



**BEREIKBAARHEID**  
**BANCAIRE DIENSTVERLENING**

**ANALYSE EN INVENTARISATIE VAN**  
**OPLOSSINGEN EN 'BEST PRACTICES'**

**WERK GROEP**  
**TOEGANKELIJKHEID EN BEREIKBAARHEID**

**DECEMBER 2004**

**MAATSCHAPPELIJK OVERLEG BETALINGSVERKEER**

# INHOUD

Executive Summary

## 1. INLEIDING

## 2. ANALYSE

- ALGEMENE CONTEXT
- KWANTITATIEVE INFORMATIE
  - Internationaal
  - Nationaal
  - Voorbeeldanalyse gemeenten

## 3 OPLOSSINGEN EN 'BEST PRACTICES'

- ALGEMEEN
- SAMENWERKING TUSSEN BANKEN EN ANDERE DIENSTVERLENERS
- GENERIEKE OPLOSSINGSRICHTINGEN
  - Helderheid omtrent cashback
  - Uitbreiding mogelijkheden van kleinschalig geld vervoer
  - Gezamenlijke dienstverlening door banken

## **Bereikbaarheid bancaire dienstverlening – analyse en inventarisatie van oplossingen en ‘best practices’**

### **Executive Summary**

Mede doordat de banken de afgelopen jaren veel kantoren hebben gesloten vormt de bereikbaarheid van bankdiensten een belangrijk onderwerp van het politieke en maatschappelijke debat. Verschrallende serviceverlening doet zich voor bij veel vormen van dienstverlening, zowel in de private als de publieke sfeer. Algemene maatschappelijke en technologische ontwikkelingen vormen belangrijke achterliggende oorzaken. Om de leefbaarheid en het ondernemingsklimaat op peil te houden zijn gerichte acties nodig om een negatieve spiraal van afnemende leefbaarheid te vermijden. Banken hebben hierbij een maatschappelijke verantwoordelijkheid om hun bijdrage aan de oplossingen te leveren. Vaak is daarbij de samenwerking tussen alle betrokkenen (banken, winkeliers, lokale bestuurders, politie en dergelijke) gewenst om op adequate wijze de problemen het hoofd te bieden. Door het combineren van activiteiten van banken en andere dienstverlenende partijen kunnen de vaste kosten gedeeld worden en kan veelal een ruim assortiment van goederen en diensten aangeboden worden. Hierdoor hoeven consumenten niet zo nodig in naburige dorpen of steden hun aankopen te doen, zodat een economisch rendabele oplossing resulteert. De dienstverlening omvat overigens ook de zorg en andere publieke diensten. Deze voorbeelden illustreren dat het op peil houden van het voorzieningenniveau in lokale gemeenschappen ook vanuit het oogpunt van toenemende vergrijzing zeer actueel is.

Op verzoek van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer heeft de Werkgroep Toegankelijkheid en bereikbaarheid het voorliggende rapport geschreven. Het rapport bestaat uit twee delen: a) analyse en b) een inventarisatie van oplossingen en ‘best practices’. Het analysedeel geeft een beschrijving van de problematiek en biedt betrokkenen een aantal maatstaven om de bereikbaarheid te vergelijken met die in een aantal geselecteerde gemeenten. Zodoende kunnen zij hun locale problematiek in perspectief plaatsen. Het tweede deel geeft een overzicht van oplossingen en zogenoemde ‘best practices’. Hier worden de initiatieven besproken die banken samen met andere dienstverlenende partijen hebben ontplooid om de knelpunten aan te vatten. Naast deze ‘maatwerk’ oplossingen komen ook oplossingsrichtingen aan bod die meer generiek, voorwaardenscheppend van aard zijn en die een bijdrage kunnen leveren aan het wegnemen van de knelpunten. Het zwaartepunt in het tweede deel ligt op de consumentenmarkt, aangezien de door de banken geïnitieerde oplossingen zich vooral richten op de particuliere

markt. De Werkgroep Toegankelijkheid en bereikbaarheid zal in haar toekomstige werkzaamheden de ondernemersproblematiek nader bezien.

Het rapport is bedoeld voor al diegenen die zich zorgen maken over de leefbaarheid van hun omgeving en vooral over het afnemende voorzieningenniveau, waaronder dat van banken. Het gaat hier niet alleen om bankiers en winkeliers, maar ook om lokale bestuurders, politici, etc etc. Het rapport beoogt al diegenen een handvat te bieden om de knelpunten aan te vatten. Partijen die op lokaal niveau (consumenten, winkeliers, lokale bestuurders) willen weten welke mogelijkheden er zijn om (bancaire) voorzieningen op peil te kunnen houden, wordt verwezen naar het tweede deel van het voorliggende rapport. De op lokaal niveau uitgewerkte initiatieven van banken, andere dienstverlenende partijen, lokale bestuurders en dergelijke kunnen inspiratie geven bij het zoeken naar oplossingen. Het wiel zal niet iedere keer opnieuw uitgevonden hoeven te worden, wanneer partijen lering trekken uit door anderen opgedane ervaringen. De analyse van bancaire voorzieningen op gemeentelijk niveau in het eerste deel kan behulpzaam zijn voor de lokale bestuurders om hun probleem in perspectief te plaatsen. Voor politici en andere bestuurders zullen de algemene karakterisering van de bereikbaarheidsproblematiek in het eerste deel en de inventarisatie van de door banken genomen initiatieven van nut kunnen zijn. Ook de algemene, voorwaardenscheppende oplossingsrichtingen die de Werkgroep Toegankelijkheid en bereikbaarheid heeft geïdentificeerd, zijn voor hen relevant. De banken hebben een maatschappelijke verantwoordelijkheid om de toegankelijkheid en bereikbaarheid zo optimaal mogelijk te waarborgen. Het rapport kan voor hen behulpzaam zijn om te bezien hoe hun dienstverlening op peil gehouden c.q. verbeterd kan worden. Ook voor branche- en koepelorganisaties kunnen de in het rapport opgenomen analyse en oplossingen een nuttige en inspirerende rol vervullen. Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer spreekt de hoop uit dat het voorliggende rapport van nut zal zijn voor al diegenen die de leefbaarheid van dorp, buurt etcetera een warm hart toedragen en dat het rapport voor hen een nuttig handvat zal bieden om de knelpunten aan te pakken. Voor eventuele vragen over dit onderwerp heeft de Nederlandsche Bank een mailbox geopend ([bereikbaarheid@dnb.nl](mailto:bereikbaarheid@dnb.nl)). Iedereen kan hier ook zijn eventuele suggesties en opmerkingen naar toe sturen.

## 1 INLEIDING

Mede doordat banken de afgelopen jaren nieuwe distributiekanaalen hebben geïntroduceerd, waardoor traditionele bankkantoren zijn verdwenen, vormt de bereikbaarheid van bankdiensten een belangrijk onderwerp van het politieke en maatschappelijke debat. Toegankelijkheid van bankdiensten is immers voorwaarde voor volwaardige participatie in de samenleving. De problematiek rond bancaire toegankelijkheid en bereikbaarheid betreft niet alleen ouderen en mensen met een functiebeperking. Het is een onderwerp dat alle consumenten raakt en even zeer relevant is voor ondernemingen. Toegespitst op betaaldiensten ondervinden ondernemers door de sluiting van bankfilialen in toenemende mate moeilijkheden bij het opnemen van wisselgeld en het afstorten van kasgelden. Bezien vanuit een breder perspectief geldt dat voorzieningen in algemene zin, en daaronder dus ook de banken, bijdragen aan de leefbaarheid en het ondernemersklimaat van wijk en dorp. Drie (bank)kantoren zijn iets anders dan drie geldautomaten. Wanneer voorzieningen verdwijnen is een gebied minder aantrekkelijk om te wonen of te ondernemen. Winkels, dienstverleners en ook banken kunnen niet zonder elkaar en hebben gezamenlijke synergie. Wanneer hier onderdelen uit wegvallen, ontstaan 'witte vlekken', soms letterlijk in de vorm van leegstand. Deze negatieve spiraal kan veelal enkel doorbroken worden via gerichte acties.

De achterliggende oorzaken van een verschrallend serviceniveau kunnen sterk verschillen. Soms ligt de oorzaak in de gebrekkige veiligheid, soms in wegtrekkende economische activiteit. Eenvoudige oplossingen zijn daarom vaak niet voorhanden. Voor generieke problemen kunnen generieke oplossingen gevonden worden, maar voor lokale problemen dienen de direct betrokkenen gezamenlijk een oplossing te vinden. Hierbij gaat het om vertegenwoordigers van banken en detailhandel, maar ook om lokale bestuurders en politie. Aangezien deze partijen het beste de lokale problematiek kennen zijn zij het beste in staat om mogelijke oplossingen te bedenken en het vereiste maatwerk te leveren.

Belangrijk in dit kader is dat banken een maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben om een minimaal niveau van bereikbaarheid en toegankelijkheid te waarborgen. In MOB-verband is met de direct betrokkenen partijen gezamenlijk overlegd hoe een evenwicht tussen ieders belangen gevonden kan worden. Dit heeft geleid tot het voorliggende rapport. Het eerste deel is gewijd aan een beschrijving en analyse van de problematiek. Het tweede deel geeft een inventarisatie van oplossingen en zogenoemde 'best practices'. Hier worden de initiatieven besproken die banken samen met andere dienstverlenende partijen hebben ontplooid om de knelpunten aan te vatten. Naast deze 'maatwerk' oplossingen komen ook oplossingsrichtingen aan bod die meer generiek,

voorwaardenscheppend van aard zijn en die een bijdrage kunnen leveren aan het wegnemen van de knelpunten. De door de banken genomen initiatieven richten zich met name op de consumentenmarkt, zodat het zwaartepunt in het tweede deel op de particuliere markt ligt. De Werkgroep zal in haar toekomstige werkzaamheden de ondernemersproblematiek nader bezien. De in het rapport opgenomen bijlagen bevatten als achtergrondinformatie de leden van de Werkgroep Toegankelijkheid en bereikbaarheid (WTB, Bijlage A), een overzicht van bereikbaarheidsinitiatieven van de banken (Bijlage B) en de plattegronden van 14 gemeenten, waarvoor de bankendichtheid nader is geanalyseerd (Bijlage C).

## **2 ANALYSE**

### **ALGEMENE CONTEXT**

Bij een beoordeling van de algemene context van de bereikbaarheidsproblematiek is het belangrijk te constateren dat een afnemend bancair serviceniveau door sluiting van bankfilialen geen geïsoleerde ontwikkeling is, maar dat dit fenomeen zich voordoet bij veel vormen van dienstverlening. In de private sfeer doet zich, bijvoorbeeld in afgelegen dorpskernen, het probleem voor dat winkels sluiten en dat men daarom is aangewezen op winkels in naburige gemeentes. Wat betreft de dienstverlening van de overheid geldt dat de problematiek en oplossingen grote gelijkenis vertonen met die in de bancaire dienstverlening. Zo heeft de rijksoverheid het aantal loketten waar hulp geboden wordt bij het invullen van belastingaangiftes sterk beperkt en kan de burger voor zijn vragen terecht bij call-centra en internet-sites. Bij de lagere overheid doen zich problemen voor bij gemeentelijke herindelingen, waardoor bijvoorbeeld gemeentehuizen sluiten. Oplossingen worden gezocht via het openhouden van een loket of het op gezette tijden laten rijden van een servicebus. Deze oplossingen maken ook onderdeel uit van de initiatieven van banken om de belangrijkste knelpunten in de bancaire dienstverlening te adresseren. Voorts is van belang te constateren dat de bereikbaarheidsproblematiek zich niet alleen voordoet in afgelegen dorpskernen, maar dat deze zich ook manifesteert in de grote(re) steden. Daarom is van belang om bij de beoordeling van de problematiek en bij het zoeken naar mogelijke oplossingen rekenschap te geven van deze achterliggende verschillen.

De bovengenoemde ontwikkelingen vinden hun oorzaak in maatschappelijke trends van economische aard (bijvoorbeeld schaalvergroting), maar ook bijvoorbeeld in toegenomen

onveiligheid en in planologische beslissingen (openbaar vervoer en dergelijke).<sup>1</sup> Ook zijn technologische ontwikkelingen in belangrijke mate bepalend. Zo heeft de IT-revolutie er voor gezorgd dat de banken tegenwoordig een palet aan (alternatieve) distributiekanaalen aanbieden en gebruiken, waar vroeger het bankfiliaal vaak het enige distributiekanaal was.<sup>2</sup> Men kan daarbij denken aan internetbankieren en aan call-centra, terwijl ook het gebruik van (geld)automaten voor contant-geld-opnames (en sinds kort ook voor afstortingen) een hoge vlucht heeft genomen. Ook door de sterke groei van elektronische betalingen in de winkels via pinpas en chipknip wordt tegenwoordig veel minder dan voorheen een beroep gedaan op de traditionele baliefuncties. Zo heeft de Rabobank bijvoorbeeld becijferd dat haar rekeninghouders in 1980 nog 280 miljoen keer een filiaal bezochten. Voor 2004 verwacht de Rabobank nog slechts 4 miljoen particuliere bezoekers.

De nadruk bij de bankkantoren is daarom meer komen te liggen bij het aanbieden van hoogwaardige adviesdiensten en relatiemanagement. Gezien de hoge kosten die met het openhouden van filialen gemoeid zijn, is het niet vreemd dat banken het gebruik van nieuwe distributiekanaalen sterk stimuleren. Het gevolg is dat banken geconfronteerd worden met een spanningsveld tussen enerzijds het voeren van een gezonde bedrijfsvoering en anderzijds het nakomen van hun maatschappelijke verantwoordelijkheid om de bereikbaarheid van bancaire diensten te waarborgen. Wel zal overigens gelden dat face-to-face contact belangrijk zal blijven. Bankfilialen zullen dus niet overbodig worden en zullen een onmisbaar distributiekanaal blijven. Zo heeft de Rabobank bij de recente aanpassing van haar coöperatiestructuur benadrukt dat plaatselijke aanwezigheid voor haar centraal blijft staan: iedereen moet binnen anderhalve kilometer de beschikking kunnen hebben over een Rabo-gea en binnen drie kilometer een Rabofiliaal voor fysieke diensten hebben. De Postbank hanteert als norm dat in alle woonplaatsen met minimaal 10.000 inwoners mogelijkheden van onbeperkt storten en opnemen van contant geld aangeboden moeten worden. Voor kleinere woonplaatsen met veel Postbankklanten kan per dag maximaal €250 aan de balie/toonbank in winkels worden opgenomen (in de zogenoemde Geldservicepunten). Deze diensten richten zich echter wel op de consumentenmarkt.

De banken hebben een maatschappelijke verantwoordelijkheid om een minimale bereikbaarheid van bancaire diensten te waarborgen, onder andere omdat dit een voorwaarde is voor een volwaardige participatie in de samenleving. In dit verband is belangrijk te constateren dat bereikbaarheid door ouderen en mensen met een functiebeperking anders ervaren wordt.

---

<sup>1</sup> Bij de schaalvergroting kan bijvoorbeeld gedacht worden aan supermarkten buiten de bebouwde kom waar alle aankopen gedaan worden. Tegelijkertijd zien we dat thuisbezorgdiensten voor de meer reguliere boodschappen tot ontwikkeling komen. Deze diensten richten zich echter vooral op de stedelijke gebieden.

<sup>2</sup> De veranderende overwegingen rond het onderhouden van het kantorennetwerk worden inzichtelijk beschreven in Van den Broek, Van Gool, Van Rietbergen, Van bankfiliaal tot bedieningsconcept, Geografie, april 2004.

Een reden is dat deze groepen over het algemeen minder mobiel zijn dan overige consumenten. Zo doen visueel gehandicapten bijvoorbeeld vaak hun boodschappen en dergelijke lopend of zijn ze aangewezen op het openbaar vervoer. Voorts geldt dat mensen met een functiebeperking veelal een laag inkomen hebben. Extra vervoer om bankdiensten af te nemen zal deze groepen dus relatief zwaarder treffen. Veranderingen in dienstverlening brengen daarnaast een gevoel van grotere afhankelijkheid met zich mee. Een en ander leidt ertoe dat ouderen en mensen met een functiebeperking 'bereikbaarheid' anders beleven dan de overige consumenten. Grenzen van wat nog acceptabel is uit oogpunt van volwaardige participatie in de samenleving liggen daarom voor deze groepen anders. Dit illustreert dat bereikbaarheid niet in simpele eenduidige maatstaven is vast te leggen en dat de problematiek van kwetsbare groepen specifieke aandacht vraagt. Specifieke toegankelijkheidsproblemen vormen onderwerp van bespreking van het in NVB-verband gevoerde Structureel Overleg, waarbij vertegenwoordigers van banken overleggen met die van koepelorganisaties van ouderen, blinden en slechtzienden, en chronisch zieken en gehandicapten. Dit overleg heeft zich onder meer bezig gehouden met de toegankelijkheid van geldautomaten en hiervoor specifieke richtlijnen geformuleerd. In oktober 2004 zijn deze publiek gemaakt. Vermeldenswaard is voorts dat niet alleen in NVB-verband maar ook in Europees verband (European Committee for Banking Standards) gewerkt wordt aan standaardisering van velerlei functies van geldautomaten (keypad, biljettenvolgorde, hulpfuncties etc). Een en ander gebeurt in overleg met Nederlandse en buitenlandse belangenorganisaties van mensen met een functiebeperking.

De bereikbaarheidsproblematiek betreft overigens niet alleen de 'kwetsbaren', maar ook de 'gewone gebruiker'. In de WTB is vastgesteld dat voor particulieren het niet kunnen opnemen van contant geld het belangrijkste knelpunt vormt, terwijl bij bedrijven de belangrijkste moeilijkheden zich voordoen bij het opnemen van wisselgeld en het afstorten van contant geld. Bankfilialen zijn overigens van belang voor een reeks van betalingsverkeerdiensten (afhalen passen, passen activeren, opnemen vreemde valuta, afhalen van formulieren voor periodieke overboekingen etc). Door sluiting van filialen doen zich bij deze diensten ook moeilijkheden voor, maar de frequentie van het gebruik is aanzienlijk lager dan bij het opnemen en storten van contant geld.

## KWANTITATIEVE INFORMATIE

### *INTERNATIONAAL*

Om een indruk te geven van de bankdichtheid in Nederland zijn in tabel 1 voor de EU-landen een reeks van dichtheidskengetallen samengebracht. De tabel beoogt een eerste, globale indruk van de bankdichtheid te geven, waarbij overigens bedacht dient te worden dat de informatie een hoog

aggregatieniveau kent. Zo is geen rekening gehouden met verschillen tussen de typen bankfilialen, zoals bijvoorbeeld 'kasloze' filialen versus 'kasrijke' kantoren. De grootte van de filialen, bijvoorbeeld afgemeten aan het aantal personen dat er werkzaam is, kan ook een belangrijke factor zijn. In sommige landen kan misschien het aantal filialen groot zijn, maar kunnen het kleine kantoortjes zijn, die overigens vaak wel kunnen volstaan voor de basisbankdiensten.

De uitkomsten in tabel 1 laten grote verschillen in de EU zien. Wat betreft de geografische spreiding geldt dat afgemeten aan het aantal km<sup>2</sup> per bankkantoor België en Duitsland een lagere score hebben dan ons land, terwijl de waarden voor Italië en het VK dezelfde uitkomst resulteert. Het aantal km<sup>2</sup> per geldautomaat is in België eveneens lager dan in ons land. Voor alle andere beschouwde landen volgt een hogere uitkomst. Wat betreft het aantal inwoners per bank c.q. per geldautomaat scoort Nederland echter beduidend boven het Europese gemiddelde. Afgemeten aan het kengetal inwoners per bank zijn 11 landen een lagere waarde, en het aantal inwoners per geldautomaat is in 9 landen lager in ons land.

Tabel 1 Overzicht kengetallen bankdichtheid in de Europese Unie

Landen	Aantal banken	Inwoners per bank	km <sup>2</sup> per bank	Inwoners per geldautomaat	km <sup>2</sup> per geldautomaat
België	7998	1282	4	1495	4
Denemarken	3560	1499	12	1976	16
Duitsland	56120	1464	6	1724	8
Griekenland	2928	3597	45	3030	38
Spanje	39008	1024	13	890	11
Frankrijk	46350	1304	12	1718	16
Ierland	1007	3759	70	2907	54
Italië	42083	1372	7	1821	10
Luxemburg	335	1316	8	1357	8
<b>Nederland</b>	<b>5985</b>	<b>2660</b>	<b>7</b>	<b>2299</b>	<b>6</b>
Oostenrijk	6893	1176	12	1376	14
Portugal	6302	1587	15	1031	10
Finland	1894	2732	125	2427	111
Zweden	3370	2632	134	3390	171
VK	33475	1783	7	1739	7
<b>EU</b>	<b>257308</b>	<b>1471</b>	<b>12</b>	<b>1605</b>	<b>13</b>

Bron: ECB Blue Book payment and securities settlement systems in the European Union, juli 2002; gegevens hebben betrekking op 2000.

## NATIONAAL

De ontwikkeling in de tijd van het aantal filialen en het aantal geldautomaten in ons land is grafisch weergegeven in grafiek 1. Daaruit blijkt dat het aantal filialen over reeds een langere tijd een dalende tendens vertoont. Terwijl in het begin van de jaren negentig nog zo'n 8.000 filialen aanwezig waren, is dit aantal in de loop der tijd gestaag gedaald tot 5.538 in 2002. Het aantal geldautomaten is daarentegen fors toegenomen. Van zo'n 3.500 begin jaren negentig tot 7.530 in 2002. In 2003 is het aantal bankkantoren verder gedaald (van 5.538 in 2002 tot 5.157 in 2003) en het aantal geldautomaten licht gestegen (van 7.530 in 2002 tot 7.556 in 2003). De laatste jaren is de toename van het aantal geldautomaten niet voldoende om de daling van het aantal filialen te compenseren. Het resultaat is per saldo een daling van het aantal plaatsen waar contant geld kan worden opgenomen.<sup>3</sup> Daarnaast is de afgelopen jaren het opnemen van contant geld door een hoger bedrag te pinnen dan het aankoopbedrag (de zogenoemde 'cashback'-faciliteit) sterk toegenomen. Naar schatting vond in 2002 13% van het totale aantal contant-geldopnames plaats via cashback, het overgrote deel bij supermarkten. Het ging daarbij om zo'n 75 miljoen cashback transacties met een totale waarde van EUR 3,4 mrd (EUR 3 mrd bij supermarkten).<sup>4</sup>

Grafiek 1 geeft nog geen informatie over de geografische spreiding van de bankfilialen en geldautomaten ons land. Deze informatie is samengevat in de volgende twee figuren. Ze duiden er op dat in macro-economische zin de bereikbaarheidsproblematiek lijkt mee te vallen. De belangrijkste 'witte vlekken' bevinden zich in Drenthe en de Noordoostpolder. Deze gebieden kenmerken zich echter ook door een lage bevolkingsdichtheid. Wel dient echter bedacht te worden dat de gepresenteerde dichtheidsinformatie slechts indicatief is. Zo is geabstraheerd van het feit dat het dienstverleningspakket van filialen onderling kan verschillen, bijvoorbeeld wat betreft de mogelijkheden om contant geld af te storten. Ten aanzien van de geldautomaten geldt dat een aantal banken de afgelopen jaren multi-functionele gea's heeft geïnstalleerd.<sup>5</sup> Bij deze gea's kan men ook contant geld afstorten. Het overgrote deel van de gea's is echter alleen geschikt om geld op te nemen. Voorts geldt dat een consument of onderneming gedupeerd kan zijn als zijn bank een filiaal sluit, ondanks het feit dat wellicht een kantoor van een andere bank nog wel nabij is, bijvoorbeeld omdat afhale n van een nieuwe bankpas bij de huisbank dient te geschieden. Voor het in kaart brengen van de bereikbaarheidsproblematiek is daarom een veel gedetailleerdere analyse noodzakelijk, onder meer door rekening te houden met de bevolkings- en wegdichtheid. Om een eerste indruk van de bereikbaarheidsproblematiek te krijgen zijn de

---

<sup>3</sup> Loketdiensten in winkels zoals in de Servicewinkels en Geldservicepunten zijn hier niet beschouwd (zie hoofdstuk 3).

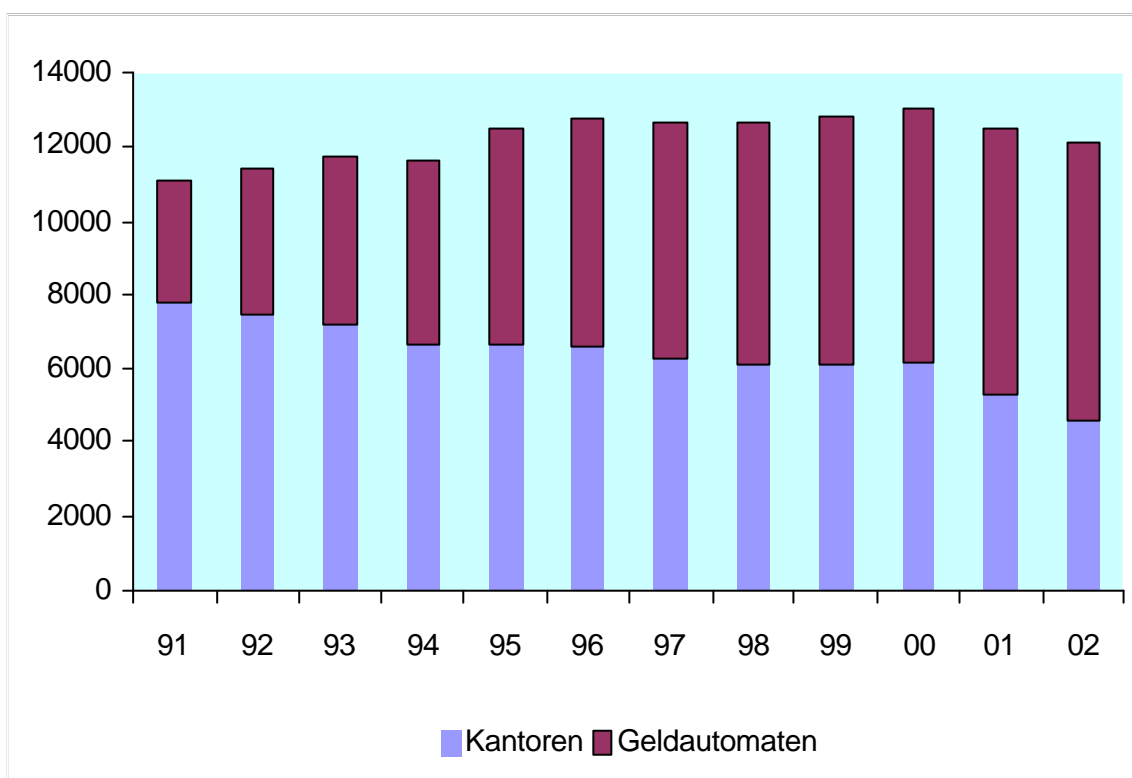
<sup>4</sup> Zie Betalen kost geld – Rapport Kostenonderzoek Toonbankbetaalproducten. Tijdens het Betalingsverkeercongres De Balans op 10 maart 2004 meldde Burgering in zijn toespraak dat één op de vijf klanten in supermarkten een beroep doet op cashback.

<sup>5</sup> Zo heeft ABN AMRO in al haar bankshops, die geen bemande kas hebben, de multifunctionele geldautomaat geplaatst (zie Bijlage B). Bij Fortis Bank loopt een pilot voor deze multifunctionele ge a's.

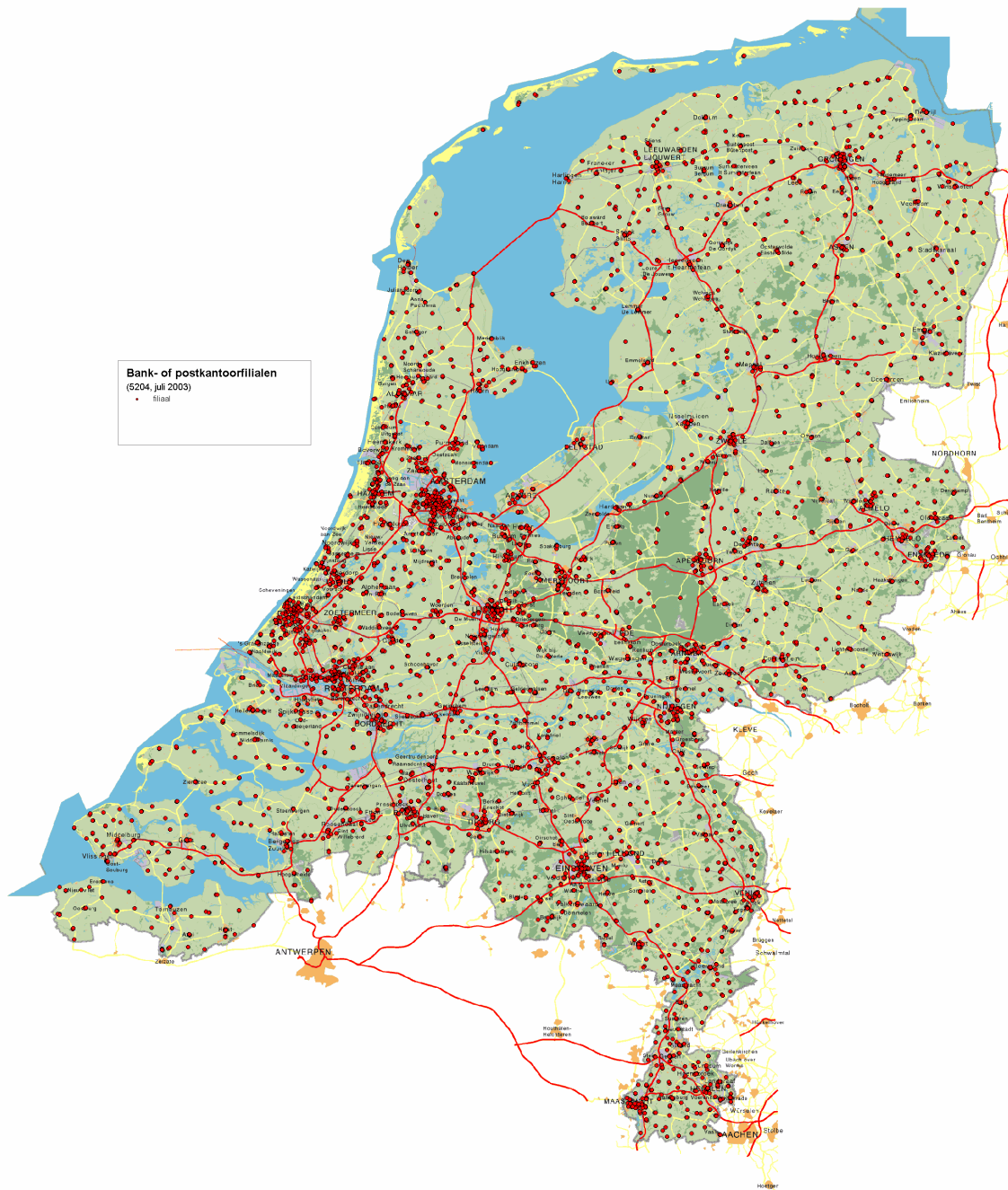
kaarten echter wel geschikt, waarbij er voor is gekozen om geen geografische cirkels van x km rond de filialen cq gea's te tekenen om het indicatieve karakter van de plattegronden te benadrukken. Om de bereikbaarheidsproblematiek nader te beoordelen wordt in de komende paragraaf ingezoomd op een aantal gemeenten, die tezamen een representatief beeld voor ons land kunnen geven. Daarnaast zal echter altijd een globale analyse noodzakelijk blijven om de 'witte plekken' te identificeren en vervolgens te bekijken welke oplossing adequaat is.

Grafiek 1 Bankfilialen en geldautomaten

Bron: NVB



# Dichtheid van bank- en postkantoorfilialen



bron : DNB, Geodan 2003

# Dichtheid van geldautomaten



bron : DNB, Geodan 2003

## VOORBEELDANALYSE GEMEENTEN

Eerder is gemeld dat de verschillen tussen gemeenten groot zijn en dat de bereikbaarheidsproblematiek niet eenduidig te categoriseren is. Voor generieke problemen kunnen daarom algemene generieke oplossingen voorgesteld worden, terwijl voor lokale problemen lokale oplossingen het beste zijn. Deze hebben meestal de vorm van maatwerk, waarbij diverse instanties (winkeliers, banken, overheid, politie en dergelijke) gezamenlijk hun acties op elkaar afstemmen. Voor een beoordeling van de problematiek op gemeentelijk niveau zijn de bancaire voorzieningen in een min of meer representatieve groep van gemeenten/steden nader bekeken. Ook is daarbij een aantal bereikbaarheidsmaatstaven beschouwd. Beleidsmakers en andere betrokkenen kunnen dan zelf bezien met welke gemeente hun situatie zich het beste laat vergelijken. De ernst van de problematiek kan dan beter beoordeeld worden. Zo dient bij een laag voorzieningenniveau bekeken te worden of dit als probleem ervaren wordt. Het kan immers zo zijn dat de desbetreffende gemeente een typische forensgemeente is, zodat de inwoners in de plaats waar zij werken contant geld opnemen. Het kan ook zo zijn dat inkopen vaak verricht worden in een naburige stad of gemeente. Dan kan men daar vaak de benodigde contante middelen verkrijgen en wordt het gemis aan bancaire voorzieningen in de thuisgemeente niet als knellend ervaren. Als daarentegen geconcludeerd wordt dat sprake is van een bereikbaarheidsprobleem kan vervolgens, mede aan de hand van de in dit rapport genoemde mogelijke oplossingen bezien worden hoe de knelpunten weggenomen zouden kunnen worden.

De beschouwde gemeenten/steden zijn vermeld in tabel 2, terwijl in tabel 3 een aantal additionele kenmerken zoals het aantal inwoners, oppervlakte en dergelijke, is opgenomen. Bij de rubricering in de tabel is het aantal inwoners als criterium beschouwd. Hummeloo en Keppel heeft het laagste aantal inwoners en Amsterdam het hoogste. Bij het in kaart brengen van de bancaire voorzieningen zijn de gegevens van de grote banken beschouwd: ABN-AMRO, Rabobank, Postbank, ING Bank, Fortis Bank, SNS Bank en Friesland Bank. Om recht te doen aan de verschillen in geboden faciliteiten zijn vier typen geldpunten beschouwd:

- filialen met balie- en apparaatfaciliteiten (type a)
- filialen met uitsluitend apparaatfaciliteiten (gea's en/of afstortapparaten) (type b)
- balievoorzieningen in winkels (type c)
- off-premise geldautomaten (type d)

De filialen van type a bieden van de hier onderscheiden geldpunten de meest uitgebreide diensten, zowel voor consumenten als voor de ondernemers. Bij filialen van type b zijn alleen geldautomaten en/of afstortapparaten aanwezig. De geldautomaten richten zich primair op de consumenten, terwijl de afstortvoorzieningen relevant zijn voor ondernemingen. Kantoren waar slechts één van deze faciliteiten aanwezig was, kwamen haast niet voor, in ieder geval voor de hier beschouwde gemeenten/steden. Daarom is bij het intekenen van de plattegronden dit

onderscheid niet gemaakt. Types c en d zijn voorzieningen die zich richten op de massa-consumentenmarkt. Bij type c gaat het daarbij met name om basisdiensten als opname van contant geld bij een kas (balie in winkel); de off-premise geldautomaten zijn geldautomaten die niet in een bancaire omgeving gevestigd zijn, maar 'los' in winkelcentra. Hierbij zijn ook de 'convenience' geldautomaten meegenomen. Dit zijn de geldautomaten die geëxploiteerd worden door niet-banken. Anders dan bij bankgeldautomaten worden geldopnames bij deze automaten getarifeerd.<sup>6</sup>

De resultaten in tabel 2 geven een divers beeld, hetgeen deels samenhangt met het feit dat een aantal plaatsen door de gemeentelijke herindelingen, een verschillend aantal kernen bevat (zie tabel 3). De bereikbaarheidsmaatstaven geven aan dat het aantal inwoners per contant-geldlocatie, dat wil zeggen postcodegebieden waar minimaal één van de genoemde voorzieningen aanwezig is, toeneemt met de omvang van de gemeente, afgemeten aan het aantal inwoners. Het aantal hectare per contant-geldlocatie komt ook lager uit voor de grotere steden. Verrassender is wellicht dat het aantal off-premise gea's in grote steden veel hoger is dan in de meer landelijke gemeentes, in ieder geval veel sterker dan het aantal bankfilialen (zie tabel 3). Dit zou een aanwijzing kunnen zijn dat het aantal off-premise gea's in de dunbevolkte gemeentes te laag is.

---

<sup>6</sup> Per opname betaalt de consument een zogenoemde 'convenience fee' van €1,95 tot €2,50. De actieve partijen zijn Moneybox (samen met SNS Bank) en Hanco. Vendex KBB heeft een eigen project gelanceerd in de 19 Hema-vestigingen, waarin ook ABN AMRO participeert. Deze geldautomaten (merknaam Hema) worden voor een groot deel gevuld met bankbiljetten uit de winkelkassa's en de consument is geen tarief verschuldigd. Ook bij het businessmodel van Hanco vullen de ondernemers zelf de gea's.

TABEL 2 Bancaire voorzieningen in 14 gemeenten

Plaats	# inw. per cg-locatie	# ha per cg-locatie	# filialen	# inwoners per filiaal	% postcode
Hummeloo en Keppel	4.528	4.315	1	4.528	33
Bergambacht	2.320	951	3	3.093	66
Gaasterlan-Sleat	1.460	2.990	7	1.460	23
Vaals	2.085	478	4	2.606	40
West Maas en Waal	1.519	710	6	3.309	88
IJsselstein	3.052	197	8	4.197	75
Schouwen-Duivenland	1.811	2.572	15	2.294	61
Twenterand	2.093	676	16	1.970	83
Harderwijk	2.535	302	8	5.070	44
Middelburg	2.316	265	13	3.565	73
Zwolle	3.080	331	27	4.107	60
Zoetermeer	4.230	137	16	7.139	71
Leiden	3.044	59	19	6.247	63
Amsterdam	3.470	103	103	7.176	76

Toelichting:

- cg-locatie: postcodes (cijfer- en lettercode) waar minimaal één contant-geld voorziening aanwezig is. Het gaat dus niet om het aantal gea's of filialen.

- % postcode is het deel van het totale aantal postcodegebieden (alleen cijfercode), waar een filiaal is.

TABEL 3 Aanvullende gegevens per gemeente

Plaats	# inwoners	oppervlakte (ha)	# kernen	# cg-plaatsen , per type			
				a	b	c	d
Hummeloo en Keppel	4.528	4.315	6	-	1	-	-
Bergambacht	9.280	3.805	4	1	2	-	1
Gaasterlan-Sleat	10.220	20.929	13	1	4	2	1
Vaals	10.423	2.390	13	3	1	-	2
West Maas en Waal	18.232	8.515	8	2	2	2	6
IJsselstein	33.577	2.162	1	4	1	3	3
Schouwen-Duivenland	34.415	48.865	26	7	7	1	7
Twenterand	33.493	10.817	10	9	5	3	2
Harderwijk	40.559	4.827	2	6	1	1	8
Middelburg	46.350	5.305	5	7	3	3	8
Zwolle	110.880	11.928	1	14	12	1	14
Zoetermeer	114.216	3.706	1	12	4	-	14
Leiden	118.702	2.316	1	13	3	3	24
Amsterdam	739.104	21.907	1	72	29	2	130

De bancaire voorzieningen in de beschouwde steden en gemeenten zijn geografisch nader in kaart gebracht. Daarbij is gebruik gemaakt van de faciliteiten van het CBS, die via haar website de mogelijkheid biedt om kaarten op wijk- en buurtniveau te downloaden. Interessant is dat zogenoemde themakaarten beschouwd kunnen worden, waardoor de ingetekende bankeninformatie gerelateerd kan worden aan demografische kenmerken. Deze demografische informatie dateert helaas van 1998/1999, maar kan toch nuttige informatie geven aangezien deze factoren doorgaans niet heel snel veranderen. De mogelijke thema's die gekozen kunnen worden zijn vermeld in Box A. In Bijlage C zijn de kaarten voor de 14 beschouwde steden en gemeenten opgenomen. Daarbij zijn als demografisch thema's het percentage mensen ouder dan 65 jaar en de bevolkingsdichtheid gekozen. De beschouwde dorpen en steden zijn door het CBS opgedeeld in een aantal wijken. Voor elk van de wijken volgt een waarde voor het beschouwde criterium (in ons geval het percentage inwoners ouder dan 65 jaar c.q. het aantal inwoners per km<sup>2</sup>). Bij de plattegronden zijn vier klassen beschouwd. Het aantal waarden is gedeeld door het aantal klassen, zodat in elke klassen evenveel waarden zitten. Daarom variëren de schalen in de gepresenteerde plattegronden. De grafieken laten zien dat de bancaire voorzieningen vaak sterk geclusterd te zijn. Dit zal voor een belangrijk deel samenhangen met het feit dat de geldpunten vaak gelokaliseerd zijn in winkelcentra, de plekken waar het publiek zijn boodschappen doet.

#### BOX A Thema's voor gemeentekaarten

<b>Geografie en vastgoed</b>	
Omgevingsadressendichtheid	<u>Omgevingsadressendichtheid op 1 januari 1999.</u>
Stedelijkheid	<u>Indeling van de omgevingsadressendichtheid in 5 klassen op 1 januari 1999.</u>
Totale oppervlakte (ha.)	<u>Totale oppervlakte in gehele hectaren op 1 januari 1999.</u>
Oppervlakte land (ha.)	<u>Oppervlakte land in gehele hectaren op 1 januari 1999.</u>
Bevolkingsdichtheid	<u>Bevolkingsdichtheid (aantal inwoners per km<sup>2</sup> land) op 1 januari 1999.</u>
Aantal woningen	<u>Aantal woningen (als hoofdverblijf) op 1 januari 1999, aselekt afgerond op tientallen.</u>
Gem. WOZ-waarde (1000 gld)	<u>Gemiddelde WOZ-waarde van woningen in duizenden guldens op peildatum 1 januari 1995.</u>
<b>Bevolking</b>	
Aantal inwoners	<u>Aantal inwoners op 1 januari 1999, aselekt afgerond op tientallen.</u>
Mannen	<u>Aantal mannen op 1 januari 1999, aselekt afgerond op tientallen.</u>
Vrouwen	<u>Aantal vrouwen op 1 januari 1999, aselekt afgerond op tientallen.</u>
0-14 jaar (%)	<u>Percentage inwoners op 1 januari 1999 in de leeftijdsklasse van 0 tot en met 14 jaar.</u>

25-44 jaar (%)	<u>Percentage inwoners op 1 januari 1999 in de leeftijdsklasse van 25 tot en met 44 jaar.</u>
45-64 jaar (%)	<u>Percentage inwoners op 1 januari 1999 in de leeftijdsklasse van 45 tot en met 64 jaar.</u>
>65 jaar (%)	<u>Percentage inwoners op 1 januari 1999 in de leeftijdsklasse van 65 jaar en ouder.</u>
Allochtonen (%)	<u>Percentage niet-westerse allochtonen onder de bevolking op 1 januari 1999.</u>
Personen niet in gezin (%)	<u>Percentage inwoners op 1 januari 1999 dat niet in gezinsverband leeft.</u>
Gezinnen	<u>Aantal gezinnen op 1 januari 1999, aselekt afgerond op tientallen.</u>
Gezinnen met kinderen (%)	<u>Percentage gezinnen met kinderen op 1 januari 1999.</u>
Gem. gezinsgrootte	<u>Gemiddelde gezinsgrootte op 1 januari 1999, met één decimaal.</u>
<b>Inkomen en bedrijven</b>	
Gem. ink. per inwoner	<u>Gemiddeld besteedbaar inkomen per inwoner, afgerond op vijftig guldens, 1998.</u>
Gem. ink. per ontvanger	<u>Gemiddeld besteedbaar inkomen per inkomensontvanger, afgerond op vijftig guldens, 1998.</u>
Lage inkomens (%)	<u>Perc. inkomensontvangers met inkomen onder 40% grens van landelijke verdeling, 1998.</u>
Hoge inkomens (%)	<u>Perc. inkomensontvangers met inkomen boven 80% grens van landelijke verdeling, 1998.</u>
Niet actieven (%)	<u>Perc. inkomensontvangers van 15 tot en met 64 jaar met een uitkering, 1998.</u>
Vestigingen (in klassen)	<u>Indicatie van het aantal bedrijfsvestigingen op 1 januari 1998 (9 klassen).</u>
% industrie	<u>Bedrijfsvestigingen in de industrie en nijverheid (%).</u>
% comm. Dienstverlening	<u>Bedrijfsvestigingen in de commerciële dienstverlening (%).</u>

## OPLOSSINGSRICHTINGEN EN 'BEST PRACTICES'

### ALGEMEEN

Zoals in het vorige hoofdstuk betoogd hanteren banken tegenwoordig een palet aan (alternatieve) distributiekanaalen, terwijl vroeger het bankfiliaal vaak het enige distributiekanaal was. Aangezien de kosten van bankfilialen hoog zijn stimuleren banken het gebruik van deze nieuwe distributiekanaalen, en verschuift het accent in de dienstverlening in de filialen naar het aanbieden van hoogwaardige adviezen. Hierdoor zijn veel bankfilialen niet meer economisch rendabel en worden ze gesloten. Voor veel (particuliere en zakelijke) gebruikers geeft dit veel ongemak. De klachten over afgenomen bereikbaarheid en verslechterde dienstverlening hebben tot een reeks van activiteiten van banken geleid. Communicatie en uitleg zijn bij de ingrijpende veranderingsprocessen van cruciaal belang. Banken verzorgen op het educatieve vlak cursussen, vaak voor specifieke doelgroepen. Voorbeelden zijn de cursussen internetbankieren voor ouderen en dergelijke, cursussen chipknipgebruik in verzorgingshuizen etc). Daarnaast zijn nieuwe diensten ontwikkeld, bij voorbeeld expresdiensten voor het thuisbezorgen van contant geld. De maatschappelijke discussies als gevolg van de sluiting van de bankfilialen hebben geïllustreerd dat de behoefte aan fysieke loketten voor bankdiensten groot blijft. De ING Bank heeft aangegeven dat de komende twee jaar 15 nieuwe filialen zullen worden geopend. Regiobank (dochter van ING Bank) heeft aangekondigd circa 250 kantoren te zullen openen in veelal dunner bevolkte gebieden. Voor een uitgebreider overzicht zie Bijlage B.

Voorts hebben banken samenwerking met andere dienstverlenende partijen gezocht om in de behoefte aan een fysiek loket voor bankdiensten te voorzien. De activiteiten van Rabobank (servicewinkel), Postbank (geldservicepunten) en ABN AMRO (multifunctionele servicebus) komen hieronder aan de orde. Bij deze formules wordt bezien hoe op lokaal niveau oplossingen gevonden kunnen worden voor de knelpunten. Deze hebben veelal de vorm van maatwerk, waarbij alle betrokken partijen een bijdrage leveren. De Werkgroep Toegankelijkheid en bereikbaarheid ziet deze samenwerkingsverbanden als veelbelovend, omdat deze de grootste kans op levensvatbare oplossingen bieden. Enerzijds doordat vaste kosten gedeeld kunnen worden met meerdere partijen en anderzijds doordat zo een volwaardig dienstenpakket aangeboden kan worden. Ook kan men op lokaal niveau bezien worden hoe oplossingen gevonden kunnen worden voor specifieke, locale problemen. Naast de 'maatwerk' oplossingen zijn acties van meer generieke, voorwaardenscheppende aard nodig om de bereikbaarheidsproblematiek aan te pakken. Allereerst wordt nader ingegaan op de samenwerkingsverbanden tussen verschillende dienstverlenende partijen. Vervolgens komt een aantal meer generieke oplossingsrichtingen aan bod.

## SAMENWERKING TUSSEN BANKEN EN ANDERE DIENSTVERLENERS

Om het voorzieningenniveau en leefbaarheid van gemeenschappen op peil te houden zijn tal van initiatieven genomen, vaak in de vorm van een combinatie van maatschappelijke voorzieningen, informatie en (zakelijke) dienstverlening.<sup>7</sup> Zo kan door een negatieve spiraal van afnemende voorzieningen het openhouden van een winkel of een bankfiliaal niet meer economisch rendabel zijn. Door de activiteiten te combineren kunnen vaste kosten gedeeld worden, zodat de gezamenlijke activiteiten wel rendabel zijn, zeker als door het combineren van de dienstverlening de vraag van de consumenten op peil blijft of zelfs weer kan toenemen. Bij deze multifunctionele activiteiten kan op lokaal niveau het beste bezien worden waar de lacunes in dienstverlening liggen, wat de precieze aard van de problematiek is en wat de mogelijkheden voor oplossingen zijn. Bij de inventarisatie van lacunes is het bijvoorbeeld van belang welke diensten nog wel worden aangeboden en aan welke diensten behoefte bestaat. Relevant hierbij is ook de samenstelling van de lokale bevolking. In een forenzengemeente zullen de behoeften bijvoorbeeld anders zijn dan een gemeente met veel ouderen. Bij de beoordeling van de aard van de problematiek kunnen ook aspecten als veiligheid, parkeervoorzieningen en dergelijke aan de orde komen. Daarom zullen doorgaans ook lokale overheden en politie bij het zoeken naar oplossingen betrokken moeten worden; de multifunctionele samenwerking beperkt zich dus niet tot commerciële partijen als banken, winkels, kappers etc. Bij de oplossingen kan ook gedacht worden aan niet-commerciële diensten, zoals bijvoorbeeld zorgdiensten (huisarts, apotheek) en bibliotheekdiensten. In het licht van de vergrijzingproblematiek zijn dit soort diensten van groot belang om leefbaarheid van veel buurten op peil te houden.

Om adequaat in te spelen op de specifieke, lokale mogelijkheden zijn doorgaans gerichte gezamenlijke acties noodzakelijk en deze vereisen het nodige maatwerk. Banken kunnen hierop een belangrijke bijdrage leveren. De initiatieven van de Rabobank, Postbank en ABN AMRO op dit gebied worden hier kort beschreven. Deze richten zich met name op de dunnerbevolkte gebieden, waar leegloop dreigt. Ze hebben ook gemeen dat ze zich vooral richten op diensten voor de consument, niet zozeer die voor de zakelijke gebruiker.

### Rabobank: Servicewinkel

De Rabobank participeert in het zogenoemde Servicewinkel-project. Het concept is ontwikkeld tezamen met TPG, Essent en Tempo Team. De Servicewinkel biedt diensten van financiële en

---

<sup>7</sup> Algemene initiatieven die zich vooral richten op kleine kernen en buurtschappen zijn bijvoorbeeld Kulturhus ([www.kulturhus.nl](http://www.kulturhus.nl)) en Dorpspunt ([www.dorpspunt.nl](http://www.dorpspunt.nl)).

logistieke aard (Rabobank respectievelijk TPG) en diensten op gebied van 'wonen' (Essent) en 'arbeid' (Tempo-Team). Dit dienstenpakket wordt zonedig en mogelijk met lokale partijen uitgebreid met zorgdiensten (apotheek en dergelijke) en publieke diensten. Deze kunnen lokaal (vergunningen e.d.) van aard zijn of landelijk (hulp bij invullen belastingformulieren). De Servicewinkel wordt gevestigd bij een lokale ondernemer. Het formule is bedoeld voor kleine kernen. In ons land zijn er circa 1.500 van deze kernen. De intentie is om in minstens 200 hiervan een Servicewinkel te openen. De lancering van het concept gaat in verschillende fases. In samenwerking met de Provincie Limburg vindt een pilot plaats in Limburg. Fase 1 was de opening van de eerste Servicewinkel in Epen (februari 2003). Fase 2 betrof de realisatie van een aantal andere winkels rond Heerlen en Kerkrade (zie Box B). Voorts is een tweede pilotgebied in Friesland gekozen (zie Box C) worden. In fase 4 zal de (gefaseerde) landelijke uitrol plaatsvinden.

De Servicewinkel richt zich primair op de massa-consumentenmarkt. Wat betreft de financiële diensten wordt een relatief simpel pakket aangeboden: geldopname via de geldautomaten, openen van een rekening, rekening op twee namen zetten etc. Voor andere zaken kan de lokale ondernemer, in wiens zaak de Servicewinkel is gevestigd, via call-centra en/of web-applicaties de benodigde informatie opvragen. Als er geen geldautomaat in de Servicewinkel aanwezig is, kunnen consumenten via cashback contant geld krijgen (niet alleen via pinpas, maar ook via chipknip). Hoewel de Servicewinkel zich primair richt op de consumenten kan voorzien worden in specifieke behoeften van bedrijven (zoals bijvoorbeeld sealbagautomaten).

#### BOX B Tuinwinkelformule Sawin opent pilot-store in Kerkrade

Sawin, een organisatie van elf tuinwinkels, opende onlangs in Kerkrade een eerste winkel met de Sawin-formule. De organisatie is ontstaan uit een samenwerkingsverband van elf ex-BoerenBond-leden op het gebied van automatisering en logistiek. De Sawin-leden zijn verbonden via een eigen intranet, waardoor omzet en kortingen die langs de kassa's gaan centraal opgeslagen worden. Zo kunnen de winkels hun efficiëntie en rendement vergroten. De winkel in Kerkrade heeft een vloeroppervlak van 350 vierkante meter en verkoopt de 5.000 artikelen die de afgelopen drie jaar in de Sawin-winkels het beste rendement vertoonden. Ook draagt de nieuwe winkel voor het eerst de huisstijl van Sawin. Die kenmerkt zich door sobere, maar heldere logo's en huiskleuren, lage stellingen en een strak winkelbeeld. De winkels moeten een visuele rust uitstralen. Pictogrammen verwijzen naar de drie hoofdgroepen producten: tuin, dier en klus. Binnen de winkel is een Servicewinkel ingericht, waar klanten terecht kunnen voor bankzaken, post, wonen, werken en zorg en waaraan TPG Post, Tempo-Team, Rabobank, Essent, thuiszorg, GGD en de gemeente Kerkrade hun medewerking geven.

15-07-2004

Bron : TuinZaken nr. 7, p. 18, 3 p.

#### BOX C Bank Oudemirdum wordt servicewinkel

*Sneek* – De Rabobank in Oudemirdum wordt verbouwd tot servicewinkel, waarin naast de bank andere organisaties een baliefunctie krijgen. Rabobank Sneek-ZuidwestFriesland wil kijken of kleine bankvestigingen zo behouden kunnen blijven. Nu sluiten de kleine kantoren vaak noodgedwongen hun deuren. Oudemirdum dient als proefproject. Mocht het servicepunt een succes zijn, dan worden ook de andere acht kleine kantoren in de zuidwesthoek omgebouwd. In de servicewinkel moeten maatschappelijke organisaties op het gebied van bijvoorbeeld zorg en wonen een plek krijgen, meldt H. Datema, algemeen directeur van de Rabobank Sneek-ZuidwestFriesland. Het contant opnemen en storten van geld verdwijnt. „Dat zal net als bij de grote kantoren via een automaat gebeuren.” Hier staat tegenover dat de informatievoorziening over de technologische ontwikkelingen als chipknip en internetbankieren versterkt wordt. „Vooral bij ouderen is behoefte aan extra informatie.” De vestiging in Oudemirdum moet eind dit jaar haar nieuwe functie krijgen. Daarmee heeft Oudemirdum de primeur voor Fryslân. In Limburg is al wel een servicewinkel van de Rabobank.

23-03-2004

Bron: Friesch Dagblad

#### Postbank: Geldservicepunt

De Postbank Geldservice is bedoeld voor kleine woonplaatsen (minimaal 1.000 inwoners) met veel klanten van de Postbank. Het Geldservicepunt is gevestigd in een winkel en biedt de consument de mogelijkheid aan de balie contant-geldopnames te doen (per dag maximaal €250). In lijn met het thuisbankierconcept van de Postbank zijn ook folders en giro-enveloppen te verkrijgen. Deze balieservice vult de mogelijkheden aan van het dienstenpakket dat via de postkantoren (en de geldautomaat) aangeboden wordt. Er zijn momenteel zo'n 385 geldservicepunten en het streven is om dit aantal de komende periode uit te breiden tot 400 in 2005.

#### ABN AMRO: Servicebus

Het Servicebus-concept is ontwikkeld door ABN AMRO en de Algemene Bond van Ouderen (ANBO) en bevat een mobiel bankkantoor, waarin een breed pakket aan bankdiensten wordt aangeboden (geld opnemen en afstorten, internetbankieren en dergelijke). Zo nodig is er persoonlijke assistentie van een bankmedewerker. Ook is een ANBO-raadsman aanwezig om specifieke vragen van 50-plussers te beantwoorden. Ook is er toegang tot gemeentelijke publieksdiensten en streven de initiatiefnemers van de Servicebus er naar om ook andere dienstverlenende partijen hierbij te betrekken en het multifunctionele karakter te verbreden. Het project is een pilot en van start gegaan in februari 2003. De evaluatie zal nog dit jaar plaatsvinden.

## GENERIEKE OPLOSSINGSRICHTINGEN

Aangezien de belangrijkste knelpunten in de bancaire dienstverlening betrekking hebben op chartaal geld zal een toename van het elektronisch betalen een evidente bijdrage kunnen leveren aan oplossing van de problemen. Verdere uitbreiding van pin- en chipmogelijkheden (bijvoorbeeld op markten en dergelijke) zou daarbij behulpzaam zijn. Bedacht moet echter worden dat circa 80 procent van alle toonbankbetalingen op contante wijze geschiedt zodat de vraag naar contante middelen zelfs bij een substantiële stijging van het aantal pin- en chipknipbetalingen groot zal blijven, evenals de behoeften aan wisselgeld en faciliteiten voor het afstorten van contant geld. Een andere algemene oplossingsrichting kan worden gevonden in de apparatensfeer. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om plaatsing van extra geldautomaten (voor particuliere gebruikers) en wisselgeld- c.q. afstortapparaten (voor zakelijke gebruikers). Via cashback (een groter bedrag pinnen dan het aankoopbedrag en het verschil als contant geld van de winkelier ontvangen) wordt tegenwoordig door consumenten al vaak contant geld verkregen. Cashback voorziet veelal in de behoeften van winkelier en van consument, hetgeen de sterke groei die zich de afgelopen jaren heeft voorgedaan, verklaart. Consumentenorganisaties hebben echter aangegeven dat vaak onduidelijkheden bestaan rond cashback. Om de informatievoorziening rond cashback te verbeteren zijn in MOB-verband afspraken gemaakt. Deze komen hieronder aan de orde. Wat betreft het afstorten van contante middelen en het verkrijgen van wisselgeld zou het nuttig zijn als de (wettelijke) mogelijkheden van kleinschalig geldvervoer worden verruimd. Deze worden hieronder nader uitgewerkt. Bij de faciliteiten voor het afstorten van contant geld zou ook gedacht kunnen worden aan stand-alone voorzieningen (dat wil zeggen niet in een bancaire omgeving). Banken zouden ook gezamenlijk diensten kunnen aanbieden, via zogenoemde 'shared service centra'. De optie van gezamenlijke dienstverlening door banken verschilt van de boven besproken gezamenlijke initiatieven van dienstverlenende partijen van verschillende achtergrond. Op de mogelijkheden van de optie van gezamenlijke dienstverlening door banken wordt hier ook ingegaan.

### *HELDERHEID OMTRENT CASHBACK*

Vooral vanuit de hoek van de consumenten werden regelmatig geluiden opgevangen dat veel onduidelijkheden rond cashback bestaan. Zo is het vaak niet duidelijk is of cashback mogelijk is, en waar dit wel het geval is, welk maximum bedrag opgenomen kan worden en welk tarief de winkelier hiervoor in rekening brengt. Daarom is in MOB-verband afgesproken om de voorlichting rond cashback te verbeteren.

### *Afspraken*

Als winkeliers de mogelijkheid van cashback bieden worden zij verzocht om via een duidelijk zichtbare sticker dit aan het publiek duidelijk te maken. De stickers zullen aangeven dat 1) cashback mogelijk is, en 2) welke maximumbedrag kan worden opgenomen en 3) welk tarief hiervoor in rekening wordt gebracht. Cashback zal mogelijk zijn via zowel de pinpas als de chipknip.

Verder zijn de volgende uitgangspunten van toepassing:

- de beslissing over het al of niet aanbieden van de cashback-faciliteit is voorbehouden aan de toonbankinstelling
- selectie bij de kassa ten aanzien van het in aanmerking komen voor cashback dient niet te geschieden.

### *Toelichting*

Zowel consument als winkelier zal doorgaans voordeel hebben bij cashback. Voor de consument is het een eenvoudige manier om aan chartaal geld te komen, zeker in situaties waarin bankfilialen en/of geldautomaten niet in de directe omgeving aanwezig zijn. Bovendien kan de consument via cashback contante middelen verkrijgen op de plaats waar hij/zij de boodschappen doet. Voor toonbankinstellingen is dit in beginsel een welkome manier om hun overtollige kasmiddelen af te romen. Naast een bezuiniging op de afstortkosten, zal cashback ook inkomsten genereren indien de klant een tarief voor cashback in rekening wordt gebracht. Cashback mag echter niet leiden tot het moeten aanhouden van meer geld omdat dit de veiligheid in de winkels niet ten goede komt.

De Werkgroep Toegankelijkheid en bereikbaarheid is van oordeel dat specifiekere regelgeving rond cashback niet aan de orde is. Daarbij dient bedacht te worden dat zonder specifieke afspraken cashback sterk is gegroeid. Circa 13% van het totale aantal contant-geldopnames geschiedt via cashback, het overgrote deel bij supermarkten. In 2002 ging het daarbij om zo'n 75 miljoen cashback transacties met een totale waarde van EUR 3,4 mrd (EUR 3 mrd bij supermarkten).<sup>8</sup> Voorts geldt dat marktpartijen zelf het beste kunnen bepalen hoe cashback vorm wordt gegeven. Een belangrijk aandachtspunt is bijvoorbeeld de veiligheid. Cashback komt de veiligheid in winkels doorgaans ten goede, omdat de hoeveelheid overtollige contante middelen immers afneemt. Bij een groot beroep op cashback kan de situatie zich echter voordoen dat extra contante middelen aangehouden moeten worden om aan de vraag tegemoet te komen (en neen-verkopen uit den boze is). De veiligheidssituatie verschilt van winkel tot winkel en de

---

<sup>8</sup> Zie Betalen kost geld – Rapport Kostenonderzoek Toonbankbetaalproducten, MOB 2004.

toonbankinstellingen kunnen zelf het beste inschatten wat de optimale vorm is.

### *Logistiek*

Interpay heeft de cashbacksticker ontwikkeld en verzorgt de productie. Er zijn twee varianten beschikbaar. Bij beide stickers wordt gemeld dat de klant extra geld via cashback kan opnemen. Ook wordt het maximaal op te nemen bedrag aangegeven. De ene sticker vermeldt dat cashback gratis is en op de andere is aangegeven wat het in rekening gebrachte tarief is. Winkeliers kunnen zelf met pen het maximum bedrag en het eventuele tarief aangeven. De sticker wordt in de Interpay-webshop aangeboden ([www: interpay.nl/promotie](http://www.interpay.nl/promotie)). Eventueel kan via koepel- en brancheverenigingen verspreiding van de stickers plaatsvinden. Aan de aanschaf van de stickers zijn voor de winkelier geen kosten verbonden.

Het Interpay-magazine Betaalwijzer besteedt aandacht aan de verkrijgbaarheid van deze sticker. Hiermee worden 155.000 verkooppunten bereikt. In MOB-verband wordt via de reguliere rapportages en website gewezen op de cashback-afspraken. Koepel- en brancheorganisaties informeren zelf via nieuwsbrieven, branchebladen en internet hun achterban.

### *UITBREIDING MOGELIJKHEDEN VAN KLEINSCHALIG GELDVERVOER*

De Wet op de particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus regelt de voorwaarden voor vervoer van geldwaarde. Conform deze wet vindt het reguliere waardevervoer plaats met gepantserde auto's en gediplomeerde medewerkers. De wetgeving verbiedt het vervoer van geld voor derden in niet-bepantserde auto's en met niet terzake gediplomeerd personeel. Dit waardevervoer bedient de bankkantoren en de grotere detailhandel met banken en muntbiljetten.

Daarnaast lijkt er behoefte te zijn aan kleinschalig waardevervoer; met name voor midden- en kleinbedrijven kan dit interessant zijn. Zo zijn er in ons land circa 250.000 verkooppunten van toonbankinstellingen. Daarvan maken er zo'n 20.000 gebruik van professionele waardevervoerders voor het aan/afvoeren van contant geld, zodat 230.000 winkels zelf wisselgeld halen en gelden afstorten bij een bankfiliaal. De bereikbaarheidsproblematiek voor deze bedrijven zou deels ondervangen kunnen worden door kleinschalig en goedkoper geldtransport. Momenteel is hier echter geen sprake van, onder meer omdat wetgeving dit in de weg staat. Bij dit kleinschaliger vervoer zijn twee opties mogelijk:

1. mumentransport per pakketpost (bijvoorbeeld maximaal EUR 200), tijdens de reguliere pakketdiensten in de reguliere auto's.
2. kleinschalig munten- en biljettentransport via beveiligingsorganisaties.

Ad 1 Dit vervoer zou door pakketdiensten als TPG e.d. in hun reguliere transportauto's bij hun reguliere bezorgdiensten verzorgd kunnen worden.

Ad 2 De risico's zijn bij dit vervoer groter dan bij het mumentransport. Het vervoer zou daarom door beveiligingsorganisaties als VNV e.d. uitgevoerd moeten worden. Deze organisaties beschikken over veel auto's voor 'mobiele surveillance'. Deze auto's rijden met name 's nachts rond (en zijn overdag niet in gebruik), en zijn voorzien van een 'tracking en tracing' systeem. Er is een landelijk dekkend net van alarmcentrales en de organisaties beschikken over opgeleid personeel. Tijdens de euro-omwisseling zijn positieve ervaringen opgedaan met deze vorm van vervoer.

### *Conclusie*

De Werkgroep is van mening dat de mogelijkheden voor kleinschalig waardevervoer door koeriers, in aanvulling op de bestaande dienstverlening door waardetransporteurs, verruimd moeten worden. Problemen van zakelijke gebruikers met het opnemen van wisselgeld en afstorten van contante middelen zouden hiermee deels ondervangen kunnen worden. De WTB acht het daarom wenselijk dat de wetgeving op dit terrein aangepast zal worden.

### *GEZAMENLIJKE DIENSTVERLENING DOOR BANKEN*

Interbancaire samenwerking is nuttig en in veel gevallen noodzakelijk op het gebied van gemeenschappelijke betaalinfrastructuur. Daarbij kan gedacht worden aan afspraken over standaarden, back-office activiteiten en dergelijke. Concurrentie vindt in sterke mate plaats bij de front-office activiteiten, dat wil zeggen de activiteiten waarbij direct contact met de klanten plaatvindt. Dienstverlening maakt hier onderdeel van uit. Voorts geldt dat het uitgangspunt van het beleid (vastgesteld in Verdrag van Maastricht en dergelijke) marktwerking is. Vanuit mededingingsrechtelijk oogpunt zou de gezamenlijke dienstverlening zich moeten richten op zaken die niet concurrentiegevoelig zijn en waarbij de samenwerking tot aantoonbare efficiencyvoordelen kan leiden, bijvoorbeeld omdat zonder de samenwerking de desbetreffende dienst niet wordt aangeboden.

### *Ervaringen in UK met baliegastgebruik*

Als mogelijke oplossing voor de bereikbaarheidsproblematiek voor het platteland hebben in 2001 een viertal grote Engelse banken het 'shared banking services' initiatief gelanceerd. Een pilot liep

voor geheel 2002, waarbij klanten van vier grote banken (Barclays, HSBC, Lloyds TSB en Natwest) voor hun basisbetaaldiensten terecht konden bij 10 geselecteerde filialen van deze banken. De basisdiensten betroffen 1) opnemen van chartaal geld, 2) storten/betalen van geld, cheques en postal orders, 3) wisselen van munten en bankbiljetten en 4) betalen van rekeningen. De klanten die voor het initiatief in aanmerking kwamen waren zowel particuliere gebruikers als kleine zakelijke gebruikers (jaaromzet maximaal 1 miljoen £). Zij konden zonder kosten gebruik maken van dit baliegastgebruik. Zakelijke klanten moesten zich schriftelijk aanmelden voor het gastgebruik; voor particulieren was dit niet nodig. De doelgroep bestond in totaal uit 66.567 particuliere gebruikers en 4.377 zakelijke gebruikers.

In 2003 is de pilot geëvalueerd om te bezien of baliegastgebruik daadwerkelijk in de behoeftes voorziet en of besloten zou moeten worden om dit op ruime schaal in te voeren. De conclusie was echter negatief. Het gebruik was zeer laag. Gemiddeld werd per filiaal per dag door particuliere klanten slechts 8 maal van de dienst gebruik gemaakt en door zakelijke gebruikers 1 maal. Meest opgegeven redenen in enquêtes waren dat het gemakkelijker was om naar een ander filiaal van de huisbank te gaan en dat de klant zelden tot nooit het dorp of de stad met het baliegastgebruik-filiaal bezocht, terwijl wel vaak een dorp /stad met een filiaal van de huisbank regelmatig werd gevisiteerd (bijvoorbeeld via werk). In het licht van deze uitkomsten hebben de banken besloten om het baliegastgebruik niet in te voeren.

### *Conclusie*

Gezamenlijke dienstverlening door banken in de vorm van baliegastgebruik is naar mening van de Werkgroep niet nodig, zowel vanuit mededingingsrechtelijk oogpunt als bezien in het licht van de ervaringen in het VK. Daarnaast is het zeer de vraag of alle banken aan gezamenlijke acties op dit gebied zouden willen deelnemen. Wel zou het zo kunnen zijn dat voor meer specifieke diensten samenwerking een oplossing voor knelpunten zou kunnen bieden. Het zou dan moeten gaan om diensten die zonder de samenwerking tussen banken niet tot stand zouden komen, maar waar wel behoefte aan is. Het zou hier bijvoorbeeld kunnen gaan om specifieke voorzieningen voor ondernemingen, zoals stand-alone afstortapparaten. Het betreft hier vooral diensten voor ondernemingen, omdat het contract met de huisbankier doorgaans het karakter van pakketafspraken heeft. De afspraken (inclusief prijs) betreffen het geheel van financiële diensten dat door de onderneming wordt afgenomen, zodat wisselen van bank vaak lastiger en ingrijpender is dan voor een consument.