

Bereikbaarheid van bank- en betaaldiensten

DeNederlandscheBank

EUROSYSTEEM

Auteurs:
Henk Heinen
Irene Zondervan

Amsterdam, december 2018



In opdracht van de Nederlandsche Bank en het MOB (Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer) heeft Motivaction onderzoek uitgevoerd naar de mate van zelfstandigheid waarmee mensen met een beperking hun dagelijkse bank- en betaaldiensten zelfstandig kunnen uitvoeren. Dit onderzoek bestaat uit twee fases. In de eerste fase is kwalitatief verdiepend onderzoek uitgevoerd. In de tweede fase is een kwantitatief onderzoek verricht.

Het MOB is een platform waarin gebruikers en aanbieders van betaaldiensten regelmatig overleg voeren over het betalingsverkeer. De komst van moderne informatie- en communicatietechnologieën heeft in toenemende mate een verschuiving van fysieke naar digitale betaaldiensten op gang gebracht. De verwachting is dat deze trend de komende jaren zal doorzetten. Dit heeft tot gevolg dat fysieke betaaldiensten via bankkantoren, het gebruik van geldautomaten en het afstorten van contant geld verder afneemt, ten gunste van elektronisch betalen met de betaalpas of smartphone en het gebruik van internet- en mobielbankieren.

Deze ontwikkelingen kunnen de veiligheid en efficiëntie van het betalingsverkeer bevorderen. Belangrijk aandachtspunt voor het MOB is wel dat daarbij bank- en betaaldiensten voor iedereen goed bereikbaar en toegankelijk blijven. Om de ontwikkelingen en trends te volgen, stelt het MOB sinds 2007 elke drie jaar de Bereikbaarheidsmonitor op.

De uitkomsten daarvan worden gerapporteerd via de Bereikbaarheidsmonitor. Ook de mate waarin kwetsbare groepen, ouderen en mensen met een beperking, hun dagelijkse betaalzaken ('basisbetaaldiensten') zelfstandig kunnen uitvoeren, wordt gemeten.

De resultaten van deze meting in 2016 heeft het MOB voor vragen gesteld: is de gemeten daling in zelfstandigheid wat betreft het geheel of gedeeltelijk kunnen uitvoeren van basisbetaaldiensten toe te schrijven aan een slechtere bereikbaarheid en toegankelijkheid van deze diensten? Of komt (een deel van) de daling voort uit een andere meetmethodiek? In de vragenlijst uit 2016 is namelijk een extra optie 'niet van toepassing' opgenomen. Bovendien was de gemiddelde leeftijd van de respondenten in het meest recente onderzoek 10 jaar hoger.

Additioneel onderzoek is uitgevoerd om het MOB van correcte informatie te voorzien voor wat de bereikbaarheid en toegankelijkheid van basisbetaaldiensten betreft voor Nederlanders met een beperking. De uitkomsten dragen er hopelijk aan bij dat de maatschappelijke discussie over de bereikbaarheid en toegankelijkheid van basisbetaaldiensten door kwetsbare groepen kan worden gevoerd op basis van een meer zuivere en feitelijke onderbouwing.

Op basis van het kwalitatieve en kwantitatieve onderzoek kunnen de volgende overall conclusies getrokken worden:

- Het kwalitatieve deel van het onderzoek heeft duidelijk gemaakt dat vier kwetsbare doelgroepen in meer of mindere mate problemen ondervinden bij zelfstandig kunnen uitvoeren van bank- en betaaldiensten.
- Mensen zonder internet hebben problemen met alledaagse bank- en betaaldiensten zoals het opnemen van contant geld en het geven van betaalopdrachten. Ook voor blinden (en zeer slechtzienenden), slechtzienenden en mensen met een lichamelijke beperking (gebruik makend van een rollator, scootmobiel en/of rolstoel) vormt onder meer het opnemen van contact om verschillende redenen een probleem.
- Om gewicht te kunnen hangen aan de mate waarin deze vier kwetsbare doelgroepen beperkt worden in hun zelfstandigheid en gefundeerd inzicht te kunnen geven in de mogelijke oplossingen die worden voorgesteld, is een kwantitatief vervolgonderzoek uitgevoerd.
- De zelfstandigheid van mensen zonder internet is in de eigen beleving van deze doelgroep de afgelopen jaren afgenomen voor wat betreft het uitvoeren van bank- en betaaldiensten. De meeste hinder ervaart deze doelgroep bij het geven van betaalopdrachten.
- De relatief hoge leeftijd van de groep niet-internetters (gemiddeld 71 jaar in dit onderzoek) speelt naar alle waarschijnlijkheid ook een rol. De gemiddelde leeftijd binnen de drie andere doelgroepen ligt onder de 60 jaar.
- Voor degenen met een beperking die overweg kunnen met internet is de zelfstandigheid de laatste jaren in de regel toegenomen. Vooral de zelfstandigheid bij het bekijken van het eigen saldo en van bij- en afschrijvingen is toegenomen. Daar staat het verdwijnen van bankkantoren en geldautomaten uit de directe omgeving tegenover. Dit wordt als een probleem ervaren door blinden, slechtzienenden en rolstoelgebruikers. Een grotere afstand naar de bank bevordert het gevoel van zelfstandigheid niet.
- Afhankelijk van de problemen die de verschillende kwetsbare doelgroepen ervaren, worden verschillende oplossingen voorgesteld. Voor blinden en slechtzienenden biedt bijvoorbeeld één standaardmodel geldautomaat uitkomst. Rolstoelgebruikers geven aan baat te hebben bij geld- en betaalautomaten op de juiste hoogte of eventueel losse afneembare betaalautomaten. Niet-internetters zoeken de oplossing vaak bij hulp door anderen in de eigen omgeving. Waar de andere drie doelgroepen nadenken over eventuele technische oplossingen, zoeken de niet-internetters naar oplossingen op sociaal vlak.
- Het vertrouwen in de drie grootbanken is over het algemeen vrij groot. In het onderzoek is geen relatie aangetoond tussen het dit vertrouwen en de ernst van de ervaren problemen in het zelfstandig uitvoeren van bank- en betaaldiensten.

Fase 1: kwalitatief onderzoek



De onderzoeksdoelstelling van het kwalitatieve onderzoek luidt:

DNB verdiepend inzicht verschaffen in de specifieke problemen waar betreffende groepen tegenaan lopen die hen belemmeren om – in meer of mindere mate – zelfstandig hun dagelijkse basisbetaaldiensten uit te voeren.

Een afgeleide doelstelling die voortkomt uit de geschetste achtergrondsituatie luidt: ‘DNB inzicht bieden in de redenen van de in de Bereikbaarheidsmonitor 2016, ten opzichte van die van 2013, gemeten achteruitgang van ervaren zelfstandigheid’.

Deze inzichten dienen bij te dragen aan een optimale bereikbaarheid en toegankelijkheid van basisbetaaldiensten in Nederland voor iedereen en met name ook voor de kwetsbare groepen.

NB: Onder basisbetaaldiensten worden de volgende betaaldiensten verstaan: Contant geld opnemen, een bankrekening openen, een betaalopdracht geven, het aanvragen en activeren van betaalmiddelen, het controleren van bij- en afschrijvingen, het storten van geld op de eigen betaalrekening, het betalen van aankopen in een fysieke winkel en het betalen van aankopen in webwinkels.

De geformuleerde probleemstellingen waar het onderzoek antwoord op dient te geven, zijn:

- Wat zijn redenen voor de gemeten afname in het zelfstandig uitvoeren van basisbetaaldiensten?
- Met betrekking tot welke basisbetaaldiensten doen deze problemen zich met name (en in meerdere mate t.o.v. enkele jaren terug) voor?
- Onder welke kwetsbare doelgroepen doen de problemen zich vooral voor?
- Wat doen deze problemen met het vertrouwen van deze doelgroep in hun betaaldienstverleners?
- Welke redenen verklaren de verschillen in de uitkomsten uit de MOB-Bereikbaarheidsmonitor uit 2013 en 2016?
- Waar zou actie op genomen kunnen worden om de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de basisbetaaldiensten voor de kwetsbare groepen te optimaliseren?

Het betreft een kwalitatief onderzoek. De volgende kwetsbare doelgroepen zijn bij het onderzoek betrokken (de deelnemers hebben zelf aangegeven tot welke doelgroep zij zichzelf rekenen):

- Mensen zonder internet
- Mensen met een visuele beperking (blind)
- Mensen met een visuele beperking (slechtziend)
- Mensen met een lichamelijke beperking (rolstoel gebonden)
- Mensen met een lichamelijke beperking (slecht ter been)
- Mensen met een lichamelijke beperking (beperkte handfunctie)
- Mensen met een auditieve beperking (doof)
- Mensen met een auditieve beperking (slechthorend)

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode december 2017 - januari 2018. In totaal is met 96 respondenten gesproken, 12 uit iedere kwetsbare doelgroep. Er zijn 6 groepsdiscussies georganiseerd in Amsterdam, Utrecht, Amersfoort en Rotterdam die elk ongeveer twee uur hebben geduurd. De individuele interviews hebben deels plaatsgevonden op kantoor bij Motivaction, daarnaast hebben de interviewers van Motivaction deelnemers aan het onderzoek thuis bezocht voor een interview in kleinere en grotere gemeenten door heel Nederland zoals Hem (NH), Nijkerk, Franeker, Tilburg en Haarlem.

Overzicht bank- en betaaldiensten per doelgroep

Het aantal pionnetjes in onderstaand overzicht staat voor het aantal deelnemers dat problemen heeft met de betreffende betaaldienst.

	Contant geld opnemen	Bankrekening openen	Betaalopdracht geven	Aanvragen en activeren van betaalmiddelen	Controleren bij- en afschrijvingen	Storten geld op eigen rekening	Aankopen in fysieke winkel	Aankopen in webwinkel	
 Geen internet	    		                         	                     	                 	             	         	    	
 Blind	                                  	                              	                         	                     	                     	                 	             	         	
 Slechtziend	                                  	                              	                         	                     	                     	                 	             	        	

Geldautomaten (te) weinig consistent voor blinden en zeer slechthzienden

De groep die het meeste moeite heeft met contant geld opnemen, is de groep die zeer slechthziend of blind is. Elf van de twaalf deelnemers aan het onderzoek geven aan dit niet volledig zelfstandig te kunnen doen. Het grote probleem voor blinden en slechthzienden is de grote diversiteit aan geldautomaten. Dat geldt overigens ook voor betaalautomaten (zie ook de slide 'Betalen in een fysieke winkel'). Geld opnemen bij een geldautomaat buiten is nagenoeg onmogelijk voor blinden en zeer slechthzienden. Mede door het reliëf in de toetsen weet men de toetsen en knoppen naast het beeldscherm weliswaar te vinden, maar de informatie in het beeldscherm bij verschillende geldautomaten van verschillende banken is niet consistent. Hierdoor weet men niet welke vraag er wordt gesteld of welke keuze men moet maken. Ook het gebrek aan privacy speelt een rol. Buiten geld opnemen geeft zeer slechthzienden en blinden een onveilig gevoel omdat men niet kan inschatten of onbekenden meekijken bij het intoetsen van de pincode.

“Een geldautomaat is voor mij een soort gokautomaat, het is iedere keer maar weer afwachten hoeveel er uit het luikje komt.”

Hulp vragen aan medewerkers

Bij voorkeur nemen zeer slechthzienden en blinden contant geld op in een vertrouwde omgeving bij een geldautomaat binnen bij een bank of binnen bij hun 'eigen' supermarkt. De geldautomaat is vertrouwd, maar belangrijker nog is dat men de medewerkers in de winkel kent en vertrouwt.



Men vraagt de medewerkers om hulp bij het opnemen van contant geld. De pincode toetst men zelf in, vervolgens laat men de medewerker in de winkel of bij de bank weten hoeveel geld ze wensen op te nemen. De overige handelingen worden vervolgens door de medewerkers verricht.

“Ik schaam me niet om hulp te vragen in de winkel. Ze helpen me graag en kennen me inmiddels ook wel.”

Meer kleurcontrast voor groep die minder goed ziet

Ook voor meerdere deelnemers aan het onderzoek die minder goed kunnen zien, is contant geld opnemen via een geldautomaat een probleem. Zeven van hen geven aan niet zelfstandig te zijn, veelal om dezelfde redenen als de deelnemers bij wie het gezichtsvermogen nog beperkter is. Hier voegen ze aan toe dat het contrast van het beeldscherm van de geldautomaat niet optimaal is waardoor de tekst zeer moeilijk leesbaar is. Het contrast tussen de kleuren wit en oranje van ING wordt in dat kader verschillende malen genoemd door slechthzienden. Een verkeerde lichtinval op het scherm van een geldautomaat maakt het geld opnemen alleen nog maar problematischer.

“Ik probeer het bij mijn eigen bank wel zelf, maar als ik één keer mijn pincode heb ingetoetst dan vraag ik om hulp. De letters op de transactiebon mogen overigens ook wel wat groter.”



Bereikbaarheid geldautomaten niet altijd optimaal voor rolstoelers

Een derde groep die (te) veel hinder ondervindt bij het opnemen van contant geld, zijn de deelnemers aan het onderzoek die rolstoel gebonden zijn. Negen rolstoelers ervaren problemen. De bereikbaarheid van de geldautomaten zowel buiten als binnen is regelmatig een issue. Buiten zorgen fout geparkeerde auto's en fietsen, paaltjes, stoepranden en andere obstakels voor een moeilijke bereikbaarheid van de geldautomaten. Maar ook binnen bij banken, supermarkten en andere winkels is een goede toegankelijkheid niet altijd gegarandeerd, bijvoorbeeld vanwege de beperkte ruimte binnen.

"Het komt nog voor hoor, dat je een trap op moet om bij de geldautomaat te kunnen komen."

"Bij de Primera zit de geldautomaat helemaal achterin de winkel. Dan moet de hele boel verbouwd worden als ik daar zou willen pinnen. Daar begin ik niet aan. Maar ook binnen bij banken is het niet altijd even gemakkelijk."

Geldautomaten te hoog geïnstalleerd

Een ander probleem dat door de deelnemers in een rolstoel wordt genoemd, is de hoogte van de geldautomaten. Mensen in een rolstoel of scootmobiel kunnen veelal niet bij een doorsnee geldautomaat. De geldautomaten zijn te hoog en het scherm is daardoor ook onleesbaar. Ook in dit geval wordt het probleem van een verkeerde lichtinval besproken, waardoor de tekst in het beeldscherm vanuit een zitpositie moeilijk leesbaar is.



Zij geven aan een gevoel van onveiligheid bij de geldautomaat te ervaren, vooral als er iemand achter ze staat. Het is onprettig om een pincode in te toetsen en geld uit te nemen als degene die achter je staat zo makkelijk mee kan kijken.

"Waarom heb je bij geldautomaten niet een hoge en een lage geldautomaat, net zoals vroeger bij de postbussen."

Geld uit de muur

De deelnemers aan het onderzoek in een rolstoel of scootmobiel geven aan geldautomaten doorgaans zijdelings te benaderen. Geldautomaten zijn regelmatig in de muur geïnstalleerd en vanwege het gebrek aan beenruimte onder de geldautomaat niet of nauwelijks 'rechtdoor' bereikbaar. Zonder al te ver voorover te buigen is het toetsenbord van de geldautomaat vanuit de rolstoel niet bereikbaar voor de handen. Het zijdelings benaderen van de geldautomaat is overigens ook niet optimaal omdat men dan met een arm moet overhellen. Ook in deze situatie ontstaat een gevoel van onveiligheid omdat anderen in de eventuele rij eenvoudig kunnen meekijken.

"Het is niet eenvoudig, maar mijn pincode weggeven doe ik niet, daarmee geef ik gevoelsmatig mijn laatste beetje zelfstandigheid weg."

"Ik moet een bekende meenemen om te pinnen, want het bankpersoneel mag mij niet meer helpen."



Sociale angst en angst voor techniek

Angst vormt bij de deelnemers aan het onderzoek zonder internet een drempel om zelf contant geld op te nemen. Vijf niet-internetgebruikers geven aan bang te zijn dat de geldautomaat hun pas inslikt omdat ze de informatie in het scherm wellicht niet goed begrijpen en mogelijk verkeerde handelingen toepassen. Geldautomaten vormen voor deze groep een ingewikkeld apparaat. Dit heeft bij enkele deelnemers aan het onderzoek te maken met een taalbarrière. Bij anderen is meer sprake van een lage algemene ontwikkeling. Een wachtrij bij een geldautomaat werpt tevens een drempel op. Men heeft zelf veel tijd nodig om geld te pinnen en voelt dan de druk van mensen die wachten in de rij. De angst is dan ook sterk aanwezig dat ze hun pincode vergeten.



Lange wachtrij bij geldautomaat

Contant geld opnemen is voor de deelnemers aan het onderzoek die slecht ter been zijn over het algemeen geen probleem. Niettemin geven twee deelnemers aan wachtrijen bij geldautomaten te mijden omdat wachten vanwege hun beperking vermoeiend of zelfs pijnlijk is. Indien sprake is van een wachtrij, neemt men op een ander moment of bij een andere geldautomaat geld op. Wel wijst men op het verdwijnen van bankkantoren in de buurt en de afname van het aantal geldautomaten. De rijen bij de geldautomaten worden hierdoor in de toekomst mogelijk langer. Dit is een zorg die de deelnemers uiten die slecht ter been zijn.



Een Rotterdamse met een scootmobiel laat weten bij de geldautomaat buiten vaak beide geldautomaten, indien aanwezig, te blokkeren omdat ze vaak direct naast elkaar zijn geplaatst.

“Ik heb er maling aan wat anderen ervan vinden, dan wachten ze maar even tot ik klaar ben. Maar ik kan me voorstellen dat anderen zich misschien bezwaard voelen en dus niet durven pinnen met hun scootmobiel.”



Opgejaagd gevoel bij de geldautomaat

Twee deelnemers aan het onderzoek met een beperkte handfunctie ervaren problemen bij het opnemen van contant geld uit een geldautomaat. Tijdsdruk en sociale druk zorgen ervoor dat ze niet altijd geld op kunnen nemen op momenten dat ze dat willen. Hoewel de toetsen van de geldautomaat voldoende groot zijn, kost het deze deelnemers meer tijd en moeite om de (juiste) toetsen in te drukken. Soms duurt dit te lang, waardoor de transactie automatisch wordt afgebroken. Dit tot teleurstelling en soms ergernis van deze twee personen. Soms ook voelt men druk of hoort men gezucht van wachtenden in de rij, waardoor men zich opgejaagd voelt en dan juist de verkeerde toetsen indrukt.



“Dan kom ik wel terug als het iets rustiger is.”

Bereikbaarheid bank en balie

Het openen van een bankrekening vormt voor de verschillende kwetsbare doelgroepen over het algemeen geen probleem, waar het hun zelfstandigheid betreft. Een meerderheid heeft ervaring met het online openen van een bankrekening, dan wel veronderstelt dit online te kunnen regelen. Of anders zou men het bankfiliaal bezoeken om dit samen met een bankmedewerker te regelen.



Dit laatste is de reden dat drie deelnemers in een rolstoel zich beperkt voelen in hun zelfstandigheid. Met het verdwijnen van het bankkantoor in de buurt is de afstand naar het dichtstbijzijnde bankkantoor groter geworden. Het bezoeken van een bankkantoor vereist hierdoor een hele planning.

“Ik denk dat de afstand naar de bank toch al gauw een kilometer of vier is. Daar moet ik dus speciaal vervoer voor regelen. Ik moet opgehaald worden. En als ik bij de bank ben, kan ik die taxi niet laten wachten. Dat vereist dus een hele planning.”

Binnen bij de bank vormen de bereikbaarheid en toegankelijkheid letterlijk en figuurlijk ook voor drempels. De balie van de medewerkers is vaak te hoog. Net als eerder opgemerkt bij de geldautomaat, worden rolstoelers min of meer verplicht om de balie zijdelings te benaderen.

Dit bemoeilijkt het contact met de bankmedewerker en is lastig voor praktische zaken als het zetten van een handtekening of het overhandigen van een legitimatiebewijs. Net als bij de geldautomaat heeft men het gevoel dat alles en iedereen in het bankkantoor kan meekijken. Dit gebrek aan privacy zorgt voor een onprettig gevoel. Bij voorkeur zouden deze rolstoelers in een ruimte apart samen met een bankmedewerker een rekening openen.

Te veel informatie op de website

Blinden en (zeer) slechthzienden hebben verschillende mogelijkheden om zelfstandig een bankrekening te openen. Naast het bezoeken van een bankkantoor en/of telefonisch contact met de bank, beschikt men over verschillende software die het mogelijk maakt om het ook online te regelen. Een overschot aan online informatie vereenvoudigt het openen van een bankrekening echter niet. Een blinde deelnemer die gebruik maakt van spraaksoftware merkt op dat de grote hoeveelheid tekst hem weerhoudt om zelf online een bankrekening te openen. Twee slechthzienden die gebruik maken van vergrotingssoftware spreken van een vergelijkbaar probleem.



Bankrekening openen bij de bank

Door het ontbreken van internet, zijn alle deelnemers binnen deze groep min of meer genooddaakt om een bankkantoor te bezoeken om een bankrekening te openen. Het openen van een bankrekening wordt door deze groep als dermate complex ervaren dat hulp en begeleiding van een bankmedewerker zeer wenselijk is. Telefonisch contact met een bankmedewerker met betrekking tot het openen van een bankrekening is geen reële optie vanwege de taalbarrière en vanwege de ingewikkelde materie (jargon, banktaal).



Papieren acceptgiro's ondertekenen geen probleem, maar...

De groep die het meeste moeite heeft zelfstandig betaalopdrachten te geven, zijn de niet-internetters. Binnen deze groep geven zeven deelnemers aan hier problemen mee te hebben. Net als de deelnemers uit de andere doelgroepen geven ze de voorkeur aan zo veel mogelijk automatische betaalopdrachten (incasso's). Acceptgiro's die op de deurmat vallen, worden ingevuld, ondertekend en naar de bank gebracht. Naar eigen zeggen worden deze nog door de bankmedewerkers aangenomen.

Navraag leert dat niemand binnen de groep niet-internetters in staat blijkt om geld over te schrijven met een papieren euro-overschrijvingsformulier. Het zelf invullen van het rekeningnummer van de begunstigde, het te betalen bedrag, de omschrijving/ het betalingskenmerk en het toevoegen van een handtekening blijkt voor deze groep te hoog gegrepen..



Vershil in gebruiksgemak e.identifiers, Random Readers en Scanners

De groep slechtzienden internetbankiert, mede door het verdwijnen van de brievenbussen voor acceptgiro's en overschrijvingsformulieren bij banken en omdat het voor hen niet langer mogelijk is om deze in te leveren bij de bank. Met behulp van vergrotings- en spraaksoftware weet men over het algemeen de weg wel te vinden binnen de eigen online bankomgeving. Niettemin geven vier slechtzienden aan zich hierbij onvoldoende zelfstandig te voelen. Een van de oorzaken is de gebruiksvriendelijkheid van de tokens waarmee toegang kan worden verkregen tot de eigen online bankomgeving. Deze apparaten zijn klein waardoor het lastig is de juiste toetsen in te drukken, maar vooral de responscode die in het venster wordt teruggekoppeld is moeilijk leesbaar. Vooral de e.identifier van ABN AMRO wordt om deze reden door enkele slechtzienden bekritiseerd (*"Wat een verschrikkelijk onding!"*). Over het gebruiksgemak van de Rabo Scanner wordt daarentegen juist positief gesproken. Het gemak van de voorganger, de Random Reader Comfort van Rabobank, is dat deze spraak heeft.



Slechtzienden weinig gebaat bij veranderingen in online bankomgeving

Enkele deelnemers die slechtziend zijn, hebben moeite met het online invoeren van rekeningnummers (langer geworden door IBAN) en betalingskenmerken. Dit leidt er in een enkel geval toe dat men te traag is en er automatisch wordt uitgelogd. Verder zien slechtzienden graag zo weinig mogelijk veranderingen binnen de eigen online bankomgeving, waardoor het geven van betaalopdrachten zo veel mogelijk een vaste routine is en blijft.



Mobiel, internetbankieren en telefonisch bankieren

Blinden en (zeer) slechtazienden geven aan verschillende mogelijkheden tot hun beschikking te hebben om zelfstandig betaalopdrachten te kunnen geven, variërend van mobiel en internetbankieren, gebruik makend van spraaksoftware, tot telefonisch contact via telefonisch bankieren. Niettemin geven drie deelnemers uit deze groep aan onvoldoende zelfstandig te zijn. Het geven van betaalopdrachten laten zij over aan hun partner. Naast de tijd en moeite die het ze kost om overschrijvingen naar een andere rekening te doen, voelen ze zich ook onzeker hierbij.



Betaalpas online aanvragen en activeren, telefonisch blokkeren

De deelnemers aan het onderzoek die doof zijn, hebben over het algemeen weinig moeite met het aanvragen en activeren van betaalmiddelen. Een aantal deelnemers uit deze doelgroep heeft dit nog niet heel lang geleden online gedaan, anderen veronderstellen dit online zonder problemen te kunnen doen. Bij eventuele vragen of onduidelijkheden kan gebruik gemaakt worden van de chatfunctie op de website van de bank of kan eventueel een e-mail worden verstuurd.

Ingewikkelder is het eventueel blokkeren van de bankpas in geval van verlies of diefstal. Haast is in dit geval geboden en het versturen van e-mail dan wel een chatbericht volstaat in deze situatie niet. Men vraagt zich af of de mail- en chatfunctie buiten kantoor tijden van de bank wel actief is. Een logische reactie, ook bij de dove deelnemers, is om in dit geval telefonisch contact op te nemen met de bank via een noodnummer of alarmlijn. Dit is voor dove mensen echter geen mogelijkheid. Ook tot de eigen verbazing van enkele dove deelnemers zijn ze op dit punt niet volledig zelfstandig. De mogelijkheid die enkele banken bieden om de pas te blokkeren via de mobiele bankapp of internetbankieren komt niet in het hoofd op van de betreffende deelnemers.

“Ik geloof dat ik dan toch maar heel hard in de telefoon ga roepen dat ik mijn pas kwijt ben en dat ik doof ben. Dat terugpraten dus geen zin heeft, maar dat ze wel mijn pas moeten blokkeren. Of die boodschap aankomt weet ik dan niet. Misschien zit ik wel tegen een antwoordapparaat te schreeuwen.”



“Ik ga daar toch eens achteraan hoe ik dat in zo een situatie moet oplossen. Een 24-uurs mail of chatdienst zou een oplossing kunnen zijn.”



Aanvragen, activeren en eventueel blokkeren door bankmedewerker

Een tweede groep die (te) veel moeite heeft met het aanvragen, activeren en/of (de)blokkeren van de eigen betaalpas, is de groep niet-internetgebruikers. Zij zijn hiervoor volledig afhankelijk van de dienstverlening van de medewerkers bij het bankkantoor. Het telefonisch keuzemenu blijkt voor deze groep al te ingewikkeld. Zeker bij het verlies of diefstal van de betaalpas is de onzekerheid groot en leunt men op de begeleiding en het advies van de bankmedewerker. Het verliezen van de bankpas buiten kantoor uren, in het weekend, vormt voor deze doelgroep dan ook een extra groot probleem zoals blijkt uit het volgende citaat:

“Ik ben mijn pas een keer op zaterdag kwijtgeraakt. Verloren of gestolen? Ik wist het niet. Ik heb toen twee nachten met pijn in mijn buik niet kunnen slapen. Omdat de bank in het weekend gesloten is, kon ik daar pas op maandag naar toe.”



Telefonisch bankieren?

Met betrekking tot het controleren van bij- en afschrijvingen doet zich een interessant fenomeen voor. Deelnemers aan het onderzoek die blind zijn raadplegen hun saldo probleemloos via het telefonisch bankieren van hun bank. Binnen de groep slechtzienden, voor wie telefonisch bankieren ook uitkomst zou kunnen bieden, blijkt lang niet iedereen van het bestaan daarvan op de hoogte te zijn.

Het controleren van bij- en afschrijvingen kost de groep slechtzienden over het algemeen dan ook veel meer moeite dan de groep blinden en (zeer) slechtzienden. Schermvergrotingssoftware maakt het raadplegen van saldo mogelijk, maar het ontbreken van een duidelijk contrast van tekst met achtergrondkleur op de website van de bank vereenvoudigen dit niet. Te veel informatie, reclame voor andere diensten of producten op de webpagina van de bij- en afschrijvingen evenmin. Drie deelnemers uit de groep slechtzienden voelen zich dan ook onvoldoende bij machte om zelf hun saldo te raadplegen.



Papieren afschriften controleren

De groep niet-internetgebruikers gebruikt voor het raadplegen van het eigen banksaldo papieren rekeningafschriften. Hier moeten ze voor betalen. Enkelenv ontvangen, mede om deze reden, de papieren afschriften maandelijks, anderen eens per kwartaal. Twee deelnemers uit de groep geven aan geen papieren rekeningafschriften te willen ontvangen uit angst voor inbraak en de mogelijkheid dat deze uit de brievenbus worden gevist. De onveiligheid in de buurt waar ze wonen, leidt tot deze keuze. Om toch inzicht te krijgen in de bij- en afschriften bezoeken beiden het bankkantoor om samen met een bankmedewerker de bij- en afschriften te bekijken. Omdat het bankkantoor niet direct naast de deur is, sparen deze deelnemers meerdere vragen en diensten op (geld opnemen, betaalopdrachten inleveren, saldo raadplegen). Dit onderstreept de afhankelijkheid van deze niet-internetgebruikers van de hulp en dienstverlening door de bankmedewerkers bij de bank. De deelnemers en hun behoefte aan ondersteuning zijn dan ook bekend bij de medewerkers bij de bank.



Angst om geld te storten

Verschillende kwetsbare doelgroepen durven niet zelfstandig geld op hun eigen rekening te storten via een geld-/ afstortautomaat. De redenen die genoemd worden, komen in grote lijnen overeen met de problemen waar ze tegenaan lopen bij het geld opnemen uit een geldautomaat. Bij de groep slechtzienden bestaat de grootste aarzeling. Zeven deelnemers noemen onder meer het ontbreken van ervaring met het storten van geld als een factor. De informatie op het beeldscherm is moeilijk leesbaar. Hiernaast wordt opgemerkt dat het invoeren van de biljetten in het daarvoor bestemde vak als een risico wordt beschouwd. Zeker in de aanwezigheid van andere wachtenden in de rij. Het op een juiste manier invoeren van de bankbiljetten is ook bepaald geen sinecure voor slechtzienden. Biljetten die retour komen omdat ze verkeerd zijn ingevoerd of omdat er een vouw in zit, vormen een probleem.

“Ik ga toch niet met mijn hele gezicht in dat scherm om te kunnen lezen wat er in het beeldscherm staat.”

“Daar zou ik absoluut de hulp van een medewerker voor inschakelen. Dat vind ik een veel te groot risico om alleen te doen.”

Bereikbaarheid geld-/ afstortautomaten probleem rolstoelers

Zes rolstoelers noemen het probleem van de bereikbaarheid van de geld-/ afstortautomaat om geld te storten binnen bij de bank, vergelijkbaar met de automaat waar geld uit kan worden opgenomen. Het gebrek aan privacy weegt bij het storten van geld nog net iets zwaarder.



Ervaring ontbreekt

Deelnemers aan het onderzoek die blind of (zeer) slechtziend zijn, hebben geen ervaring met het storten van geld. Maar voor in ieder geval vijf deelnemers uit deze groep is dit een brug te ver. Meer nog dan bij een geldautomaat waar ze geld uit opnemen, is de informatie die in het beeldscherm wordt getoond onbekend bij een geldautomaat waar geld gestort kan worden. Ook de onzekerheid waar de biljetten geplaatst dienen te worden, speelt een rol. Net als bij de rolstoelers is het gebrek aan privacy een probleem.



Te veel handelingen met briefgeld

Drie respondenten met een beperkte handfunctie zien in hun beperking een te grote belemmering om bij een geldautomaat geld op de eigen rekening te storten. Het bedienen van de toetsen is lastig, maar niet onoverkomelijk. Vooral het invoeren van de biljetten wordt als problematisch ervaren. Biljetten die door de geldautomaat niet worden geaccepteerd omdat ze verkeerd om in de automaat zijn geplaatst of omdat ze te veel verkreukeld of opgevouwen zijn, stellen mensen met een beperkte handfunctie voor een probleem.

“Dat gefriemel met die biljetten bij zo’n automaat is niets voor mij.”

Vier niet-internet gebruikers weten zich geen raad met een geldautomaat waarmee je ook geld kunt storten. Het is voor hun een soort computer waar ze geen verstand van hebben.



Betaalautomaat te hoog



Deelnemers aan het onderzoek met een lichamelijke beperking ondervinden de meeste hinder bij het betalen in een fysieke winkel. Negen deelnemers in een rolstoel geven aan problemen te hebben met het betalen in een winkel. Het meest voorkomende probleem voor rolstoelers is dat de betaalautomaat te hoog bij de kassa is geplaatst. Vanuit hun zitpositie heeft men geen zicht op het bedrag dat op de betaalautomaat wordt vermeld en evenmin op de toetsen. De betaalautomaat moet in meer of minder mate op de tast worden bediend. Of men moet, indien mogelijk, even uit de rolstoel of scootmobiel opstaan, maar dit is niet eenvoudig, soms onmogelijk of niet wenselijk. Rolstoelers geven aan geholpen te zijn met een losse of afneembare betaalautomaat in winkels die ze tijdens het pinnen op schoot kunnen nemen. De mogelijkheid om contactloos te betalen is een uitkomst, maar wordt 'helaas' beperkt tot bedragen van maximaal 25 euro. Boven dit bedrag moet alsnog de pincode worden ingetoetst.

De aanwezigheid van het kapje op de betaalautomaat dient privacy doeleinden, maar zorgt bij rolstoelers voor een extra handicap. Het op de tast intoetsen van de pincode wordt door het kapje op de betaalautomaat eens te meer bemoeilijkt.

Betaalautomaat te hoog



Deelnemers die slecht ter been zijn en gebruik maken van een scootmobiel, rollator of wandelstok, noemen hetzelfde probleem in de winkels als de rolstoelers. De betaalautomaat bevindt zich in winkels vaak te hoog.

Waar rolstoelers baat zeggen te hebben bij een losstaand betaalautomaat dat ze tijdens het pinnen op schoot kunnen nemen, hebben deelnemers die slecht ter been zijn liever een vaststaande betaalautomaat. Deze biedt houvast. Een losstaand betaalautomaat niet, waardoor de mogelijkheid bestaat dat ze in onbalans raken. Drie deelnemers ervaren problemen met betalen in een winkel. Het komt voor dat ze hulp vragen bij de kassamedewerker bij het pinnen. Ook voelen ze druk van wachtenden in de rij bij de kassa. Het komt meer dan eens voor dat mensen in de rij hun ongenoegen over het wachten in de rij uiten door hardop te zuchten.

Grote diversiteit aan betaalautomaten in winkels



Het pinnen in winkels wordt voor blinden bemoeilijkt door de grote diversiteit aan betaalautomaten in winkels. Meer nog dan het verschil in geldautomaten, zorgt de keur aan verschillende soorten betaalautomaten voor verwarring bij blinden of (zeer) slechtzienden. Moet de betaalpas aan de boven- of onderkant worden ingestoken, of toch aan de zijkant? Ronde of vierkante toetsen? Apparaten met verzonken of verhoogde toetsen? Drie deelnemers uit deze groep vragen geregeld hulp van de kassamedewerker wanneer ze problemen ervaren bij het pinnen in de winkel. Mede door de aanwezigheid van hun blindenstok, schamen ze zich niet om hulp te vragen. Sommigen betalen uitsluitend contant en hebben nauwelijks of geen ervaring met de bediening van betaalautomaten.

Het niet kunnen zien van het bedrag dat via de betaalautomaat gepind wordt, is geen belemmering. Het vertrouwen in de kassamedewerker is groot en nog nimmer beschaamd, zo laten de deelnemers weten.

Weinig belemmeringen bij betalen in een webwinkel

De kwetsbare doelgroepen ondervinden weinig problemen bij het online betalen in een webwinkel, met uitzondering van de doelgroep blinden en (zeer) slechtzienden en de doelgroep niet-internetgebruikers. Dit heeft in beide gevallen echter meer te maken met het feit dat men niet online winkelt dan met onvermogen om zelf te kunnen betalen in een webwinkel.



Meer online betalingsgemak

Door de bank genomen is de toegankelijkheid van bank- en betaaldiensten naar de mening van de deelnemers aan het onderzoek toegenomen in de afgelopen vijf jaar. Het aanbod van online en mobiele bank- en betaaldiensten is sterk toegenomen. Internetbankieren is al enige tijd volledig ingeburgerd, maar de deelnemers ervaren in toenemende mate ook het gemak van veilig en snel mobiel bankieren. Mobiele bankapps, al dan niet ondersteund door spraak of schermvergrotingssoftware stellen de kwetsbare doelgroepen in staat om zelfstandig betaalopdrachten te geven met behulp van een smartphone of tablet of om hun saldo te checken. Met betaalapps als Tikkie kunnen eenvoudig betaalverzoeken worden gedaan en kan geld worden overgemaakt. Het grootste gemak ervaren de kwetsbare doelgroepen om verschillende redenen van contactloos betalen met een betaalpas.

Minder persoonlijke dienstverlening

De verschuiving naar steeds meer internet- en mobiel bankieren heeft ook een keerzijde. Met de komst van de geldautomaat, het internetbankieren en het betalen met de betaalpas daalde de loop naar het bankkantoor al sterk. Bankieren via de mobiele bankapp op de smartphone of tablet maakt het bezoeken van een bankkantoor in veel gevallen nog overbodiger. Toch heeft het klassieke bankkantoor eigenschappen die het internet en mobiel bankieren (nog) niet helemaal kunnen vervangen. Er zullen altijd mensen zijn die financiële uitleg willen krijgen of in praktische zin hulp nodig hebben van een bankmedewerker van het bankkantoor.

Niet-internetgebruikers missen de aansluiting

De kwetsbare doelgroep die het hardst wordt geraakt door de omslag naar online bankieren en het verdwijnen van bankkantoren, zijn de niet-internetgebruikers. Deelnemers aan het onderzoek binnen deze groep blijken voor veel bank- en betaaldiensten inmiddels al grotendeels afhankelijk van de dienstverlening van een medewerker bij een bankkantoor en de verwachting is, ook van de deelnemers zelf, dat deze afhankelijkheid in de toekomst verder toeneemt. De trend van het in toenemende mate verdwijnen van bankkantoren in de directe omgeving staat hier haaks op, wat tot een gevoel van onzekerheid of zelfs angst leidt bij deze doelgroep.

Ook andere kwetsbare doelgroepen blijken niet bij alle betaal- en bankdiensten volledig zelfstandig. Blinden, slechtzienden en mensen in een rolstoel hebben bijvoorbeeld moeite met het opnemen van contant geld. Ook doven lopen tegen problemen aan. Het gevoel van een gebrek aan privacy of onveiligheid speelt hierbij vaak een rol. Voor al deze kwetsbare doelgroepen biedt het bankkantoor een min of meer veilige haven. In veel moderne bankkantoren met veel open ruimtes is het gebrek aan privacy overigens ook een issue. Zeker kwetsbare doelgroepen zouden graag even apart zitten met een bankmedewerker en verlangen soms terug naar een klassiek bankkantoor met een kamertje apart waar bank- en betaaldiensten besproken en bekeken kunnen worden.

Fase 2: kwantitatief onderzoek



In opdracht van de Nederlandsche Bank en het MOB (Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer) heeft Motivaction een kwantitatief vervolgonderzoek uitgevoerd.

Dit onderzoek maakt deel uit van een omvangrijkere verdiegingsstudie naar de specifieke problemen waar mensen met een beperking tegenaan lopen en die hen belemmeren om – in meer of mindere mate – zelfstandig hun dagelijkse betaalzaken ('basisbetaaldiensten') te kunnen uitvoeren.

Voorafgaand is in Q4 2017 door Motivaction een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Met in totaal 96 personen, allen met een bepaalde beperking, is gesproken over het verrichten van basisbetaaldiensten. Dit met als doel in kaart te brengen welke doelgroepen daarbij zodanig tegen belemmeringen aanlopen dat dit hun zelfstandigheid in de weg staat. In het schema hiernaast is weergegeven welke doelgroepen in welke mate bij welke diensten gehinderd worden en van hulp van anderen afhankelijk zijn.

Het aantal pionnetjes in onderstaand overzicht staat voor het aantal deelnemers dat problemen heeft met de betreffende betaaldienst.

	Contant geld opnemen	Bankrekening openen	Betaalopdracht geven	Aanvragen activeren van betaalmiddelen	Controleren bij en afschrijvingen	Storten geld op eigen rekening	Aankopen in fysieke winkel	Aankopen in webwinkel
Geen internet	10		10	10	10	10		10
Blind	10	1	10	1	1	10	1	
Slechtziend	10	1	10	1	10	10	1	1
Rolstoel gebonden	10	10		10		10	10	
Slecht ter been	10	1	1	1			10	
Beperkte handfunctie	10	10				10	1	1
Doof		10		10		10	1	1
Slechthorend			1	1				

Ondanks de ruime steekproef in termen van kwalitatief onderzoek, kunnen aan deze resultaten geen gewichten gehangen worden. Daarvoor is dit kwantitatieve vervolgonderzoek uitgevoerd, specifiek gericht op de onderstaande vier doelgroepen:

- Mensen zonder internet
- Mensen met een lichamelijke beperking (gebruikmakend van een rollator, scootmobiel en/of rolstoel)
- Blinden (en zeer slechtzienden)
- Slechtzienden

De onderzoeksdoelstelling van het kwantitatieve deel van het onderzoek luidt:

DNB verdiepend inzicht verschaffen in de specifieke problemen waar mensen zonder internet, mensen met een lichamelijke beperking (gebruikmakend van een rollator, scootmobiel en/of rolstoel), blinden (en zeer slechtzienden) en slechtzienden tegenaan lopen die hen belemmeren om – in meer of mindere mate – zelfstandig hun dagelijkse basisbetaaldiensten uit te voeren.

De hoofdvraag luidt: Bij welke basisbetaaldiensten doen deze problemen zich met name voor, en is dat in meerdere of juist mindere mate het geval dan ten opzichte van enkele jaren terug?

NB: Onder basisbetaaldiensten worden de volgende betaaldiensten verstaan: Contant geld opnemen, een betaalrekening openen, een betaalopdracht geven, het aanvragen en activeren van betaalmiddelen, het controleren van bij- en afschrijvingen, het storten van geld op de eigen betaalrekening, het betalen van aankopen in een fysieke winkel en het betalen van aankopen in webwinkels.

Het kwantitatieve vervolgonderzoek dient antwoord te geven op de volgende vraagstukken:

1. Welk percentage van de vier eerder genoemde groepen ervaart problemen met het uitvoeren van basisbetaaldiensten?
2. Welk percentage van de vier groepen kan geheel zelfstandig de basisbetaaldiensten uitvoeren, wie doet het samen met iemand anders en wie heeft het geheel uit handen gegeven?
3. Indien mensen één of meerdere van de basisbetaaldiensten met hulp van een ander doen, welke basisbetaaldiensten voeren zij zelfstandig uit en bij welke basisbetaaldiensten hebben zij hulp nodig? En door wie worden zij geholpen?
4. Met betrekking tot welke basisbetaaldiensten doen deze problemen zich met name voor?
5. Betalen mensen in de winkels liever met contant geld of met de betaalpas?
6. Vinden de mensen uit deze vier groepen per basisbetaaldienst of zij deze nu makkelijker, even makkelijk of minder makkelijk zelfstandig kunnen uitvoeren dan een paar jaar geleden?
7. In welke mate heeft iemand vertrouwen in de bank die de dagelijkse betaalzaken voor hen uitvoert? En wat is de relatie tussen het gestelde vertrouwen en de ernst van de door de respondent ervaren problemen?
8. Waar zou actie op genomen kunnen worden om de bereikbaarheid en toegankelijkheid van basisbetaaldiensten voor kwetsbare groepen te optimaliseren?

Het betreft een kwantitatief onderzoek. De volgende kwetsbare doelgroepen zijn bij het onderzoek betrokken (de deelnemers hebben zelf aangegeven tot welke doelgroep zij zichzelf rekenen):

- Mensen zonder internet
- Mensen met een visuele beperking (blind en zeer slechtziend: iemand die minder dan 5 procent ziet of een gezichtsveld heeft dat kleiner is dan 10 graden)
- Mensen met een visuele beperking (slechtziend: iemand die minder dan 30 procent ziet of een gezichtsveld heeft dat kleiner is dan 30 graden)
- Mensen met een lichamelijke beperking (gebruikmakend van een rollator, scootmobiel en/of rolstoel)

De werving van respondenten is via dezelfde kanalen en contacten als bij het kwalitatieve onderzoek verlopen. Dit betreffen belangenorganisaties, zorginstellingen en panelleden van en via Motivation. Omdat met name de werving van mensen zonder internet moeizaam verliep, zijn hiertoe verschillende acties opgezet:

- Advertenties geplaatst met een oproep in verschillende huis-aan-huisbladen;
- Ruim 60 locaties waar men internetcursussen geeft in en om Amsterdam zijn persoonlijk bezocht om flyers op te hangen, informatie te delen, etc.;
- Diverse vergelijkbare initiatieven door het hele land zijn benaderd; Ouderencentra/Wijk- en buurtcentra door geheel Amsterdam e.o. benaderd en bezocht;

- Openbare ruimtes en bibliotheken benaderd en bezocht;
- Huisartspraktijken benaderd en bezocht.

Op alle bezochte locaties is documentatie achtergelaten met daarin informatie over het onderzoek en contactgegevens van Motivation. Deze locaties zijn daarna nogmaals telefonisch benaderd. De mensen uit de verschillende doelgroepen hebben op verschillende manieren deelgenomen aan het onderzoek. De rolstoelgebruikers uit het panel van Motivation hebben de vragenlijst online ingevuld. De niet-internetgebruikers en de mensen met een visuele beperking hebben deelgenomen via een telefonisch interview.

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode april t/m september 2018. Er is gestreefd naar een steekproefomvang van $n=100$ per doelgroep. Voor de doelgroepen rolstoelgebruikers ($n=182$) en slechtzienden ($n=121$) is Motivation daarin ruimschoots geslaagd. Voor de doelgroepen blind en zeer slechtziend ($n=87$) en niet-internetgebruikers ($n=46$) is de uitdaging te groot gebleken. In tegenstelling tot de samenstelling van de groep niet-internetters die weinig homogeen is, waren de reacties van de niet-internetters wel vaak gelijk. Motivation durft dan ook te stellen dat de resultaten een representatief beeld schetsen voor de groep niet-internetters. Wat niet wegneemt dat de resultaten voor met name de groep niet-internetgebruikers met de nodige voorzichtigheid dienen te worden geïnterpreteerd.

Hoofdconclusie

Voor diegenen met een beperking die overweg kunnen met internet is de zelfstandigheid in de regel toegenomen voor wat betreft het uitvoeren van basisbetaaldiensten.

De grootste toename in zelfstandigheid bij de rolstoelgebruikers en blinden en (zeer) slechthzienden zien wij bij het bekijken van saldo bij- en afschriften.

De grootste afname in zelfstandigheid doet zich voor bij contant geld opnemen. Dit lijkt voor het doen van aankopen in fysieke winkels geen groot probleem aangezien hier de voorkeur uitgaat naar betalen met een betaalkas.

Niet-internetters zijn er in hun beleving in zelfstandigheid op achteruit gegaan. Het meeste ervaren zij dat bij het geven van betaalopdrachten. De relatief hoge leeftijd van deze groep (gemiddeld 71 jaar) speelt hier waarschijnlijk ook een rol (de blinden en zeer slechthzienden in dit onderzoek zijn gemiddeld 59 jaar, slechthzienden 58 jaar en de rolstoelgebruikers 56 jaar)

Waar het bij de eerstgenoemde doelgroepen veelal om technische en fysieke belemmeringen gaat, ervaren de niet-internetters met name sociale en emotionele problemen. Men heeft angst om bankzaken via internet te regelen.

Deelvragen:

1. Hoeveel procent van de vier doelgroepen ervaart problemen met het uitvoeren van basisbetaaldiensten?

Met betrekking tot de acht verschillende basisbetaaldiensten die aan de respondenten zijn voorgelegd, ervaart (in termen van het niet volledig zelfstandig kunnen uitvoeren):

- 9% tot 74% van de blinden/zeer slechthzienden problemen (9% bekijkt niet volledig zelfstandig bij- en afschrijvingen, 74% zegt niet volledig zelfstandig contact geld op te nemen)
- 15% tot 39% van de niet-internetters problemen
- 7% tot 15% van de slechthzienden problemen
- 5% tot 16% van de rolstoelgebruikers problemen

2. Welk percentage van de vier groepen kan geheel zelfstandig de basisbetaaldiensten uitvoeren, wie doet het samen met iemand anders en wie heeft het geheel uit handen gegeven?

Rolstoelgebruikers (afhankelijk van het type basisbetaaldienst variërend tussen 84% en 95%) en slechthzienden (tussen 85% en 93%) zijn het best in staat de betaaldiensten zelfstandig uit te voeren.

Blinden en slechthzienden (tussen 26% en 91%) en niet-internetters (tussen 61% en 85%) zijn het minst in staat de diensten zelfstandig uit te voeren.

3. Indien mensen iets één of meerdere van de basisbetaaldiensten met hulp van een ander doen, welke basisbetaaldiensten voeren zij zelfstandig uit en bij welke basisbetaaldiensten hebben zij hulp nodig? En door wie worden zij geholpen?

Rolstoelgebruikers doen met name een beroep op anderen, om samen:

- Een betaalrekening te openen (15%)
- Een betaalpas te blokkeren (11%)
- Contant geld op te nemen (9%)

Slechtzienden roepen de hulp in van anderen om samen:

- Contant geld op te nemen (13%)
- Een betaalrekening te openen (12%)
- Een betaalpas te blokkeren (10%)
- Een betaalopdracht te geven (9%)

Blinden en zeer slechtzienden roepen van de vier onderzochte groepen relatief gezien het vaakst de hulp in om betaaldiensten samen uit te voeren. Het minst (7%) gebeurt dit bij het bekijken van saldo bij- en afschrijvingen. En het meest (59%) bij contant geld opnemen.

Niet-internet gebruikers roepen met name de hulp in van anderen om samen een betaalrekening te openen (20%), contant geld op te nemen (17%), betaalopdrachten te geven (11%), een betaalpas te blokkeren (11%) en te betalen in een fysieke winkel (11%).

Degenen die hulp van anderen inroepen om gezamenlijk een basisbetaaldienst uit te voeren, roepen in de meeste gevallen de hulp van hun partner in. Wanneer men voor de dienst in een bankkantoor aanwezig is, roept men uiteraard de hulp van de bankmedewerker in. In die gevallen is er vertrouwen in de betreffende bankmedewerker.

4. Met betrekking tot welke basisbetaaldiensten doen deze problemen zich met name voor?

Het is van de doelgroep afhankelijk welke basisbetaaldiensten men als het meest problematisch ervaart om volledig zelfstandig te kunnen uitvoeren. Contant geld opnemen blijkt voor blinden en (zeer) slechtzienden relatief het meest problematisch om geheel zelfstandig uit te voeren. Ook de andere doelgroepen ervaren deze dienst als een van de drie meest lastige. De andere diensten waar de problemen zich voordoen, zijn: het openen van een betaalrekening, het blokkeren van de betaalpas en het geven van een betaalopdracht.

5. Betalen mensen in de winkels liever met contant geld of met de betaalpas?

Alle vier de doelgroepen geven de voorkeur aan betalen met de pinpas, bij voorkeur met pincode. Alleen de groep blinden/zeer slechtzienden geeft de voorkeur aan contactloos betalen.

6. Vinden de mensen uit deze vier groepen per basisbetaaldienst of zij deze nu makkelijker, even makkelijk of minder makkelijk zelfstandig kunnen uitvoeren dan een paar jaar geleden?

Op de niet-internetters na, is het gevoel van zelfstandigheid rondom de basisbetaaldiensten toegenomen. Bij deze groepen doet zich dit gevoel voor bij alle voorgelegde basisbetaaldiensten.

De grootste toename in zelfstandigheid bij de rolstoelgebruikers en blinden en (zeer) slechtzienenden zien wij bij het bekijken van saldo en bij- en afschriften. De grootste afname in zelfstandigheid doet zich voor bij het opnemen van contant geld. Naar de redenen van deze afname voor specifiek het opnemen van contact geld is niet gevraagd. Met betrekking tot de afname van zelfstandigheid in algemene zin, spreekt men vaak over de achteruitgang van het eigen gezichtsvermogen.

Uit het kwalitatieve onderzoek kwam hiernaast naar voren dat blinden en zeer slechtzienenden soms ook hulp vragen van een bankmedewerker bij het opnemen van contant geld. Het verdwijnen van bankkantoren (en geldautomaten) uit de direct omgeving van blinden en (zeer) slechtzienenden speelt naar alle waarschijnlijkheid ook een rol. Een grotere afstand naar de bank is voor deze groep problematisch en bevordert het gevoel van zelfstandigheid niet.

7. In welke mate heeft iemand vertrouwen in de bank die betalingen voor hen uitvoert? En wat is de relatie tussen het gestelde vertrouwen en de ernst van de door de respondent ervaren problemen.

Het vertrouwen in de drie grootbanken is over het algemeen vrij groot. Het onderzoek maakt duidelijk dat er geen relatie is tussen het gestelde vertrouwen en de ernst van de door de respondenten ervaren problemen in het zelfstandig kunnen uitvoeren van de basisbetaaldiensten.

8. Waar zou actie op genomen kunnen worden om de bereikbaarheid en toegankelijkheid van basisbetaaldiensten voor kwetsbare groepen te optimaliseren?

- Betaalautomaten op juiste hoogte (rolstoelgebruikers)
- Losse afneembare betaalautomaten (rolstoelgebruikers)
- Spraakuitvoer geldautomaten (blinden en zeer slechtzienenden)
- Betere leesbaarheid van het scherm van de geld- en betaalautomaten (blinden en (zeer) slechtzienenden)
- Eén standaard model geldautomaat (blinden en (zeer) slechtzienenden)
- Niet te vaak en te veel veranderingen doorvoeren in internetbankieren en mobiele bankapp (slechtzienenden)
- Hulp op het sociale vlak (niet-internetters)

Resultaten rollator-, scooter- en rolstoelgebruikers

motivation
research and strategy

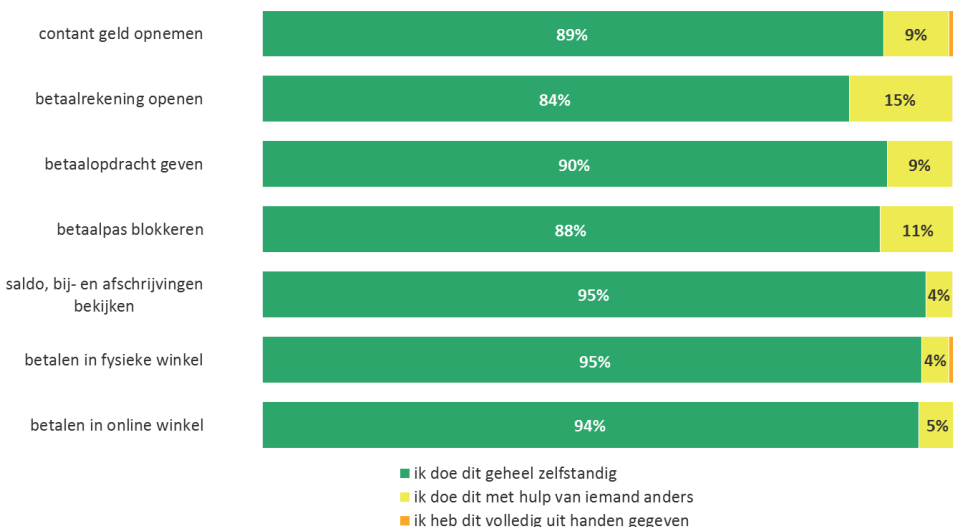




Grote mate van zelfstandigheid bij rollator, scootmobiel- en rolstoelgebruikers (hierna: rolstoelgebruikers)

De deelnemers aan het onderzoek uit de vier verschillende doelgroepen is gevraagd naar hun zelfstandigheid bij het uitvoeren van zeven basisbetaaldiensten. Een overgrote meerderheid van de rolstoelgebruikers geeft aan deze diensten zelfstandig uit te voeren.

Welke uitspraak over de betreffende betaaldienst is het meest op u van toepassing?
(Basis - rolstoelgebruikers, n=182)



Rolgebruikers niet of nauwelijks in zelfstandigheid beperkt

De respondenten is tevens gevraagd met welk gemak zij de betreffende basisbetaaldiensten kunnen uitvoeren. Voor alle diensten geldt dat de gemiddelde score minimaal een 8 is, waarmee een overgroot deel van de rolstoelgebruikers aangeeft de basisbetaaldiensten (zeer) gemakkelijk te kunnen uitvoeren.

Kunt u met een cijfer van 1 tot en met 10 aangeven hoe gemakkelijk u zelfstandig de basisbetaaldiensten kunt uitvoeren, waarbij 1 staat voor 'zeer moeilijk' en 10 voor 'zeer gemakkelijk'. (basis - rolstoelgebruikers, n=182)





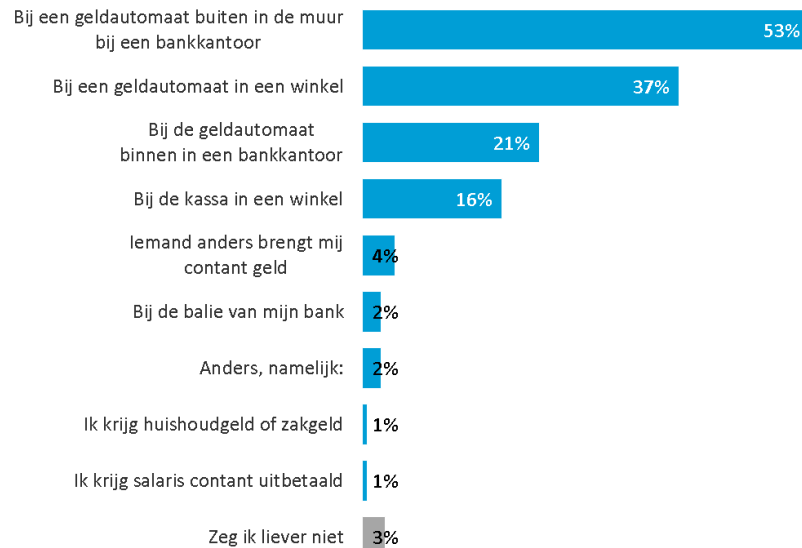
Contant geld uit de muur bij de bank

Iets meer dan de helft van de rolstoelgebruikers neemt meestal contant geld op bij een geldautomaat die in de buitenmuur, al dan niet bij een bankkantoor, is geplaatst. Andere veel gebruikte manieren zijn de geldautomaat in een winkel of in een bankkantoor.

20 van de 182 rolstoelgebruikers (11%) geven aan niet zelfstandig contant geld op te nemen. In de meeste gevallen vragen deze respondenten hulp van de eigen partner en/of de medewerker bij het bankkantoor. Het vertrouwen dat de respondenten hebben in de medewerker bij de bank is (zeer) groot.

13% van de rolstoelgebruikers beoordeelt het gemak met een 6 of lager. Deze groep is om een toelichting gevraagd. De problemen die de rolstoelgebruikers ervaren bij het opnemen van contant geld zijn vaak dezelfde als die ook door de rolstoelgebruikers zijn genoemd bij het kwalitatieve onderzoek. Ook nu wordt door meerdere respondenten opgemerkt dat de geldautomaten te hoog zijn geïnstalleerd, de bereikbaarheid van de geldautomaten buiten en binnen bij de bank of binnen bij een winkel te wensen overlaat. Het gebrek aan beenruimte bij de geldautomaat in de muur vormt een belemmering voor rolstoelgebruikers en het gebrek aan privacy ervaart deze (kleine) groep rolstoelgebruikers als een probleem. Meer geldautomaten op kortere afstand die bovendien beter bereikbaar zijn, wordt door de meesten als de oplossing voor hun bereikbaarheidsproblemen beschouwd.

Waar haalt u meestal contant geld? (basis - rolstoelgebruikers, n=182)





Betaalrekening online openen

Twee derde van de rolstoelgebruikers (63%) zou een nieuwe betaalrekening online openen, een derde (31%) geeft de voorkeur aan het bezoeken van een bankkantoor en een minderheid (6%) verwacht dit telefonisch te zullen regelen. 29 van de 182 rolstoelgebruikers (16%) zeggen dit niet zelfstandig te zullen doen. Hulp wordt gevraagd van de eigen partner of de medewerker bij de bank. 18 van de respondenten uit deze doelgroep beoordeelt het gemak met een 6 of lager. Met betrekking tot het online openen van een betaalrekening wordt opgemerkt dat de leesbaarheid van de informatie op de website van de bank een probleem vormt. De afstand en bereikbaarheid vormen een drempel bij het bezoeken van de bank voor deze doelgroep. Minder informatie op de website die beter leesbaar is, wordt als oplossing genoemd evenals een kortere afstand naar en betere bereikbaarheid van het bankkantoor.

Online betaalopdrachten

Het geven van betaalopdrachten, bijvoorbeeld om facturen te betalen, wordt door rolstoelgebruikers het meest via internetbankieren (82%) of mobiel bankieren (30%) gedaan. De zelfstandigheid is groot. Slechts 18 van de 182 respondenten uit deze doelgroep doet dit niet zelfstandig en vraagt hulp van vaak de eigen partner. 12 van de 182 (7%) beoordelen het gemak met een 6 of lager, waarbij vooral de leesbaarheid van de informatie op de website en/of de mobiele bankapp als probleem wordt genoemd.

Betaalpas telefonisch blokkeren bij diefstal

De grootste groep (47%) zou telefonisch contact opnemen, een derde (31%) melding doen van diefstal via internet, 12% zegt de mobiele bankapp te zullen gebruiken terwijl 7% in dit geval de voorkeur geeft aan het bezoeken van de bank. De voorkeur is verdeeld. 23 van de 182 (13%) rolstoelgebruikers verwachten de eigen betaalpas niet zelfstandig te kunnen blokkeren. Partners, kinderen, vrienden en bankmedewerkers zouden in dit geval om hulp worden gevraagd, zo geeft men aan. 22 van de 182 (12%) beoordelen de eigen zelfstandigheid met een 6 of lager. De (te) grote afstand naar de bank en het niet kunnen vinden van het telefoonnummer van de bank worden als de problemen genoemd.

Saldo online bekijken

Het saldo op de eigen betaalrekening en de bij- en afschrijvingen worden vooral via internetbankieren (62%) en de mobiele bankapp (35%) bekeken. Nagenoeg iedereen binnen deze doelgroep doet dit zelfstandig (95%). Op een enkeling na ervaart niemand hier problemen bij.

Niet iedereen heeft ervaring met geld storten via automaat

Minder dan de helft van de respondenten (43%) heeft ervaring met een afstortautomaat. Anderen hebben de ervaring niet of kennen de mogelijkheid niet (25%). Het gebrek aan ervaring maakt de respondenten onzeker over de eigen zelfstandigheid. Verder wordt ook de hoogte en bereikbaarheid van het afstortautomaat als een probleem genoemd.



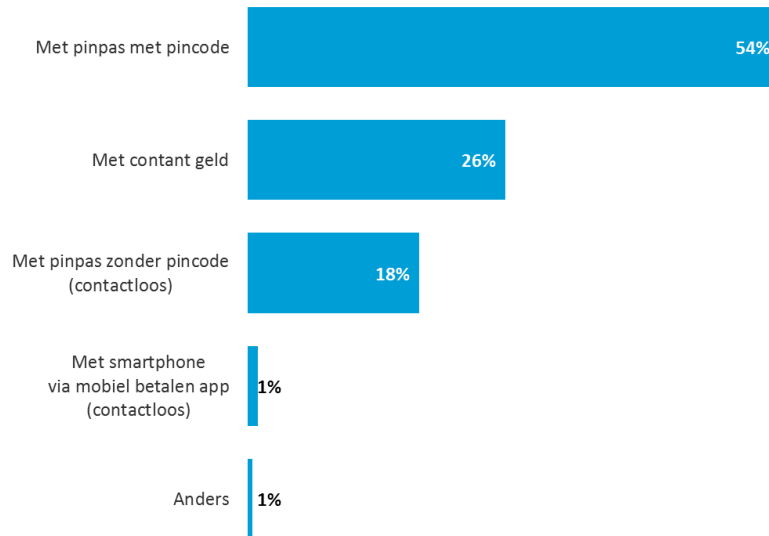
Betalen met pinpas met pincode

De meeste rolstoelgebruikers (54%) betalen met pinpas met pincode. Deze manier van betalen heeft ook de voorkeur van de meesten (69%), gevolgd door betalen met pinpas zonder pincode (26%). De zelfstandigheid van rolstoelgebruikers komt bij betalen in een fysieke winkel niet of nauwelijks in het geding: 95% zegt zelfstandig te kunnen betalen, 94% zegt dit met gemak te kunnen doen. Zij die wel problemen ervaren, merken op dat de betaalautomaat te hoog is geplaatst, (mede hierdoor) het bedrag dat afgerekend dient te worden niet goed zichtbaar is. Het kapje op de betaalautomaat is weliswaar goed voor de privacy, maar maakt het intoetsen van de pincode lastig. En een aantal uit de doelgroep ervaart sociale druk van wachtenden in de rij. Geluiden die ook bij de kwalitatieve sessies te horen waren. Hier zijn ook oplossingen gegeven die ook nu weer worden genoemd: betaalautomaten op de juiste hoogte en losse/afneembare betaalautomaten.

Online iDEAL

In online winkels wordt bovenal (74%) via iDEAL betaald. De zelfstandigheid van de rolstoelgebruikers bij betalen in online winkels is groot: 94% doet dit zelfstandig, 95% doet dit met gemak.

Hoe betaalt u meestal in een fysieke winkel?
(basis - rolstoelgebruikers, n=182)

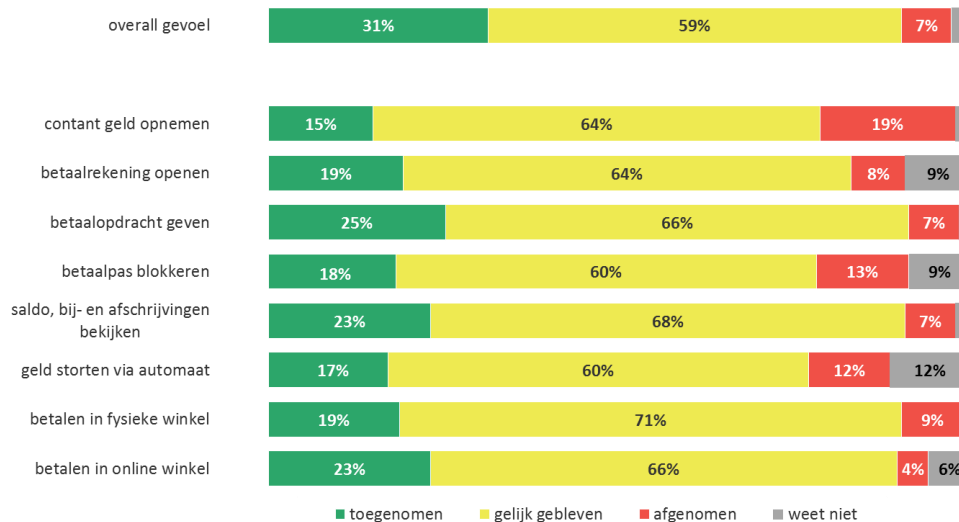


Zelfstandigheid eerder toe- dan afgenomen

Zowel overall als voor de verschillende basisbetaaldiensten geldt dat een meerderheid van de rolstoelgebruikers van mening is dat de eigen zelfstandigheid gelijk is gebleven over de laatste vijf jaar.

Opvallend is de relatief grote groep (19%) die van mening is dat de eigen zelfstandigheid bij het opnemen van contant geld is afgenomen in de afgelopen vijf jaar.

Kun je voor de onderstaande bank- en betaaldiensten aangeven of jouw zelfstandigheid in de afgelopen 5 jaar is toegenomen/afgenomen/gelijk gebleven? (Basis - rolstoelgebruikers, n=182)



Resultaten blinden en zeer slechtzienden

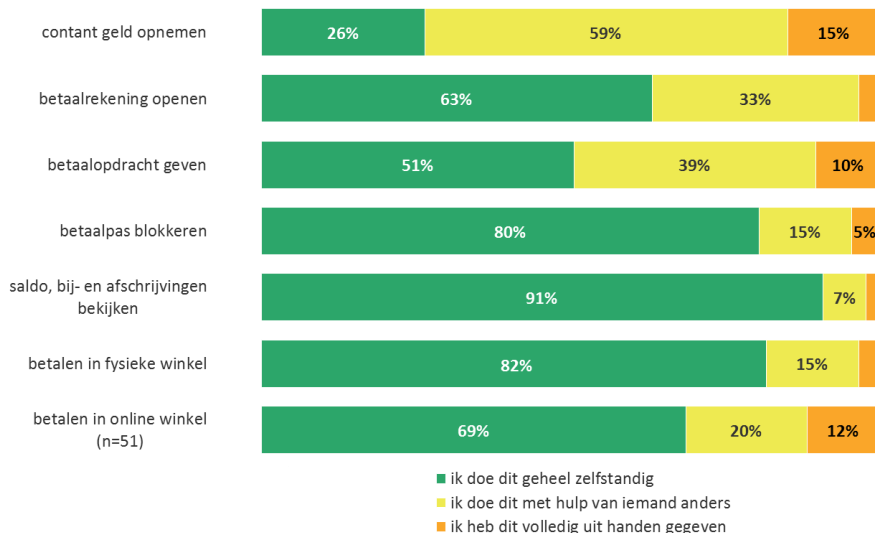




Matige zelfstandigheid blinden en zeer slechtzienden

Vooral bij het contant geld opnemen is hier sprake van, een alledaagse en elementaire bankdienst. Niet meer dan een kwart van de blinden en zeer slechtzienden zegt zelfstandig contant geld op te nemen, meer dan de helft vraagt hierbij hulp van iemand anders.

Welke uitspraak over de betreffende betaaldienst is het meest op u van toepassing?
(Basis - blinden en zeer slechtzienden, n=87)



Contant geld opnemen voor blinden en zeer slechtzienden problematisch

Het gemak dat blinden en zeer slechtzienden ervaren bij het uitvoeren van basisbetaaldiensten, laat met uitzondering van het bekijken van het eigen saldo en bij- en afschrijvingen, de betaalpas blokkeren en het betalen in een fysieke winkel, nog ruimte voor verbetering.

Kunt u met een cijfer van 1 tot en met 10 aangeven hoe gemakkelijk u zelfstandig de basisbetaaldiensten kunt uitvoeren, waarbij 1 staat voor 'zeer moeilijk' en 10 voor 'zeer gemakkelijk'. (basis - blinden en zeer slechtzienden, n=87)





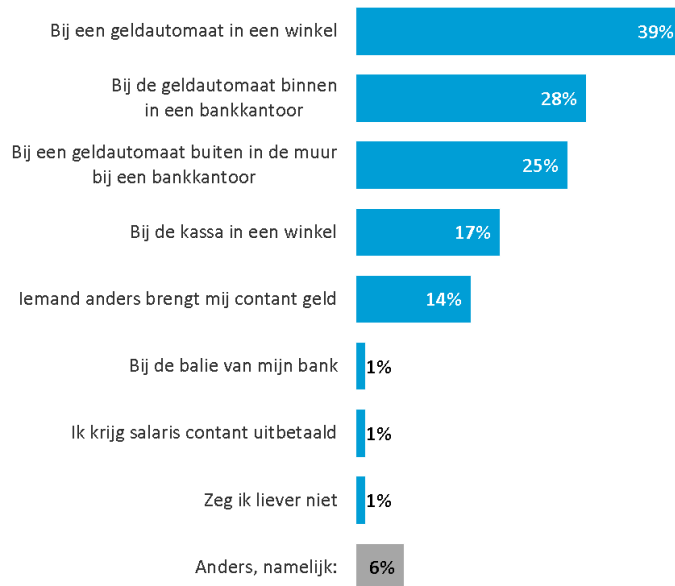
Contant geld bij een geldautomaat in een winkel

In vergelijking met de andere doelgroepen, maken blinden en zeer slechtzienden minder vaak gebruik van een geldautomaat buiten in de muur bij een bankkantoor. Deze doelgroep geeft vaker de voorkeur aan een geldautomaat binnen in een winkel. Bij de kwalitatieve sessies werd duidelijk dat blinden en zeer slechtzienden binnen contant geld opnemen een veiliger gevoel geeft dan buiten op straat.

65 van de 87 blinden en zeer slechtzienden (74%) geven aan niet zelfstandig contant geld op te nemen. Binnen in een winkel of bij een bankkantoor vraagt men hulp aan een medewerker. Het vertrouwen dat de respondenten hebben in de medewerker bij de bank is (zeer) groot. Buiten is het vaak de partner die helpt bij het opnemen van contant geld.

60 van de 87 respondenten (69%) beoordelen het gemak met een 6 of lager. De problemen die de blinden en zeer slechtzienden ervaren bij het opnemen van contant geld, komen overeen met de problemen die ook door deze doelgroep zijn genoemd bij het kwalitatieve onderzoek. Het niet kunnen lezen van de tekst in het beeldscherm vormt het grootste probleem. Ook het ontbreken van spraakuitvoer bij geldautomaten wordt regelmatig genoemd. De oplossingen die worden voorgedragen, liggen voor de hand: spraakuitvoer en betere leesbaarheid van de informatie in het scherm van geldautomaten. Enkele respondenten noemen tevens de oplossing van één standaard model geldautomaat met een uniforme schermopbouw en schermvolgorde.

Waar haalt u meestal contant geld?
(basis - blinden en zeer slechtzienden, n=87)





Betaalrekening openen gebeurt op verschillende manieren

De grootste groep blinden en zeer slechthzienden (39%) geeft de voorkeur aan het bezoeken van een bankkantoor voor het openen van een nieuwe betaalrekening. Een iets kleinere groep (33%) geeft er de voorkeur aan om dit online te regelen, iets meer dan een kwart (28%) verwacht dit telefonisch te zullen regelen. 33% van de respondenten geeft aan niet volledig zelfstandig te zijn op dit punt en hulp van anderen nodig te hebben. 4% geeft aan het openen van een betaalrekening volledig uit handen te hebben gegeven. 38 van de 87 respondenten (44%) uit deze doelgroep beoordelen het gemak met een 6 of lager. De redenen hiervoor verschillen per wijze waarop men zegt een nieuwe betaalrekening te zullen openen. De afstand naar en bereikbaarheid van het bankkantoor wordt als obstakel genoemd. Ook de onleesbaarheid van de informatie op de website of in de mobiele bankapp vormt een probleem. En een te grote hoeveelheid online informatie zorgt voor problemen. Naast een betere leesbaarheid, worden een uitgebreidere dienstverlening door de medewerker bij een bankkantoor en de mogelijkheid van service aan huis voor blinden en zeer slechthzienden als oplossingen genoemd.

Online betaalopdrachten

Het geven van betaalopdrachten wordt door rolstoelgebruikers het meest via mobiel bankieren (43%) of internetbankieren (38%) gedaan. De ene helft van de doelgroep (51%) doet dit zelfstandig, de andere helft (49%) vraagt hulp van anderen, vaak de eigen partner. 34 van de 87 respondenten (39%) beoordelen het gemak met een 6 of lager.

Kwantitatief vervolgonderzoek bereikbaarheid bank- en betaaldiensten | DNB | B2682

Vooral de moeite met het lezen van informatie en het invullen van betaalgegevens wordt regelmatig genoemd. Als oplossingen wordt gesproken over minder online informatie die bovendien beter leesbaar is. Ook een betere spraakuitvoer wordt meerdere malen genoemd. Een langere maximaal toegestane inlogtijd bij geen toetsen- of muisactiviteit voorkomt dat een sessie voortijdig wordt beëindigd.

Betaalpas telefonisch blokkeren bij diefstal

Een ruime meerderheid van de blinden en zeer slechthzienden (67%) zou telefonisch contact opnemen met de bank in het geval van diefstal of verlies van een betaalpas. De zelfstandigheid van deze doelgroep bij het blokkeren van een betaalpas is groot (80%). 25 van de 87 beoordeelt het gemak hiervan niettemin met een 6 of lager. Vooral het vinden van informatie, zoals het telefoonnummer van de bank, wordt als probleem genoemd, in combinatie met de moeilijk leesbare informatie op websites van banken.

Saldo en bij- en afschrijvingen online bekijken

Het saldo op de eigen betaalrekening en de bij- en afschrijvingen worden vooral via de mobiele bankapp (51%), internetbankieren (23%) en via de telefoon (21%) 'bekeken'. Nagenoeg iedereen binnen deze doelgroep doet dit zelfstandig (91%), op een enkeling na ervaart niemand hier problemen bij.

Niet iedereen heeft ervaring met geld storten via automaat

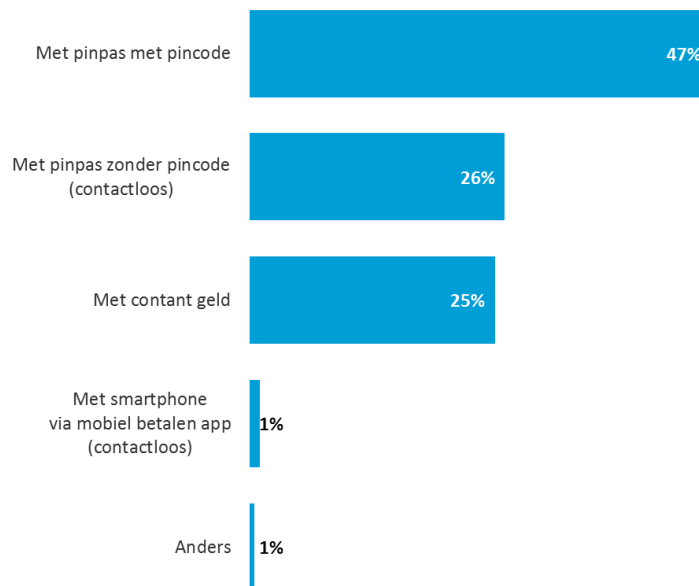
Een relatief kleine groep (17%) heeft weleens gebruik gemaakt van het afstortautomaat om geld te storten.



Betalen met pinpas met pincode

De meeste blinden en zeer slechtzienden (47%) betalen met pinpas met pincode, gevolgd door contactloos pinnen (26%). Bij voorkeur betaalt men contactloos (47%), liever nog dan met pinpas met pincode (43%). De zelfstandigheid van een meerderheid van de blinden en zeer slechtzienden komt bij betalen in een fysieke winkel niet of nauwelijks in het geding: 82% zegt zelfstandig te kunnen betalen, 78% zegt dit met gemak te kunnen doen. Dat neemt niet weg dat een substantieel aantal blinden en slechtzienden zichzelf niet voldoende zelfstandig vindt en problemen ondervindt bij het volledig zelfstandig betalen in een winkel. Het probleem dat het meest door deze respondenten wordt genoemd, is dat het bedrag dat afgerekend dient te worden, niet of slecht zichtbaar is op het display van de betaalautomaat. Men is hierdoor onzeker over het bedrag dat men afrekent. Een beter contrast in de display van de betaalautomaat wordt meerdere malen als oplossing genoemd.

Hoe betaalt u meestal in een fysieke winkel?
(basis - blinden en zeer slechtzienden, n=87)



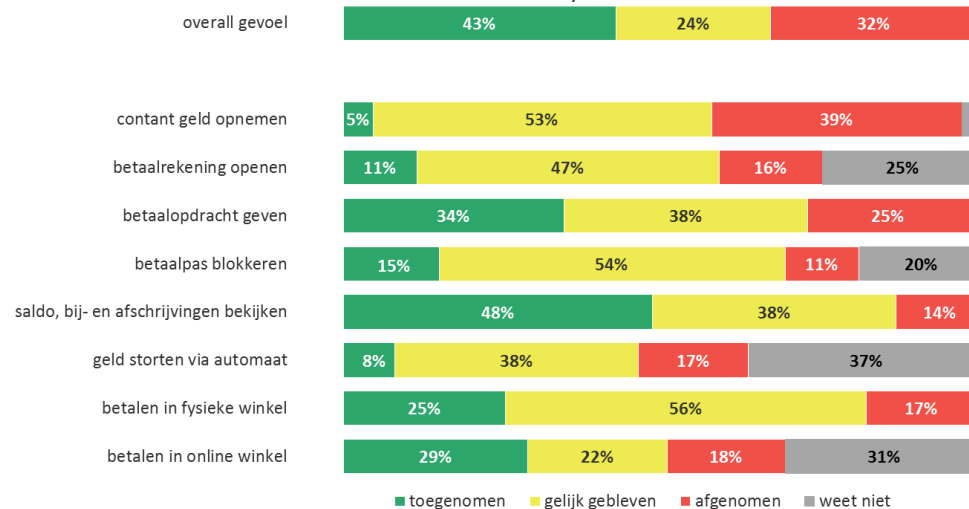


Ontwikkeling zelfstandigheid per basisbetaaldienst anders

De meningen binnen de doelgroep blinden en zeer slechtzienden zijn sterk verdeeld. Het overall gevoel bij de grootste groep (43%) is dat de eigen zelfstandigheid in de afgelopen vijf jaar is toegenomen. Tegelijkertijd is een derde van mening dat deze zelfstandigheid juist is afgenomen. Een substantieel deel van deze doelgroep (32%) ervaart derhalve in toenemende mate problemen bij het zelfstandig kunnen uitvoeren van basisbetaaldiensten.

Ook met betrekking tot de verschillende basisbetaaldiensten zijn grote verschillen waarneembaar. De mogelijkheid om zelfstandig het saldo en de bij- en afschrijvingen op de eigen rekening te kunnen bekijken, is volgens de meesten toegenomen. Ook de zelfstandigheid bij het geven van betaalopdrachten is volgens een derde van de respondenten uit deze groep toegenomen. Tegelijkertijd denkt een kwart hierbij het tegenovergestelde. Een relatief grote groep (39%) is het erover eens dat de zelfstandigheid bij het opnemen van contant geld minder groot is geworden in de afgelopen vijf jaar.

Kun je voor de onderstaande bank- en betaaldiensten aangeven of uw zelfstandigheid in de afgelopen 5 jaar is toegenomen/afgenomen/gelijk gebleven? (Basis - blinden, zeer slechtzienden, n=87)



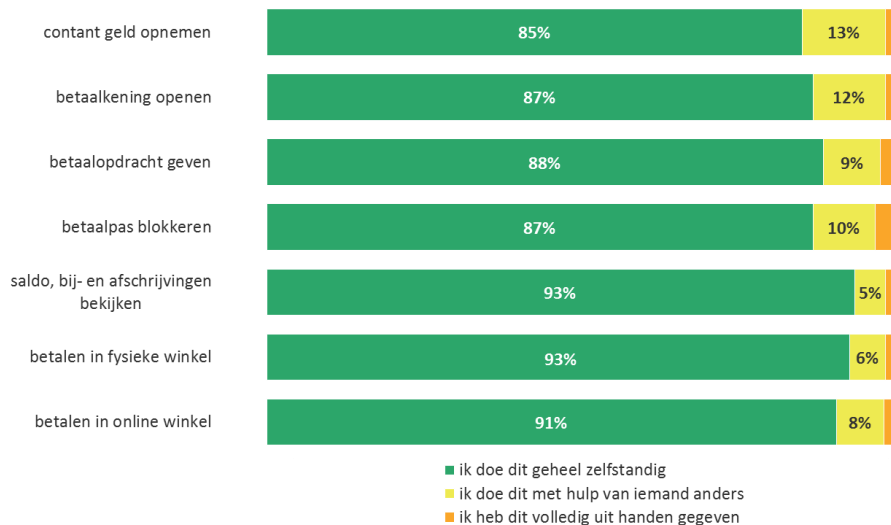




Grote mate van zelfstandigheid bij slechtzienden

Het contrast tussen de doelgroep blinden en zeer slechtzienden en de doelgroep slechtzienden is groot. Laatstgenoemde doelgroep verricht de verschillende basisbetaaldiensten over het algemeen geheel zelfstandig, in tegenstelling tot de blinden en zeer slechtzienden.

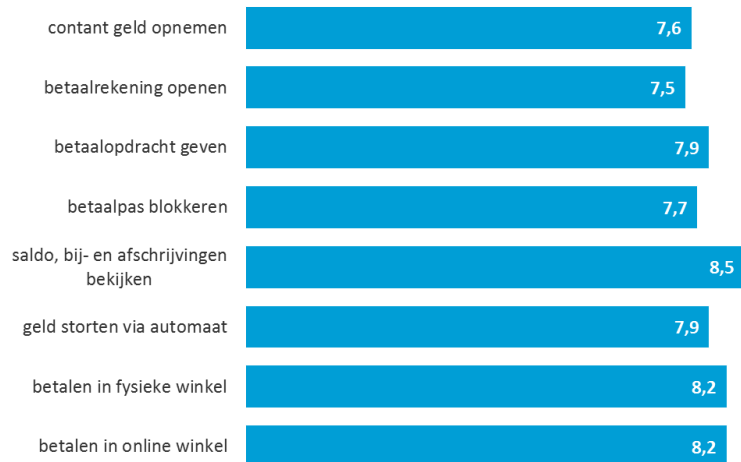
Welke uitspraak over de betreffende betaaldienst is het meest op u van toepassing?
(Basis - slechtzienden, n=121)



Basisbetaaldiensten met vrij veel gemak uitgevoerd

Voor alle diensten geldt dat de gemiddelde score een 7.5 of hoger is, waarmee een overgroot deel van de slechtzienden aangeeft deze basisdiensten gemakkelijk te kunnen uitvoeren. Ook hier is het contrast met de blinden en zeer slechtzienden groot, in het bijzonder met betrekking tot het opnemen van contant geld.

Kunt u met een cijfer van 1 tot en met 10 aangeven hoe gemakkelijk u zelfstandig de basisbetaaldiensten kunt uitvoeren, waarbij 1 staat voor 'zeer moeilijk' en 10 voor 'zeer gemakkelijk'. (basis - slechtzienden, n=121)





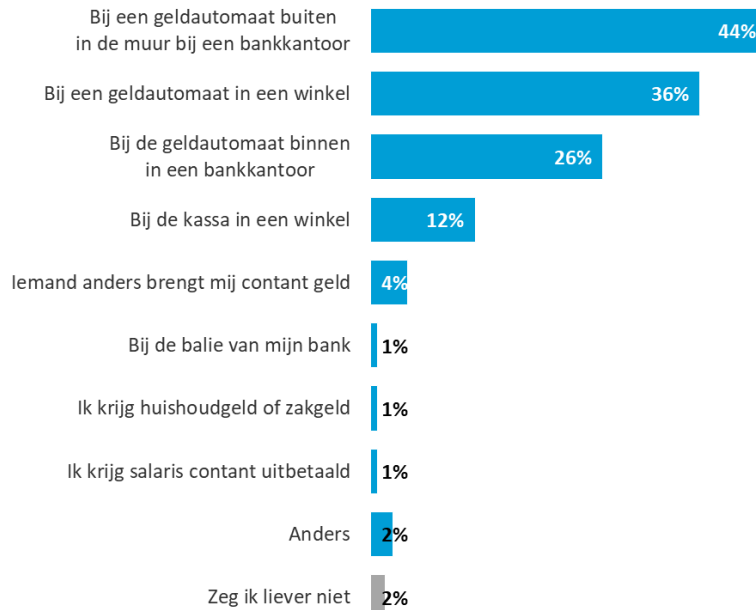
Contant geld uit de muur bij de bank

Iets minder dan de helft van de slechtzienden neemt meestal contant geld op bij een geldautomaat die in de buitenmuur, al dan niet bij een bankkantoor, is geplaatst. Andere veel gebruikte manieren zijn de geldautomaat in een winkel of in een bankkantoor.

18 van de 121 slechtzienden (15%) geven aan niet zelfstandig contant geld op te nemen. In de meeste gevallen vragen deze respondenten hulp van de eigen partner en/of in mindere mate van de medewerker bij het bankkantoor. Het vertrouwen dat de respondenten hebben in de medewerker bij de bank is (zeer) groot.

32 van de 121 (27%) respondenten beoordelen het gemak met een 6 of lager. Het niet of moeilijk kunnen lezen van de informatie in het beeldscherm van de geldautomaat vormt het grootste probleem. Ook de diversiteit van de geldautomaten (o.a. diversiteit in schermopbouw en schermvolgorde) bij banken en in winkels zorgt voor problemen bij slechtzienden. En het gebrek aan privacy wordt verschillende keren genoemd. Net als de doelgroep blinden en zeer slechtzienden pleiten de slechtzienden voor betere leesbaarheid van de informatie in het beeldscherm (o.a. meer contrastkleuren, minder weerkaatsend zonlicht) en voor één standaardmodel geldautomaat met dito schermopbouw en schermvolgorde.

Waar haalt u meestal contant geld? (basis - slechtzienden, n=121)





Betaalrekening online openen

De grootste groep slechtzienden (54%) geeft aan een nieuwe betaalrekening waarschijnlijk online te zullen openen. Een iets kleinere groep (40%) geeft er de voorkeur aan om hiervoor een bankkantoor te bezoeken. Een relatief kleine groep (6%) verwacht dit telefonisch te zullen regelen. 15 van de 121 respondenten (13%) geven aan niet geheel of geheel niet zelfstandig te zijn op dit punt. 29 van de 121 (24%) respondenten uit deze doelgroep beoordelen het gemak met een 6 of lager. De redenen die hiervoor gegeven worden, tonen sterke overeenkomsten met de redenen die ook door de blinden en zeer slechtzienden zijn genoemd. De (on)leesbaarheid van de informatie op de website of in de mobiele bankapp vormt een probleem. Ook een te grote hoeveel online informatie zorgt voor problemen. De afstand naar en bereikbaarheid van het bankkantoor wordt wederom als obstakel genoemd. Het belangrijkste verbeterpunt is minder informatie/tekst, die beter leesbaar is.

Online betaalopdrachten

Het geven van betaalopdrachten wordt door slechtzienden het meest via internetbankieren (73%) op de desktop of tablet gedaan, gevolgd door mobiel bankieren (32%). Het overgrote deel van deze doelgroep (88%) doet dit zelfstandig. 23 van de 121 respondenten (19%) beoordelen het gemak met een 6 of lager. Vooral de moeite met het lezen van informatie en het invullen van betaalgegevens wordt regelmatig genoemd. Hier worden veranderingen binnen de eigen online bankomgeving aan toegevoegd, waardoor men geen routine kan ontwikkelen.

Betaalpas telefonisch blokkeren bij diefstal

Ongeveer de helft van de slechtzienden (45%) zou telefonisch contact opnemen met de bank in het geval van diefstal of verlies van een betaalpas. De pas online blokkeren via de eigen bankomgeving behoort ook tot de mogelijkheden (29%). 16 van de 121 (13%) beoordelen het gemak bij het blokkeren van een betaalpas met een 6 of lager. Vooral het vinden van informatie, zoals het telefoonnummer van de bank, wordt als probleem genoemd, in combinatie met, voor slechtzienden, de moeilijk leesbare informatie op websites van banken.

Saldo en bij- en afschrijvingen online bekijken

Het saldo op de eigen betaalrekening en de bij- en afschrijvingen worden vooral via de mobiele bankapp (51%), internetbankieren (23%) en via de telefoon (21%) 'bekeken'. Nagenoeg iedereen binnen deze doelgroep doet dit zelfstandig (91%), op een enkeling na ervaart niemand hier problemen bij.

Niet iedereen heeft ervaring met geld storten via automaat

Een relatief kleine groep (17%) heeft weleens gebruik gemaakt van het afstortautomaat om geld te storten.



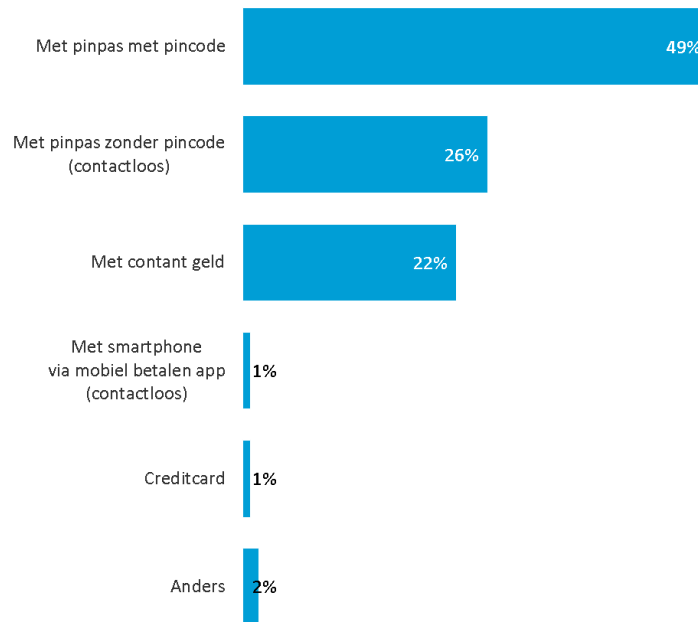
Betalen met pinpas met pincode

De meeste slechtzienden (49%) betalen met pinpas met pincode. Deze manier van betalen heeft ook de voorkeur van de meesten (57%), gevolgd door betalen met pinpas zonder pincode (37%). De zelfstandigheid van de slechtzienden komt bij betalen in een fysieke winkel niet of nauwelijks in het geding: 93% zegt zelfstandig te kunnen betalen, 88% zegt dit met gemak te kunnen doen. Zij die wel problemen ervaren, merken op dat het bedrag dat afgerekend moet worden, niet of slecht leesbaar is op de betaalautomaat. Een ander probleem is de grote verscheidenheid aan betaalautomaten in winkels. Men raakt hierdoor niet vertrouwd met de betaalautomaten. Oplossingen die worden aangedragen zijn een betere leesbaarheid van de bedragen op meer uniforme betaalautomaten (bijvoorbeeld qua schermopbouw, schermvolgorde en de plaats waar de betaalpas moet worden ingevoerd dan wel tegenaan gehouden moet worden (bij contactloos betalen)).

Online iDEAL

In online winkels wordt bovenal (69%) via iDEAL betaald. De zelfstandigheid van de slechtzienden bij betalen in online winkels is groot: 91% doet dit zelfstandig, 87% doet dit met gemak.

Hoe betaalt u meestal in een fysieke winkel?
(basis - slechtzienden, n=121)

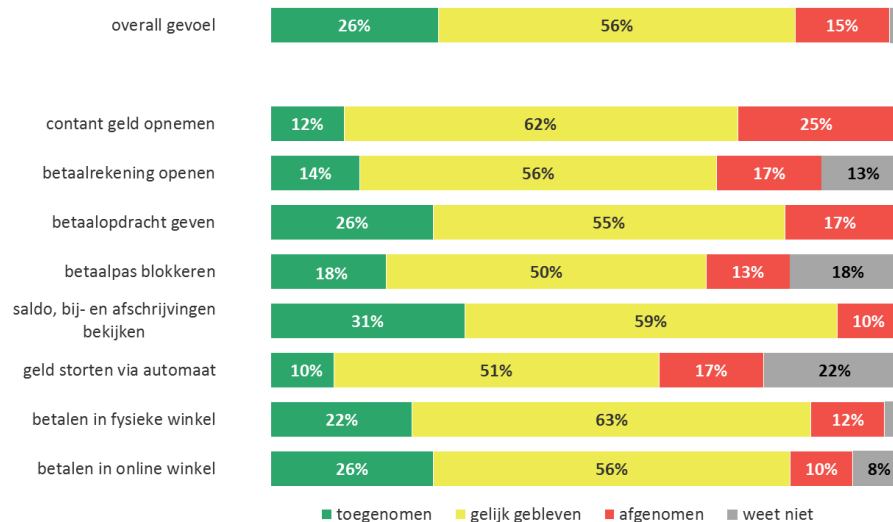




Meningen verdeeld over ontwikkeling zelfstandigheid

Het overall gevoel bij een meerderheid van de respondenten binnen de doelgroep slechtzienden is dat de eigen zelfstandigheid bij het uitvoeren van basisbetaaldiensten in de afgelopen vijf jaar onveranderd is. Een kwart vindt dat de eigen zelfstandigheid is toegenomen, een iets kleiner aantal (15%) stelt dat de eigen zelfstandigheid is afgenomen. Bij de afzonderlijke basisbetaaldiensten is een vergelijkbaar patroon zichtbaar en lopen de meningen ook uiteen.

Kunt u voor de onderstaande bank- en betaaldiensten aangeven of uw zelfstandigheid in de afgelopen 5 jaar is toegenomen/afgenomen/gelijk gebleven? (Basis - slechtzienden, n=121)



Resultaten niet-internetters

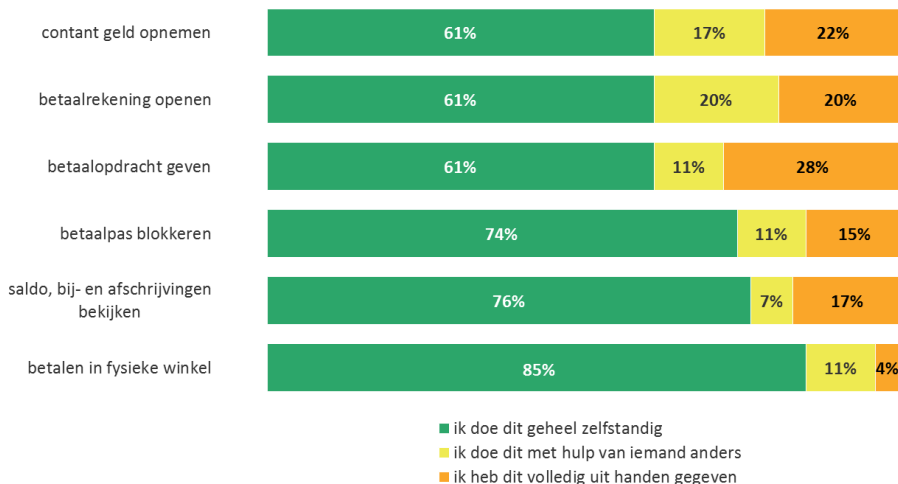




Niet-internetters minst zelfstandige doelgroep

In vergelijking met de drie andere doelgroepen, tonen de niet-internetters zich de minst zelfstandige doelgroep. Met uitzondering van betalen in een fysieke winkel, doet minimaal een kwart van de niet-internetters een beroep op anderen bij het uitvoeren van basisbetaaldiensten.

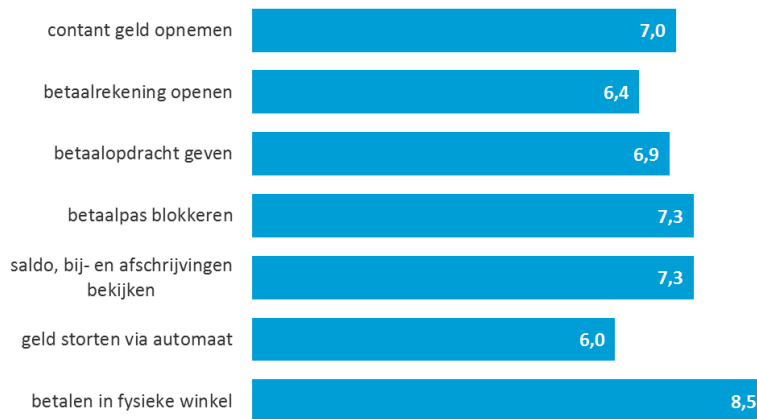
Welke uitspraak over de betreffende betaaldienst is het meest op u van toepassing?
(Basis - niet-internetters, n=46)



Niet-internetters ervaren minder gemak

De scores voor het gemak waarmee men de verschillende basisbetaaldiensten uitvoert, lopen enigszins uiteen. Het betalen in een fysieke winkel gaat de niet-internetters over het algemeen makkelijk af. Betaalopdrachten geven en het openen van een betaalrekening gaat deze groep duidelijk minder gemakkelijk af met scores lager dan een 7.

Kunt u met een cijfer van 1 tot en met 10 aangeven hoe gemakkelijk u zelfstandig de basisbetaaldiensten kunt uitvoeren, waarbij 1 staat voor 'zeer moeilijk' en 10 voor 'zeer gemakkelijk'. (basis - niet-internetters, n=46)





Contant geld uit de muur bij de bank

De grootste groep niet-internetters neemt meestal contant geld op bij een geldautomaat die in de buitenmuur, al dan niet bij een bankkantoor, is geplaatst. Andere veel gebruikte manieren zijn de geldautomaat in een winkel en/of in een bankkantoor.

28 van de 46 niet-internetters geven aan niet zelfstandig contant geld op te nemen. In de meeste gevallen vragen deze respondenten hulp van de eigen partner, kinderen en/of van de medewerker bij het bankkantoor. Het vertrouwen dat de respondenten hebben in de medewerker bij de bank is (zeer) groot.

17 van de 46 respondenten beoordelen het gemak met een 6 of lager. Angst voor de techniek, het gebrek aan ervaring met geldautomaten speelt bij deze niet-internetters een rol. Ook voelen deze respondenten sociale angst. De respondenten hebben moeite met het aandragen van oplossingen voor hun eigen probleem. Men is min of meer tevreden met de oplossing die zij gevonden hebben, namelijk de hulp van anderen inschakelen.

Waar haalt u meestal contant geld? (basis - niet-internetters, n=46)





Nieuwe betaalrekening openen? Bankkantoor bezoeken

37 van de 46 niet-internetters zeggen in de situatie waarin zij een nieuwe betaalrekening willen openen, een bankkantoor te zullen bezoeken. 18 van de 46 niet-internetters verwachten niet zelfstandig een betaalrekening te kunnen openen. De grote afstand naar de bank wordt als een probleem ervaren. Verder verwachten relatief veel niet-internetters ook dat de informatie die de bankmedewerker geeft, ingewikkeld en moeilijk te begrijpen zal zijn.

Papieren betaalopdrachten

Het geven van betaalopdrachten wordt door niet-internetters het meest via papieren acceptgiro's, papieren overschrijvingsformulieren en (middels afgegeven machtigingen) voor éénmalige dan wel periodieke incasso's betaald. 18 van de niet-internetters geven aan op dit punt niet zelfstandig te zijn, maar afhankelijk van vooral de eigen partner en/of kinderen. De langere verwerkingstijd van papieren overboekingen in vergelijking met online betalen wordt als een probleem genoemd, maar ook de onzekerheid over het onjuist invullen van betaalgegevens.

Betaalpas telefonisch blokkeren bij diefstal

De grootste groep niet-internetters (70%) zou telefonisch contact opnemen met de bank bij verlies of diefstal van de eigen betaalpas. 12 van de 46 niet-internetters verwacht niet, op welke manier dan ook, de betaalpas zelfstandig te kunnen blokkeren als dat nodig is. Vaak weet men niet eens waar te beginnen.

Saldo en bij- en afschrijvingen bekijken via papieren afschriften

Het saldo op de eigen betaalrekening en de bij- en afschrijvingen worden vooral op papier bekeken. 11 van de 24 niet-internetters is niet zelfstandig op dit terrein. De mogelijkheid van telefonisch bankieren is niet bij iedereen bekend of wordt als ingewikkeld ervaren. Verder wordt opgemerkt dat de papieren overzichten onvoldoende actueel zijn.

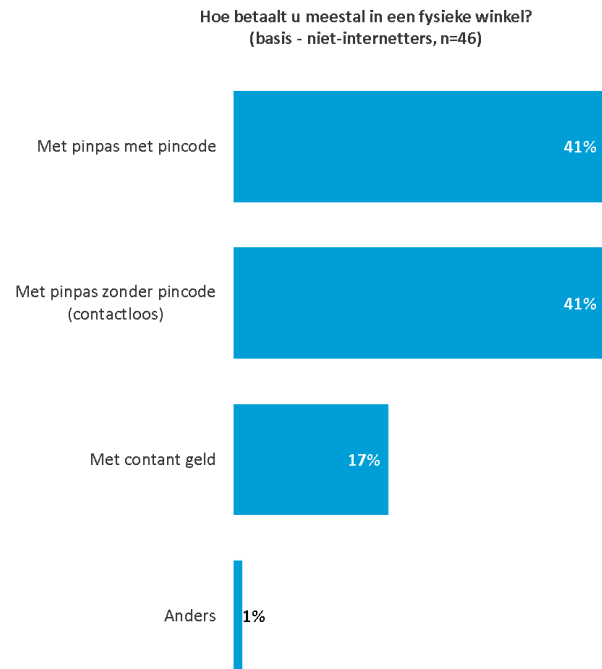
Niet iedereen heeft ervaring met geld storten via automaat

Een kwart van de respondenten (26%) heeft ervaring met deze automaat. Anderen hebben de ervaring niet of kennen de mogelijkheid niet eens (48%).



Betalen met pinpas

De meeste niet-internetters betalen met pinpas met pincode (41%) en/of contactloos (41%). De zelfstandigheid van niet-internetters komt bij betalen in een fysieke winkel niet of nauwelijks in het geding: 85% zegt zelfstandig te kunnen betalen, en dit met gemak te kunnen doen. De hinder die sommigen ervaren, is dat het bedrag dat afgerekend moet worden, niet of slecht zichtbaar is op de betaalautomaat. Een probleem dat ook andere doelgroepen ervaren.



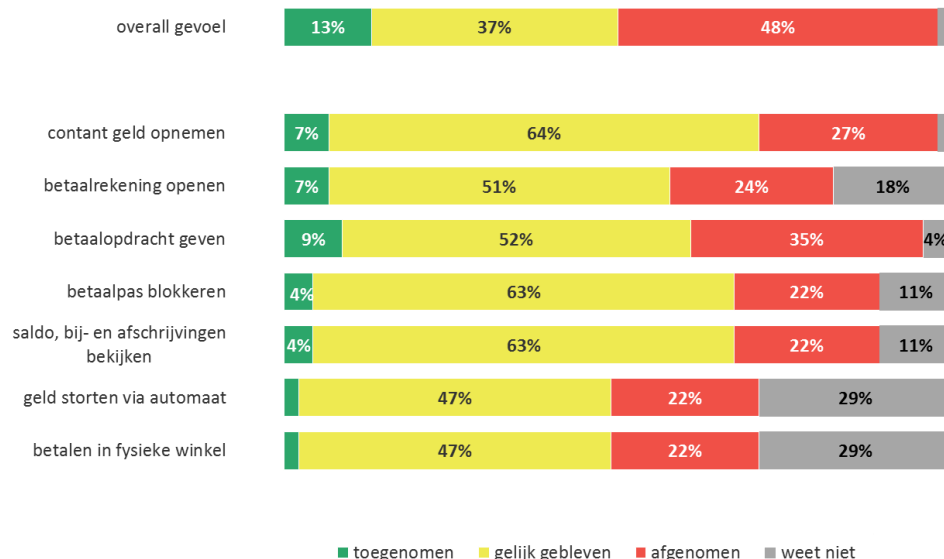


Overall gevoel van zelfstandigheid neemt af bij niet-internetters

Bij ongeveer de helft van de niet-internetters bestaat het gevoel dat de eigen zelfstandigheid bij het uitvoeren van basisbetaaldiensten in de afgelopen vijf jaar is afgenomen. Dit gevoel leeft dus nog sterker bij deze doelgroep dan bij de doelgroepen blinden en (zeer) slechtzienden en de rolstoelgebruikers.

Ook bij de specifieke basisbetaaldiensten overstijgt het aantal niet-internetters dat voelt dat de eigen zelfstandigheid is afgenomen ruimschoots het aantal dat vindt dat deze is toegenomen. De digitale kloof zorgt ervoor dat deze doelgroep steeds afhankelijker dreigt te worden van anderen bij het uitvoeren van basisbetaaldiensten.

Kun je voor de onderstaande bank- en betaaldiensten aangeven of jouw zelfstandigheid in de afgelopen 5 jaar is toegenomen/afgenomen/gelijk gebleven? (Basis - niet-internetters, n=46)





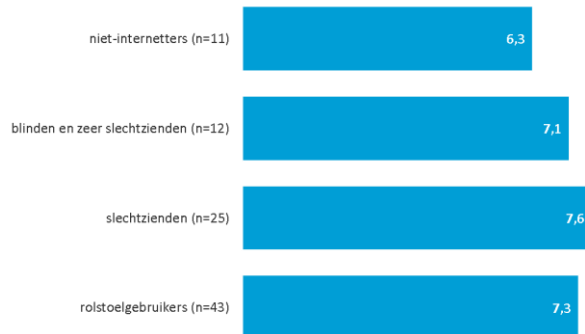
Banken genieten vertrouwen

De respondenten uit de vier onderzochte doelgroepen houden hun meest gebruikte betaalrekening over het algemeen aan bij een van de drie grootbanken. Het vertrouwen van de doelgroepen is over het algemeen vrij groot met gemiddelde scores van minimaal een 7. Van verschillen in vertrouwen tussen de doelgroepen is niet of nauwelijks sprake. Nadere analyse maakt duidelijk dat er geen relatie is tussen het gestelde vertrouwen en de ernst van de door de respondent ervaren problemen.

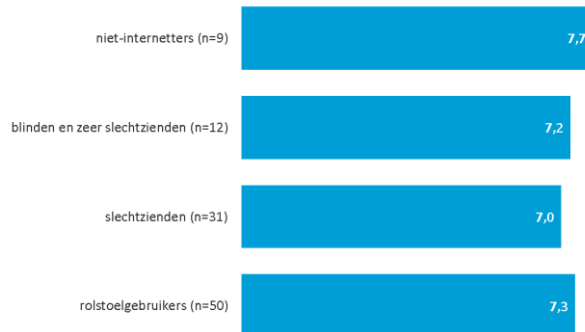
Kunt u met een cijfer van 1 tot en met 10 aangeven hoe groot uw vertrouwen in ING Bank is?
(1=zeer klein en 10=zeer groot)



Kunt u met een cijfer van 1 tot en met 10 aangeven hoe groot uw vertrouwen in ABN AMRO is?
(1=zeer klein en 10=zeer groot)



Kunt u met een cijfer van 1 tot en met 10 aangeven hoe groot uw vertrouwen in Rabobank is?
(1=zeer klein en 10=zeer groot)



motivation

research and strategy

Motivation International B.V.
Marnixkade 109
1015 ZL Amsterdam

Postbus 15262
1001 MG Amsterdam

T +31 (0)20 589 83 83
M info@motivation.nl

www.motivation.nl

