijk)**

Items	Code	Omschrijving	Exclusief
	1	grensoverschrijdend betalingsverkeer	
	2	binnenlands betalingsverkeer	
	3	salarisbetalingen	
	4	GEEN van deze	•

Kenmerken	Kenmerk	Waarde
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	weet niet/wnz

Routing	
	V08

## V08

Voorwaarde V06b = 4

Vraagsoort Multiple response

Tekst **U heeft eerder in het interview aangegeven dat u betalingen kan accepteren of verrichten met de Europese incasso. Kunt u van de volgende betalingen aangeven of u de Europese incasso hiervoor gebruikt.**

*(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>
	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 dan wel ongunstig zal zijn. Hierbij staat het cijfer 1 voor heel ongunstig en 7 voor heel gunstig.**

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

Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>
	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 zie geen risico's	•

Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>
	Alt. titel	Anders, namelijk:
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	weet niet/wnz

Routing [V11](#)

### V11

Vraagsoort Single response  
 Tekst **Op termijn zullen alle Nederlandse betaalmiddelen verdwijnen. U moet dan alle betalingen en ontvangsten gaan doen met de Europese middelen. Zou u ervoor kiezen apart per betaalmiddel of in één keer met alle betaalmiddelen het nieuwe Europese systeem volledig te gaan gebruiken?**  
**(ENQ: Het nieuwe Europese systeem zal dus in plaats van het huidige Nederlandse systeem gaan komen)**

Items	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>
	1	apart
	2	alles in één keer
	3	het maakt mij niet zoveel uit

Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	weet niet

Routing [V11b](#)

**V11b**

Vraagsoort Single response

Tekst **In geval de Europese Commissie met een voorstel komen voor aparte einddata voor de nationale overschrijving en incasso, hoe kijkt u dan aan tegen het eventueel vevroegen van een einddatum voor incasso, om zo in Nederland één einddatum te bewerkstelligen voor overschrijving en incasso?**

Items	<u>Code</u>	<u>Omschrijving</u>
	1	ben ik voor
	2	ben ik op tegen
Kenmerken	<u>Kenmerk</u>	<u>Waarde</u>
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	geen mening/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>
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	weet 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>
	Geen/weet niet	Ja
	W.n. titel	weet niet
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
Routing	einde	

---

## **Bijlage III – Gemeenten vragenlijst**

### **VRAGENLIJST EENWORDING VAN DE EUROPESE BETAALMARKT VOOR GEMEENTEN, NAJAAR 2010**

**Naam van uw gemeente:**

**Provincie:**

**Aantal inwoners:**

**Ingevuld door:**

Vanaf 2008 smelten de Europese betaalmarkten samen tot een Europese betaalmarkt (SEPA, Single Euro Payments Area). De banken zullen nieuwe Europese betaalmiddelen gaan aanbieden voor de incasso, de overschrijving, de acceptgiro en de pinpas die de huidige Nederlandse betaalmiddelen zullen vervangen. Hierover heeft u op 16 februari van dit jaar een brief ontvangen van VNG met nadere informatie (bijgevoegd de link naar de VNG leden-brief inzake SEPA <http://www.vng.nl/eCache/DEF/94/249.html>)

U als gemeente beslist in eerste instantie zelf wanneer u gebruik gaat maken van Europese betaalmiddelen, maar uiteindelijk zullen de Nederlandse betaalmiddelen voor overschrijving, incasso en acceptgiro vervangen worden door Europese betaalmiddelen.

U als gemeente moet zelf een aantal voorbereidingen treffen om betalingen met de Europese overschrijving, incasso en wellicht ook de Europese acceptgiro te kunnen verrichten en te kunnen accepteren van uw klanten. Zo zult u bijv. ook voor binnenlandse overboekingen gebruik moeten maken van internationale bankrekeningnummers in plaats van de huidige Nederlandse nummers. Hiervoor moet u aanpassingen maken in uw klantenadministratie en zal de wijze van aanlevering van betaalopdrachten aan uw bank gaan veranderen. Ook zult u voortaan op belastingaanslagen, heffingen en facturen uw eigen internationale bankrekeningnummer dienen te vermelden alsmede de BIC-code van uw bank. Daarnaast kunt u als incassant te maken krijgen met wijzigingen in productvoorwaarden (nieuwe tijdlijnen, informatieplicht debiteuren en inhoud van incassobestanden) die ook gevolgen hebben voor de interne organisatie van uw debiteurenadministratie.

Het Rijk is begonnen met de overgang op de nieuwe Europese betaalmiddelen via de oprichting van het SEPA Platform Publieke Sector (SPPS). Deelnemers aan dit platform zijn de departementen, de Belastingdienst, het Interprovinciaal Overleg, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, grote gemeenten en zelfstandige bestuursorganen (zbo's), zoals de Informatie Beheer Groep en uitkeringsinstanties UWV en SVB. Het platform heeft tot doel het uitwisselen van kennis over SEPA en de gevolgen voor het betalingsverkeer van de publieke sector en het bevorderen van SEPA-compliance. In de Afstemgroep SEPA Nederland (ASN) is afgesproken om de voorbereiding en migratie naar SEPA te monitoren bij bedrijven en overheidsinstellingen<sup>3</sup>. De uitkomsten van de enquête zullen op een geaggregeerd niveau gedeeld worden binnen de ASN. De enquête zal tweemaal per jaar worden uitgestuurd gedurende de periode van migratie naar de nieuwe Europese betaalmiddelen. Op dit moment is er nog geen einddatum van deze migratieperiode vastgesteld, maar de verwachting is dat de migratieperiode in ieder geval een aantal jaren zal duren. De informatie uit de enquête zal binnen de ASN gedeeld worden op een geaggregeerd niveau, er zullen dus geen verwijzingen naar individuele gemeentes gemaakt worden. De bespreking van de informatie heeft puur een signaalfunctie.

---

<sup>3</sup> De ASN is een werkgroep van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer. De ASN is opgericht om de overgang naar Europese standaarden in het betalingsverkeer, SEPA dus, in Nederland zo soepel mogelijk te laten verlopen, met behoudt van de huidige efficiëntie, veiligheid, betrouwbaarheid en toegankelijkheid. Alle relevante partijen van aanbieders en vragers in het betalingsverkeer zijn in de werkgroep vertegenwoordigd.

*Bewustwording*

1. Was u al bekend met de eenwording van de Europese betaalmarkt?
  - a. Daar heb ik nog nooit van gehoord.
  - b. Wel van gehoord, maar weet niet precies wat het inhoudt.
  - c. Ja, dat houdt in dat het Europese betalingsverkeer integreert.
  - d. Anders, nl.....
  
2. Weet u welke veranderingen de komst van Europese betaalmiddelen voor uw gemeente gaat brengen?
  - a. Neen, ik heb geen idee.
  - b. Ik heb onvoldoende inzicht.
  - c. Ik heb alleen een algemeen beeld, maar moet nog nader onderzoek doen.
  - d. Ja, ik heb een volledig beeld.
  - e. Anders, nl .....
  
3. Weet u wat u moet doen om deze veranderingen in uw gemeente in te voeren?
  - a. Ons internationale bankrekeningnummer (IBAN) en de code van onze bank (BIC) verplicht vermelden op facturen, postpapier ed.
  - b. Aanpassen van rekeningnummers in debiteurenbestand (IBAN).
  - c. Aanpassen van rekeningnummers in crediteurenbestand (IBAN).
  - d. Aanpassen van interne betalings- en administratiesysteem.
  - e. Invoeren aangepaste productvoorwaarden voor incasso's.
  - f. Vervangen bestaande machtigingen bij zakelijke klanten
  - g. Aanschaf nieuwe pinautomaten/EMV terminals
  - h. Aanpassen contracten met banken.
  - i. Aanpassen van bestanden met betaalopdrachten die naar de eigen bank worden verstuurd (XML bestand).
  - j. Upgrade uitvoeren van mijn administratieve systemen
  - k. Nee, ik heb nog geen idee.
  - l. Ja anders, namelijk.....  
.....
  
- 4.a Waarover zou u (nog) geïnformeerd willen worden?
  - a. Hoe gaat het allemaal worden en wat wordt er van ons verwacht?
  - b. Wanneer moeten we de Europese betaalmiddelen ook binnenlands gaan gebruiken?
  - c. Wanneer kunnen de huidige overschrijvingen, machtigingen en pinbetalingen niet meer gebruikt worden?
  - d. Welke nationale betaalmiddelen worden precies vervangen door Europese varianten?
  
  - e. Veranderen de binnenlandse betaaltarieven hierdoor?
  - f. Wat gaat dit kosten?
  - g. Welke aanpassingen moeten gedaan worden aan het huidige interne betalings- en administratiesysteem?
  - h. Hoe kunnen rekeningnummers van klanten (indien van toepassing) omgezet worden in IBAN en BIC nummers?
  - i. Wat voor aanpassingen moeten worden getroffen in de huidige klant-bank interface?
  - j. Zijn er standaard software pakketten op de markt die gebruikt kunnen worden voor ontvangsten en betalingen met Europese betaalmiddelen?
  - k. Waarover kan onze huisbankier wel en waarover kan onze huisbankier niet om advies worden gevraagd?
  - l. Waarom komen er Europese betaalmiddelen en verdwijnen de Nederlandse?
  - m. De migratiestatus in andere eurolanden .....

- n. De verschillen in productvoorwaarden tussen de nieuwe Europese en de Nederlandse betaalmiddelen .....
- o. Juridische verschillen in betaalvoorwaarden tussen eurolanden .....
- p. Komst van een communicatieplan over de invoering van nieuwe Europese betaalmiddelen richting Nederlandse bevolking en bedrijfsleven .....
- q. Nergens over.
- r. Anders, namelijk.....

4.b Door wie zou u hierover geïnformeerd willen worden?

- a. Mijn bank.
- b. Vakbladen.
- c. De interne administratie of afdeling accountancy.
- d. Provincie of één van de ministeries.
- f. De Nederlandsche Bank.
- g. De Nederlandse Vereniging van Banken.
- h. Mijn ICT/ERP-leverancier .
- i. Anders, nl.....

*Vorbereiding Europese overschrijving (Sepa Credit transfer)*

5.a Wanneer bent u van plan over te gaan op de nieuwe Europese overschrijving? In 20....

5.b Hoe ver bent u al met de overgang op de Europese overschrijving?

- a. ik heb er nog niets aan gedaan
- b. ik ben bezig met uit te zoeken wat ik hiervoor moet gaan regelen
- c. ik ben al concreet bezig met de voorbereiding op de overgang
- d. ik kan betalingen accepteren/verrichten met de Europese overschrijving

(Indien 5.b.= a. ik heb nog niets gedaan)

5.c Waarom heeft u nog niets gedaan?

- a. Ik wist niet dat ik iets moest doen.
- b. Ik weet nog niet wat ik moet doen.
- c. Ik ga pas wat doen als ik weet wanneer ik niet meer met de huidige betaalmiddelen geld kan ontvangen/overmaken.
- d. Ik heb alleen maar binnenlandse betalingen.
- e. Daar is tot nu toe geen tijd voor geweest.
- f. Daar is nu geen geld voor.
- g. Dat regelt de administratie of afdeling accountancy.
- h. Anders, namelijk.....

5.d Wanneer begint u met het treffen van voorbereidingen?

- a. In ....20....
- b. Als mijn bank mij daartoe verplicht.
- c. Als de einddatum bekend is voor de nationale overschrijving
- d. Ik weet het nog niet.
- e. Anders, nl.....

*Vorbereiding Europese incasso (Sepa direct debit)*

6.a Wanneer bent u van plan over te gaan op de nieuwe Europese incasso? In 20....

6.b Hoe ver bent u al met de overgang op de Europese incasso?

- a. ik heb er nog niets aan gedaan
- b. ik ben bezig met uit te zoeken wat ik hiervoor moet gaan regelen
- c. ik ben al concreet bezig met de voorbereiding op de overgang
- d. ik kan betalingen accepteren/verrichten met de Europese incasso

(Indien 6.b.= a. ik heb nog niets gedaan)

6.c Waarom heeft u nog niets gedaan?

- a. Ik wist niet dat ik iets moest doen.
- b. Ik weet nog niet wat ik moet doen.
- c. Ik ga pas wat doen als ik weet wanneer ik niet meer met de huidige betaalmiddelen geld kan ontvangen/overmaken.
- d. Ik heb alleen maar binnenlandse betalingen.
- e. Daar is tot nu toe geen tijd voor geweest.
- f. Daar is nu geen geld voor.
- g. Dat regelt de administratie of afdeling accountancy.
- h. Anders, namelijk.....

6.d Wanneer begint u met het treffen van voorbereidingen?

- a. In ....20....
- b. Als mijn bank mij daartoe verplicht.
- c. Als de einddatum bekend is voor de nationale incasso

- d. Ik weet het nog niet.
- e. Anders, nl

*Feitelijke migratie*

(Indien 5b=d ik kan betalingen accepteren/verrichten met de Europese overschrijving)

7. Gebruikt u de Europese overschrijving voor uw

- |  |    |     |
|--|----|-----|
|  | JA | NEE |
| a. grensoverschrijdend betalingsverkeer  |    |     |
| b. salarisbetalingen                     |    |     |
| c. overig binnenlandse betalingsverkeer? |    |     |

(Indien 6b=d ik kan al betalingen accepteren/verrichten met de Europese incasso)

8. Gebruikt u de Europese incasso voor uw

- |   |    |     |
|---|----|-----|
|   | JA | NEE |
| a. grensoverschrijdend betalingsverkeer |    |     |
| b. binnenlandse betalingsverkeer?       |    |     |

*Algemeen*

9 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 uw gemeente gunstig danwel ongunstig zal zijn?

9. Hoe schat u op dit moment de gevolgen van de (komst van de) nieuwe Europese betaalmiddelen voor uw gemeente in?

1      2      3      4      5      6      7

(waarbij 1 = heel negatief, 4 = neutraal en 7 = heel positief)

10a. Heeft u een voorkeur voor één einddatum of voor aparte einddata voor de verschillende betaalproducten?

- a. Ja, liefst één einddatum voor zowel overschrijvingen als incasso's.
- b. Ja, liefst aparte einddata voor overschrijvingen en incasso's
- c. Nee, geen voorkeur.
- d. Geen mening/weet niet .

10.b Hoe kijkt u aan tegen de einddatum van het gebruik van de Nederlandse betaalmiddelen?

- a. Bij voorkeur zelf bepalen wanneer op Europese betaalmiddelen wordt overgegaan.
- b. Bij voorkeur een gemeenschappelijke en reële einddatum voor de Nederlandse markt.
- c. Bij voorkeur een wettelijk bepaalde einddatum in heel Europa
- d. Geen mening/weet niet

10c In geval de Europese Commissie met een voorstel komen voor aparte einddata voor de nationale overschrijving en incasso, hoe kijkt u dan aan tegen het eventueel vervroegen van een einddatum voor incasso, om zo in Nederland één einddatum te bewerkstellingen voor overschrijving en incasso?

- a. Ben ik voor
- b. Ben ik op tegen
- c. Geen mening/weet niet

11. Welke risico's ziet u bij de invoering van de nieuwe Europese betaalmiddelen?

- a. Veel fouten bij overboekingen door burgers en bedrijven
- b. Veel fouten bij overboekingen naar crediteuren.
- c. Veel vragen van burgers en bedrijven
- d. Ik ben mogelijk niet op tijd klaar met de benodigde aanpassingen.
- e. Andere bedrijven of overheidsinstanties zijn mogelijk niet op tijd klaar met het aanpassen van hun betalings- en administratiesystemen.
- f. Hoge investeringskosten (nieuwe software ed).
- g. Nieuwe software die niet goed werkt (kinderziektes).
- h. Veel tijd kwijt aan het aanpassen van debiteuren- en crediteurenbestanden.
- i. Onduidelijkheid geschillenbeslechting bij grensoverschrijdende betalingen.
- j. Zorgen over veiligheid Europese incasso.
- k. Onduidelijkheid in de markt door het naast elkaar bestaan van Nederlandse en Europese standaarden en betaalmiddelen.
- l. Toenemende fraude
- m. Onvoldoende standaardisatie tussen landen, waardoor er verschillen blijven bestaan tussen betaalmiddelen en tussen landen
- n. Ik zie geen risico's.
- o. Ander risico namelijk.....

12. Kunt u een schatting geven van de kosten die uw gemeente moet maken om de nieuwe Europese betaalmiddelen in te voeren, gedurende de overgangperiode?

- € 0 - < € 50.000
- € 50.000 - € 100.000
- € 100.000 - € 500.000
- € 500.000 - € 1.000.000
- € 1.000.000 - € 2.000.000
- € 2.000.000 - € 5.000.000
- € 5.000.000 - € 10.000.000
- >€10.000.000

Kunt u een grove schatting geven van de omvang van uw **euro**betalingenverkeer op jaarbasis, gemeten in aantallen en uitgesplitst naar inkomend en uitgaand?

13.a Het aantal **binnenkomende euro**betalingen van mijn gemeente bedraagt op jaarbasis circa:

- 0 - < 1.000
- 1.000 - < 5.000
- 5.000 - < 10.000
- 10.000 - < 50.000
- 50.000 - < 100.000
- 100.000 - < 500.000
- 500.000 - <1.000.000
- 1.000.000 - <5.000.000
- 5.000.000 - 10.000.000
- > 10.000.000

Dat weet ik niet

13b.Kunt u een schatting geven hoeveel procent van het totale aantal binnenkomende betalingen bij uw gemeente uit het buitenland komt?

Geen enkele betaling

.... % (kan eventueel ook in categorieën van tien procent)

Weet ik niet

13.c Het aantal **uitgaande euro**betalingen van mijn gemeente bedraagt op jaarbasis circa:

- 0 - < 1.000
- 1.000 - < 5.000
- 5.000 - < 10.000
- 10.000 - < 50.000
- 50.000 - < 100.000
- 100.000 - < 500.000
- 500.000 - <1.000.000
- 1.000.000 - <5.000.000
- 5.000.000 - 10.000.000
- > 10.000.000

Dat weet ik niet

13d.Kunt u een schatting geven hoeveel procent van het totale aantal uitgaande betalingen bij uw gemeente naar het buitenland komt?

Geen enkele betaling

.... % (kan eventueel ook in categorieën van tien procent)

Weet ik niet

14. Heeft u nog opmerkingen of toevoegingen naar aanleiding van dit onderzoek over de nieuwe Europese betaalmiddelen die ook voor de Nederlandse betaalmarkt gebruikt zal gaan worden?

.....  
.....  
.....  
.....