



Panteia

Research to Progress

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM



Omslagpunt in het accepteren van een betaalmiddel

Een onderzoek onder retailers

Zoetermeer, mei 2018

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1 Inleiding	9
1.1 Achtergrond	9
1.2 Doel van het onderzoek	9
1.3 Indeling rapport	10
1.4 Methodologie	10
2 Acceptatie en imago	11
2.1 Acceptatie van betaalmiddelen	11
2.2 Contactloos betalen	12
2.3 Waarom accepteert de retailer het betaalmiddel?	12
2.4 Welk betaalmiddel heeft de voorkeur?	13
2.5 Gebruik betaalmiddel t.o.v. totaal aantal betalingen per bedrijf	15
2.6 Tevredenheid met contant geld als betaalmiddel	16
2.7 Tevredenheid met de pinpas als betaalmiddel	17
3 Niet accepteren van contant geld en pinpas	19
3.1 Inleiding	19
3.2 Waarom wordt de pinpas <i>niet</i> geaccepteerd?	19
3.3 Waarom wordt contant geld <i>niet</i> geaccepteerd	19
3.4 Vanaf wanneer accepteren retailers geen contant geld (meer)?	20
3.5 Informeren van klanten over geen acceptatie van contant geld	20
3.6 Wat als de klant alleen contant kan betalen?	20
3.7 Eigen betaalvoorkeur retailer versus acceptatie van betaalmiddel	21
4 Doorslaggevende factoren voor wel of niet acceptatie van een betaalmiddel	23
4.1 Inleiding	23
4.2 Verwachting toekomstige acceptatie contante betalingen	23
4.3 Doorslaggevende factor om geen contant geld meer te accepteren	24
4.4 Doorslaggevende factor om wel contant geld te gaan accepteren en de kans erop	24
4.5 Doorslaggevende factoren om wel de pinpas te gaan accepteren en de kans erop	26
5 Attitude rondom betaalmiddelen	27
5.1 Inleiding	27
5.2 Transactietarieven	27
5.3 Transactiesnelheid	27
5.4 Tijd afhandelen betaling	28
5.5 Veiligheid voor de ondernemers	28
5.6 Bestendigheid tegen storingen	29
5.7 Gebruiksvriendelijkheid voor klanten	29
5.8 Totaaloverzicht betaalmiddelen	30



6	Investeren in betaalmiddelen	31
6.1	Investeringskosten afgelopen 3 jaar vanwege contant geld	31
6.2	Investeringskosten komende 5 jaar vanwege contant geld	31
6.3	Investeringskosten afgelopen 3 jaar vanwege pinpas	32
6.4	Investeringskosten komende 5 jaar vanwege pinpas	32
7	Acceptatie in de omgeving	33
7.1	Inleiding	33
7.2	Acceptatie van contant geld in de omgeving	33
7.3	Acceptatie van de pinpas in de omgeving	34
Bijlage 1	Responsverantwoording	37
Bijlage 2	Vragenlijst	41



Samenvatting

Achtergrond van het onderzoek

In 2017 bleek uit gezamenlijk onderzoek van De Nederlandsche Bank (DNB) en de Betaalvereniging Nederland dat het aantal contante betalingen tussen 2010 en 2017 met ruim 1/3 was afgenomen. Werd in 2009 nog 68% van de betalingen met contant geld verricht, in 2017 was dit teruggelopen naar 41%.

Vanuit haar taak om zorg te dragen voor een goed functionerend betalingsverkeer is het voor DNB van belang om inzicht te hebben in de wijze waarop retailers aankijken tegen het accepteren van de verschillende betaalmiddelen en welke keuzes zij daarbij maken. Daartoe heeft DNB Panteia verzocht nader onderzoek uit te voeren onder toonbankinstellingen.

Specifiek ging de aandacht uit naar de vragen (i) hoeveel retailers geen contant geld accepteren, (ii) de reden(en) waarom zij deze keuze maken, en (iii) of er sprake is van, en zo ja hoe ver de huidige situatie dan af ligt van het punt waarop contant geld door een grote groep retailers niet meer geaccepteerd wordt als betaalmiddel.

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van telefonische ondervraging. Retailers uit de sectoren kleinschalige detailhandel, grootschalige detailhandel, ambulante handel, horeca, pompstations en amusement. In totaal heeft een random steekproef van 1.043 respondenten aan dit onderzoek deelgenomen.

Naast de retailers uit de random steekproef heeft Panteia ook 44 toonbankinstellingen ondervraagd, waarvan van tevoren bekend was dat zij geen contant geld accepteren. Tot slot zijn ook 10 grootwinkelbedrijven ondervraagd via internet.

Deze samenvatting gaat kort in op de belangrijkste resultaten van de enquête.

Acceptatie van de verschillende betaalmiddelen

Aan de retailers is gevraagd welke betaalmiddelen men accepteert: contant, pin, creditcard, op rekening, cadeaubonnen en tankpas. 96% van alle toonbankinstellingen accepteren contant. De acceptatie van de pinpas is iets lager (82%). Met name de ambulante handel, de horeca en de amusementsector zitten nog ruim onder dit gemiddelde. Bij ruim twee derde kan ook contactloos worden betaald.

Alle grootwinkelbedrijven accepteren contant geld en de pinpas. Bij 80% kan ook met de creditcard betaald worden en 70% zegt ook cadeaubonnen te accepteren. Op rekening betalen is maar bij 30% mogelijk. Bij alle 10 de grootwinkelbedrijven is het mogelijk om contactloos te betalen.

Retailers accepteren contant geld met name omdat hun klanten hiermee willen betalen. Daarnaast speelt het feit dat contant geld een geldig / wettelijk betaalmiddel is een belangrijke rol bij de acceptatie.

Voor de pinpas gelden zowel het gemak dat pinbetalingen bieden als de vraag vanuit de klanten als belangrijkste redenen om pinbetalingen te accepteren. Ook de aspecten 'veiligheid' en 'snelheid' zijn genoemde redenen om deze betaalvorm te accepteren.



Voorkeur betaalmiddel

De helft van de retailers geeft de voorkeur aan betalingen met de pinpas. Een kwart heeft geen voorkeur. Contant geld heeft bij 9% van de retailers de voorkeur.

Een kleine twee derde van de retailers stimuleert haar klanten om te betalen met het betaalmiddel waar de ondernemer zelf een voorkeur aangeeft. Men doet dit door er actief om te vragen of door het plaatsen van stickers, posters of bordjes met tekst ('pinnen, ja graag' / 'betaal hier ook contactloos') in zijn verkooppriimte. Met name in grootschalige detailhandel plaatst men ook nog pin-only kassa's.

Van de ondervraagde grootwinkelbedrijven geeft iedereen de voorkeur aan betalen met de pinpas. Bijna alle bedrijven (8 van de 10) stimuleren hun klanten om met de pinpas te betalen. Ze gebruiken hiervoor met name stickers, posters of bordjes met tekst ('pinnen, ja graag') in hun verkooppriimte.

Attitude rondom betaalmiddelen

Om een beter beeld te krijgen van de attitude ten opzichte van betalen met contant geld, contactloos betalen en traditioneel betalen met de pinpas is gevraagd over hoe het beeld is wat betreft de (i) hoogte van de transactietarieven, (ii) transactiesnelheid aan de kassa, (iii) overige arbeidstijdkosten, (iv) veiligheid, (v) storingsgevoeligheid en (vi) gebruiksvriendelijkheid voor klanten.

Voor alle drie de voorgenoemde betaalmiddelen geldt dat de retailer ze 'gebruiksvriendelijk voor de klanten' vindt. Daarnaast valt op dat contactloos betalen in hoge mate hetzelfde scoort als betalen op de traditionele wijze met de pinpas. Retailers ervaren beide betaalmethoden als veiliger en sneller (wanneer het gaat om de afhandeling van de betaling) dan contant betalen. Vooral contactloos betalen scoort goed op transactiesnelheid. Een nadeel van beide methoden is dat de systemen storingsgevoeliger zijn.

De 10 grootwinkelbedrijven laten eenzelfde mening zien. De pinpas en het contactloos betalen worden gezien als snelle, veilige, gebruiksvriendelijke betaalmogelijkheden. Contant geld is duurder als het gaat om de hoogte van de transactietarieven en kost meer tijd bij het afrekenen. Er is weinig tot geen verschil tussen de 3 betaalmogelijkheden als het gaat om gebruiksvriendelijkheid voor de klant.

Tevredenheid met contant geld

Driekwart van de retailers is tevreden met het *contante* geld als betaalmiddel. 21% staat neutraal tegenover contanten betalingen en 3% zegt (zeer) ontevreden te zijn. Het meest tevreden zijn de retailers uit de ambulante handel en de amusementssector. De grootschalige detailhandel en de pompstations zijn het minst tevreden. De verschillen zijn echter marginaal.

De belangrijkste redenen waarom ondernemers (zeer) ontevreden zijn met het contante geld, zijn terug te voeren op 3 hoofdredenen:

1. het **afstorten** is een gedoe, geeft hoge kosten en/of de bereikbaarheid van de afstortlocatie is onveilig dan wel slecht
2. de **(on)veiligheid**: risico op overval, op diefstal door personeel of op vals geld
3. de factor **tijd**: opmaken van de kas, klaarmaken sealbags, lange transactietijd aan de kassa.

De 10 grootwinkelbedrijven zijn gemiddeld iets minder tevreden met het contante geld als betaalmiddel dan de detaillisten.

Tevredenheid met de pinpas

Bijna alle retailers zijn tevreden met de pinpas als betaalmiddel. 5% staat hier neutraal tegenover en 2% zegt ontevreden te zijn.

De sector amusement is het meest tevreden over de pinpas als betaalmiddel en de ambulante handel is het minst tevreden. Wederom geldt dat de verschillen marginaal zijn.

De belangrijkste redenen waarom ondernemers ontevreden zijn met de pinpas, zijn terug te voeren op twee hoofdfactoren:

1. de **kosten**: men heeft te maken met hoge transactiekosten, daarnaast zijn er hoge investeringskosten gedaan om pinbetalingen mogelijk te maken
2. de factor **tijd**: er is een lange transactietijd voor pinbetalingen aan de kassa en het duurt lang voordat het geld daadwerkelijk op de rekening van de ondernemer staat.

De 10 grootwinkelbedrijven zijn net zo tevreden met de pinpas als betaalmiddel als de detaillisten.

Niet acceptatie van contant geld en de pinpas

Maar een zeer klein percentage retailers geeft aan geen contant geld te accepteren, terwijl er bij ongeveer een vijfde van de retailers niet betaald kan worden met de pinpas. Met name bij de acceptatie van de pinpas zijn er significante verschillen op sector niveau. Pompstationshouders en de toonbankinstellingen uit de 'grootschalige detailhandel' accepteren bijna allemaal de pinpas. Binnen de sector amusement ligt de acceptatie het laagste (45% accepteert de pinpas niet).

Redenen om geen contant geld te accepteren hebben te maken met het afstorten (hoge afstortkosten of onveilige danwel slecht bereikbare afstortlocatie), het risico op een overval of met veiligheid (vals geld of diefstal door personeel).

Redenen om de pinpas niet te accepteren, hebben vooral te maken met de hoge investerings- en/of transactiekosten.

Als de retailers die geen contant geld accepteren, toch een klant hebben die alleen contant kan betalen dan weigert een kwart deze klant. De meeste anderen accepteren toch (uit coulance) de contante betaling. Een klein deel laat de klant op rekening betalen.

Toekomstige acceptatie

Contant geld

Op korte termijn (binnen 12 maanden) denken de toonbankinstellingen niet af te stappen van contant geld als betaalmiddel. Ze achten deze kans slechts 2%. Voor de wat langere termijn (over 5 jaar) neemt de kans echter wel toe. Men schat de kans dat ze de komende 5 jaar afzien van contant geld op gemiddeld 10%. Binnen de grootschalige detailhandel wordt deze kans het hoogst geschat (14%).

Van de 10 grootwinkelbedrijven verwacht geen enkel bedrijf op korte termijn (binnen 12 maanden) af te gaan stappen van contant geld als betaalmiddel. Voor de wat



langere termijn (over 5 jaar) neemt de kans echter wel toe. Men schat de kans dat ze de komende 5 jaar afzien van contant geld als betaalmogelijkheid op gemiddeld 5%.

De pinpas

16% van de retailers die nu nog geen pinpas accepteren, verwachten dat zij deze binnen 12 maanden wel zullen accepteren. Voor de wat langere termijn neemt de kans nog verder toe. De kans dat ze de komende 5 jaar een betaling met pinpas accepteren ligt dan op 26%. Vooral binnen de ambulante handel en kleinschalige detailhandel wordt de kans om pinbetalingen te gaan accepteren hoog ingeschat.

Omslagpunt om geen contant geld meer te accepteren

Een vijfde van de retailers geeft aan dat als er sprake is van een toename van overvallen dit voor hen van doorslaggevende betekenis is om in de toekomst geen contant geld meer te accepteren. Een kwart verwacht altijd contant geld te blijven accepteren.

Omslagpunt om wel de pinpas te gaan accepteren

Ongeveer een derde van de retailers die nu geen pinbetalingen accepteert, zal dit wel gaan doen als pinbetalingen goedkoper (of gratis) worden dan contante betalingen. Het verzoek van de klanten om per pinpas te kunnen betalen (13%) en de gratis installatie van betaalautomaten is voor 10% van de retailers van doorslaggevende betekenis. Verder wordt ook vaak het kostenaspect aangehaald. Een kleine 10% van de retailers zien geen enkele reden om toch de pinpas te gaan accepteren.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Er is in de afgelopen jaren een duidelijke ontwikkeling te zien naar veranderende betaalgewoonten bij consumenten, waarbij aankopen steeds vaker met de pinpas geschieden dan met contant geld. Zo blijkt uit gezamenlijk onderzoek van De Nederlandsche Bank (DNB) en de Betaalvereniging Nederland naar het gebruik van contant geld en de pinpas in Nederland dat in 2017 consumenten 41% van hun aankopen bij winkels, benzinestations, horeca en andere gelegenheden betaalden met contant geld.

In 2012 werd nog 59% van de aankopen contant betaald en in 2009 was het aandeel van betalingen met contant geld nog 68%. Het aantal contante betalingen is tussen 2010 en 2017 met ruim 1/3 afgenomen, van 4,37 miljard betalingen in 2010 naar 2,74 miljard in 2017.

In lijn met deze ontwikkelingen lijken retailers de afgelopen jaren in toenemende mate pinbetalingen te stimuleren en sommige retailers kiezen er zelfs voor om contant geld niet, of niet meer, te accepteren als betaalmiddel. Hoewel het gebruik van contant geld afneemt, blijft het gewenst dat contant geld als betaalmiddel goed blijft functioneren, zowel voor consumenten als winkeliers. Dit borgt de toegankelijkheid en financiële stabiliteit van het betalingsverkeer.

Vanuit haar taak om zorg te dragen voor een goed functionerend betalingsverkeer is het voor DNB van belang om inzicht te hebben in de wijze waarop retailers aankijken tegen het accepteren van de verschillende betaalmiddelen en welke keuzes zij daarbij maken. Specifiek gaat de aandacht uit naar de vragen (i) hoeveel retailers geen contant geld accepteren, (ii) de reden(en) waarom zij deze keuze maken, en (iii) of er sprake is van, en zo ja hoe ver de huidige situatie dan af ligt van het punt waarop contant geld door een grote groep retailers niet meer geaccepteerd wordt als betaalmiddel.

Om meer inzicht te verkrijgen in welke betaalmiddelen retailers accepteren en welke factoren hierop van invloed zijn heeft DNB Panteia verzocht nader onderzoek uit te voeren onder toonbankinstellingen.

1.2 Doel van het onderzoek

Voor DNB is het belangrijk om meer zicht te krijgen in het moment waarop ondernemers besluiten om bepaalde betaalmiddelen, en in het bijzonder contant geld, niet meer te accepteren. Welke factoren spelen hierbij een rol en welke factor(en) zijn van doorslaggevende betekenis voor het nemen van een dergelijke beslissing?

Als toonbankinstelling zijn aan te merken alle bedrijven waarbij transacties tussen onderneming en consument met betrekking tot de aanschaf van goederen en diensten direct op locatie ('over de toonbank') worden voldaan.

De doelstelling van onderhavig onderzoek kan als volgt worden geformuleerd:



Doelstelling

DNB wil graag meer inzicht in welke betaalmiddelen retailers accepteren en welke factoren hierop van invloed zijn.

Kernthema's

In het bijzonder wil DNB meer inzicht in:

- 1. Acceptatie van huidige betaalmethoden*
- 2. Redenen om betaalmethoden wel of niet te accepteren*
- 3. Het omslagpunt om een bepaald betaalmiddel niet meer te accepteren*
- 4. Toekomstverwachtingen*

1.3 Indeling rapport

Het rapport bestaat uit zeven hoofdstukken en twee bijlagen. Na de inleiding in dit hoofdstuk beschrijft hoofdstuk 2 de huidige acceptatie en het imago van de diverse betaalmiddelen. In hoofdstuk 3 wordt de vraag beantwoord waarom contant geld of de pinpas niet geaccepteerd wordt als betaalmiddel. Hoofdstuk 4 beschrijft welke factor doorslaggevend is om een betaalmiddel al dan niet te accepteren. In hoofdstuk 5 komen we meer te weten over hoe retailers de verschillende aspecten van een betaalmiddelen beoordelen. Hoofdstuk 6 beschrijft de mate waarin retailers hebben moeten investeren en hun verwachting voor de nabije toekomst. Tenslotte kijken we in hoofdstuk 7 hoe het gesteld is met de acceptatie van de pinpas en het contante geld in de omgeving van de retailers. De bijlagen tonen de responsverantwoording en de gehanteerde vragenlijst.

1.4 Methodologie

Dataverzameling

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van telefonische interviews onder netto 1.043 toonbankinstellingen. Deze toonbankinstellingen zijn a-select uit het Kamer van Koophandel bestand getrokken.

Naast deze selectie heeft DNB een lijst met retailers aangeleverd die op internet aangeven geen contant geld te accepteren. Panteia heeft met 67 van deze cashloze retailers een telefonisch interview afgenomen.

Daarnaast heeft DNB enkele grootwinkelbedrijven gevraagd om mee te werken aan dit onderzoek. Zij zijn gevraagd om de vragenlijst via internet in te vullen. 10 grootwinkelbedrijven hebben hun medewerking verleend.

Het veldwerk vond plaats in de periode 7 november tot en met 8 december 2017.

Vragenlijst

De vragenlijst is in overleg met vertegenwoordigers van DNB opgesteld op basis van de verstrekte vraagpunten en de doelstelling van het onderzoek. Zij is vooraf bij 5 retailers getest op duidelijkheid en begrijpelijkheid. Op grond daarvan is de vragenlijst op een aantal punten aangescherpt. Een exemplaar van de definitief gehanteerde vragenlijst is als bijlage I opgenomen.

2 Acceptatie en imago

2.1 Acceptatie van betaalmiddelen

Gemiddeld 96% van de retailers accepteert contant geld. Bij 82% van de retailers kan met de pinpas worden betaald. De creditcard wordt door iets minder dan een derde (30%) van de retailers geaccepteerd. Gemiddeld kan er bij 61% ook op rekening worden betaald en zegt 43% (ook) cadeaubonnen te accepteren. Bij 88% van de pompstations is de tankpas een mogelijk betaalmiddel.

In de sector amusement wordt contant het *minst* vaak geaccepteerd (87%). Ook de acceptatie van de pinpas is hier laag (55%). In deze sector kan echter vaker dan in de andere sectoren op rekening worden betaald.

tabel 1 Acceptatie van betaalmiddelen

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Contant	99%	97%	98%	95%	98%	87%	96%
Pinpas	95%	89%	78%	71%	99%	55%	82% ¹
Creditcard	32%	26%	26%	35%	82%	18%	30%
Op rekening	63%	57%	40%	71%	72%	74%	61%
Cadeaubonnen	56%	52%	23%	35%	41%	32%	43%
Tankpas	0%	0%	0%	0%	88%	0%	1%
Anders	5%	10%	2%	10%	1%	6%	9%

Bron: Panteia 2017

Op basis van de antwoorden van de 10 grootwinkelbedrijven blijkt dat alle gwb's contant geld en de pinpas accepteren. Bij 80% kan ook met de creditcard betaald worden en 70% zegt ook cadeaubonnen te accepteren. Op rekening betalen is maar bij 30% mogelijk.

2.1.1 Aantal geaccepteerde betaalmiddelen

Als we kijken hoeveel verschillende betaalmiddelen een retailer accepteert (van de zes bovenstaande opties), dan ligt dit tussen de 2,7 en 4,8. Hierbij geldt dat binnen de ambulante handel het aantal verschillende geaccepteerde betaalmiddelen het laagst is en bij de pompstations het hoogst.

Gemiddeld 8% van de toonbankinstellingen accepteert één betaalmiddel. 92% accepteert dus twee of meer betaalmiddelen.

¹ Vanwege de samenstelling van de steekproef ligt dit percentage iets lager dan in andere onderzoeken.



tabel 2 Gemiddeld aantal geaccepteerde betaalmiddelen

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Gemiddeld	3,4	3,2	2,7	3,1	4,8	2,7	3,1

Bron: Panteia 2017

Binnen het grootwinkelbedrijf ligt het gemiddeld aantal betaalmiddelen dat wordt geaccepteerd op 4 (met een range van 3 – 6 en een mediaan van 4).

2.2 Contactloos betalen

Aan de toonbankinstellingen waar de klanten met een pinpas of creditcard kunnen betalen, is gevraagd of het ook mogelijk is om contactloos te betalen. Gemiddeld kan dit bij 69%. Dit betreft iets meer dan de helft (54%) van *alle* toonbankinstellingen. Met name de grootschalige detailhandel en de ambulante handel lopen voorop in de acceptatie van contactloos betalen.

tabel 3 Kan er ook contactloos worden betaald (n= 942 toonbankinstellingen die een pinpas of creditcard accepteren)?

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Ja	88%	65%	85%	67%	61%	64%	69%
Nee	11%	34%	15%	31%	38%	36%	30%
Weet niet	1%	1%	0%	2%	1%	0%	1%

Bron: Panteia 2017

Alle 10 de grootwinkelbedrijven geven aan dat het bij hen mogelijk is om contactloos te betalen.

2.3 Waarom accepteert de retailer het betaalmiddel?

2.3.1 Contant geld

Er is retailers die contant geld accepteren, gevraagd waarom zij dit doen. 58% accepteert contant geld omdat hun klanten hiermee willen betalen. Voor 25% is het feit dat contant geld een geldig / wettelijk betaalmiddel is, de reden om contant geld te accepteren. Beide twee redenen zijn relatief vaak opgegeven door retailers die vallen onder de grootschalige detailhandel en pompstations. 9% van de retailers accepteert contant geld 'uit gewoonte' ("we doen het al van oudsher").

tabel 4 Meest genoemde redenen om contant geld te accepteren (n=1.016 toonbankinstellingen)

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Klanten willen contant betalen	78%	60%	48%	55%	72%	52%	58%
Geldig betaalmiddel	35%	24%	20%	25%	39%	26%	25%
Accepteert van oudsher	9%	7%	17%	10%	9%	16%	9%
Geen speciale reden	0%	6%	11%	6%	4%	0%	6%
Voor lage bedragen	1%	5%	6%	6%	3%	6%	5%
Om leveranciers contant te betalen	1%	4%	0%	2%	0%	0%	3%
Veel toeristen als klant	1%	3%	2%	5%		7%	3%
Niet storingsgevoelig	1%	2%	0%	1%	2%	0%	2%

Bron: Panteia 2017

2.3.2 De pinpas

Zowel het gemak dat pinbetalingen bieden als de klantvraag naar betalingen met de pinpas wordt door 40% van de retailers genoemd als reden om pinbetalingen te accepteren. De klantvraag wordt relatief het meest genoemd door ondernemers in de ambulante handel, een sector waar de pinacceptatie van oudsher relatief laag is. 35% van de toonbankinstellingen geeft aan dat de veiligheid van pinbetalingen reden is om deze betalingsvorm te accepteren. De snelheid is voor 15% een reden om de pinpas te accepteren.

tabel 5 Meest genoemde redenen om de pinpas te accepteren (n=937 toonbankinstellingen)

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Klanten willen met pinpas betalen	34%	38%	57%	41%	24%	42%	40%
Makkelijk	41%	42%	31%	41%	26%	46%	40%
Veilig	46%	40%	16%	30%	39%	28%	35%
Snel	22%	15%	4%	16%	21%	20%	15%
Geldig betaalmiddel	19%	11%	4%	5%	22%	20%	9%
Dagomzet snel op rekening	11%	6%	5%	7%	10%	5%	7%
Lager overvalrisico	5%	4%	12%	3%	3%	5%	4%
Geen speciale reden	1%	4%	7%	3%	4%	0%	4%

Bron: Panteia 2017

2.4 Welk betaalmiddel heeft de voorkeur?

2.4.1 Voorkeur retailers

Aan de retailers die meer dan 1 betaalmiddel accepteren (= 92% van alle retailers), is gevraagd naar welk betaalmiddel hun voorkeur uitgaat. Een kwart van deze retailers heeft geen voorkeur. Met name de ambulante handel zegt geen voorkeur te hebben (44%). In de andere sectoren ligt het ontbreken van een voorkeur een stuk lager (tussen de 20% en 24%).



Degenen die wel een voorkeur hebben voor een betaalmiddel, prefereren de pinpas (55%). Daarnaast heeft 9% het liefst dat hun klanten contant betalen. Er zijn hierin geen verschillen naar sector.

tabel 6 Welk betaalmiddel heeft de voorkeur (n=997 toonbankinstellingen die meer dan 1 betaalmiddel accepteren)

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Pinpas	72%	61%	38%	49%	78%	44%	55%
Contant	4%	8%	10%	11%	2%	13%	9%
Op rekening	2%	6%	6%	10%	0%	19%	7%
Creditcard	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%
Geen voorkeur	21%	24%	44%	24%	20%	20%	25%
Anders	2%	2%	2%	5%	0%	4%	3%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Panteia 2017

De 10 grootwinkelbedrijven geven allemaal de voorkeur aan betalen met de pinpas. 8 van hen stimuleren hun klanten ook om met de pinpas te betalen. Ze gebruiken hiervoor met name stickers, posters of bordjes met tekst ('pinnen, ja graag') in hun verkoopruimte.

2.4.2 Stimuleren van het betaalmiddel van voorkeur?

64% van de toonbankinstellingen zegt haar klanten te stimuleren om te betalen met het betaalmiddel waar de ondernemer zelf een voorkeur voor heeft.

tabel 7 Stimuleert de ondernemer de klant om te betalen met het betaalmiddel van zijn voorkeur (n=997 toonbankinstellingen die meer dan 1 betaalmiddel accepteren)

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Ja	66%	60%	65%	68%	61%	76%	64%
Nee	34%	40%	35%	32%	39%	24%	36%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Panteia 2017

Men doet dit met name door er actief om te vragen, bijvoorbeeld door de betaalmogelijkheid te vermelden in de offerte, dan wel in de reserveringsbevestiging of door de kassier/kassière er om te laten vragen (62%). Zo'n 44% plaatst in zijn verkoopruimte stickers, posters of bordjes met tekst ('pinnen, ja graag' / 'betaal hier ook contactloos'). 2% van de retailers heeft een pin-only kassa, met name ondernemers in de grootschalige detailhandel.

tabel 8 Wijze van stimuleren om te betalen met het betaalmiddel van zijn voorkeur (n=485 toonbankinstellingen die klanten stimuleren om te betalen met betaalmiddel van hun voorkeur)

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Wij vragen het	46%	70%	29%	61%	47%	52%	62%
Promotiemateriaal (stickers/bordje/post er e.d.)	69%	45%	80%	35%	68%	45%	44%
Pin-only kassa's	14%	0%	0%	4%	0%	3%	2%
Andere wijze	8%	6%	6%	12%	2%	17%	8%

Bron: Panteia 2017

2.4.3 Voorkeur klanten

Volgens 56% van de retailers geven klanten de voorkeur aan het betalen met de pinpas. Volgens 12% gaat de voorkeur naar contant geld en volgens 9% hebben hun klanten een voorkeur voor betalen op rekening. 15% geeft aan dat klanten geen voorkeur hebben. 1% denkt dat hun klanten de voorkeur geven aan contactloos betalen en volgens 2% wisselt dit per leeftijd.

tabel 9 Aan welk betaalmiddel geeft de klant de voorkeur? (n=1.043 toonbankinstellingen)

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Pinpas	71%	68%	26%	45%	76%	41%	56%
Contant	8%	5%	29%	19%	3%	20%	12%
Op rekening	3%	10%	4%	9%	1%	23%	9%
Wisselt per leeftijd	2%	2%	2%	2%	1%	1%	2%
Contactloos	1%	1%	0%	1%	1%	0%	1%
Creditcard	0%	0%	0%	3%	0%	0%	1%
Geen voorkeur	13%	12%	31%	17%	14%	12%	15%
Ander middel	3%	1%	6%	3%	4%	3%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Panteia 2017

2.5 Gebruik betaalmiddel t.o.v. totaal aantal betalingen per bedrijf

Aan de retailers is gevraagd een schatting te geven op welke wijze aankopen bij hun bedrijf door klanten worden betaald. Op basis van de gegeven antwoorden blijkt dat in een gemiddelde toonbankinstelling 35% van de transacties contant betaald worden, 50% wordt gedaan met de pinpas en 15% met andere betalingsvormen.

Wanneer we naar de uitkomsten tussen de verschillende sectoren kijken, dan zien we dat een gemiddelde retailer uit de ambulante handel veel meer contante betalingen ontvangt dan de retailers uit de overige sectoren, namelijk 55%. Retailers uit de kleinschalige detailhandel en de pompstations hebben het laagste aandeel contante betalingen op hun totaal aantal betalingen, namelijk 28%.



tabel 10 Percentage betaalwijzen op het totale aantal betalingen

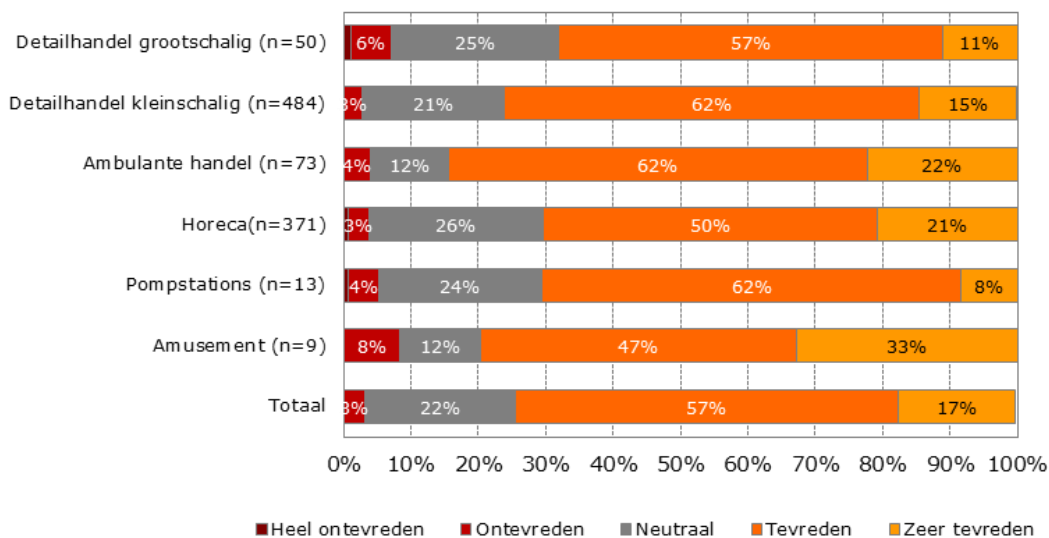
	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Contant geld	34%	28%	55%	41%	28%	41%	35%
Pinpas	59%	58%	34%	42%	56%	29%	50%
Overig	7%	14%	11%	17%	17%	30%	15%

Bron: Panteia 2017

2.6 Tevredenheid met contant geld als betaalmiddel

Uit de vraag hoe tevreden men als ondernemer is met het contante geld als betaalmiddel, blijkt dat driekwart tevreden is. Hiervan zegt 17% zeer tevreden te zijn, 57% is tevreden, 21% staat neutraal tegenover contanten betalingen en 3% zegt (zeer) ontevreden te zijn.

figuur 1 Tevredenheid met contant geld als betaalmiddel per sector (n = ondernemers die contant geld accepteren)



Bron: Panteia 2017

Als we kijken naar de gemiddelde tevredenheid per sector, blijkt dat de ambulante handel en de sector amusement het meest tevreden zijn (gemiddelde score is een 4 op een schaal van 1 tot en met 5) en de grootschalige detailhandel en de pompstations het minst tevreden zijn (gemiddelde score is een 3,7 op een schaal van 1 tot en met 5). De verschillen zijn echter marginaal.

tabel 11 Gemiddelde tevredenheid met contant geld als betaalmiddel
(Schaal van 1 tot en met 5, waarbij 1 staat voor zeer ontevreden en 5 voor zeer tevreden)

	Detailhandel grootschalig	Detailhandel kleinschalig	Ambulante handel	Horeca	Pomp- stations	Amuse- ment	Totaal
Gemiddelde tevredenheid	3,7	3,9	4,0	3,9	3,7	4,0	3,9

-Bron: Panteia 2017

De 10 grootwinkelbedrijven zijn gemiddeld iets minder tevreden met het contante geld als betaalmiddel dan de detaillisten. Zij geven gemiddeld een 3,3.

2.6.1 Redenen ontevredenheid

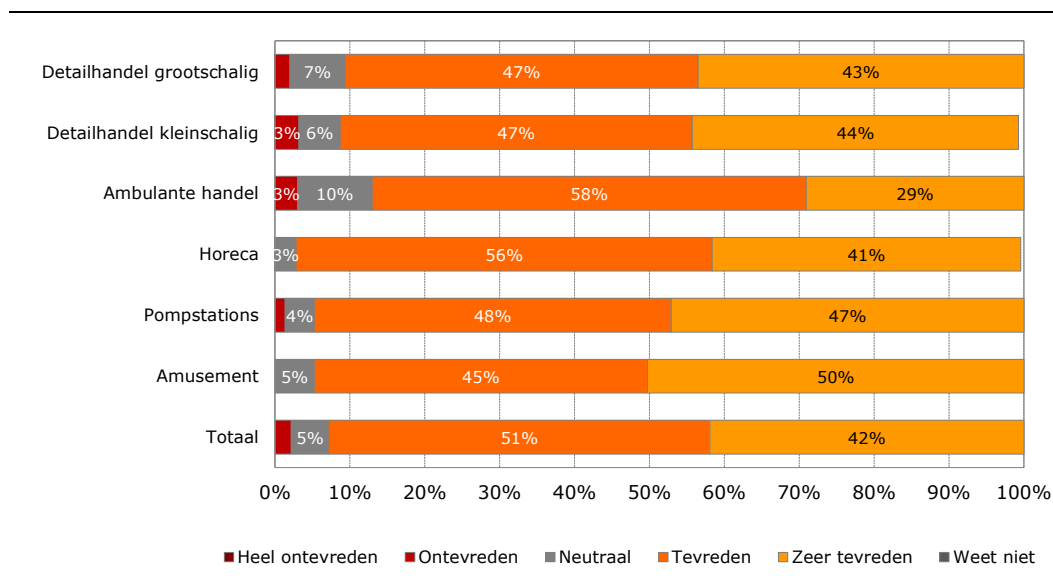
De belangrijkste redenen waarom ondernemers (zeer) ontevreden zijn met het contante geld, zijn terug te voeren op 3 hoofdredenen:

4. Voor 62% van de ondernemers is **het afstorten** een reden: het afstorten is een gedoe (28%), geeft hoge kosten (32%) en/of de bereikbaarheid van de afstortlocatie is onveilig dan wel slecht (7%)
5. Voor 46% is de **(on)veiligheid** een reden: risico op overval (42%), op diefstal door personeel (13%) of op vals geld (9%)
6. Ook de factor **'tijd'** speelt bij 14% een rol: opmaken van de kas, klaarmaken sealbags (9%), lange transactietijd aan de kassa (4%).

2.7 Tevredenheid met de pinpas als betaalmiddel

Uit de vraag hoe tevreden men als ondernemer is met de pinpas als betaalmiddel, blijkt dat 93% tevreden is. Hiervan zegt 42% zeer tevreden te zijn, 51% is tevreden. 5% staat hier neutraal tegenover en 2% zegt ontevreden te zijn. Geen enkele ondernemer is zeer ontevreden.

figuur 2 Tevredenheid met de pinpas geld als betaalmiddel (n = ondernemers die de pinpas accepteren)



Bron: Panteia 2017



Als we kijken naar de gemiddelde tevredenheid per sector, blijkt dat de sector amusement het meest tevreden is over de pinpas als betaalmiddel (gemiddelde score is een 4,5 op een schaal van 1 tot en met 5) en dat ondernemers in de ambulante handel gemiddeld de laagste scores geven (gemiddelde score is een 4,1 op een schaal van 1 tot en met 5). De verschillen zijn echter marginaal.

tabel 12 Gemiddelde tevredenheid met de pinpas als betaalmiddel (Schaal van 1 tot en met 5, waarbij 1 staat voor zeer ontevreden en 5 voor zeer tevreden)

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Gemiddelde tevredenheid	4,3	4,3	4,1	4,4	4,4	4,5	4,3

Bron: Panteia 2017

De 10 grootwinkelbedrijven zijn net zo tevreden met de pinpas als betaalmiddel als de detaillisten. Ook zij geven gemiddeld een 4,3.

2.7.1 Redenen ontevredenheid

De belangrijkste redenen waarom ondernemers ontevreden zijn met de pinpas, zijn terug te voeren op twee hoofdfactoren:

3. Voor 48% van de ondernemers zijn de **kosten** een belangrijke veroorzaker van deze ontevredenheid, waarvan de hoge transactiekosten de belangrijkste is (36%). Een andere reden zijn de hoge investeringskosten die men heeft gedaan om pinbetalingen mogelijk te maken (13%)
4. Voor 42% is **tijd** (ook) een reden om ontevreden te zijn. Er is een lange transactietijd voor pinbetalingen aan de kassa (21%), en het duurt lang voordat het geld daadwerkelijk op de rekening van de ondernemer staat (22%).

3 Niet accepteren van contant geld en pinpas

3.1 Inleiding

Graag zoomen we in dit hoofdstuk in op het niet accepteren van contant geld en de pinpas en op de redenen waarom retailers deze betaalmiddelen niet accepteren.

Gemiddeld accepteert 4% van de toonbankinstellingen geen contant geld, terwijl er bij gemiddeld 19% van de retailers niet betaald kan worden met de pinpas. Met name bij de acceptatie van de pinpas zijn er significante verschillen op sector niveau. Pompstationshouders en de toonbankinstellingen uit de 'grootschalige detailhandel' accepteren bijna allemaal de pinpas. Binnen de sector amusement ligt de acceptatie het laagste (45% accepteert de pinpas niet).

tabel 13 Percentage toonbankinstellingen dat contant geld of de pinpas *niet* accepteert als betaalmiddel

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Contant geld	1%	4%	2%	5%	2%	13%	4%
Pinpas	5%	11%	22%	29%	2%	45%	19%

Bron: Panteia 2017

3.2 Waarom wordt de pinpas *niet* geaccepteerd?

De retailers die geen pinpasbetalingen accepteren hebben hiervoor verschillende redenen. De meest genoemde reden om dit niet te doen, is dat retailers de investeringskosten te hoog vinden (19%). De hoge transactiekosten voor pinpasbetalingen is voor 15% een reden om geen pinbetalingen te accepteren. Andere redenen zijn de tijd/rompslomp die het personeel kwijt is aan pinbetalingen (wachtijd, administratie e.d.) (8%) en het ontbreken van de tijd om de acceptatie van pinbetalingen te gaan regelen (7%). Daarnaast geven retailers bij de optie 'anders' vaak aan niet over een pinautomaat te beschikken.

3.3 Waarom wordt contant geld *niet* geaccepteerd

De toonbankinstellingen die geen contant geld accepteren (n=27) geven verschillende redenen:

1. **Afstorten** (26%): deze ondernemers vinden of de kosten voor het afstorten te hoog of de afstortlocatie onveilig dan wel slecht bereikbaar
2. **Overval**(risico) (18%): één bedrijf geeft aan ooit overvallen te zijn geweest, en daarom geen contant geld meer in huis te willen hebben. De andere ondernemers vinden het risico op een overval te hoog.
3. **Veiligheid** (22%): 11% wil het risico op vals geld vermijden en een andere 11% wil voorkomen dat personeel contant geld kan stelen.
4. Andere genoemde redenen zijn de hoge investeringskosten die men moet doen om contant geld te kunnen blijven accepteren (11%) en dat klanten een voorkeur voor de pinpas hebben (10%). In de sectoren amusement en horeca speelt ook nog mee dat de bedragen te hoog zijn waardoor andere type betalingen de voorkeur heeft (7%).



Naast de gegevens uit de random gestratificeerde steekproef onder toonbankinstellingen heeft Panteia ook een telefonisch interview afgenomen bij 44 toonbankinstellingen, waarvan van tevoren bekend was dat zij geen contant geld accepteren². Deze 44 toonbankinstellingen geven hiervoor verschillende redenen:

1. Meest genoemde reden is (het risico op) **overval** (84%): zeven bedrijven geven aan ooit overvallen te zijn geweest, en dus geen contant geld meer in huis wil hebben. Eén ondernemer geeft aan dat bedrijven in zijn winkelgebied zijn overvallen. De andere ondernemers vinden het risico op een overval te hoog.
2. **Afstorten** (20%): deze ondernemers vinden of de kosten voor het afstorten te hoog of de afstortlocatie onveilig of het afstorten 'een gedoe'.
3. **Veiligheid** (16%): men wil voorkomen dat personeel contant geld kan stelen.

3.4 Vanaf wanneer accepteren retailers geen contant geld (meer)?

83% van de retailers die geen contant geld accepteren, doet dit al vanaf de start van hun onderneming. De overige zijn dit tussen 2000 en 2014 gaan doen.

3.5 Informeren van klanten over geen acceptatie van contant geld

42% van de ondernemers die geen contante betalingen accepteren, zegt geen specifieke maatregelen te nemen om zijn klanten hierover te informeren. 32% geeft aan klanten hierover te informeren via de factuur/contract. Een klein groepje ondernemers (12%) zegt dit mondeling en 3% gebruikt hiervoor stickers of logo's.

De helft van de toonbankinstellingen waarvan vooraf bekend was dat zij geen contant geld accepteren, informeert zijn klanten hierover middels stickers, logo's of aankondigingen bij de ingang van de zaak. 41% maakt hiervoor gebruik van stickers of logo's bij de kassa. De helft hiervan doet beide. Een andere helft maakt hiervan melding op zijn website of op sociale media (Facebook).

3.6 Wat als de klant alleen contant kan betalen?

De toonbankinstellingen die geen contant geld accepteren, is gevraagd wat zij doen als de klant alleen contant kan betalen. 58% gaat hier zeer flexibel mee om: ongeveer een derde laat de klant dan op rekening betalen en iets meer dan een kwart accepteert toch (uit coulance) de contante betaling. 25% zegt de klant te weigeren en volgens 13% komt dit nooit voor.

De reacties zijn per sector zeer verschillend:

Horeca

44% van de ondernemers uit de *horeca* geeft aan deze klant dan te weigeren, 22% laat de klant op rekening betalen en 6% accepteert contant geld uit coulance. 22% geeft aan dat deze situatie nooit van toepassing is.

Amusement

40% van de ondernemers uit de *amusementssector* laat de klant op rekening betalen, terwijl 21% uit coulance de klant contant laat betalen. 17% weigert de klant.

Kleinschalige detailhandel

Binnen de *kleinschalige detailhandel* zegt bijna de helft uit coulance de contante betaling te accepteren. 41% laat de klant op rekening betalen. 7% weigert de klant.

² De gegevens van deze retailers werden geleverd door DNB. Reden om deze retailers ook te betrekken in dit gedeelte van het onderzoek is dat een voldoende groot aantal retailers nodig is om goed inzicht te krijgen in de redenen om geen contant geld te accepteren.

tabel 14 Wat doen retailers als een klant alleen contant kan betalen?

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Komt nooit voor	0%	7%	0%	22%	0%	0%	13%
Betalen op rekening	56%	41%	5%	22%	0%	40%	31%
Accepteert toch	0%	46%	95%	6%	63%	21%	27%
Weiger de klant	0%	7%	0%	44%	0%	17%	24%

Bron: Panteia 2017

Bij de toonbankinstellingen waarvan op voorhand bekend was dat zij geen contant geld accepteren, zegt 41% toch de contante betaling uit coulance te accepteren. Bijna een derde weigert de klant. 12% lost het op door zelf te pinnen en de klant contant aan hem te laten betalen.

3.7 Eigen betaalvoorkeur retailer versus acceptatie van betaalmiddel

Hebben retailers een voorkeur voor een betaalmiddel wanneer ze zelf betalen? En zo ja, zegt dit iets over de betaalmiddelen dat ze als bedrijf van hun klanten accepteren?

Uit de resultaten komt naar voren dat ruim een vijfde van de ondernemers het liefst meestal of altijd contant betaalt, dat ruim een vijfde geen voorkeur heeft voor contant of pin en dat ruim de helft van de retailers meestal of altijd zijn aankopen pinte.

tabel 15 Eigen betaalvoorkeur retailer

<i>Voorkeur om te betalen</i>	<i>Percentage</i>
Als het kan altijd contant	14%
Meestal contant, soms pin	8%
Even vaak contant als pin	22%
Meestal pin, soms contant	22%
Als het kan altijd pin	33%
Weet niet	2%

Bron: Panteia 2017

In tabel 16 is de persoonlijke voorkeur van de retailer voor een betaalmiddel afgezet tegen de betaalwijzen die de retailer accepteert. Hierbij zien we dat retailers die zelf altijd contant betalen in 99% van de gevallen zelf ook contante betalingen accepteren. Betalen zij zelf doorgaans met de pinpas, dan accepteert 96% van de retailers contant geld.

In de keuze voor contant geld lijkt dus geen sprake van grote verschillen tussen groepen retailers met verschillende eigen betaalvoorkeuren. Andersom geldt dat wanneer een retailer zelf altijd met de pinpas betaalt, dat hij/zij ook iets vaker de pinpas als betaalmiddel accepteert (91%) dan wanneer de retailer een voorkeur heeft voor betalen met contant geld (83%).



tabel 16 Betaalvoorkeur retailer en de acceptatie van een betaalmiddel

	<i>Altijd contant</i>	<i>Meestal contant</i>	<i>Even vaak</i>	<i>Meestal pin</i>	<i>Altijd pin</i>
Contant	99%	97%	99%	96%	96%
Pinpas	83%	84%	89%	90%	91%

Bron: Panteia 2017

4 Doorslaggevende factoren voor wel of niet acceptatie van een betaalmiddel

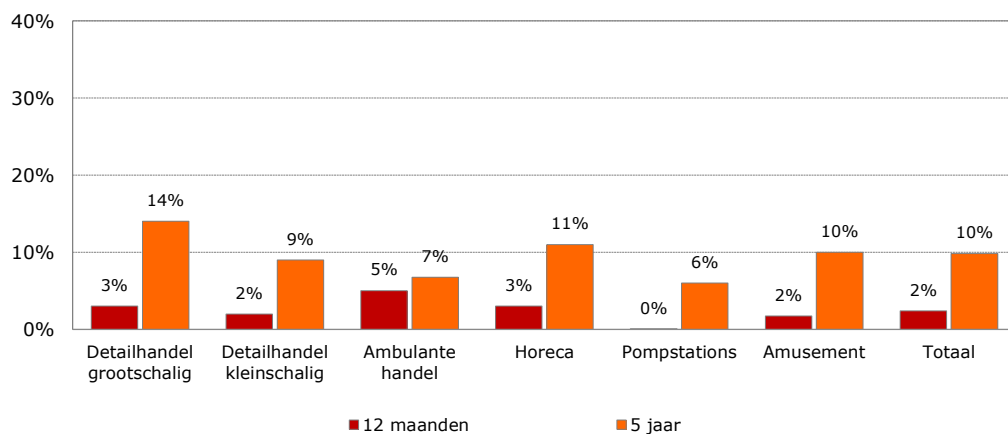
4.1 Inleiding

Waar het voorgaande hoofdstuk inzoomde op de redenen van ondernemers om een specifiek betaalmiddel niet te accepteren, wordt in dit hoofdstuk gekeken naar de doorslaggevende factoren die een ondernemer kan hebben om af te zien/over te stappen op een betaalmiddel. Hierbij is ook gevraagd hoe groot men de kans überhaupt inschat dat het bedrijf in de toekomst een betaalmiddel wel/niet meer accepteert.

4.2 Verwachting toekomstige acceptatie contante betalingen

Toonbankinstellingen die op dit moment contant geld accepteren kunnen besluiten hier in de toekomst toch vanaf te zien. Vandaar dat aan de ondernemers werd gevraagd hoe groot men de kans acht dat het bedrijf binnen 12 maanden en 5 jaar geen contante betalingen meer accepteert.

figuur 3 Niet meer accepteren contant geld over resp. 12 maanden en 5 jaar (n= toonbankinstellingen die op dit moment contant geld accepteren)



Bron: Panteia 2017

Op korte termijn (binnen 12 maanden) denken de toonbankinstellingen niet af te stappen van contant geld als betaalmiddel. Ze achten deze kans slechts 2%. Voor de wat langere termijn (over 5 jaar) neemt de kans echter wel toe. Men schat de kans dat ze de komende 5 jaar afzien van contant geld op gemiddeld 10%. Binnen de grootschalige detailhandel wordt deze kans het hoogst geschat (14%).

Van de 10 grootwinkelbedrijven verwacht geen enkel bedrijf op korte termijn (binnen 12 maanden) af te gaan stappen van contant geld als betaalmiddel. Voor de wat langere termijn (over 5 jaar) neemt de kans echter wel toe. Men schat de kans dat ze de komende 5 jaar afzien van contant geld als betaalmogelijkheid op gemiddeld 5%.



4.3 Doorslaggevende factor om geen contant geld meer te accepteren

Vervolgens is de toonbankinstellingen die momenteel contant geld accepteren gevraagd welke factor doorslaggevend is om dit in de toekomst niet meer te doen. 28% van de toonbankinstellingen kan niet aangeven welke factor doorslaggevend zou zijn om als bedrijf geen contant betalingen meer te accepteren. Daarnaast geeft 23% aan altijd contant geld te blijven accepteren.

De overige retailers geven aan dat een **overval** of een toename van overvallen bij ondernemers in de buurt voor hen een reden is om hiertoe te besluiten (18%).

Daarnaast is voor 9% de afwezigheid van contant betalende klanten van doorslag in hun keuze.

tabel 17 Meest genoemde doorslaggevende factor om GEEN contant geld te gaan accepteren (n=toonbankinstellingen die momenteel contant geld accepteren)

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Weet niet	21%	30%	34%	26%	28%	26%	28%
Ga nooit stoppen	21%	24%	27%	21%	25%	21%	23%
N.a.v. / bij toename overval	16%	17%	18%	20%	24%	10%	18%
Als de klanten niet meer contant betalen	20%	8%	6%	9%	7%	16%	9%
Overig	22%	21%	15%	24%	16%	17%	12%

Bron: Panteia 2017

4.4 Doorslaggevende factor om wel contant geld te gaan accepteren en de kans erop

4.4.1 Doorslaggevende factor wel contant te gaan accepteren

Aan de toonbankinstellingen die momenteel *geen* contant geld accepteren (n=27) is de omgekeerde situatie voorgelegd. Zij kunnen immers besluiten in de toekomst toch contant geld te gaan accepteren.

Een kwart van de ondernemers laat weten dat als de klant erom vraagt, zij dit willen overwegen. Voor 10% zou het wettelijk verplicht stellen van acceptatie een reden zijn om contant geld te gaan accepteren. 25% kan geen reden noemen om contant geld te gaan accepteren. Ruim een derde (37%) ziet geen enkele reden om contant geld te gaan accepteren.

tabel 18 Doorslaggevende factor om WEL contant geld te gaan accepteren (n= 27 toonbankinstellingen die momenteel geen contant geld accepteren)

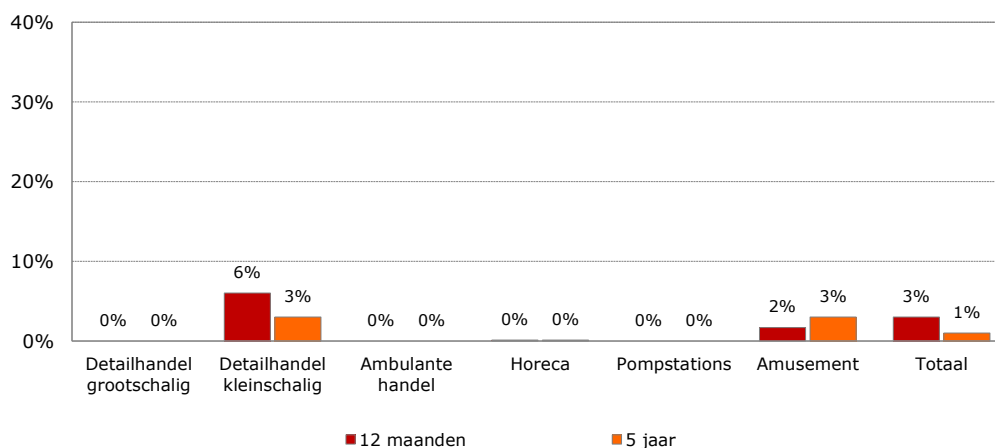
	Detailhandel grootschalig	Detailhandel kleinschalig	Ambulante handel	Horeca	Pomp- stations	Amuse- ment	Totaal
Geen enkele reden	56%	48%	5%	28%	63%	40%	37%
Weet niet	44%	29%	0%	22%	37%	7%	25%
Klanten vragen erom	0%	23%	95%	22%	0%	51%	25%
Wettelijk verplicht	0%	0%	0%	22%	0%	0%	10%

Bron: Panteia 2017

4.4.2 Kans op toekomstige acceptatie

De kans dat de retailers die momenteel geen contant geld accepteren dat binnen 12 maanden wel gaan doen, is laag. Ze achten deze kans gemiddeld op 3%. Retailers uit de kleinschalige detailhandel en de amusementsector geven dit nog een kleine kans. Retailers in de andere sectoren sluiten deze mogelijkheid uit.

figuur 4 Acceptatie contant geld over 12 maanden en over 5 jaar



Bron: Panteia 2017

Voor de wat langere termijn neemt de kans nog verder af. Toonbankinstellingen schatten de kans dat ze de komende 5 jaar contant geld accepteren op 1%.



4.5 Doorslaggevende factoren om wel de pinpas te gaan accepteren en de kans erop

4.5.1 Doorslaggevende factor voor acceptatie pinpas

Aan retailers die thans geen pinbetalingen accepteren is gevraagd wat voor hen de doorslaggevende reden zou kunnen zijn om dit wel te gaan doen.

30% van de retailers die nu geen pinbetalingen accepteert, zal dit wel gaan doen als pinbetalingen goedkoper (of gratis) worden dan contante betalingen. Het verzoek van de klanten om per pinpas te kunnen betalen (13%) en de gratis installatie van betaalautomaten is voor 10% van de retailers van doorslaggevende betekenis. Verder wordt onder 'anders' vaak ook het kostenaspect aangehaald.

9% van de retailers zien geen enkele reden om toch de pinpas te gaan accepteren en 12% kan geen doorslaggevende reden noemen.

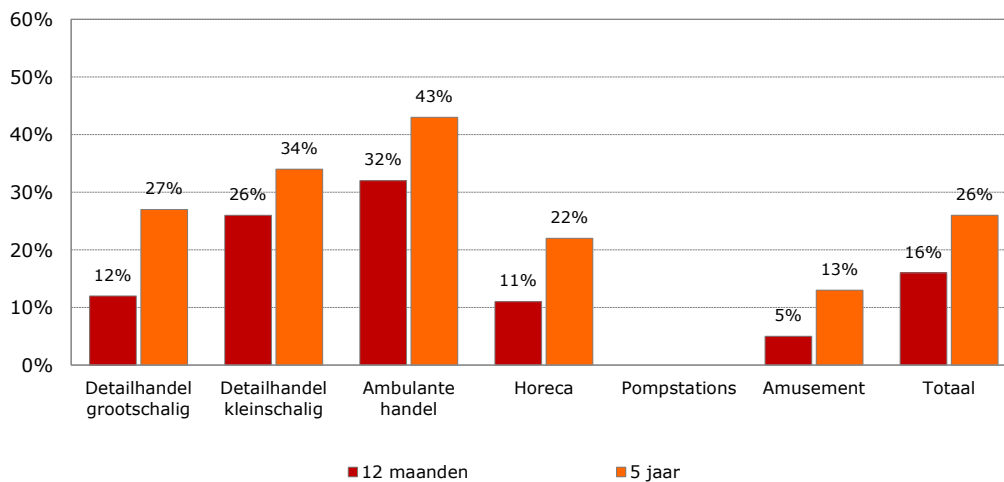
4.5.2 Kans op toekomstige acceptatie

Aan de retailers die momenteel geen pinpas accepteren is gevraagd hoe groot zij de kans achten dat ze deze binnen 12 maanden wel zullen accepteren. Deze kans wordt op gemiddeld 16% geschat.

Voor de wat langere termijn neemt de kans nog verder toe. Ondernemers schatten de kans dat ze de komende 5 jaar een betaling met pinpas accepteren op 26%.

Voorafal binnen de ambulante handel en kleinschalige detailhandel wordt de kans om pinbetalingen te gaan accepteren hoog ingeschat: resp. 34% en 43%.

figuur 5 Acceptatie pinpas over 12 maanden en over 5 jaar door toonbankinstellingen die nu geen pinpas accepteren



Bron: Panteia 2017

5 Attitude rondom betaalmiddelen

5.1 Inleiding

Om een beter beeld te krijgen van de attitude van de retailers ten opzichte van betalen met contant geld, contactloos betalen en traditioneel betalen met de pinpas is hun mening gevraagd over hoe hun beeld is wat betreft de (i) hoogte van de transactietarieven, (ii) transactiesnelheid aan de kassa, (iii) overige arbeidstijdkosten, (iv) veiligheid, (v) storingsgevoeligheid en (vi) gebruiksvriendelijkheid voor klanten.

De retailers konden steeds antwoorden met behulp van een antwoordschaal. Deze schaal liep van 1 tot en met 7, waarbij geldt: hoe hoger de score die wordt gegeven, hoe positiever men is over de tarieven, kosten, tijd, veiligheid, gebruiksvriendelijkheid en de storingsbestendigheid van het betaalmiddel.

5.2 Transactietarieven

Over het algemeen vinden retailers de tarieven die per transactie worden betaald aan de hoge kant. De gemiddelde scores liggen net iets onder het midden (4) van de 7-puntsschaal. Retailers beoordelen de transactietarieven van de pinpas (in vergelijking met contant geld en contactloos betalen) het minst gunstig (3,4). Bij dit betaalmiddel wordt er per transactie dus het meest aan banken of andere dienstverleners betaald. Het beeld over de transactietarieven voor contant geld is gemiddeld iets beter (3,7).

tabel 19 Hoogte van de transactietarieven op een schaal van 1 tot en met 7, waarbij 1 staat voor hoge tarieven en 7 voor lage tarieven

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Contant geld	3,6	3,5	3,6	4,1	3,3	4,1	3,7
Pinpas	3,5	3,5	3,2	3,4	4,0	3,5	3,4
Contactloos betalen	3,6	3,6	3,2	3,4	3,9	4,0	3,5

Bron: Panteia 2017

5.3 Transactiesnelheid

Retailers beoordelen over het algemeen de transactiesnelheid van de verschillende betaalmethoden als 'vrij snel'. Het snelst wordt een transactie via contactloos betalen ervaren (5,9), gevolgd door de traditionele pinpas (5,4). Betalen met contant geld duurt relatief het langst van de drie betaalmethoden (5,1) volgens de retailers. Daarnaast valt op dat retailers in de grootschalige detailhandel de transactiesnelheid van contant geld als het traagst ervaren (4,3).



tabel 20 De transactiesnelheid op een schaal van 1 tot en met 7, waarbij 1 staat voor kost veel tijd en 7 voor kost weinig tijd

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Contant geld	4,3	4,8	5,6	5,5	5,3	5,1	5,1
Pinpas	5,5	5,6	4,9	5,2	5,5	5,3	5,4
Contactloos betalen	5,9	6,1	5,4	5,7	5,7	6,0	5,9

Bron: Panteia 2017

5.4 Tijd afhandelen betaling

Vervolgens is gevraagd naar de tijd die het de retailers kost om betalingen af te handelen, afgezien van de afrekening bij de kassa. Het gaat hierbij om de tijd voor het opmaken van de kassa, het afstorten van de contante omzet, de administratie etc. De afrekening aan de kassa telt dus niet mee. In tabel 21 is te zien dat contactloos betalen de retailers het minste tijd kost (5,8). De detailhandel en pompstations zijn over deze vorm van betalen het meest positief. Volgens de toonbankinstellingen is het dus een snelle betaalmethode als het gaat om de transactiesnelheid, en is het afhandelen van de betalingen voor toonbankinstellingen ook niet erg tijdsintensief.

Contant betalen kost retailers de meeste tijd in de afhandeling (4,2). Hierbij valt op dat men binnen de grootschalige detailhandel beduidend negatiever is over de tijd die het hen kost om betalingen af te handelen, ten opzichte van retailers uit andere sectoren.

tabel 21 Tijd afhandeling betaling op een schaal van 1 tot en met 7, waarbij 1 staat voor kost veel tijd en 7 voor kost weinig tijd

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Contant geld	3,5	4,2	4,3	4,2	4,2	4,5	4,2
Pinpas	5,9	5,8	5,6	5,5	5,8	5,4	5,7
Contactloos betalen	6,0	5,9	5,7	5,6	5,9	5,4	5,8

Bron: Panteia 2017

5.5 Veiligheid voor de ondernemers

Contant geld wordt door de retailers als het minst veilige betaalmiddel bestempeld (3,9). Hierbij moet wel worden opgemerkt dat de toonbankinstellingen contant geld niet per sé als (zeer) onveilig of (zeer) veilig zien. De gemiddelde beoordeling valt rond het midden van de 7-punts schaal.

Het gebruik van de pinpas is volgens de retailers de veiligste manier van betalen en dus het minst gevoelig voor een overval, diefstal of fraude. Zowel de pinpas als het contactloos betalen scoren gemiddeld hoog op de 7-puntsschaal. Indien er gekeken wordt naar de scores tussen de sectoren, dan valt op dat het contante geld met name in de grootschalige detailhandel en bij pompstations als onveilig(er) wordt gezien.

tabel 22 Veiligheid van de betalingen voor de ondernemers op een schaal van 1 tot en met 7, waarbij 1 staat voor zeer onveilig en 7 voor zeer veilig

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Contant geld	3,5	3,8	3,9	4,1	3,1	3,9	3,9
Pinpas	5,9	5,7	5,6	5,9	6,1	5,9	5,8
Contactloos betalen	5,8	5,6	5,5	5,8	6,1	5,9	5,7

Bron: Panteia 2017

5.6 Bestendigheid tegen storings

Betalingen met contant geld zijn volgens de retailers zeer storingsbestendig. Met een gemiddelde waardering van een 6,4 op de 7-puntsschaal scoort dit aspect zeer hoog. Wanneer er door klanten met een pinpas of contactloos wordt betaald dan is de kans op een storing volgens de retailers het grootst (4,6). Toch is men ook hier niet uitgesproken negatief of positief over deze betaalwijzen.

tabel 23 Storingsbestendigheid op een schaal van 1 tot en met 7, waarbij 1 staat voor helemaal niet storingsbestendig en 7 voor zeer storingsbestendig

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Contant geld	6,2	6,4	6,1	6,5	6,4	6,6	6,4
Pinpas	4,4	4,6	4,1	4,6	4,7	4,5	4,6
Contactloos betalen	4,3	4,6	4,2	4,7	4,8	4,4	4,6

Bron: Panteia 2017

5.7 Gebruiksvriendelijkheid voor klanten

Tot slot is er aan de retailers gevraagd wat zij vinden van de gebruiksvriendelijkheid van de betaalmiddelen voor hun klanten. Opvallend is dat de scores voor de drie betaalmiddelen elkaar niet veel ontlopen en ze tevens zeer hoog zijn. Alle drie de betaalmiddelen zijn volgens de retailers zeer gebruiksvriendelijk, waarbij contactloos betalen het beste scoort (6,4).

tabel 24 Gebruiksvriendelijkheid voor klanten op een schaal van 1 tot en met 7, waarbij 1 staat voor helemaal niet gebruiksvriendelijk en 7 voor zeer gebruiksvriendelijk

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Contant geld	5,9	6,1	6,0	6,0	6,3	6,1	6,1
Pinpas	6,3	6,3	6,1	6,4	6,5	6,2	6,3
Contactloos betalen	6,4	6,4	6,2	6,5	6,5	6,3	6,4

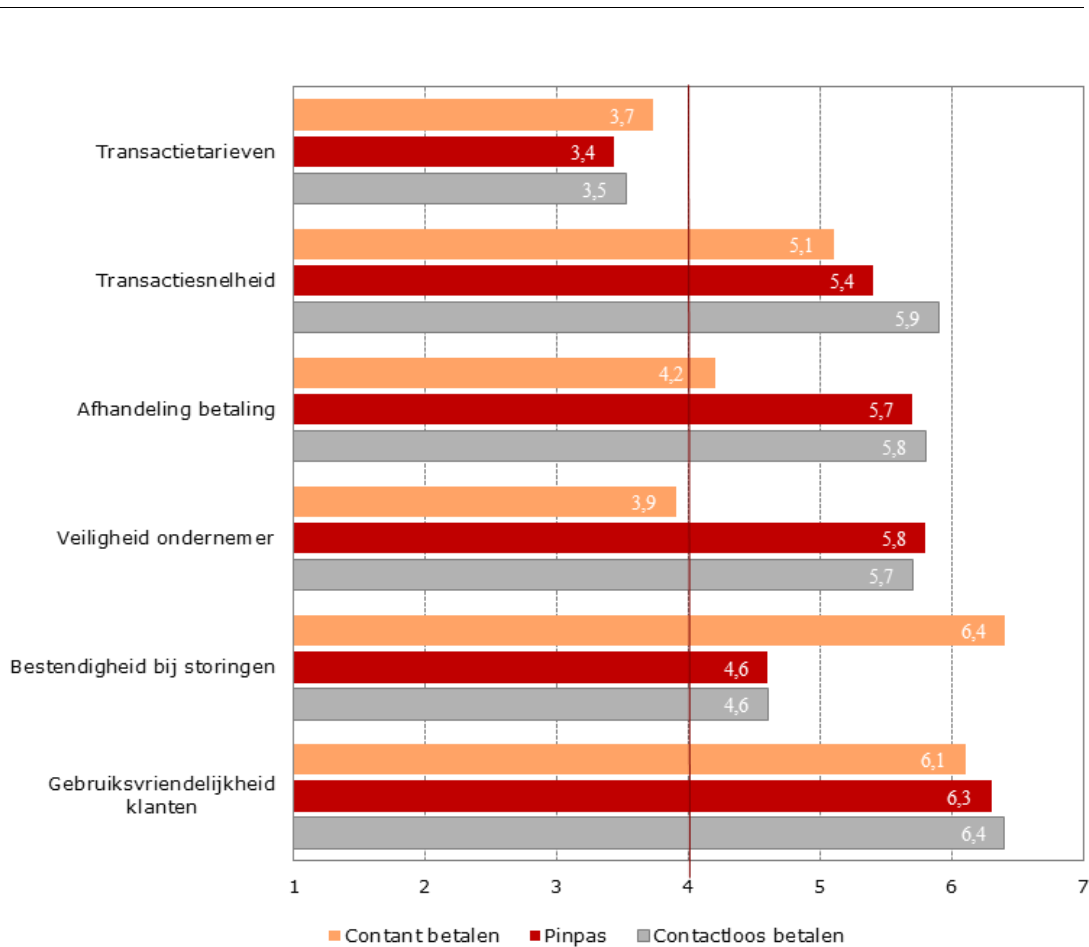
Bron: Panteia 2017



5.8 Totaaloverzicht betaalmiddelen

In het algemeen kunnen we concluderen dat zowel betalen met contant geld, met de pinpas als contactloos betalen als gebruiksvriendelijk wordt ervaren voor de klanten. Daarnaast valt op dat contactloos betalen in hoge mate hetzelfde scoort als betalen op de traditionele wijze met de pinpas. Retailers ervaren beide betaalmethoden als veiliger en sneller (wanneer het gaat om de afhandeling van de betaling) dan contant betalen. Vooral contactloos betalen scoort goed op transactiesnelheid. Een nadeel van beide methoden is dat de systemen storingsgevoeliger zijn.

figuur 6 Associaties betaalmiddelen op een schaal van 1 tot en met 7, waarbij geldt hoe hoger hoe positiever



Bron: Panteia 2017

De 10 grootwinkelbedrijven laten eenzelfde mening zien: de pinpas en het contactloos betalen worden gezien als snelle, veilige, gebruiksvriendelijke betaalmogelijkheden. Contant geld is duurder als het gaat om de hoogte van de transactietarieven en kost meer tijd bij het afrekenen. Er is weinig tot geen verschil tussen de 3 betaalmogelijkheden als het gaat om gebruiksvriendelijkheid voor de klant.

6 Investeren in betaalmiddelen

Eerder in dit rapport werd al duidelijk dat (investerings)kosten een belangrijke factor zijn voor het wel of niet accepteren van een betaalmiddel. In de vragenlijst is een aantal vragen opgenomen dat betrekking heeft op de investeringen van ondernemers om contant geld en/of de pinpas te kunnen accepteren. Zo wordt duidelijk of men de afgelopen drie jaar nog geïnvesteerd heeft, en hoe hoog de investeringskosten zijn om ook de komende vijf jaar betalingen te kunnen blijven accepteren.

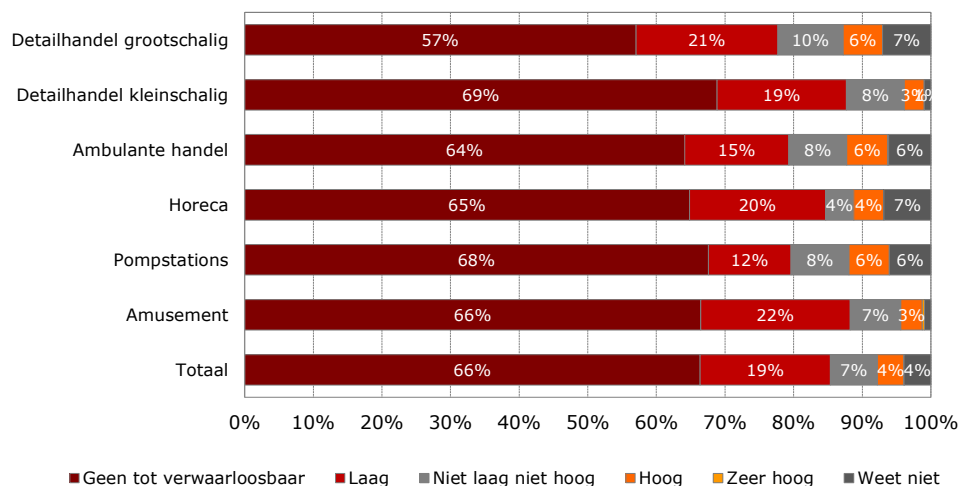
6.1 Investeringen afgelopen 3 jaar vanwege contant geld

Een ruime meerderheid van 82% van de retailers heeft de afgelopen drie jaar niet geïnvesteerd om contante betalingen te kunnen accepteren. De retailers die wel investeerden deden dit met name in een nieuw kassasysteem (7%) en in detectieapparaten (3%). Onder 'anders' wordt ook de telmachine genoemd.

6.2 Investeringskosten komende 5 jaar vanwege contant geld

Aan de retailers is gevraagd om aan te geven hoe hoog hun investeringskosten zijn om ook de komende vijf jaar contante betalingen te kunnen blijven accepteren. Doorgaans worden er door de ondernemers geen of slechts verwaarloosbare kosten gemaakt om het betalingssysteem te onderhouden (66%). Als er überhaupt kosten worden gemaakt, dan zijn deze kosten doorgaans laag (19%) of gemiddeld (7%). 4% van de retailers laat weten dat er hoge investeringskosten gepaard gaan met het continueren van de contante betalingen.

figuur 7 Investeringskosten om contant geld de komende 5 jaar te kunnen blijven accepteren



Bron: Panteia 2017



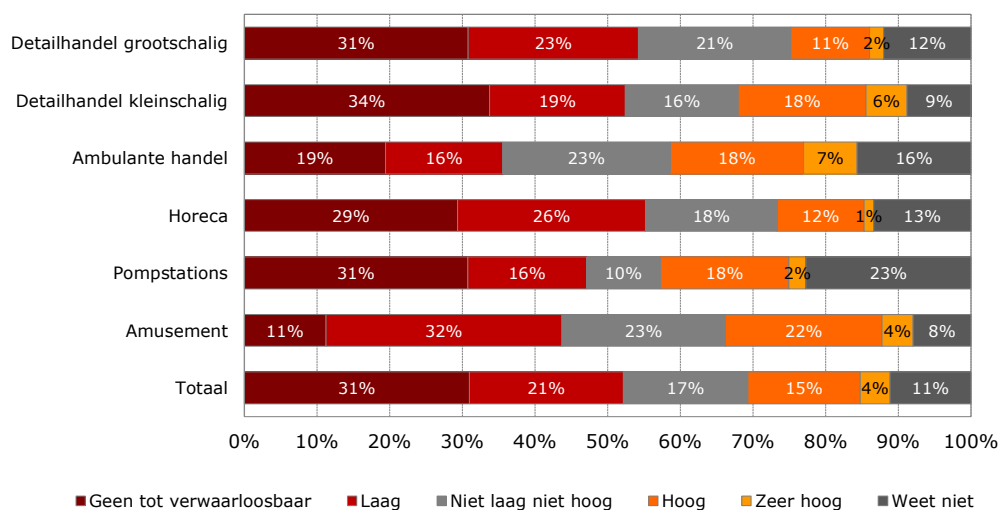
6.3 Investeringskosten afgelopen 3 jaar vanwege pinpas

Het aantal retailers dat de afgelopen drie jaar niet geïnvesteerd heeft om pinbetalingen te kunnen blijven accepteren, ligt met 31% een stuk lager dan bij de contante betalingen (82%). Door de retailers werd vooral geïnvesteerd in vaste betaalterminals bij de toonbank (43%) en mobiele draagbare terminals (21%).

6.4 Investeringskosten komende 5 jaar vanwege pinpas

De investeringskosten om ook de komende vijf jaar pinpas betalingen te kunnen blijven accepteren, zijn er volgens bijna een derde niet of ze zijn verwaarloosbaar. Volgens 21% zijn ze laag. Daarnaast geeft 17% aan dat de kosten gemiddeld zijn en 15% zegt dat het hierbij gaat om hoge kosten. Voor een kleine groep retailers zijn de kosten zeer hoog (4%).

figuur 8 Investeringskosten om de pinpas de komende 5 jaar te kunnen blijven accepteren



Bron: Panteia 2017

Anders dan bij de investeringskosten om contante betalingen ook de komende vijf jaar te kunnen blijven accepteren, geldt dat retailers hier vaker aangeven dat er inderdaad kosten zijn. 31% is van mening dat er geen of verwaarloosbare kosten gemoeid gaan met het blijven accepteren van pinpas betalingen tegenover 66% als het gaat om acceptatie van contant geld.

7 Acceptatie in de omgeving

7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk kijken we naar de acceptatie van de pinpas en contant geld in de omgeving van een ondernemer. Weigeren andere ondernemers bijvoorbeeld een betaalmiddel? En hoe zal dit zich in de toekomst ontwikkelen?

7.2 Acceptatie van contant geld in de omgeving

7.2.1 Huidige acceptatie

Aan de retailers is gevraagd of er in de buurt van het bedrijf of winkelgebied ondernemingen zijn die geen contante betalingen accepteren. Uit de antwoorden blijkt dat een kwart van de retailers hier niet goed van op de hoogte is. Daarnaast antwoordt 9% dat sommige ondernemingen geen contante betalingen meer accepteren.

De rest van de retailers laat weten dat alle ondernemingen contant geld accepteren (66%). Hiermee lijkt het erop dat contant geld een nog breed geaccepteerd betaalmiddel is, ongeacht de sector waaronder een onderneming valt.

tabel 25 Niet accepteren van contant geld bij andere ondernemingen in het winkelgebied of in de buurt van het bedrijf

	<i>Detailhandel grootschalig</i>	<i>Detailhandel kleinschalig</i>	<i>Ambulante handel</i>	<i>Horeca</i>	<i>Pomp- stations</i>	<i>Amuse- ment</i>	<i>Totaal</i>
Allen	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Veel	2%	1%	0%	0%	1%	0%	0%
Sommigen	5%	9%	13%	9%	10%	5%	9%
Geen	72%	64%	70%	67%	59%	58%	66%
Weet niet	21%	28%	17%	24%	30%	37%	25%

Bron: Panteia 2017

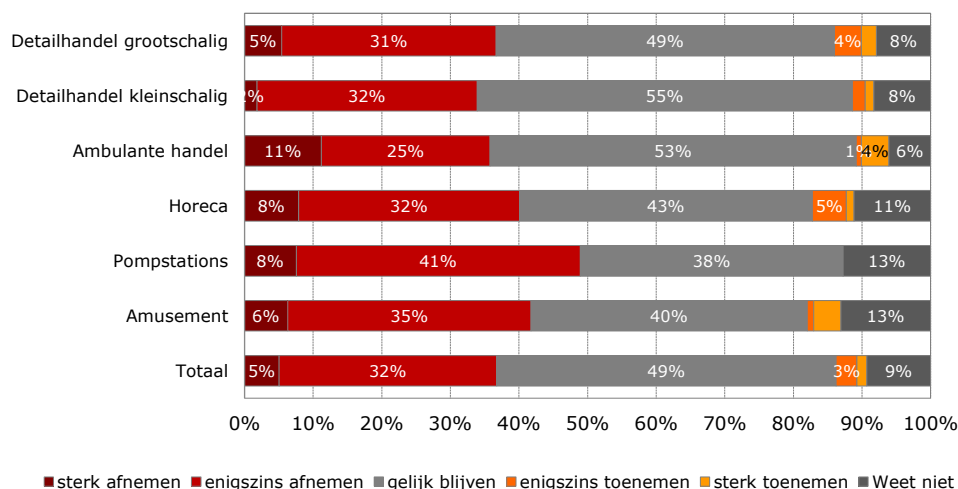
7.2.2 Acceptatie in de toekomst

Vervolgens is de retailers gevraagd wat zij verwachten ten aanzien van de acceptatie van contant geld door ondernemers in de buurt in de komende 5 jaar. Figuur 9 toont de resultaten. Bijna de helft van de ondernemers verwacht in de komende vijf jaar geen grote ontwikkelingen rondom de acceptatie van contant geld. Zij verwachten dat het aantal ondernemingen dat contant geld accepteert gelijk zal blijven (49%). Daarnaast verwacht 38% een (forse) afname in de acceptatie van contant geld. Slechts een kleine groep (4%) verwacht een toename in van de acceptatie van contant geld. 9% weet het niet.

Wanneer er naar de verschillende sectoren wordt gekeken dan vallen de pompstations op. Binnen deze sector verwacht niemand dat het aantal naburige ondernemingen dat contant geld accepteert zal toenemen.



figuur 9 Verwachting toonbankinstellingen inzake acceptatie van contant geld in de toekomst in de buurt over 5 jaar



Bron: Panteia 2017

7.3 Acceptatie van de pinpas in de omgeving

7.3.1 Huidige acceptatie

Aan de retailers is ook gevraagd of er in de buurt van het bedrijf ondernemingen zijn die geen betalingen met de pinpas accepteren. Bijna de helft van de retailers (47%) laat weten dat *alle* ondernemingen in de omgeving een traditionele dan wel contactloze pinpasbetalingen accepteren. Voor nog eens 31% geldt dat *sommige* naburige ondernemingen geen pinpasbetalingen accepteren. 3% geeft aan dat er veel ondernemingen in de buurt zijn waarbij niet met de pinpas betaald kan worden. 19% van de retailers is niet goed op de hoogte of er in de buurt van het bedrijf/winkelgebied ondernemingen zijn die geen pinpas accepteren.

Met name binnen de sector ambulante handel, blijkt dat een betaling met de pinpas minder vaak geaccepteerd wordt door ondernemers in de omgeving. 14% van de retailers zegt dat het veel voorkomt dat een pinpas niet geaccepteerd wordt.

tabel 26 Niet accepteren van pinpas bij andere ondernemingen in het winkelgebied of in de buurt van het bedrijf

	Detailhandel grootschalig	Detailhandel kleinschalig	Ambulante handel	Horeca	Pompstations	Amusement	Totaal
Allen	1%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
Veel	1%	2%	14%	1%	0%	0%	3%
Sommigen	30%	27%	42%	34%	21%	19%	31%
Geen	52%	50%	26%	47%	50%	40%	47%
Weet niet	16%	21%	18%	17%	29%	40%	19%

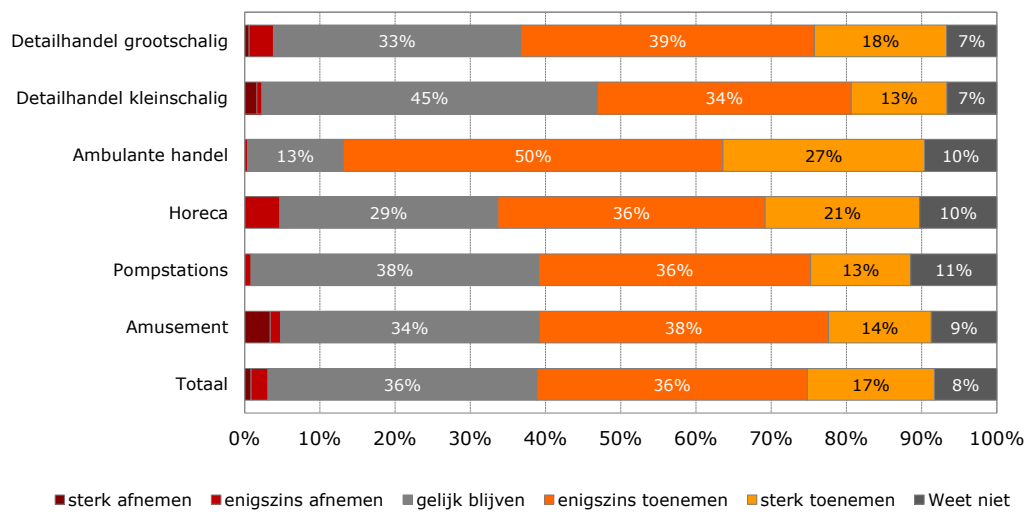
Bron: Panteia 2017

7.3.2 Acceptatie in de toekomst

Wat zal er de komende 5 jaar met het aantal ondernemingen in de buurt gebeuren dat pinbetalingen accepteert? 36% van de retailers verwacht dat de acceptatie van de pinpas de komende jaren niet zal veranderen. Een even grote groep verwacht in de toekomst een lichte toename in de acceptatie van de pinpas en nog eens 17% denkt dat dit een sterke toename zal zijn. Een (sterke) afname wordt door slechts een enkele retailer voorzien (3%).

Vooraf binnen de sector ambulante handel verwacht men een toename in de acceptatie van de pinpas bij ondernemingen in de buurt. 50% voorziet hier een lichte toename en nog eens 27% een sterke toename.

figuur 10 Acceptatie pinpas in de toekomst



Bron: Panteia 2017



Bijlage 1 Responsverantwoording

Opzet

In de periode van 7 november tot en met 8 december 2017 hebben in totaal 1.043 volledig bruikbare telefonische interviews plaatsgevonden. De interviews zijn afgenomen onder toonbankinstellingen die behoren tot de sectoren detailhandel (zowel groot- als kleinschalige), horeca, ambulante handel, pompstations en amusement.

Omdat er verschillen zijn tussen eerder genoemde sectoren het gaat om de producten en diensten die zij aanbieden, de omvang van de aankopen en de frequentie van aankopen, is voor deze sectorindeling gekozen. De opbouw van de desbetreffende populatie is als volgt:

tabel 27 Totale populatie vestigingen van toonbankinstellingen (uitsluitend economisch actief)

Branche/cluster	Totaal	Aantal werkzame personen			
		1-2	3-5	6-49	50+
1. Detailhandel grootschalig	8.264	1.951	970	3.948	1395
2. Detailhandel kleinschalig	82.542	44.917	21.843	15.429	346
3. Ambulante handel	12.248	10.774	1.012	459	3
4. Horeca	63.983	36.671	11.974	14.793	542
5. Pompstations totaal ³	2.189	587	658	932	12
6. Amusement	1.743	766	285	629	63
Totaal	170.969	95.666	36.742	36.190	2.361

Bron: Kamer van Koophandel - juli 2018

Zoals tabel 27 laat zien, bestaat ruim drie kwart van de populatie uit vestigingen met maximaal 5 werkzame personen, waarbij 56% 1-2 werkzame personen en 21% 3-5 werkzame personen heeft.

Bij het bepalen van de netto steekproef hebben een aantal factoren een rol gespeeld:

1. Representativiteit

Het is belangrijk dat kan worden aangetoond dat de samenstelling van de steekproef representatief is voor de populatie. Met andere woorden, de respondenten mogen geen selectief deel van de populatie vormen, waardoor de uitkomsten vertekend worden. Selectiviteit kan (soms onbewust) gecreëerd worden door de wijze van steekproeftrekking, de introductietekst van het onderzoek, de lengte van de vragenlijst of het tijdstip van bellen.

Een optimale steekproeftrekking zorgt er voor dat elke respondent die tot de populatie behoort een gelijke kans heeft om deel te nemen. Om dit te realiseren dient de populatie duidelijk afgebakend te worden, en respondenten uit deze populatie aselekt geselecteerd te worden. Voor dit onderzoek is derhalve een

³ Dit zijn zowel de bemande als de onbemane pompstations. Er zijn geen gegevens bij de Kamer van Koophandel beschikbaar over het aantal bemande pompstations omdat deze geen aparte sbi heeft.



steekproef getrokken uit het zogenaamde Kamer van Koophandel-bestand. Dit is een databestand met gegevens over alle bedrijven in Nederland waar betaald werk wordt verricht. Elk bedrijf had hierdoor een even grote kans om in de steekproef te vallen.

2. **Betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en motivatie omvang steekproef**

Panteia streeft naar zowel betrouwbare als nauwkeurige uitspraken. Om verantwoorde analyses te maken resulterend in uitkomsten met voldoende zeggingskracht achtte Panteia een netto steekproef van minimaal 1.000 waarnemingen noodzakelijk. De resultaten hebben hierdoor een betrouwbaarheid van 95% en een onnauwkeurigheid van 5% op totaalniveau. Op bedrijfsgrootte hebben de resultaten een nauwkeurighedsinterval van 6% en op sectorniveau ligt dit percentage tussen de 6% en 9% (per sector verschillend).

Bovenstaande uitgangspunten en de wens om mogelijke verschillen op zowel sectorniveau als op het niveau van de grootteklasse te kunnen onderscheiden, hebben erin geresulteerd om bij de opzet tevens te kiezen voor een disproportionele steekproef. De gerealiseerde netto steekproef is als volgt:

tabel 28 Gerealiseerde netto steekproef op vestigingsniveau

<i>Branche/cluster</i>	<i>Totaal</i>	<i>Aantal werkzame personen</i>			
		<i>1-2</i>	<i>3-5</i>	<i>6-49</i>	<i>50+</i>
1. Detailhandel grootschalig	200	38	38	61	63
2. Detailhandel kleinschalig	248	67	63	81	37
3. Ambulante handel	148	49	62	37	0
4. Horeca	248	52	54	84	58
5. Pompstations totaal ⁴	100	9	23	55	13
6. Amusement	99	17	12	44	26
Totaal	1.043	232	252	362	197

Bron: Panteia 2018

Om uitspraken voor de populatie van Nederlandse toonbankinstellingen te kunnen doen, hebben wij wegingsfactoren gebruikt. Met deze wegingsfactoren is de verhouding tussen de sectoren en de grootteklassen van de bedrijven qua aantal werkzame personen in de netto respons aangepast aan de verhouding in de populatie. De herwogen steekproef en de resultaten zijn hierdoor representatief voor de onderzoekspopulatie.

⁴ Dit zijn zowel de bemande als de onbemane pompstations. Er zijn geen gegevens bij de Kamer van Koophandel beschikbaar over het aantal bemande pompstations omdat deze geen aparte sbi heeft.

Overige kenmerken van de respondenten

De gesprekken zijn met name gevoerd met de bedrijfsleider of eigenaar.

tabel 29 Functie van de retailers

Eigenaar bedrijf / directeur	89%
Bedrijfsleider, vestigingsmanager	6%
Hoofd financiën	1%
Anders	4%

Bron: Panteia 2017

De gemiddelde leeftijd van de retailers is 50 jaar (waarbij de jongste retailer 20 jaar – is en de oudste 84 jaar is). Van deze groep retailers is 34% vrouw en 66% man.

Ruim twee derde van de retailers heeft na de middelbare school nog een MBO, HBO of universitaire opleiding gevolgd. 26% heeft uitsluitend de middelbare school afgerond.

tabel 30 Hoogst voltooide opleiding van de retailers

Geen of basisschool	2%
Middelbare school	26%
MBO	38%
HBO	26%
Universitair	7%
Weet niet / wil niet zeggen	2%

Bron: Panteia 2017



Bijlage 2 **Vragenlijst**

INTRO

Goede morgen/-middag/-avond mevrouw/mijnheer. U spreekt met ... van Panteia. In opdracht van De Nederlandse Bank (DNB) doen wij momenteel onderzoek naar de acceptatie van betaalmiddelen door retailers. Komt het u gelegen als ik u mijn vragen voorleg?

Vraag V01

Welke betaalmiddelen accepteert u van uw klanten? Is dat ...

- 1: Contant
- 2: Pinpas
- 3: Creditcard
- 4: Op rekening
- 5: Cadeaubonnen / tegoedbonnen
- 6: Tankpas
- 7: Anders, namelijk:
- 8: Weet niet

Vraag V02

Als Vraag V01 is 2 of Vraag V01 is 3

Kunnen uw klanten bij u contactloos betalen?

- 1: Ja
- 2: Nee
- 3: Weet niet

Vraag V03A

Als Vraag TELV01TOT is groter dan 1

Hoe heeft u het liefst dat uw klanten betalen?

- 1: Contant
- 2: Pinpas
- 3: Creditcard
- 4: Op rekening
- 6: Geen voorkeur
- 6: Anders, namelijk:
- 7: Weet niet

Vraag V03C

Als Vraag V03A is 1 of Vraag V03A is 2 of Vraag V03A is 3 of Vraag V03A is 4 of Vraag V03A is anders

Stimuleert u uw klanten om ... te betalen?

- 1: Ja
- 2: Nee
- 3: Weet niet



Vraag V03D

Als Vraag V03C is 1

Hoe stimuleert u de klant om met ... te betalen?

- 1: Pin-only kassa's
- 2: Met stickers / bordje (bijv. pinnen ja graag)
- 3: Het berekenen van een toeslag
- 4: Kassier stelt de vraag
- 5: mobiele pin apparaat mee naar tafel
- 6: Anders, namelijk:
- 7: Weet niet

Vraag V04

Hoe willen de meeste klanten van u betalen?

- 1: Contant
- 2: Pinpas
- 3: Creditcard
- 4: Contactloos
- 5: Op rekening
- 6: Wisselt per leeftijd
- 7: Geen voorkeur
- 8: Anders, namelijk:
- 9: Weet niet

Vraag V07

Als Vraag V01 is 1

Hoe tevreden bent u met de acceptatie van contant geld als betaalmiddel in uw onderneming?

Is dat ...

- 1: Heel ontevreden
- 2: Ontevreden
- 3: Neutraal
- 4: Tevreden
- 5: Zeer tevreden
- 6: Weet niet

Vraag V07A1

Als Vraag V07 is 1 of Vraag V07 is 2

Waarom bent u ontevreden? Wilt u de 3 belangrijkste redenen noemen.

ENQ. Spontaan laten noemen. maximaal 3!

Kosten

- 1: Hoge investeringskosten voor ontvangen contante betalingen
- 2: Hoge afstortkosten voor contant geld

Afstorten

- 3: Afstorten van cash is zo'n gedoe
- 4: Onveilige afstortlocatie
- 5: Slecht bereikbare afstortlocatie

Tijd

- 6: Lange transactietijd aan de kassa voor contante betalingen
- 7: Contante betalingen kosten mij veel tijd voor en na sluitingstijd (opmaken kas, klaarmaken sealbags etc.)

Veiligheid

- 8: Vals geld
- 9: Risico op een overval
- 10: Diefstal personeel

Overig

- 11: Cash is niet meer van deze tijd
- 12: Cash is onhygiënisch
- 13: Cash is niet milieuvriendelijk/duurzaam
- 14: De meeste klanten betalen het liefst met de pinpas/creditcard
- 15: Klanten geven meer uit als zij elektronisch betalen
- 16: Geen speciale reden
- 22: Andere reden, namelijk:
- 23: Weet niet

Vraag V07B

Als Vraag V01 is 2

En hoe tevreden bent u met de acceptatie van de pinpas als betaalmiddel? Is dat

- 1: Heel ontevreden
- 2: Ontevreden
- 3: Neutraal
- 4: Tevreden
- 5: Zeer tevreden
- 6: Weet niet

Vraag V07B1

Als Vraag V07B is 1 of Vraag V07B is 2

Waarom bent u ontevreden? Wilt u de 3 belangrijkste redenen noemen.

ENQ. Spontaan laten noemen. maximaal 3!

Kosten

- 1: Hoge investeringskosten om ontvangst pinbetalingen mogelijk te maken
- 2: Hoge transactiekosten voor pinbetalingen

Tijd

- 3: Lange transactietijd pinbetalingen aan de kassa
- 4: Het duurt lang voordat het geld op mijn rekening staat
- 5: Veel rompslomp/tijdrovende werkzaamheden met pinbetalingen voor mij en mijn personeel

Veiligheid

- 6: Het is onveilig
- 7: Fraudegevoeligheid pinbetalingen
- 8: Storingsgevoeligheid pinbetalingen
- 9: Weinig privacy pinbetalingen

Overig

- 10: Mijn klanten betalen liever contant dan met pin
- 11: Pinbetalingen zijn slecht voor het milieu
- 12: Complexe administratie pinbetalingen



Vraag V20

Als Vraag V01 is niet 1

Uw bedrijf accepteert geen contante betalingen? Vanaf welk jaar accepteert uw bedrijf geen contante betalingen?

- 1: Vanaf de start van mijn bedrijf
- 2: Vanaf het jaar:
- 3: Weet niet

Vraag V11

Als Vraag V01 is niet 1

Waarom accepteert uw bedrijf geen contante betalingen? Wilt u de belangrijkste redenen noemen?

ENQ. Maximaal 3!

- 1: De meeste klanten hebben voorkeur voor pinpas/creditcard
- 2: Klanten geven meer uit als zij elektronisch betalen dan met cash
- 3: Niet meer van deze tijd

Kosten

- 4: Hoge toekomstige investeringen om contante betalingen te (blijven) ontvangen

Veiligheid

- 5: Verhoogd risico op overval
- 6: Mijn bedrijf is overvallen
- 7: Bedrijven in mijn winkelgebied zijn overvallen
- 8: Personeel kan dan geen contant geld uit de kassa/kluis stelen
- 9: Vals geld

Afstorten

- 10: Hoge afstortkosten voor contant geld
- 11: Onveilige afstortlocatie
- 12: Slecht bereikbare afstortlocatie
- 13: Afstorten van cash is zo'n gedoe

Tijd

- 14: Lange transactietijden aan de kassa
- 15: Contante betalingen kosten veel tijd voor en na sluitingstijd (opmaken kas, wisselgeld, klaarmaken seallbags etc.)

Overig

- 16: Onhygiënisch
- 17: Niet milieuvriendelijk/duurzaam
- 18: Geen speciale reden
- 24: Andere reden, namelijk:
- 25: Weet niet

Vraag V21

Als Vraag V01 is niet 1

Hoe laat u uw klanten weten dat u geen contant geld accepteert?

ENQ. Spontaan laten antwoorden. Meerdere antwoorden mogelijk

- 1: Via stickers/logo's/aankondigingen bij de ingang van mijn zaak
- 2: Via stickers/logo's/aankondigingen bij de kassa
- 3: Via mijn website/facebook pagina



- 4: Het staat op het menu vermeld
- 5: Ik vertel het hen mondeling
- 6: Via de lokale media
- 7: Via nieuwsbrief/mailing aan vaste klanten
- 9: Ik neem geen specifieke maatregelen
- 9: Anders, namelijk:
- 10: Weet niet

Vraag V22

Als Vraag V01 is niet 1

Wat doet u als een klant alleen contant kan betalen?

ENQ. Spontaan laten antwoorden. Meerdere antwoorden mogelijk

- 1: Ik weiger hem als klant
- 2: Ik accepteer uit coulance zijn contante betaling
- 3: Ik laat hem op rekening betalen
- 4: Ik laat de klant mij/mijn medewerkers contant betalen, en betalen we zelf elektronisch zijn aankoop
- 5: Ik leg de aankoop apart, zodat deze later opgehaald en elektronisch kan worden betaald
- 6: Anders, namelijk:
- 7: Weet niet

Vraag V10

Als Vraag V01 is 1

Waarom accepteert uw bedrijf contante betalingen? Wilt u de belangrijkste redenen noemen?

ENQ. maximaal 3!

- 1: Geldig/wettelijk betaalmiddel
- 2: Mijn klanten willen contant betalen
- 3: Mijn bedrijf accepteert van oudsher contante betalingen
- 4: Mijn concurrenten accepteren contante betalingen
- 5: Veel toeristen als klant
- 6: Vanwege privacy voor mijn klanten
- 7: Ik moet leveranciers contant betalen
- 8: Ik betaal mijn personeel contant
- 9: Ik betaal mijn eigen salaris uit contante opbrengsten
- 10: Vanwege de foien
- 11: Niet storingsgevoelig
- 12: Lage transactiekosten contante betalingen
- 13: Snelle afreketijden aan de kassa
- 14: Lage investeringen
- 15: Geen complexe administratie
- 16: Contante betalingen kosten mij en mijn medewerkers weinig tijd
- 17: Kan meteen over contante dagomzet beschikken
- 18: Voor lage bedragen
- 19: Geen speciale reden
- 20: Andere reden, namelijk:
- 21: Weet niet



Vraag V12

Als Vraag V01 is 2

Waarom accepteert uw bedrijf betalingen met de pinpas? Wilt u de belangrijkste redenen noemen?

ENQ. maximaal 3!

- 1: Veilig
- 2: Snel
- 3: Geldig betaalmiddel
- 4: Makkelijk
- 5: Mijn bedrijf accepteert van oudsher pinbetalingen
- 6: Mijn klanten willen met de pinpas betalen
- 7: Mijn concurrenten accepteren pinpasbetalingen
- 8: Klanten geven dan meer uit
- 9: Vanwege de hoogte van de af te rekenen bedragen
- 10: Lager overvalrisico
- 11: Is van deze tijd
- 12: Milieuvriendelijk
- 13: Hygiënisch
- 14: Mijn dagomzet staat dan snel op mijn rekening
- 15: Niet storingsgevoelig
- 16: Pinpasbetalingen zijn goedkoop/lage transactietarieven
- 17: Hoge transactiesnelheid aan de kassa
- 18: Pinpasbetalingen kosten mij en mijn personeel weinig tijd qua back office activiteiten
- 19: Minder last van bedrievsdiefstal
- 20: Geen speciale reden
- 21: Andere reden, namelijk:
- 22: Weet niet

Vraag V13

Als Vraag V01 is niet 2

Waarom accepteert uw bedrijf geen betalingen met de pinpas? Wilt u de belangrijkste redenen noemen?

ENQ. maximaal 3!

- 1: Klanten betalen liever contant dan met pin
- 2: Er staat hier een geldautomaat vlakbij, waar klanten cash kunnen opnemen
- 3: Ik ben er nog niet aan toe gekomen om dat te regelen
- 4: Hoge investeringen om pinbetalingen mogelijk te maken
- 5: Hoge transactiekosten voor pinpasbetalingen
- 6: Lange transactietijd aan de kassa voor pinbetalingen
- 7: Pinpasbetalingen kosten mij en mijn personeel veel tijd/rompslomp (wachtijd, administratie, e.d.)
- 8: Ik zie op tegen de installatie van de betaalautomaat
- 9: Vanwege rompslomp omtrent software updates
- 10: Laag overvalrisico in deze buurt
- 11: Afgerekende bedragen zijn laag
- 12: Pinpasbetalingen zijn onveilig
- 13: Pinpasbetalingen zijn fraudegevoelig



- 14: Pinpasbetalingen zijn storingsgevoelig
- 15: Weinig privacy pinpasbetalingen voor klanten
- 16: Weinig privacy pinpasbetalingen voor mijn bedrijf
- 17: Pinbetalingen zijn slecht voor het milieu
- 18: Het duurt te lang voordat het geld op mijn rekening staat
- 19: Geen speciale reden
- 20: Andere reden, namelijk:
- 21: Weet niet

Vraag V15

Als Vraag V01 is 1

Welke reden zou voor uw bedrijf doorslaggevend zijn om geen contante betalingen meer te accepteren.

ENQ. Spontaan laten antwoorden

- 1: Als er geen contant betalende klanten meer zijn
- 2: Als ik een hipper imago van mijn bedrijf wil neerzetten
- 3: Als nabijgelegen ondernemers ook geen contant geld meer zouden accepteren
- 4: Naar aanleiding van een overval
- 5: Bij toename van overvallen bij ondernemers in hetzelfde winkelgebied of in buurt
- 6: Bij diefstal door mijn medewerkers van de kasopbrengsten
- 7: Als mijn afstortlocatie gesloten zou worden
- 8: Als er geen pinstoringen meer zijn
- 9: Als de installatie van betaalautomaten gratis wordt verzorgd door een monteur
- 10: Als de omzet uit pinbetalingen altijd onmiddellijk wordt bijgeschreven op de betaalrekening
- 11: Als pinbetalingen goedkoper worden dan contante betalingen
- 12: Als de wettelijke verplichting om cash te accepteren vervalt
- 13: Vals geld
- 14: Anders, namelijk:
- 15: Weet niet

Vraag V14A

Als Vraag V01 is 1

Hoe hoog acht u de kans dat uw bedrijf binnen 12 maanden geen contante betalingen meer accepteert?

Een kans van 0% betekent dat uw bedrijf volgend jaar nog zeker contante betalingen accepteert. Een kans van 100% betekent dat uw bedrijf volgend jaar zeker geen contante betalingen meer accepteert.

Vraag V14B

Als Vraag V14A_1 is kleiner dan 100

En hoe hoog acht u de kans dat uw bedrijf binnen 5 jaar geen contante betalingen meer accepteert?

Vraag V17

Als Vraag V01 is niet 1

Op dit moment accepteert u geen contant geld. Welke reden zou voor uw bedrijf doorslaggevend zijn om wel contant geld te gaan accepteren?

ENQ. Spontaan laten antwoorden

- 1: Als mijn klanten erom zouden vragen
- 2: Als ik nieuwe klanten zou kunnen aantrekken
- 3: Bij een toename van lage afgerekende bedragen van mijn klanten
- 4: Als mijn leveranciers contant zouden willen worden betaald
- 5: Als het wettelijk verplicht wordt
- 6: Als nabijgelegen ondernemers ook contant geld zouden accepteren
- 7: Bij toename van fraude met elektronische betalingen
- 8: Bij toename van het eigen risico van mijn bedrijf bij fraude met elektronische betalingen
- 9: Als de dichtstbijzijnde afstortlocatie voor contante kasopbrengsten vlakbij mijn bedrijf zou liggen
- 10: Bij een toename van stortingen van mijn betaalautomaat of netwerk
- 11: Als de omzet uit contante betalingen onmiddellijk wordt bijgeschreven op de betaalrekening
- 12: Als contante betalingen goedkoper zouden zijn dan elektronische betalingen
- 13: Als de transactietarieven voor elektronische betalingen verdubbelen
- 14: Als contant geld veiliger wordt voor mij
- 15: Anders, namelijk:
- 16: Weet niet

Vraag V16A

Als Vraag V01 is niet 1

Hoe hoog acht u de kans dat uw bedrijf binnen 12 maanden contante betalingen gaat accepteren?

Een kans van 0% betekent dat uw bedrijf binnen een jaar zeker geen contante betalingen gaat accepteren. Een kans van 100% betekent dat uw bedrijf binnen een jaar zeker contante betalingen gaat accepteren.

Vraag V16B

Als Vraag V16A_1 is kleiner dan 100

En hoe hoog acht u de kans dat uw bedrijf binnen 5 jaar contante betalingen gaat accepteren?

Vraag V19

Als Vraag V01 is niet 2

Op dit moment accepteert u geen betalingen met een pinpas. Welke reden zou voor uw bedrijf doorslaggevend zijn om wel betalingen met een pinpas te gaan accepteren?

ENQ. Spontaan laten antwoorden

- 1: Als mijn klanten erom vragen
- 2: Als ik nieuwe klanten zou kunnen aantrekken
- 3: Als ik een hipper imago van mijn bedrijf wil neerzetten
- 4: Als ik hogere afgerekende bedragen per klant wil



- 5: Als mijn nabijgelegen concurrenten ook pinbetalingen zouden accepteren
- 6: Als het een wettelijke verplichting wordt om pinbetalingen te accepteren
- 7: Naar aanleiding van een overval
- 8: Bij toename van overvallen bij ondernemers in hetzelfde winkelgebied of buurt
- 9: Bij diefstal door mijn medewerkers van de kasopbrengsten
- 10: Als mijn afstortlocatie gesloten zou worden
- 11: Als er geen pinstoringen meer zijn
- 12: Als de installatie van betaalautomaten gratis worden verzorgd door een monteur
- 13: Als de omzet uit elektronische betalingen onmiddellijk wordt bijgeschreven op de betaalrekening
- 14: Als pinbetalingen goedkoper worden dan contante betalingen
- 15: Anders, namelijk:
- 16: Weet niet

Vraag V18A

Als Vraag V01 is niet 2

Hoe hoog acht u de kans dat uw bedrijf binnen 12 maanden pinpas betalingen gaat accepteren?

Een kans van 0% betekent dat uw bedrijf binnen een jaar zeker geen pinpasbetalingen gaat accepteren. Een kans van 100% betekent dat uw bedrijf binnen een jaar zeker pinpasbetalingen gaat accepteren.

Vraag V18B

Als Vraag V18A_1 is kleiner dan 100

En hoe hoog acht u de kans dat uw bedrijf binnen 5 jaar pinpas betalingen gaat accepteren?

Vraag V23

Wat vindt u van de hoogte van de transactietarieven van de volgende betaalmiddelen?

Het gaat hierbij om de tarieven die ondernemers per transactie betalen aan andere bedrijven, zoals banken of andere betaaldienstverleners. U kunt antwoorden op een schaal van 1 tot en met 7, waarbij 1 staat voor de kosten zijn zeer laag en 7 voor de kosten zijn zeer hoog.

ENQ. Als de respondent hier echt geen mening over heeft dan 'weet niet' aankruisen.

- 1: Contant betalen
- 2: Pinpas
- 3: Contactloos betalen

Vraag V24

En wat vindt u van de transactiesnelheid aan de kassa bij het afrekenen van aankopen?

1 staat voor kost vrijwel geen tijd en 7 voor kost zeer veel tijd.

- 1: Contant betalen
- 2: Pinpas
- 3: Contactloos betalen
- 4: Weet niet

Vraag V25

Wat vindt u van de tijd die het kost om betalingen af te handelen? Het gaat hierbij om de tijd voor het opmaken van de kassa, het afstorten van de contante omzet, de administratie e.d., afreken tijd aan de kassa telt niet mee.

1 staat voor kost vrijwel geen tijd en 7 voor kost zeer veel tijd.

- 1: Contant betalen
- 2: Pinpas
- 3: Contactloos betalen

Vraag V26

Wat vindt u van de veiligheid van betalingen voor de ondernemer? Het gaat om overvalgevoeligheid, diefstal, fraude.

1 staat voor zeer onveilig en 7 voor zeer veilig.

- 1: Contant betalen
- 2: Pinpas
- 3: Contactloos betalen

Vraag V27

Wat vindt u van de storingsgevoeligheid?

1 staat voor zeer storingsgevoelig en 7 staat voor helemaal niet storingsgevoelig.

- 1: Contant betalen
- 2: Pinpas
- 3: Contactloos betalen

Vraag V29

Wat vindt u van de gebruiksvriendelijkheid voor klanten?

1 staat voor helemaal niet gebruiksvriendelijk en 7 staat voor zeer gebruiksvriendelijk voor mijn klanten.

- 1: Contant betalen
- 2: Pinpas
- 3: Contactloos betalen

Vraag V30A

Als Vraag V01 is 1

Heeft uw bedrijf de afgelopen 3 jaar geïnvesteerd om contante betalingen te kunnen blijven accepteren en zo ja waarin?

- 1: geen investering in afgelopen 3 jaar
- 2: in een nieuw kassasysteem
- 3: in een afstortstelsel
- 4: in een nieuw kluis (of in meerdere kluisen)
- 5: een slimme kluis



- 6: in een Smart safe-contract met waardevervoerder (slim kluis systeem voor het afstorten, tellen, vrijwel direct op de rekening laten bijschrijven en ophalen van de chartale omzet)
- 7: in een detectieapparaat / - apparaten
- 8: in een beveiligingsinstallatie
- 9: in een contract met waardevervoerder voor breng- en haalservice
- 10: portemonnees voor personeel
- 11: anders, namelijk:
- 12: Weet niet

Vraag V30B

Als Vraag V01 is 1

Wat zijn uw investeringskosten om ook de komende vijf jaar contante betalingen te kunnen blijven accepteren. Zijn deze ...

- 1: geen tot verwaarloosbaar
- 2: laag
- 3: niet laag niet hoog
- 4: hoog
- 5: zeer hoog
- 6: Weet niet

Vraag V31A

Als Vraag V01 is 2

Heeft uw bedrijf de afgelopen 3 jaar geïnvesteerd om pinbetalingen te kunnen blijven accepteren en zo ja waarin?

- 1: geen investering in afgelopen 3 jaar
- 2: in een nieuw kassasysteem
- 3: in betaalterminals incl. geschikt maken voor contactloos (kastjes bij de toonbank)
- 4: in betaalterminals incl. geschikt maken voor contactloos (mobiele draagbare terminals)
- 5: in mobiele telefoons/tablets met een betaal-app erop
- 6: in internet / telecom
- 7: in beveiligingssysteem
- 8: in een contract met bank
- 9: anders, namelijk:
- 10: Weet niet

Vraag V31B

Als Vraag V01 is 2

Wat zijn uw investeringskosten om ook de komende vijf jaar pinpas betalingen te kunnen blijven accepteren. Zijn deze ...

- 1: geen tot verwaarloosbaar
- 2: laag
- 3: niet laag niet hoog
- 4: hoog
- 5: zeer hoog
- 6: Weet niet

Vraag V43A

Zijn er in het winkelgebied of in de buurt van uw bedrijf ondernemingen die geen contante betalingen accepteren?

- 1: Ja, alle ondernemingen accepteren geen contante betalingen
- 2: Ja, veel ondernemingen accepteren geen contante betalingen
- 3: Ja, sommige ondernemingen accepteren geen contante betalingen
- 4: Nee, er zijn geen ondernemingen die geen contante betalingen accepteren
- 5: Dat weet ik niet

Vraag V43B

Wat is uw beeld van de acceptatie van contante betalingen in uw winkelgebied of in uw buurt over 5 jaar? Het aantal ondernemingen dat contante betalingen accepteert, zal ...

- 1: sterk afnemen
- 2: enigszins afnemen
- 3: gelijk blijven
- 4: enigszins toenemen
- 5: sterk toenemen
- 6: Weet niet

Vraag V45A

Zijn er in het winkelgebied of in de buurt van uw bedrijf ondernemingen die geen pinpas betalingen accepteren? We bedoelen hiermee zowel traditionele als contactloze pinpasbetalingen.

- 1: Ja, alle ondernemingen accepteren geen pinpas betalingen
- 2: Ja, veel ondernemingen accepteren geen pinpas betalingen
- 3: Ja, sommige ondernemingen accepteren geen pinpas betalingen
- 4: Nee, er zijn geen ondernemingen die geen pinpas betalingen accepteren
- 5: Dat weet ik niet

Vraag V45B

Wat is uw beeld van de acceptatie van pinpas betalingen in uw winkelgebied of in uw buurt over 5 jaar? Het aantal ondernemingen dat pinpas betalingen accepteert, zal ...

- 1: sterk afnemen
- 2: enigszins afnemen
- 3: gelijk blijven
- 4: enigszins toenemen
- 5: sterk toenemen
- 6: Weet niet



Vraag V34

Hoe lang bestaat uw bedrijf?

- 1: korter dan 2 jaar (het bedrijf is in 2016 of 2017 opgericht)
- 2: 2 t/m 5 jaar
- 3: 6 t/m 10 jaar
- 4: 11 t/m 20 jaar
- 5: langer dan 20 jaar
- 6: weet niet/geen opgave

Vraag V35

Is dit een zelfstandig bedrijf, maakt uw bedrijf deel uit van een franchiseketen of is het onderdeel van een grotere onderneming?

- 1: zelfstandig bedrijf
- 2: franchise onderneming
- 3: bedrijf is onderdeel van een grotere onderneming
- 4: weet niet / geen opgave

Vraag V36

Hoeveel personen werken er in ...

Eigenaren en/of directeuren en eventuele meewerkende gezinsleden dienen ook meegerekend te worden, als zij 15 uur of meer per week werkzaam zijn.

- 1: 1 - 2 personen
- 2: 3 - 5 personen
- 3: 6 - 19 personen
- 4: 20 - 49 personen
- 5: 50 - 99 personen
- 6: 100 en meer personen
- 8: wil niet zeggen
- 8: weet niet

Vraag V05

Hoeveel betalende klanten heeft uw bedrijf in een gemiddelde week?

Vraag V06

Hoe hoog is het gemiddelde afgerekende bedrag per betaling? Een schatting volstaat.

- 1: Minder dan EUR 5
- 2: Van EUR 5,01 t/m EUR 10
- 3: EUR 10,01 t/m EUR 25
- 4: EUR 25,01 t/m EUR 50
- 5: EUR 50,01 t/m EUR 100
- 6: Hoger dan EUR 100
- 7: Weet ik niet

Vraag V38

Kunt u een indicatie geven van de jaaromzet in 2016, exclusief btw? Is dat ...

- 1: minder dan € 25.000
- 2: € 25.000 tot € 100.000
- 3: € 100.000 tot € 200.000
- 4: € 200.000 tot € 500.000
- 5: € 500.000 tot € 2.000.000
- 6: € 2.000.000 tot € 8.000.000
- 7: € 8.000.000 of meer
- 9: wil niet zeggen
- 9: weet niet

Vraag V39

In welke mate ondervindt uw onderneming concurrentie? Is dat...

- 1: zeer sterk
- 2: sterk
- 3: matig
- 4: nauwelijks
- 5: geen
- 6: weet niet / wil niet zeggen

Vraag V40

Hoe ziet uw klantenkring eruit qua leeftijdsopbouw? Het gaat hierbij om consumenten. Zijn dat ...

- 1: vooral jongeren (tot ca. 30 jaar)
- 2: vooral middelbare leeftijd (tussen 30 en 60 jaar)
- 3: vooral ouderen (vanaf 61 jaar)
- 4: gemengd
- 5: n.v.t. (levert uitsluitend aan bedrijven)
- 6: weet ik niet

Vraag V41

Als Vraag V40 is 1 of Vraag V40 is 2 of Vraag V40 is 3 of Vraag V40 is 4 of Vraag V40 is weat niet

Hoe ziet uw klantenkring eruit qua geslacht? Het gaat hierbij om consumenten. Zijn dat...

- 1: vooral mannen
- 2: meer mannen dan vrouwen
- 3: ongeveer evenveel mannen als vrouwen
- 4: meer vrouwen dan mannen
- 5: vooral vrouwen
- 6: weet ik niet

Vraag V42

In welk jaar bent u geboren?



Vraag V48

Hoe betaalt u zelf het liefst bij een retailer? Is dat..

- 1: als het kan altijd contant
- 2: meestal contant, soms pin
- 3: even vaak contant als pin
- 4: meestal pin, soms contant
- 5: als het kan altijd pin
- 6: Weet niet

Vraag V49

STILZWIJGEND: noteer geslacht van de respondent

- 1: man
- 2: vrouw
- 3: Weet niet

Vraag V50

Wat is uw functie?

- 1: eigenaar van het bedrijf / directeur
- 2: bedrijfsleider, vestigingsmanager
- 3: hoofd financiën
- 4: anders, namelijk:
- 5: Weet niet

Vraag V51

Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

- 1: geen of basisschool
- 2: middelbare school
- 3: MBO
- 4: HBO
- 5: Universitair
- 6: weet niet/wil niet zeggen

EINDE

Dank wil ik u hartelijk danken voor uw medewerking aan dit interview. Ik wens u nog een prettige dag.

