

**Voorkeuren en gewoontes:
Hoe betalen nieuwe Nederlanders in winkels en op afstand?**

Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer
Secretariaat
Maart 2010

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1. Inleiding	4
2. Onderzoeksdoel en -opzet	4
2.1 Het doel van het onderzoek	4
2.2 De opzet van het onderzoek	5
3. Hoofdpunten uit het onderzoek	6
3.1 Inleiding.....	6
3.2 Het gebruik van betaalmiddelen	7
3.3 Het gebruik van en voorkeur voor betaalmiddelen in winkels	9
3.4 De perceptie over snelheid, gemak en veiligheid van contant geld en de pinpas.....	12
3.5 De ervaren voor- en nadelen van contant geld en de pinpas	13
3.6 Het betalen op afstand	15
3.7 De ervaren voor- en nadelen van internetbankieren	18
4. Afsluiting en vervolg	19
Literatuur.....	20

Samenvatting

Het betaalgedrag van consumenten is een belangrijke determinant van de kosten van het betalingsverkeer. DNB heeft daar het nodige onderzoek naar verricht, mede ten behoeve van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer. Door de daarbij gehanteerde onderzoeksmethoden zijn de allochtone bevolkingsgroepen in dit eerdere onderzoek ondervertegenwoordigd. In 2009 heeft DNB daarom een enquête uitgevoerd naar het betaalgedrag van 'nieuwe Nederlanders' waarbij zowel niet-westerse als westerse allochtonen zijn ondervraagd. Dit rapport presenteert enige voorlopige resultaten.

Gemeten naar het aantal betalingen wordt nog altijd het meest met contant geld betaald. Het aantal contante betalingen is bijna twee keer zo groot als het aantal pinbetalingen. Niet-westerse allochtonen betalen, in aantal en in waarde, het meest contant en autochtone respondenten het minst. In vergelijking tot autochtone en westerse ondervraagden, gebruiken niet-westerse allochtonen de pinpas wel meer om kleinere bedragen te betalen.

De pinpas wordt vooral gebruikt in de supermarkt, op tankstations en winkels met hoge transacties bedragen. Op de markt, in de horeca, in winkels met de lage transactiebedragen en bij dienstverleners wordt ruim 75% van de betalingen contant afgerekend. Ruim 40% van de nieuwe Nederlanders geeft dan ook aan niet overal te kunnen pinnen waar zij dat wel zouden willen (voor autochtonen is dat 31%). Nieuwe Nederlanders willen meer pinnen op de markt, in de horeca en bij de kleine speciaal zaak en niet-westerse allochtonen zouden ook meer willen pinnen bij etnische winkels.

Meer dan 65% van de nieuwe Nederlanders noemt als voordeel van contant geld dat ze er overal mee kunnen betalen. Wellicht is een reden waarom zij vaak contant afrekenen. Maar ook het houden van overzicht op de uitgaven is mogelijk een reden voor het gebruik van contant geld. Ruim 1 op 3 van de respondenten vindt dit voordeel van contant geld. Meer dan de helft van de respondenten gaf aan het ontbreken van overzicht op de uitgaven en gemakkelijk te veel geld uitgeven als een nadeel van de pinpas te ervaren.

Toch wordt de pinpas positief gewaardeerd. De pinpas wordt door meer respondenten als snel, gemakkelijk en veilig beschouwd dan contant geld. Dit geldt voor zowel autochtone als allochtone respondenten.

Zowel allochtone als autochtone respondenten zijn ook enthousiast over internetbankieren. Men vindt internetbankieren snel, gemakkelijk en veilig. Internetbankieren wordt echter niet door iedereen in gelijke mate gebruikt. Vooral oudere niet-westerse respondenten gebruiken het minder vaak maar ook onder autochtone 55 plussers is het gebruik minder groot. Westerse allochtonen zijn verreweg de meest fervente internetbankiers. Naast internetbankieren, gebruiken respondenten ook veel de automatische incasso, vooral voor het betalen van vaste lasten. Oudere niet-westerse allochtonen en oudere autochtonen gebruiken ook nog regelmatig papieren acceptgiro.

Deze eerste resultaten duiden op een verschil in betaalgedrag tussen westerse, niet-westerse en autochtone respondenten, maar er zijn op een aantal punten ook overeenkomsten. In vervolganalyses zal in detail worden bekeken welke sociaaldemografische factoren (o.a. leeftijd, opleiding, etniciteit en regio) in welke mate het betaalgedrag beïnvloeden.

1. Inleiding

Tot dusverre heeft onderzoek naar betaalgedrag zich vooral toegespitst op de autochtone consument¹ en zijn nieuwe Nederlandse zelden als onderzoeksdoelgroep opgenomen. Als gevolg hiervan is weinig bekend over het betaalgedrag van en de perceptie over betalen van deze groep Nederlandse consumenten. In 2009 heeft DNB daarom, als één van het eersten², onderzoek gedaan onder zowel westerse als niet-westerse allochtonen. Met dit onderzoek wordt beoogd een beter inzicht te krijgen in het gebruik van en in de perceptie over betaalmiddelen en in de eventuele barrières die nieuwe Nederlanders ervaren in het betalingsverkeer.

Dit rapport presenteert in hoofdlijnen de eerste resultaten van het onderzoek. Deze resultaten zijn niet gecontroleerd voor verschillen in sociaaldemografische opbouw en geven dus uitsluitend een algemene indruk van het betaalgedrag van nieuwe Nederlanders. De cijfers zijn indicatief. In vervolganalyses zullen de verschillen in de sociaaldemografische opbouw wel worden meegewogen.

Het rapport is als volgt gestructureerd: hoofdstuk 2 gaat kort in op het onderzoeksdoel en de onderzoeksopzet. In hoofdstuk 3 worden de resultaten besproken en hoofdstuk 4 sluit af met suggesties voor de vervolganalyses.

2. Onderzoeksdoel en -opzet

2.1 Het doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is enerzijds inzicht krijgen in het gebruik van, de voorkeur voor en de perceptie over betaalmiddelen van nieuwe Nederlanders en anderzijds analyseren in hoeverre etniciteit naast andere sociaaldemografische factoren (zoals leeftijd, opleiding en regio) van invloed is op het betaalgedrag van consumenten. Deze inzichten dienen vervolgens als input voor het formuleren van het beleid ten aanzien van een efficiënt, veilig en toegankelijk betalingsverkeer.

In het onderzoek staan drie vragen centraal, te weten:

1. Welke betaalmiddelen gebruiken nieuwe Nederlanders in welke mate om te betalen in winkels en op afstand?
2. Wat zijn de voorkeuren voor en de percepties over betaalmiddelen van nieuwe Nederlanders en welke voor- en nadelen (prikkel en barrières) ervaren zij in het betalingsverkeer?
3. Wat zijn de verschillen tussen etnische groepen ten aanzien van het gebruik, de voorkeur voor en de perceptie over betaalmiddelen en aan welke sociaaldemografische factoren zijn deze verschillen toe te schrijven? M.a.w. welke factoren zijn bepalend voor het betaalgedrag?

¹ Zie Jonker (2005); Jonker en Kettens (2007); Jonker en Kosse (2008); Jonker en Kosse (2009).

² Motivaction heeft in opdracht van Currence in 2006 onderzoek gedaan onder consumenten waarbij Nieuwe Nederlanders als afzonderlijke groep zijn meegenomen, zie Vreden, van, W., A.A.Moha, R. Schoemaker, en E. Wilcke (2006).

2.2 De opzet van het onderzoek

Voor het bepalen van de onderzoekspopulatie zijn de CBS³ definities voor autochtonen en allochtonen gebruikt. Deze definities luiden als volgt:

1. Een *allochtoon* (of *nieuwe Nederlander*) is een persoon van wie minstens één ouder in het buitenland is geboren, waarbij:
 - a. *westerse allochtonen* afkomstig zijn uit Europa (m.u.v. Turkije), Noord-Amerika en Oceanië, Indonesië en Japan en *niet-westerse allochtonen* afkomstig zijn uit Turkije en overige landen.
 - b. de *eerste generatie* in het buitenland is geboren en naar Nederland is geëmigreerd en de *2e generatie* in Nederland is geboren maar van wie één van de ouders in het buitenland is geboren.
2. Een *autochtoon* is een persoon van wie beide ouders in Nederland zijn geboren, ongeacht het land waar men zelf is geboren.

Als **onderzoekspopulatie** is gekozen voor nieuwe Nederlanders van 15 jaar en ouder, van westerse en niet-westerse afkomst⁴ uit de eerste en tweede generatie.

Aangezien Nederland bijna 200 etnische minderheden kent, is besloten om alleen de tien grootste etnische groepen in de steekproef op te nemen. Deze tien groepen vertegenwoordigen 77 % van alle Nieuwe Nederlanders en geven dus een redelijk getrouwe afspiegeling van de onderzoekspopulatie.

De in de steekproef opgenomen **westerse allochtonen** zijn Indonesiërs, Duitsers, *Oost-Europeanen* en een aantal *overige westerse allochtonen*.

De in de steekproef opgenomen **niet-westerse allochtonen** zijn Turken, Marokkanen en Surinamers, Antillianen en Arubanen⁵. Dit is de zogeheten TMSA groep. Andere niet-westerse allochtonen zijn niet in het onderzoek betrokken omdat zij, gezien de kleine aantallen, moeilijk te benaderen zijn. De niet-westerse respondenten zijn oververtegenwoordigd. Dit is gedaan om tussen de groepen Turken, Marokkanen en Surinamers & Antillianen te kunnen differentiëren en over elke afzonderlijke groep betrouwbare uitspraken te kunnen doen⁶.

Ook is een groot aantal autochtonen in het onderzoek betrokken. Zij vormen de referentiegroep. In de steekproef zijn zowel internetbezitters als niet-internet bezitters⁷ vertegenwoordigd. Alleen de westerse allochtonen zijn allemaal internetbezitters. Westerse allochtonen zijn uitsluitend via het internetpanel benaderd omdat het bijzonder moeilijk is om ze, dus ook niet-internet bezitters, via andere wegen te benaderen voor deelname aan onderzoek. De totale steekproef bestaat uit 2299 respondenten.

³ Definities begrippenlijst van CBS, <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/methoden/begrippen/>

⁴ In het vervolg van het rapport wordt met *westers* gerefereerd naar 'westerse allochtonen' en *niet-westers* gerefereerd naar 'niet-westerse allochtonen' zoals beschreven in de CBS definities. (Dus *niet* west versus niet-west Nederland.)

⁵ Surinamers, Antillianen en Arubanen zijn als één etnische groep opgenomen omdat de sociaaldemografische verschillen niet groot zijn.

⁶ Bij autochtonen en TMSA groep is de betrouwbaarheid 95% en foutenmarge 5%. Bij de groep Duitsers, Indonesiërs, Oost- en West Europeanen is betrouwbaarheid 95% en de foutenmarge 10%. Uitspraken zijn met iets meer onzekerheid omgeven.

⁷ In de steekproef zitten 60 autochtone niet-internet bezitters om ook niet-internetbezitters in de steekproef te hebben. Het aantal is afgestemd op het percentage niet-internet bezitters in de Nederlandse populatie, zie CBS (2008)

Tabel 2.1. De demografische opbouw van de Nederlandse populatie, de onderzoekspopulatie Nieuwe Nederlanders en de steekproef

Opbouw van nederlandse bevolking en steekproef	Nederlandse bevolking (ouder dan 15 jaar*)		Steekproef	
	aantal	% totale bevolking	aantal	% totale steekproef
Indonesië	368.447	3	115	5
Duitsland	346.510	3	112	5
Oost Europa	185.386	1	87	4
overige westers	360.851	3	87	4
totaal westers	1.261.194	9	401	17
Turkije	271.660	2	399	17
Marokko	227.809	2	423	18
Suriname, Antillen en Aruba	365.558	3	453	20
overige niet-westerse	426.318	3	0	0
totaal niet-westers	1.291.345	10	1.275	55
Nieuwe Nederlanders	2.552.539	19	1.676	73
Autochtone Nederlanders	10.917.136	81	623	27
Nederlandse bevolking	13.469.675	100	2.299	100

* Bron: CBS Statline (2008)

De respondenten zijn via het internetpanel van TNS/NIPO, via een aangekocht adressenbestand en via een quotamethodiek benadert. In het laatste geval is de vragenlijst deels met een computer maar ook deels via papieren vragenlijst afgenomen. In het internetpanel zijn vanzelfsprekend de vragenlijsten volledig elektronisch afgenomen. De vragenlijst bestond uit een groot aantal perceptievragen over betalen en betaalmiddelen, zowel in winkels als op afstand.

De respondent is tevens gevraagd om voor één dag zijn of haar betalingen te registreren in een dagboekje en aan te geven in welke winkel met welke betaalmiddel hoeveel is afgerekend. Het doel van deze registratie is het in kaart brengen van het werkelijke betaalgedrag. De registratie is gelijkmatig verspreid over de dagen van de week om een representatief beeld over de week te genereren. Elke respondent kreeg daarom een dag toegewezen waarop de betalingen moesten worden bijgehouden.

3. Hoofdpunten uit het onderzoek

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk presenteert in hoofdlijnen de eerste onderzoeksresultaten. Het hoofdstuk gaat in op het gebruik van, de voorkeur voor en de perceptie over betaalmiddelen.

De resultaten worden uitgesplitst naar vier groepen: 1. Autochtonen; 2. Westerse allochtonen; 3. Turken en Marokkanen; en 4. Surinamers en Antillianen.

Niet-westerse allochtonen zijn in twee groepen gepresenteerd omdat deze twee groepen qua sociaaldemografische opbouw verschillen maar ook omdat het aantal Turken en Marokkanen bijna twee

keer zo groot is als het aantal Surinamers en Antillianen waardoor de eerste groep te zwaar zou meewegen in cijfers die uitsluitend betrekking hebben op de groep als één geheel. Waar het gedrag niet sterk uiteenloopt, zal de term niet-westerse allochtonen worden gebruikt. Dit geldt eveneens voor de term nieuwe Nederlanders die zowel westerse als niet-westerse allochtonen omvat.

Bij de interpretatie moet men er rekening mee houden dat de resultaten zoals gezegd niet zijn gecorrigeerd voor verschillen in sociaaldemografische opbouw. De resultaten zijn herwogen naar *opleiding, leeftijd* en *regio*. Ze geven een representatief beeld van de etnische groep maar niet van de Nederlandse bevolking als geheel⁸. Als cijfers niet zijn gewogen is dit expliciet vermeld bij de getoonde tabel.

3.2 Het gebruik van betaalmiddelen

De respondenten gebruiken overwegend de pinpas of contant geld. De creditcard of de chipknip wordt door veel minder respondenten gebruikt. Vooral onder Turkse en Marokkaanse respondenten is het gebruik van de chipknip en de creditcard laag. Het creditcardgebruik is het hoogst onder westerse respondenten. Een mogelijke verklaring hiervoor is het relatief hogere inkomensniveau van westerse allochtonen (hogere inkomens hebben en gebruiken vaker de creditcard dan lagere inkomens).

Tabel 3.2.1 : Het gebruik van betaalmiddelen: "Welke betaalmiddelen gebruikt u weleens om te betalen in winkels?"

betaalmiddel in %	autochtoon	westers	Surinaams en Antilliaans	Turks en Marokkaans
aantal respondenten*	622	401	452	819
betaalmiddel	%	%	%	%
pinpas	97	98	92	89
contant	94	95	94	94
chipknip	38	48	39	29
creditcard	33	41	22	13
tankpas	10	12	7	5
sms betaling	2	3	2	1

NB: Er waren meerdere antwoorden mogelijk. Het percentage is genomen over het aantal respondenten.

Het aantal niet-westerse respondenten die *wel eens de pinpas gebruikt* is een paar procentpunten lager dan autochtone en westerse respondenten. Dit lijkt te komen doordat ouderen de pinpas minder gebruiken. Vooral onder de oudere Turken en Marokkanen (55 plussers) is het gebruik van de pinpas laag maar 75% geeft aan wel eens de pinpas te gebruiken.

Ook uit de registraties in de dagboekjes blijkt dat het aandeel contante betalingen zowel in waarde als in aantal bij de niet-westerse respondenten hoger is dan bij de westerse en autochtone respondenten. Turken en Marokkanen betalen het meest contant: het aandeel contante betalingen is in aantal 71% en in waarde 53%. Bij autochtonen is het aandeel contante betalingen het laagst, zowel in aantal als in waarde. Hoewel autochtonen toch nog altijd 2 op de 3 betalingen contant afrekenen.

⁸ De resultaten kunnen niet bij elkaar worden opgeteld om een representatief voor de Nederlandse bevolking te genereren. De steekproef is disproportioneel wat betekent dat groepen zijn oververtegenwoordigd (bijv. TMSA groep) en andere groepen zijn ondervertegenwoordigd (zoals de autochtonen). De gepresenteerde resultaten zijn niet zijn herwogen naar het aandeel van elke afzonderlijke groep in de Nederlandse populatie en kunnen dus nooit als zodanig worden geïnterpreteerd.

De autochtone ondervraagden pinnen het meest zowel in aantal en waarde terwijl Turken en Marokkanen het minst pinnen.

Tabel 3.2.2. : Het aandeel van de betaalmiddelen in de dagelijkse uitgaven

dagelijkse uitgaven betaalt	autochtonen			westerse allochtonen			surinamers en antillianen			turken en marokkanen		
	gem. waarde	% waarde	% aantal	gem. waarde	% waarde	% aantal	gem. waarde	% waarde	% aantal	gem. waarde	% waarde	% aantal
aantal respondenten*	496 van de 622			329 van de 401			373 van de 452			711 van de 819		
met contant geld	€ 11	31	63	€ 11	36	65	€ 11	46	67	€ 13	53	71
met de pinpas	€ 41	64	33	€ 36	56	31	€ 26	50	31	€ 31	46	27
met de chipknip	€ 12	1	2	€ 4	0	2	€ 2	0	2	€ 3	0	1
met de creditcard	€ 33	2	1	€ 47	2	1	€ 82	2	0	€ 30	0	0
anders	€ 35	2	1	€ 101	5	1	€ 23	1	1	€ 44	1	0

* Dit zijn alleen de respondenten die op de aangegeven dag een betaling hebben gedaan. Het registreren is gelijkmatig verdeeld over de dagen van de week.

Westerse en Surinaamse en Antilliaanse respondenten pinnen net iets minder dan autochtone respondenten. In waarde, is het aandeel van de pinpas zowel bij westerse als bij Surinaamse en Antilliaanse respondenten groter dan het aandeel van contant geld.

Uit de gemiddelde waarden blijkt dat autochtone respondenten vooral hogere bedragen met de pinpas afrekenen terwijl vooral Surinaamse en Antilliaanse respondenten kleinere bedragen pinnen. Hun gemiddelde pinbedrag is €26 versus €41 van autochtonen. Het gemiddelde pinbedrag van de westerse allochtonen en Turken en Marokkanen is respectievelijk €36 en €31.

Als men kijkt naar het gebruik van contant geld en de pinpas verdeeld naar leeftijd dan pinnen jongere niet-westerse respondenten meer dan hun westerse en autochtone leeftijdgenoten. Hoewel jongeren nog overwegend contant betalen, evenals de 55 plussers. Turkse en Marokkaanse ouderen betalen meer contant maar dit scheelt slechts 5 procentpunten met autochtone ouderen. Respondenten in de leeftijdscategorie 25 tot 55 jaar gebruiken het meest de pinpas, met uitzondering van Turkse en Marokkaanse respondenten. Zij betalen overwegend contant.

Tabel 3.2.3: Het aandeel contant geld en de pinpas in totaal aantal betalingen, verdeeld naar leeftijd (niet herwogen)

leeftijd	autochtonen		westerse allochtonen		surinamers en antillianen		turken en marokkanen	
	% contant	% pin	% contant	% pin	% contant	% pin	% contant	% pin
15 - 24 jaar	72	24	75	25	66	30	63	34
25 - 34 jaar	55	41	50	44	61	35	70	28
35 - 54 jaar	57	37	62	33	65	33	76	22
55 plus	72	25	70	28	70	29	77	21

Als men het aantal contante betalingen en pinbetalingen uitsplitst naar opleidingsniveau dan betalen laagopgeleiden in alle vier de etnische groepen meer contant dan hoogopgeleiden. In alle groepen is duidelijk waar te nemen dat naarmate het opleidingsniveau stijgt, het aandeel contante betalingen afneemt en het aandeel pinbetalingen toeneemt. Dit effect is het sterkst bij niet-westerse respondenten. Bij deze twee groepen stijgt het aantal pinbetalingen met meer dan 9 procentpunten als het opleidingsniveau verandert van 'geen of lagere school' naar 'lager onderwijs'.

Tabel 3.2.4: Het aandeel contant geld en de pinpas in totaal aantal betalingen, verdeeld naar opleiding (niet herwogen)

opleiding	autochtonen		westerse allochtonen		surinamers en antillianen		turken en marokkanen	
	% contant	% pin	% contant	% pin	% contant	% pin	% contant	% pin
geen en of lager school	76	22	73	24	68	17	81	18
lager onderwijs (LBO / MAVO)	66	30	68	30	74	26	68	31
middelbaar onderwijs (MBO, HAVO, VWO)	65	32	63	34	64	33	66	31
hoger onderwijs (HBO of hoger)	54	37	59	34	53	40	62	32

Het lijkt er dus op dat naast etniciteit ook leeftijd en opleiding invloed hebben op het betaalgedrag. In vervolganalyses moet daarom goed worden bekeken welke sociaaldemografische variabelen het meest bepalend zijn voor het betaalgedrag.

Het aantal contante betalingen is zowel bij nieuwe als autochtone Nederlanders bijna twee keer zo groot als het aantal pinbetalingen. In waarde is het aandeel van de pinpas echter groter (m.u.v. Turken en Marokkanen). Autochtonen pinnen het meest en Surinamers en Antillianen gebruiken de pinpas ook om kleinere bedragen te betalen. Autochtonen pinnen vooral grotere bedragen. Ongeacht etniciteit, betaalt de jongste en de oudste generatie overwegend contant terwijl de middenklasse pint (m.u.v. Turken en Marokkanen) en ongeacht etniciteit, betalen laagopgeleiden meer contant dan hoogopgeleiden.

3.3 Het gebruik van en voorkeur voor betaalmiddelen in winkels

Uit de registratie kan ook worden afgelezen in welke winkels met welke betaalmiddel hoeveel is betaald. Hieruit blijkt dat meer dan 80% van de betalingen contant werd afgerekend in de horeca, op de markt en bij de dienstverleende ondernemers zoals de kapper en de kleermaker. Ook in de winkels waar lage transacties bedragen worden afgerekend, betaalde de respondent meer dan 3 op de 10 betalingen contant.

In de supermarkt en in de winkel met de hogere transactiebedragen zoals modezaken en warenhuizen, wordt de pinpas veel gebruikt. In de supermarkt wordt net iets minder dan de helft van de betalingen gepind terwijl in de winkels met hogere transacties net iets meer dan de helft wordt gepind.

Tabel 3.3.1: Het gebruik van contant geld en de pinpas in winkels (als percentage van het totaal aantal pin en contante transacties per winkel)

soort winkel	autochtone nederlanders		westerse nederlanders		Surinamers en Antillianen		Turken en Marokkanen	
	% contant	% pin	% contant	% pin	% contant	% pin	% contant	% pin
aantal respondenten	496		329		373		711	
markt en verkoop op straat	95	5	97	3	99	1	98	2
horeca	86	14	80	20	84	16	83	17
dienstverlening (o.a kapper, kleermaker, bioscoop, zwembad)	83	17	86	14	82	18	73	27
winkels - laag transactie bedrag (o.a. slager, tabakswinkel)	77	23	77	23	68	32	83	17
supermarkt	56	44	55	45	57	43	66	34
winkels - hoog transactie bedrag (o.a. modezaken, warenhuizen, DHZ)	47	53	41	59	58	42	52	48

In supermarkten betaalden Turken en Marokkanen 66% van hun transacties met contant geld terwijl het aandeel contant bij de andere drie groepen rond 56% ligt. In de winkels met hoge transactiebedragen gebruiken autochtone en westerse respondenten meer de pinpas, 53% respectievelijk 59%. Het aandeel van de pinpas is bij niet-westerse allochtonen lager, 42% voor Surinamers en Antillianen en 48% voor Turken en Marokkanen.

De winkels waar respondenten hun geld uitgaven tonen weinig onderlinge verschillen, m.a.w. de ene groep heeft niet significant meer betalingen in de ene soort winkel dan de andere groep. Alleen Surinamers en Antillianen kopen iets meer op de markt en iets minder in de winkels met kleine transactiebedragen. De vele uitgaven op de markt, een typische contante keten, is mogelijk een verklaring voor het hogere aandeel contante betalingen bij Surinamers en Antillianen.

Tabel 3.3.2: Het aandeel van contant geld en de pinpas per winkel, als percentage van het totaal aantal transacties.

het soort winkel	autochtone nederlanders			westerse nederlanders			Surinamers en Antillianen			Turken en Marokkanen		
	% contant	% pin	% totaal	% contant	% pin	% totaal	% contant	% pin	% totaal	% contant	% pin	% totaal
aantal respondenten	496			329			373			711		
supermarkt	20	16	36	19	16	35	19	14	33	24	12	36
winkels - lage transactiebedrag	17	5	22	16	5	21	12	6	17	18	4	21
winkels - hoog transactiebedrag	7	8	15	5	8	13	9	7	16	7	7	14
dienstverlening	5	1	6	6	1	8	4	1	5	4	1	5
horeca	13	2	15	12	3	15	12	2	14	13	3	16
markt	5	0	6	8	0	8	14	0	14	8	0	8
Totaal aantal pin en contante betalingen	1.106		100	714		100	832		100	1.656		100

Het hoge aandeel contante betalingen bij Turken en Marokkanen kan echter niet direct worden verklaard uit de winkels waar de boodschappen worden gedaan. Het winkelpatroon is min of meer gelijk aan dat van autochtone en westerse respondenten. In de vervolganalyse moet daarom nauwkeurig worden berekend in hoeverre het betaalgedrag van Turken en Marokkanen verschilt van het betaalgedrag van de andere etnische groepen.

Van de 1000 respondenten die alleen contant geld of de pinpas gebruiken, zegt meer dan 95% een voorkeur te hebben voor contant geld. Maar van de 1057 respondenten, die meer dan 2 betaalmiddelen gebruiken, geeft meer 80% aan een voorkeur voor de pinpas te hebben.

Het lijkt erop dat de voorkeur voor de pinpas toeneemt, naarmate de respondent meer elektronische betaalmiddelen gebruikt. Het is interessant om bij deze groep te kijken in hoeverre zij in de praktijk ook werkelijk de pinpas gebruiken.

Turken en Marokkanen behouden overigens een zekere voorkeur voor contant geld. Dit is mogelijk een verklaring voor hun hoge aandeel contante betalingen.

Tabel 3.3.3: De aangegeven eerste voorkeur voor pin of contant in relatie tot aantal betaalmiddelen in gebruik

aantal betaalmiddelen in gebruik	autochtone respondenten			westerse respondenten			Surinamers en Antillianen			Turken en Marokkanen		
	voorkeur			voorkeur			voorkeur			voorkeur		
	aantal resp	% contant	% pin	aantal resp	% contant	% pin	aantal resp	% contant	% pin	aantal resp	% contant	% pin
contant geld en pinpas	265	95	1	137	95	1	184	97	1	414	99	0
3 of 4 betaalmiddelen (incl. contant en pinpas)	318	14	82	247	17	80	209	13	84	283	31	67

NB: respondenten die aangegeven hebben slechts één betaalmiddel te gebruiken zijn niet meegenomen, 242 respondenten.

Het is opvallend dat meer dan 30% van de respondenten aangeeft niet overal te kunnen pinnen waar zij dit wel zouden willen. Deze 'ervaren' acceptatie is wellicht een reden waarom respondenten overwegend contant betalen. Het is ook opmerkelijk is dat 43% van de Turkse en Marokkaanse respondenten zegt meer te willen pinnen, terwijl juist in deze groep het gebruik van contant geld hoog. Ondanks het fervent contante gebruik lijkt bij deze groep dus toch een behoefte te bestaan om te pinnen. In een vervolganalyse moet nader worden bekeken welke redenen mogelijk ten grondslag liggen aan de discrepantie tussen deze behoefte en het werkelijke betaalgedrag.

Tabel 3.3.4.: De perceptie over de pinpasacceptatie (in percentages)

	autochtonen	westerse allochtone	Surinamers & Antillianen	Turken & Marokkanen
aantal respondenten	622	401	453	822
	%	%	%	%
overal waar ik wil, kan ik met pinpas betalen	69	60	62	57
ik kan niet overal waar ik wil pinnen: niet	31	40	38	43
op de markt	60	65	69	72
bij kleine speciaalzaken	50	48	44	30
in de horeca	38	39	34	21
bij dienstverlenende ondernemers	19	16	16	12
bij etnische winkels	11	15	30	25

NB: Meerdere antwoorden waren mogelijk. Percentage is berekend over het aantal respondenten.

Vooraf bij nieuwe Nederlanders (meer dan 40% vergeleken met 31% autochtonen) bestaat een behoefte om de pinpas vaker te gebruiken. Uit de registraties blijkt echter dat niet in deze behoefte wordt voorzien. Er is mogelijk een mismatch in de communicatie tussen ondernemers en consumenten: beiden

veronderstellen dat de ander graag contant betaalt terwijl die veronderstelling onjuist is (een bijzondere vorm van het Prisoner's dilemma).

De respondent zegt vooral meer te willen pinnen op de markt, bij de kleine speciaalzaken (met lage transactiebedragen) en in de horeca. Niet-westerse respondenten geven aan ook meer te willen pinnen bij de etnische winkels zoals de toko of de islamitische slager.

Ongeacht etniciteit wordt dus op de markt, in de horeca en in de dienstverlening overwegend contant afgerekend terwijl in supermarkten net iets minder dan de helft en in winkels met hoge transactiebedragen net iets meer dan de helft wordt gepind. Ondanks het hoge aandeel contante betalingen bestaat vooral bij nieuwe Nederlanders en in minder mate bij autochtonen een behoefte om meer te pinnen in de horeca, op de markt en de kleinere winkels.

3.4 De perceptie over snelheid, gemak en veiligheid van contant geld en de pinpas

De respondenten is gevraagd om aan te geven wat zij vinden van de snelheid, het gemak en de veiligheid van contant geld en de pinpas. De pinpas wordt duidelijk door meer respondenten als snel, gemakkelijk en veilig beschouwd dan contant geld. Dit geldt voor zowel de westerse, niet-westerse als autochtone respondenten.

Tabel 3.4.1: De perceptie over de snelheid, het gemak en de veiligheid van de contant geld en de pinpas (in percentages)

Basisfunctionaliteit van betaalmiddel		autochtonen	westerse allochtonen	Surinamers & Antillianen	Turken & Marokkanen
		%	%	%	%
langzaam / zeer langzaam	contant	14	12	16	12
	pin	5	5	5	6
niet langzaam / niet snel	contant	50	55	48	34
	pin	31	37	23	19
snel / zeer snel	contant	36	32	35	50
	pin	63	58	69	70
zeer ongemakkelijk / ongemakkelijk	contant	10	9	13	8
	pin	2	1	1	2
niet gemakkelijk / niet ongemakkelijk	contant	30	34	28	21
	pin	7	11	5	12
gemakkelijk / zeer gemakkelijk	contant	60	57	58	68
	pin	90	88	91	82
zeer onveilig / onveilig	contant	15	16	20	16
	pin	6	9	7	9
niet veilig / niet onveilig	contant	38	36	36	29
	pin	32	31	32	31
veilig / zeer veilig	contant	46	48	42	51
	pin	61	60	58	54

* De 'ik weet niet' antwoorden zijn niet mee genomen.

De snelheid van de pinpas wordt het meest gewaardeerd door de niet-westerse respondenten. Daarnaast vindt bijna 90% van de Surinaamse en Antilliaanse, westerse en autochtone ondervraagden de pinpas in het gebruik (zeer) gemakkelijk. De veiligheid van pinpas wordt het meest gewaardeerd door de autochtone respondenten die over de hele linie het meest positief lijken te zijn over de pinpas.

De westerse respondenten lijken juist het minst positief over contant geld terwijl Turken en Marokkanen het meest positief zijn over de snelheid, het gemak en de veiligheid van contant geld.

Dit stemt overeen met de waarneming van het grote aantal contante betalingen. Turkse en Marokkaanse respondenten (68%) vinden contant betalen vooral gemakkelijk. Maar ook veel autochtone en westerse Nederlanders zijn positief over het gemak van contant betalen (rond 58%). Dit gemak in combinatie met de generieke acceptatie van contant geld is mogelijk toch een prikkel om contant te blijven betalen.

Qua veiligheid zijn respondenten minder positief over contant geld dan de pinpas. Ruim 15% van westerse, niet-westerse en autochtone respondenten vindt het betalen met contant geld onveilig tot zeer onveilig, vooral Surinamers en Antillianen. Een reden hiervoor kan zijn dat Surinamers en Antillianen vaak in de meer stedelijke gebieden wonen waar groter gevoel van onveiligheid wordt ervaren.⁹

De Turkse en Marokkaanse respondenten zijn het meest positief over contant geld terwijl westerse respondenten hierover het minst positief zijn. De respondenten, ongeacht etniciteit, lijken in de gehele linie de pinpas qua snelheid, gemak en veiligheid meer te waarderen dan contant geld.

3.5 De ervaren voor- en nadelen van contant geld en de pinpas

De respondenten is ook gevraagd wat zij de voor- en nadelen vinden van betalen met contant geld en met de pinpas. Veel respondenten noemen “*je kunt er overal mee betalen*”; “*overzicht op je uitgaven*”; en “*geen gedoe met pinautomaten en codes*” de voordelen van contant geld terwijl “*te veel (klein) geld op zak hebben*”; “*de kans niet genoeg geld op zak te hebben*” en “*het risico om bestolen of overvallen te worden*” het merendeel van de ondervraagden als nadeel van contant geld ervaart.

Tabel 3.5.1 De gepercipieerde voor- en nadelen ten aanzien van betalen met contant geld (in percentages)

	autochtonen	westers allochtonen	Surinamers & Antillianen	Turken & Marokkanen
<i>aantal respondenten</i>	619	401	453	818
Voordelen	%	%	%	%
je kunt overal betalen	65	70	64	64
overzicht op je uitgaven	47	42	34	33
geen gedoe met pinautomaat of pincode	33	41	42	32
weinig risico misbruik en fraude	31	33	28	22
betalen gaat snel	26	24	22	26
geen toeslag betalen	22	18	9	7
de anonimiteit	20	25	22	19
Nadelen	%	%	%	%
veel (klein) geld op zak	63	74	69	47
de kans niet genoeg geld te hebben	39	45	33	24
bestolen of overvallen worden	30	38	38	32
eerst geld op moeten nemen	35	35	34	29
niet goed afrekenen / geen overzicht	12	22	25	24
gepast betalen / betalen duurt lang	19	20	18	15
geen nadelen / weet ik niet	12	6	12	20

NB: Meerdere antwoorden waren mogelijk. Percentage is berekend over het **aantal respondenten**.

Z

Zo vindt ruim 65% van de respondenten de acceptatie van contant geld een voordeel. De zekerheid dat je altijd kunt betalen is wellicht een reden voor respondenten om contant te blijven gebruiken.

⁹ Zie CBS (2008a)

Maar ook het hebben van overzicht op je uitgaven vinden veel ondervraagden een voordeel van contant geld, vooral autochtone en westerse respondenten. Overzicht hebben op je uitgaven speelt waarschijnlijk een rol bij de keuze voor een betaalmiddel, vooral bij de mensen met een kleinere beurs. In vervolganalyse moet daarom goed worden bekeken in hoeverre deze behoefte om de uitgaven te controleren bepalend is voor het betaalgedrag.

Het ontbreken van een toeslag op contant geld wordt door relatief weinig respondenten als voordeel ervaren. Het lijkt erop dat niet-westerse respondenten weinig gevoelig zijn voor een dergelijke inverse prikkel, slechts 8% ervaart het als een voordeel.

Als men kijkt naar de ervaren voordelen van de pinpas lijken deze de nadelen van contant geld te ondervangen. Zowel nieuwe als autochtone Nederlanders vinden in meerderheid: 1. “*minder (klein) geld*”; 2. “*altijd een betaalmiddel op zak*”; en 3. “*gemak van gepast betalen*” een voordeel van de pinpas. Het omgekeerde geldt voor de voordelen van contant geld die lijken de ervaren nadelen van de pinpas te ondervangen. Veel respondenten vinden 1. “*geen overzicht op uitgaven en gemakkelijk geld uitgeven*” en 2 “*het pinapparaat: traag, storing, niet duidelijk*” nadelen van de pinpas.

Veel autochtone, westerse en niet-westerse respondenten ervaren het ontbreken van overzicht op de uitgaven als nadeel van de pinpas. Het nadeel (ontbreken van overzicht) wordt sterker ervaren dan het voordeel (het hebben van overzicht). In de vervolganalyse moet worden bekeken in hoeverre het ontbreken van overzicht op uitgaven de respondent stuurt richting contant betalen.

Tabel 3.5.2. De gepercipieerde voor- en nadelen over het betalen met de pinpas (in percentages)

	autochtonen	westerse allochtonen	Surinamers & Antillianen	Turken & Marokkanen
<i>aantal respondenten</i>	621	401	453	817
Voordelen	%	%	%	%
minder (klein) geld op zak	80	85	92	60
altijd een betaalmiddel op zak	63	73	63	50
gemak van gepast betalen	48	52	49	39
de snelheid van betalen	34	34	38	37
overzicht op je uitgaven	19	16	22	18
de veiligheid van betalen	18	19	21	16
Nadelen	%	%	%	%
risico op skimmen	64	65	55	42
geen overzicht en gemakkelijk uitgeven	58	51	62	49
pinapparaat: traag, storing, niet duidelijk	42	58	49	35
je kunt niet overal betalen	34	40	36	37
het betalen van een toeslag	14	16	15	12
geen nadelen / weet niet	7	8	10	20

NB: Meerdere antwoorden waren mogelijk. Percentage is berekend over het **aantal respondenten**.

Bijna 40% van de nieuwe Nederlanders ervaart de beperkte pinpasacceptatie als een nadeel. Dit is consistent met de gepercipieerde pinpasacceptatie zoals besproken in paragraaf 3.3. De beperkte pinpasacceptatie zou dus een reden kunnen zijn waarom veel nieuwe Nederlanders contant blijven betalen. Contant geld lijkt dus nog altijd als het meest gangbare betaalmiddel te worden ervaren.

Het risico op skimmen vinden ook de meeste respondenten een nadeel van de pinpas, vooral westerse en autochtone Nederlanders.

Ten slotte vinden westerse respondenten gedoe met het pinapparaat en pincodes een nadeel van de pas. Dit lijkt overeen te stemmen met hun gepercipieerde snelheid; westerse respondenten waren over de snelheid van de pinpas het minst tevreden.

Hoewel tussen de etnische groepen een aantal verschillen in de gepercipieerde voor- en nadelen van contant geld en de pinpas bestaan, zijn zowel de westerse, niet-westerse als autochtone respondenten relatief eenduidig over wat zij vinden van contant geld en de pinpas. De respondenten hebben aangegeven *acceptatie* en *altijd kunnen betalen* en *overzicht op uitgaven* belangrijke voordelen (*prikkels*) van een betaalmiddel te vinden en *onveiligheid* juist als wezenlijk nadeel (*barrière*) te ervaren. In de vervolganalyse moet worden bekeken in hoeverre deze eigenschappen correleren met de uiteindelijke keuze voor een betaalmiddel.

3.6 Het betalen op afstand

Bijna alle respondenten hebben een betaalrekening. Slechts 44 respondenten hadden geen betaalrekening. Het gaat hier om allochtone vrouwen die huishoudgeld krijgen en thuiswonende kinderen die zakgeld krijgt en daarom nog geen rekening hebben.

Tabel 3.6.1: Het gebruik van het betaalrekeningen

	autochtoon	westers	surinaams & antilliaans	turks & marokkaans
<i>aantal respondenten</i>	623	401	453	822
gemid. aantal rekeningen	1,7	1,8	1,6	1,3
% met buitenlandse betaalrekening	1,3	4,6	4,1	11,5
% zonder betaalrekening	0,0	0,2	1,5	5,9

Relatief veel nieuwe Nederlanders hebben een buitenlandse betaalrekening, ongeveer 125, vooral Turken en Marokkanen. De redenen om een buitenlandse rekening aan te houden, zijn o.a. geen valuta hoeven wisselen (26%); om geld over te maken naar familie (24%) en betalen in het buitenland (24%).

Het betalen vanaf de bankrekening digitaliseert in hoog tempo maar niet iedereen doet in dezelfde mate mee. 35% van de Turkse en Marokkaanse ondervraagden zegt nooit of zelden gebruik te maken van internetbankieren tegenover 18% van Surinamers en Antillianen en 17% van de autochtonen. Westerse allochtonen maken het meest gebruik van internet, 87% bankiert af en toe of vaker via internet¹⁰.

Tabel 3.6.2 : De mate van het gebruik van internetbankieren (in percentages)

	autochtonen	westerse allochtonen	surinamers & antillianen	turken & marokkanen
<i>aantal respondenten</i>	619	401	453	822
nooit gebruik	14,7	9,9	13,9	24,6
zeer zelden	2	3	4	9
af en toe	11,0	8,6	11,8	20,2
regelmatig	32	32	26	20
vaak	15,9	17,7	17,1	14,8
altijd	24	29	27	11

10 Let wel: westerse allochtonen zijn uitsluitend uitgevraagd in het internetpanel van TNS/NIPO dus er is mogelijk sprake van een internetbias.

Van de 488 respondenten die zelden tot nooit internetbankiert, antwoordde 27% op de vraag “Wanneer zou u wel / vaker gebruik maken van internetbankieren?” dat zij nooit gebruik willen maken van internetbankieren, 18% geeft aan te gaan internetbankieren als zij beter met de computer en internet kunnen omgaan en 14% als internet veiliger wordt.

Als men de frequentie van het internetbankieren verdeeld naar leeftijd dan valt op dat de respondenten tussen 25 en 34 jaar het meest internetbankiert. Opvallend is dat relatief weinig jongeren (15 en 24 jaar) gebruik maken van internetbankieren. Dit komt wellicht doordat jongeren vooralsnog relatief weinig vaste en of eenmalige lasten hebben. De groep die zelden of nooit internetbankiert is het grootst onder de 55 plussers. Dit patroon geldt voor bijna alle etnische groepen, behalve westerse ouderen. Zij gebruiken internetbankieren frequent: 40% geeft aan vaak tot altijd te internetbankieren. Dit kan komen door het relatief hoge opleidingsniveau van de westerse allochtonen.

Tabel 3.6.3: Frequentie van internetbankieren verdeeld naar leeftijd (in percentages en ongewogen)

Leeftijd	autochtonen			westerse allochtonen			Surinamers en Antillianen			Turken en Marokkanen		
	nooit / zeer zelden	af en toe / regelmatig	vaak / altijd	nooit / zeer zelden	af en toe / regelmatig	vaak / altijd	nooit / zeer zelden	af en toe / regelmatig	vaak / altijd	nooit / zeer zelden	af en toe / regelmatig	vaak / altijd
15 - 24 jaar	18	59	24	24	38	38	20	44	36	30	46	24
25 - 34 jaar	0	33	67	7	38	55	3	37	59	22	39	39
34 - 55 jaar	12	41	47	8	40	52	14	38	48	42	39	19
55 plus	32	42	26	18	43	40	24	41	35	52	33	15

NB: de gewogen en ongewogen percentages verschillen slechts enkele procentpunten.

De frequentie van internetbankieren neemt namelijk toe naarmate het opleidingsniveau toeneemt. Het internetgebruik onder laagopgeleiden respondenten is aanzienlijk minder dan onder middelbaar of hoogopgeleide respondenten.

Tabel 3.6.4: Frequentie van internetbankieren verdeeld naar opleiding (in percentages en ongewogen)

opleiding	autochtonen			westerse allochtonen			surinamers en antillianen			turken en marokkanen		
	nooit / zeer zelden	af en toe / regelmatig	vaak / altijd	nooit / zeer zelden	af en toe / regelmatig	vaak / altijd	nooit / zeer zelden	af en toe / regelmatig	vaak / altijd	nooit / zeer zelden	af en toe / regelmatig	vaak / altijd
geen en of lager school	32	50	18	22	46	32	46	31	23	57	29	14
lager onderwijs (LBO / MAVO)	29	44	27	20	43	37	17	44	39	33	44	22
middelbaar onderwijs (MBO, hoger onderwijs)	12	42	46	8	41	51	7	42	51	20	46	34
(HBO of hoger)	9	37	54	8	37	55	7	37	57	10	47	43

NB: de gewogen en ongewogen percentages verschillen slechts enkele procentpunten.

Het SCP rapport (2007) over afstand en achterstand in digitale vaardigheden toont aan dat lager opgeleiden, Turken en Marokkanen, ouderen en inactieven een achterstand hebben met ICT vaardigheden. Deze achterstand is mogelijk een verklaring voor het minder actief gebruik van internetbankieren door deze groepen. Daarnaast kunnen mindere goede taalvaardigheden ook een barrière vormen voor internetbankieren.

Internetbankieren blijkt vooral gebruikt te worden voor het betalen van de eenmalige lasten. De automatische incasso is de meeste gebruikte betaalmethode voor het betalen van vaste lasten. Hoewel bijna 1 op de 4 Turken en Marokkanen een papieren acceptgiro gebruikt om vaste lasten te betalen. Dit blijken vooral ouderen te zijn (20%) want de jongere generaties gebruikt overwegend internetbankieren, zowel voor hun eenmalige als vaste lasten. Ook bij de andere etnische groepen blijken ouderen nog veel papieren acceptgiro's gebruiken, 20% van de autochtone 55 plussers betaalt zo hun eenmalige lasten.

Tabel 3.6.5 De betalen van vaste en eenmalige lasten vanaf de betaalrekening (in percentages)

	autochtonen	westerse allochtonen	Surinamers & Antillianen	Turken & Marokkanen
<i>aantal respondenten die vaste lasten betalen</i>	575	378	399	563
vaste lasten	%	%	%	%
automatische incasso	77	77	67	62
internetbankieren	61	65	69	54
periodieke overschrijving	8	10	7	4
papieren acceptgiro	9	9	9	26
papieren overschrijving	1	1	3	2
<i>aantal respondenten die eenmalige lasten betalen</i>	272	383	384	531
eenmalige lasten	%	%	%	%
internetbankieren	85	90	87	62
papieren acceptgiro	14	15	17	38
automatische incasso	8	10	8	14
papieren overschrijving	7	4	3	4

NB: Meerdere antwoorden waren mogelijk. Percentage is berekend over het **aantal respondenten**.

De jongere generatie westerse allochtonen en autochtonen betalen vaste lasten overigens overwegend met de automatische incasso in tegenstelling tot hun niet-westerse leeftijdgenoten. De papieren overschrijving is verreweg de minst gebruikte betaalmethode.

De reden waarom respondenten kiezen voor een bepaalde betaalmethode zijn uiteenlopend. 54% van de 1392 respondenten gebruikt de automatische incasso om er zeker van te zijn dat de betaling op tijd en correct is terwijl 27% de automatische incasso kiest omdat het invullen het minste tijd kost. 20% zegt dat men geen andere betaalmogelijkheid had dan de automatische incasso.

De respondenten (485 in het totaal) die de papieren acceptgiro gebruikt, zegt deze te gebruiken om zelf het moment van betalen te bepalen (50%) en omdat ze bijna geen gegevens hoeven in te vullen (8175). Ook hier was 21% van de respondenten de papieren acceptgiro de enige betaalmogelijkheid.

Westerse allochtonen zijn dus de meest en Turken en Marokkanen de minst fervente internetbankiers. Ongeacht etniciteit, internetbankieren ouderen minder dan jongeren en laagopgeleiden minder hoogopgeleiden. Ouderen gebruiken vaak de papieren acceptgiro, vooral oudere Turken en Marokkanen. Hoewel er dus verschillen zijn tussen de etnische groepen, staat niet onomstotelijk vast welke factoren ten grondslag liggen aan deze verschillen. Naast etniciteit lijken ook opleiding en leeftijd te correleren met betaalgedrag. In de vervolganalyses moet daarom nader worden gekeken welke sociaaldemografische factoren bepalend zijn voor het betalen op afstand. In de analyse kan men ook factoren als ICT en taalvaardigheden meenemen.

3.7 De ervaren voor- en nadelen van internetbankieren

Over de snelheid, het gemak en de veiligheid van internetbankieren zijn de meeste nieuwe en autochtone Nederlanders overwegend positief. Ruim 80% van de ondervraagden vindt internetbankieren snel tot zeer snel. Meer dan 90% vindt internetbankieren gemakkelijk. Hoewel bij Turken en Marokkanen dit percentage iets lager ligt, namelijk 81%. Over de veiligheid lopen de meningen het meeste uiteen. 68% van de autochtone en Surinaamse en Antilliaanse ondervraagden vindt internetbankieren veilig tegenover 58% van de Turken en Marokkanen en 75% van de westerse allochtonen. Wellicht speelt de frequentie van het gebruik en dus gewenning aan het nieuwe medium een rol bij de gepercipieerde veiligheid. Westerse allochtonen internetbankieren namelijk het meest frequent en Turken en Marokkanen het minst frequent.

Desalniettemin vindt overgrote deel van nieuwe Nederlanders internetbankieren snel, gemakkelijk en veilig. De Surinamers en Antillianen lijken het meest enthousiast over internetbankieren.

Over de gepercipieerde voor- en nadelen van het internetbankieren lopen de meningen tussen de etnische groepen ook niet wezenlijk uiteen. Ongeacht etniciteit vinden respondenten *direct overzicht op de uitgaven en het banksaldo*, *op elk moment kunnen betalen* en *zelf het moment van betalen bepalen* voordelen van internetbankieren. Als nadelen van internetbankieren worden genoemd: *de veiligheid van de computer en het internet*, *het niet ongedaan kunnen maken van fouten* en *het invoeren van gegevens*.

Tabel 3.7.1 De gepercipieerde voor- en nadelen van internetbankieren (in percentages)

	autochtonen	westerse allochtonen	Surinamers & Antillianen	Turken & Marokkanen
<i>aantal respondenten</i>	522	364	400	545
Voordelen	%	%	%	%
direct overzicht op saldo en uitgaven	68	69	67	57
altijd betalen kunnen doen	65	67	58	51
zelf moment van betalen bepalen	65	64	57	42
betaling direct door de bank verwerkt	60	60	59	39
zekerheid dat betaling op tijd en correct	51	52	46	32
betalen raken niet kwijt en geen vertraging	39	41	39	32
Nadelen	%	%	%	%
geen nadelen	33	28	23	22
veiligheid computer en internet (incl. storing)	19	25	28	30
fouten kunnen niet ongedaan worden gemaakt	20	22	27	23
invullen van gegevens	12	15	15	17
zelf voor veiligheid zorgen	10	11	16	13

NB: Meerdere antwoorden waren mogelijk. Percentage is berekend over het **aantal respondenten**.

Nieuwe Nederlanders zijn over het algemeen enthousiast over internetbankieren en gebruiken het regelmatig voor het betalen van hun vaste en eenmalige lasten. Maar vooral oudere Turken en Marokkanen lijken moeite te hebben met de overstap naar het nieuwe digitale medium.

4. Afsluiting en vervolg

Zoals in het inleidende hoofdstuk al gezegd, zijn de hierboven gepresenteerde cijfers indicatief. In dit afsluitende hoofdstuk zullen daarom op basis van de voorlopige cijfers zijn, suggesties gedaan voor vervolganalyses.

Vooral veel nieuwe Nederlanders (ruim 40%) geven aan niet overal te kunnen pinnen waar men dit wel zou willen. Vooral op de markt, in de horeca, in de winkels met lage transacties te pinnen zouden nieuwe Nederlanders meer de pinpas willen gebruiken. (Uit de registraties blijkt dat in deze winkels meer dan 75% van de betalingen contant zijn). In vervolganalyse moet daarom worden bekeken in welke mate de respondenten met een voorkeur voor pinnen hun dagelijkse uitgaven contant afrekenen en wat de mogelijke verklaringen zijn tussen deze mismatch in gebruik van en voorkeur voor een betaalmiddel.

De meeste respondenten vinden de pinpas sneller, gemakkelijker en veiliger dan contant geld. Wellicht remmen de nadelen van de pinpas zoals het ontbreken van *generieke acceptatie* en *overzicht op uitgaven* het gebruik af. In de vervolganalyse moet daarom nader worden uitgewerkt in hoeverre deze nadelen van de pinpas de respondent stuurt naar het gebruiken van contant geld.

Westerse allochtonen zijn de meest en Turken en Marokkanen de minst fervente internetbankiers. Het internetgebruik lijkt echter ook door leeftijd en opleiding te worden beïnvloed. Ouderen internetbankieren minder dan jongeren en laagopgeleiden minder hoogopgeleiden. Veruit de meeste westerse, niet-westerse en autochtone respondenten vinden internetbankieren snel, gemakkelijk en veilig. Desalniettemin bestaan er verschillen tussen de etnische groepen, hoewel niet onomstotelijk vaststaat door welke factoren deze verschillen worden veroorzaakt. In de vervolganalyses moet daarom nader worden bekeken welke sociaaldemografische factoren bepalend zijn voor het betalen op afstand. In de analyse kan men ook factoren als ICT en taalvaardigheden meenemen.

Literatuur

Borzekowski, R., E.K. Kizer and S. Ahmed (2006), “*Consumers’ use of debit cards: patterns, preferences and price response*”, Finance and Economic Discussion Series, Divisions of Research & Statistics and Monetary Affairs, Federal Reserve Board, Washington, DC.

Brits, H. and C. Winder (2005), “*Payments are no free lunch*”, DNB Occasional Studies vol . 3/Nr. 2, De Nederlandsche Bank NV, Amsterdam.

CBS (2008)a, “*Jaarrapport Integratie 2008*”, Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag 2008.

CBS (2008)b, “*De digitale economie 2008*”, Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag 2008.

EIM (2007), “*Toonbankbetalingsverkeer in Nederland: Kosten en opbrengsten van toonbankinstellingen in kaart gebracht*”, EIM, Zoetermeer.

Jonker, N. (2005), “*Payment Instruments as Perceived by Consumers – a Public Survey*”, DNB Working Paper no. 53, September 2005. De Nederlandsche Bank NV, Amsterdam.

Jonker, N. and T. Kettenis (2007), “*Explaining cash usage in the Netherlands: the effect of electronic payments instruments*”, DNB Working Paper no. 136, March. De Nederlandsche Bank NV, Amsterdam.

Jonker, N. and A. Kosse (2008), “*Towards a European payments market: survey results on cross-border payment behaviour of Dutch consumers*”, DNB Occasional Studies, Vol. 6, no. 1, Amsterdam.

Jonker, N. and A. Kosse (2009), “*The impact of survey design on research outcomes: a case study of seven pilots measuring cash usage in the Netherlands*”, DNB Working Paper, no. 221, De Nederlandsche Bank, August 2009

McKinsey & Company, (2006), “*Betalingsverkeer in Nederland: een onderzoek naar de opbrengsten en kosten voor het bankwezen*”, Mc. Kinsey&Company

SCP (2007), “*Achterstand en afstand: digitale vaardigheden van lager opgeleiden, ouderen, allochtonen en inactieven*”, Sociaal Cultureel Planbureau (Ingen van E., J. de Haan en M. Duimel), Den Haag.

Stavins, J. (2001), “*Effect of Consumer Characteristics on the Use of Payment Instruments*”, New England Economic Review, vol 3., p.21-31.

Vreden, van, W., A.A.Moha, R. Schoemaker, en E. Wilcke (2006), “*Motieven gebruik betaalmiddelen: Hoe kan het gebruik van PIN worden gestimuleerd?*”, Motivaction, Projectnummer I1029, Amsterdam.