

Onderwerp:

Tussenrapportage bereikbaarheid geldautomaten en afstortfaciliteiten 2019

Datum

28 november 2019

Kenmerk

MOB/ T018-1568171659-1024

Samenvatting

De landelijke dekking van geldautomaten en afstortfaciliteiten is nog steeds hoog. Medio 2019 heeft **99,50%** (in 2018: 99,55%) van de 6-positie postcodegebieden, en daarmee ook de huishoudens die in deze postcodegebieden wonen, binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang tot een bancaire of niet-bancaire **geldautomaat**. Voor bancaire **afstortfaciliteiten** bedraagt de dekking medio 2019 **96,82%** (in 2018: 96,91%).

Als deze uitkomsten worden gerelateerd aan het aantal inwoners dat in deze PC6-gebieden woont, betekent dit dat **99,75%** (in 2018: 99,78%) van alle Nederlanders binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang heeft tot een geldautomaat. Voor de bancaire afstortfaciliteiten is dat **98,13%** (in 2018: 98,22%).

Ondanks dat het gebruik van contant geld afneemt, is het gebruik van contant geld nog steeds substantieel. Een goede bereikbaarheid van contant geld blijft daarom onverminderd van belang. In dat kader volgt het MOB de samenwerking van ABN AMRO, ING, Rabobank om met Geldmaat een gezamenlijk netwerk van geldautomaten, biljetstortautomaten, sealbagautomaten, muntstort- en -opnameautomaten te realiseren met veel belangstelling. Deze samenwerking draagt bij om contant geld voor iedereen bereikbaar, veilig en betaalbaar te houden.

Inleiding

De klachten van inwoners van kleine kernen over het verdwijnen van geldautomaten en de geuite zorgen van de Tweede Kamer waren voor het MOB aanleiding om vanaf 2014 elk jaar – dat wil zeggen in de jaren tussen publicatie

van de Bereikbaarheidsmonitor die het MOB elke drie jaar publiceert en die de ontwikkelingen in de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten in beeld brengt – via een zogeheten Tussenrapportage de cijfers voor de bereikbaarheid van geldautomaten te actualiseren¹.

Datum

28 november 2019

Kenmerk

MOB/ T018-1568171659-1024

Afnemend belang van contant geld

Sinds 2015 betalen Nederlanders aan de (fysieke) kassa vaker met de pinpas dan met contant geld. Het aandeel van contante betalingen aan de kassa is verder gedaald van 41% in 2017 naar 37% in 2018. En het aandeel pinbetalingen (contactrijk en contactloos) steeg in 2018 naar 63% ten opzichte van 58% in 2017^{2,3}. Ook draagt het brede gebruik van internetbankieren, mobiele bank-apps en *peer-to-peer* betaal(verzoek)apps bij aan een vermindering van het aantal contant geldbetalingen. Daarnaast winkelen consumenten steeds meer online, ten koste van het fysieke winkelbezoek waar nog voor een deel contant wordt afgerekend.

Tussen 2010 en 2018 is het aantal contante betalingen aan de kassa met ruim 42% gedaald, van 4,37 miljard betalingen in 2010 naar 2,53 miljard in 2018. De totale waarde van contante betalingen is iets minder sterk afgenomen, met bijna 35% van EUR 52 miljard naar ruim EUR 32 miljard. Het aantal pinbetalingen nam in die periode met 99% toe naar bijna 4,3 miljard stuks en de totale waarde daarvan met ruim 33% naar EUR 108 miljard. Het aantal contant geldopnames bij geldautomaten daalde tussen 2010 en 2018 met bijna

¹ De Tussenrapportage 2014 en die van 2015 kunnen, desgewenst, respectievelijk [hier](#) en [hier](#) worden gedownload. De Bereikbaarheidsmonitor 2016 kan [hier](#) worden gedownload en de Tussenrapportages 2017 en 2018 respectievelijk [hier](#) en [hier](#).

NB: Eigenlijk zou er dit jaar (2019) weer een Bereikbaarheidsmonitor moeten volgen. Het MOB besloot echter om dat één jaar uit te stellen (naar 2020) en in 2019 nogmaals een Tussenrapportage op te stellen. Dit vanwege het in 2018 in opdracht van het MOB uitgevoerde verdiepend (ten opzichte van de Bereikbaarheidsmonitor 2016) onderzoek onder kwetsbare groepen. In de eerste helft van 2019 heeft de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB) van het MOB de uitkomsten van het onderzoek met de banken besproken en een aantal [beleidsaanbevelingen](#) gedaan.

² Betalen aan de kassa 2018 - Uitkomsten DNB/Betaalvereniging Nederland onderzoek naar het gebruik van contant geld en elektronisch betalen. Het rapport kan, desgewenst, [hier](#) worden gedownload.

³ DNBulletin (d.d. 18 jul. 2019): Dalende trend cash zet verder door. Het bulletin kan, desgewenst, [hier](#) worden gedownload

34% naar ruim 287 miljoen stuks (inclusief opnames gedaan door buitenlandse pashouders) en de totale waarde van die geldopnames met bijna 19% naar ruim EUR 42 miljard (inclusief opnames gedaan door buitenlandse pashouders)⁴.

Datum

28 november 2019

Kenmerk

MOB/ T018-1568171659-1024

Sinds ruim tien jaar voeren de banken rationalisaties in hun geldautomatenpark door. Waren er medio 2008 nog 9.537 geldautomaten (incl. overige geldpunten en niet-bancaire geldautomaten), medio 2019 waren er nog 7.070, een daling van bijna 26%. Aan die daling liggen meerdere oorzaken ten grondslag. Naast het hierboven toegelichte veranderde betaalgedrag van consumenten waardoor de vraag naar contant geld daalt, stijgen de kosten voor het exploiteren van een geldautomaat. Dat komt mede doordat er steeds strengere beveiligingseisen worden gesteld aan de locaties waar de geldautomaten staan. Ook (de vrees voor) plofkraak, waarbij steeds zwaarder geschild door criminelen wordt ingezet, speelt een rol om ervoor te kiezen sommige geldautomaten te sluiten. De algemene noodzaak voor banken om kostenbesparingen door te voeren werkt het rationaliseren van hun geldautomatenparken verder in de hand.

Wat ook meespeelt, is de verschraving van het voorzieningenniveau in kleine dorpskernen, waarbij bijvoorbeeld gemeentelijke diensten, postkantoren, bibliotheken, buurtscholen, buurtsupers en bankkantoren verdwijnen of hun dienstverlening beperken. Dat maatschappelijk fenomeen speelt al decennialang. Daardoor neemt de bedrijvigheid in deze kernen af, wat weer als gevolg heeft dat het gebruik van de daar aanwezige geldautomaten sterker afneemt dan ten opzichte van het landelijk gemiddelde. Consumenten nemen meestal contant geld op daar waar de winkels zijn om het geld uit te geven, zoals in winkelcentra en/of in grote(re) kernen.

Contant geld speelt door haar eigenschappen – gebruikersgemak, onafhankelijk van computers en anonimiteit – maatschappelijk gezien (nog steeds) een onmisbare rol. Diverse onderzoeken laten zien dat het merendeel van de bevolking nog steeds aangeeft dat het mogelijk moet blijven om ook te kunnen betalen met contant geld. Het MOB is daarom van mening dat de

⁴ DNB, Tabel 5.12 Retailbetalingsverkeer. Deze rapportage kan, desgewenst, [hier](#) worden gedownload.

bereikbaarheid, toegankelijkheid, veiligheid en acceptatie van contant geld goed moet blijven⁵. In die context volgt het MOB de samenwerking van ABN AMRO, ING, Rabobank om met Geldmaat⁶ een gezamenlijk uniform netwerk van geld- en afstortautomaten in te richten met veel belangstelling.

Datum

28 november 2019

Kenmerk

MOB/ T018-1568171659-1024

Dekking/spreiding van geldautomaten en afstortfaciliteiten

De analyse van de dekking van de in Nederland aanwezige geldautomaten en afstortfaciliteiten is uitgevoerd door afstandsbepaling tussen de automaten en inwoners, zoals aanwezig in de (6-positie) postcodegebieden. Gelijk aan de eerdere metingen is als afstandscriterium een hemelsbrede straal van 5 kilometer gehanteerd.

Dekking geldautomaten

Er is sprake van een geringe daling van de dekking/spreiding van de in Nederland aanwezige geldautomaten ten opzichte van vorig jaar. Medio 2019 heeft **99,50%** (in 2017: 99,55%) van de 6-positie postcodegebieden (PC6), en daarmee ook de huishoudens die in deze postcodegebieden wonen, binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang tot een geldautomaat. Als deze uitkomsten worden gerelateerd het aantal inwoners dat in deze PC6-gebieden woont⁷, betekent dit dat **99,75%** (in 2018: 99,78%) van alle Nederlanders binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang heeft tot een geldautomaat. Hieruit blijkt dat de huishoudens die buiten de hemelsbrede straal van 5 kilometer van een geldautomaat wonen, vooral in relatief dunbevolkte postcodegebieden wonen. Het gaat om circa 43 duizend inwoners.

Hoe de dekkingspercentages van de geldautomaten zich sinds de Bereikbaarheidsmonitor 2016 hebben ontwikkeld, is weergegeven in onderstaande tabel.

⁵ Zie ook het MOB-standpunt van het MOB over contant geld. Dat kan, desgewenst, [hier](#) worden gedownload. Momenteel wordt dit MOB-standpunt uit 2015 door een taskforce van het MOB herijkt. Bedoeling is dat het MOB een geactualiseerd standpunt tijdens haar Voorjaarsoverleg van 2020 vaststelt.

⁶ Voor meer informatie, zie de paragraaf 'Geldmaat verschijnt in het straatbeeld' op pag. 13 en 14.

⁷ Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

Datum

28 november 2019

Kenmerk

MOB/ T018-1568171659-1024

TABEL 1 - DEKKINGSPERCENTAGES⁸ GELDAUTOMATEN				
	2016	2017	2018	2019
Dekkingspercentage o.b.v. PC6-gebieden	99,63%	99,58%	99,55%	99,50%
Dekkingspercentage o.b.v. aantal inwoners in PC6-gebieden	99,76%	99,73%	99,78%	99,75%

Het aantal in Nederland aanwezige geldautomaten is sinds medio 2016 afgenomen van 8.201 naar 7.070 stuks medio 2019⁹; een daling van bijna 14%. De dekking gemeten o.b.v. het aantal inwoners in de PC6-gebieden fluctueert in diezelfde periode lichtjes. Daaruit is te concluderen dat de in die jaren verwijderde geldautomaten hoofdzakelijk ‘ontdubbelingen’ betroffen. Dat heeft geen effect op de bereikbaarheid als zodanig, omdat er in een dergelijk geval meer dan één geldautomaat op de betreffende locatie aanwezig is. Daarbij kan worden gedacht aan een locatie waar bijvoorbeeld twee geldautomaten naast elkaar - of vlak bij elkaar in de buurt - staan die beiden relatief weinig worden gebruikt, en waarbij er één van de twee wordt opgeheven.

Op verzoek van de Oogvereniging besloot het MOB in haar Najaarsoverleg 2018 dat in de Tussenrapportage 2019 ook de dekking/ spreiding van de geldautomaten met spraakfunctionaliteit zou worden onderzocht. Medio 2019 is Rabobank de enige aanbieder van geldautomaten met werkende spraakfunctionaliteit¹⁰. 32,48% van de 6-positie postcodegebieden, en daarmee ook de huishoudens die in deze postcodegebieden wonen, heeft medio 2019

⁸ Dekkingspercentages vastgesteld o.b.v. hemelsbrede 5 kilometernorm en PC6-gebieden.

⁹ Zie voetnoot 4.

¹⁰ Het betreffen geldautomaten uitgerust met spraak en telefoonhoorn. Blinde en (zeer) slechtziende klanten daarmee zelfstandig – zonder extra kosten – contant geld opnemen. Via de telefoonhoorn wordt de klant door een computerstem stap voor stap door de procedure geleid.

binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang tot een dergelijke (Rabobank) geldautomaat met spraak.

Datum

28 november 2019

Kenmerk

MOB/ T018-1568171659-1024

De Geldmaat-geldautomaten worden op termijn voorzien van een spraakfunctie, waarbij de klant het snoertje van zijn of haar oortelefoon kan inpluggen in de automaat. In komende Bereikbaarheidsmonitoren en Tussenrapportages zal het MOB monitoren welke Geldmaat-geldautomaten inmiddels zullen zijn toegerust met spraak.

Naast de geldautomaten van banken zijn er in Nederland ook geldautomaten die door niet-bancaire partijen worden geëxploiteerd. Om een compleet beeld van de bereikbaarheid van geldautomaten te krijgen, worden ook de niet-bancaire geldautomaten sinds de Bereikbaarheidsmonitor van 2013 ook in de meting meegenomen. Medio 2019 waren er in Nederland een kleine 1.000 stuks niet-bancaire geldautomaten. Verder is bij de meting geen onderscheid gemaakt tussen geldautomaten in buitenmuren die 24 uur per etmaal toegankelijk zijn, en inpandige automaten in winkels en dergelijke, die alleen tijdens de openingsuren van de betreffende locatie gebruikt kunnen worden.

Maatwerkoplossingen, zoals de mogelijkheid om bij winkeliers aan de kassa extra contant geld op te kunnen nemen ('bijpinnen'), zijn niet in de meting meegenomen. Dit in ogenschouw nemend, kan worden gesteld dat het percentage Nederlanders dat binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang heeft tot een mogelijkheid om contant geld op te nemen, waarschijnlijk nog hoger ligt dan het hierboven genoemde dekkingpercentage¹¹.

Noch bij DNB, de banken en de Betaalvereniging zijn er afgelopen jaar signalen ontvangen dat er in Nederland sprake zou zijn van een significant aantal witte vlekken, gemeten o.b.v. van de hemelsbrede 5 km-norm, waar daadwerkelijk een sterke maatschappelijke behoefte aan een geldautomaat bestaat, en

¹¹ Van belang is om te realiseren dat de landelijke dekking van geldautomaten nooit 100% is geweest. Denk bijvoorbeeld aan de uitgestrekte landbouwgebieden in Flevoland; het heeft weinig zin om midden op een stuk landbouwgrond een geldautomaat te plaatsen.

daarnaast andere – minder ingrijpende - oplossingsrichtingen in het specifieke lokale geval niet mogelijk zijn.

Datum

28 november 2019

Kenmerk

MOB/ T018-1568171659-1024

Dekking afstortfaciliteiten

De dekking van de bancaire afstortfaciliteiten, waar consumenten en ondernemers contant geld kunnen afstorten, is ten opzichte van een jaar eerder fractioneel gedaald. Medio 2019 heeft **96,82%** (in 2018: 96,91%) van de PC6-gebieden, en daarmee ook de ondernemers die binnen deze postcodegebieden wonen en/of werken, binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang tot een afstortfaciliteit. Als de uitkomst wordt gerelateerd aan het aantal inwoners in de niet-gedekte PC6-gebieden en ervan uit wordt gegaan dat ondernemers en inwoners geografisch gezien hetzelfde over Nederland zijn verdeeld, betekent dit dat medio 2019 **98,13%** (in 2018: 98,22%) van de ondernemers binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang heeft tot een bancaire afstortfaciliteit.

Hoe de dekkingspercentages van de afstortfaciliteiten zich sinds de Bereikbaarheidsmonitor 2016 hebben ontwikkeld, is in tabel 2 hieronder weergegeven.

TABEL 2 - DEKKINGSPERCENTAGES¹² BANCAIRE AFSTORTFACILITEITEN				
	2016	2017	2018	2019
Dekkingspercentage o.b.v. de PC6-gebieden	97,18%	96,97%	96,91%	96,82%
Dekkingspercentage o.b.v. aantal inwoners in de PC6-gebieden	97,92%	97,77%	98,22%	98,13%

Cijfers van het aantal afstortautomaten zijn voorhanden, maar van het aantal bankkantoren met kasbalie niet. Ervan uitgaande dat het aantal bankkantoren tussen medio 2016 en medio 2019 is gedaald van 1.707 naar 1.305 stuks, dat

¹² Zie voetnoot 8.

daarnaast steeds minder bankantoren nog beschikken over een kasbalie, en dat tenslotte het aantal afstortautomaten in de genoemde periode is afgenomen van 1.794 naar 1.706 stuks¹³, kan worden verondersteld dat de beschikbare afstortfaciliteiten in aantal moet zijn afgenomen. Het dekkingspercentage gemeten op basis van het aantal inwoners in de PC6-gebieden die dekking hebben, fluctueert in genoemde periode lichtjes.

Datum

28 november 2019

Kenmerk

MOB/ T018-1568171659-1024

Stippenkaarten geldautomaten en afstortfaciliteiten

Kaart 1 en 2 op de volgende pagina's geven de uitkomst van de bereikbaarheidsanalyse grafisch weer voor respectievelijk de:

- bereikbaarheid van geldautomaten per medio 2019;
- bereikbaarheid van afstortfaciliteiten per medio 2019.

Is een PC6-gebied op de kaarten rood gekleurd, dan betekent dat het geografische midden van dat postcodegebied hemelsbreed meer dan 5 kilometer verwijderd is van het dichtstbijzijnde bancaire of niet-bancaire geldautomaat of bancaire afstortfaciliteit.

Klachten over de bereikbaarheid van geldautomaten en/of afstortfaciliteiten

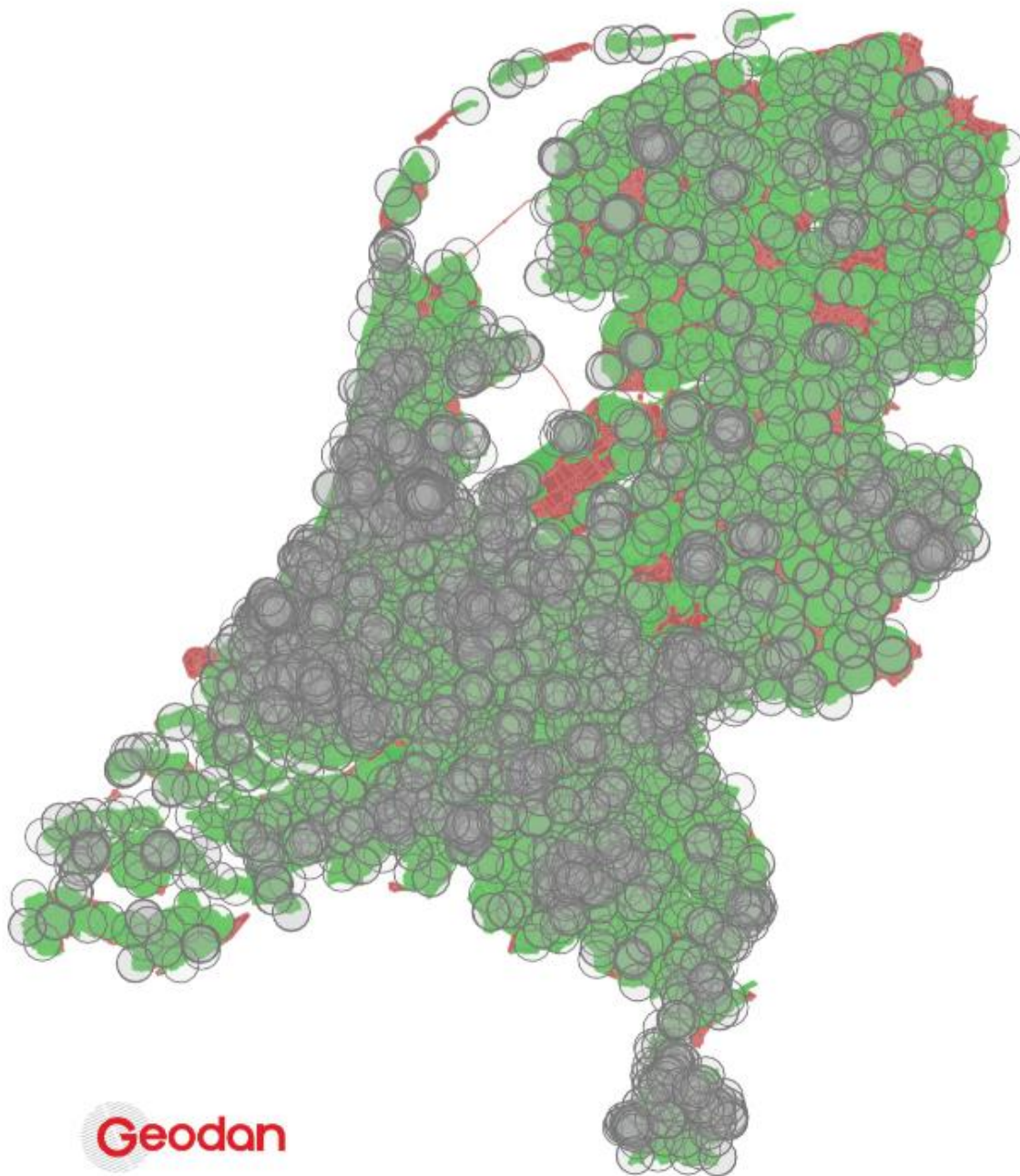
Het aantal klachten over de bereikbaarheid van geldautomaten en/of afstortfaciliteiten die DNB, de Betaalvereniging, de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), de individuele banken, de Oogvereniging, Ieder(in), de Consumentenbond, de bij het MOB aangesloten seniorenorganisaties (ANBO, KBO-PCOB, NVOG en NOOM) en de LVKK tussen medio 2018 (Tussenrapportage 2018) en medio 2019 (Tussenrapportage 2019) hebben ontvangen, is (zeer) beperkt. Zij hebben betrekking op enkele dorpen/stadsgebieden waar de geldautomaat is verwijderd, maar waarbij de dichtstbijzijnde geldautomaat zich nog steeds binnen de 5-kilometernorm bevindt.

¹³ Zie voetnoot 4.

Kaart 1 - Dekking/spreiding geldautomaten van 99,50% o.b.v. PC6-analyse)

Datum
28 november 2019

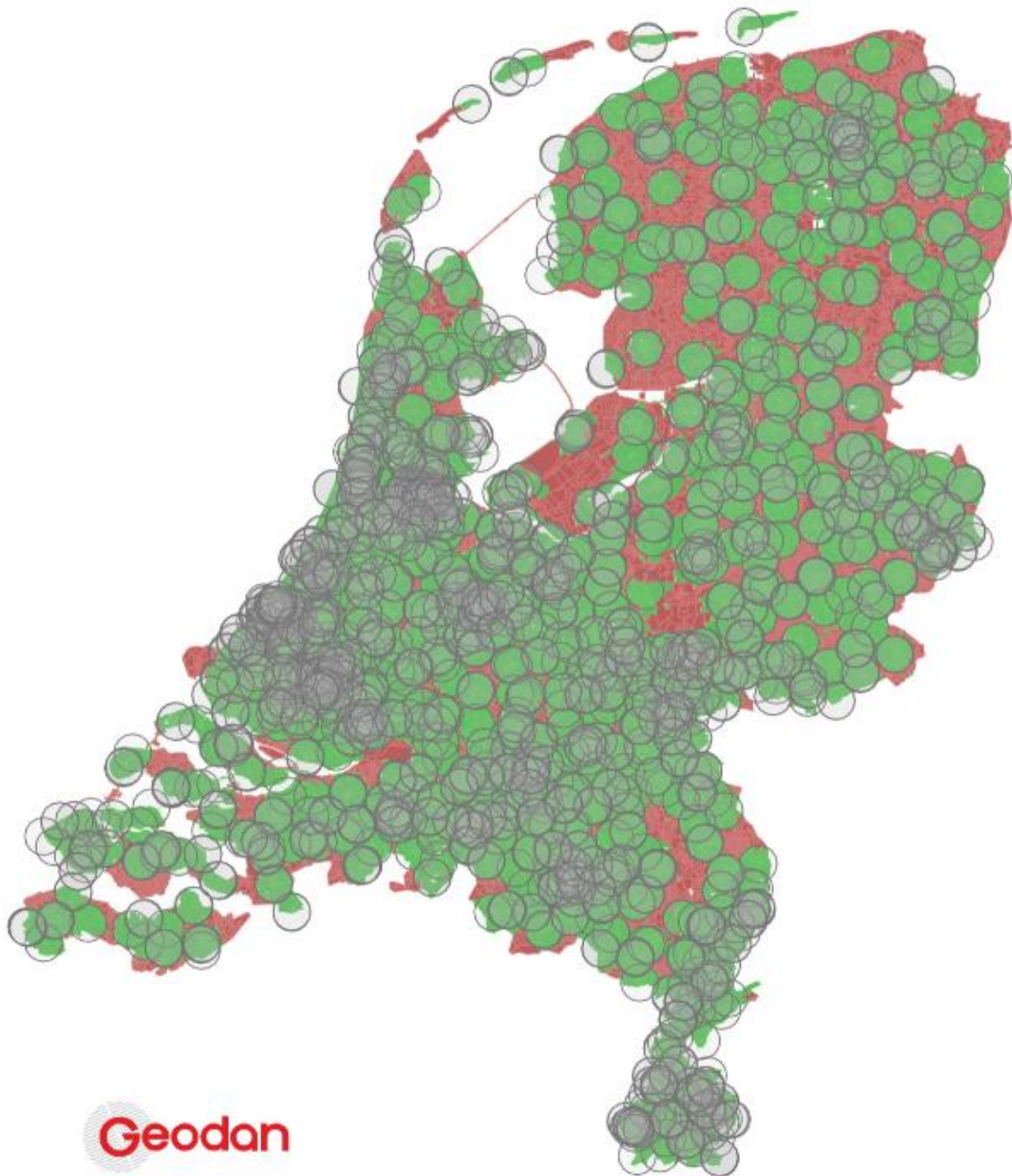
Kenmerk
MOB/ T018-1568171659-



Kaart 2 - Dekking/spreiding afstortfaciliteiten van 96,82% (o.b.v. PC6-analyse)

Datum
28 november 2019

Kenmerk
MOB/ T018-1568171659-
1024



Geldmaat verschijnt in het straatbeeld

Op 5 november 2018 maakten ABN AMRO, ING Bank, Rabobank en Geldmaat¹⁴ via een persbericht bekend samen te werken aan een bankonafhankelijk geldautomatennetwerk. Dit om contant geld in Nederland beschikbaar, bereikbaar, betaalbaar en veilig te houden voor consumenten, winkeliers en andere bedrijven. Zo kan er in de toekomst met minder geldautomaten toch een optimaal bereikbaar en veilig netwerk blijven bestaan. Daarbij willen de deelnemende banken de spreiding en dekkingsgraad van de geldautomaten in de toekomst minimaal gelijk houden en waar mogelijk zelfs verbeteren.

Datum

28 november 2019

Kenmerk

MOB/ T018-1568171659-1024

De drie banken dragen hun geldautomaten, biljetstortautomaten, sealbagautomaten¹⁵, muntstort- en -opnameautomaten stapsgewijs over aan Geldmaat. Op 12 juni 2019 is de eerste 'geldmaat' in Winkelcentrum Overhees in Soest onthult. Sindsdien verschijnen er steeds meer Geldmaat-geldautomaten in het straatbeeld¹⁶. Geldstortautomaten, sealbagautomaten en overige diensten volgen in de loop van 2020. Eind 2020 zal de migratie zijn afgerond.

De Geldmaat-automaten zien er hetzelfde uit (geel) en werken hetzelfde (de functionaliteiten zijn gestandaardiseerd). Dat vergroot het gebruiksgemak en toegankelijkheid voor de eindgebruiker. De samenwerking kan eveneens bijdragen aan een verhoogde veiligheid van de automaten zelf en tot een betere beveiliging rondom geldautomaten. Veel automaten blijven op plaatsen waar nu ook een geldautomaat staat. Soms wordt een automaat verplaatst. Het 'ontdubbelen' van geldautomaten gebeurt voornamelijk in drukke dorps- en stadscentra, waar vaak meerdere geldautomaten op korte afstand van elkaar staan. Dit opnieuw inrichten van het geldautomatennetwerk zorgt voor een evenwichtige spreiding. Hierbij houdt Geldmaat rekening met de criteria zoals het aantal transacties, piekmomenten en de omgeving (bijvoorbeeld een

¹⁴ Geldmaat, het voormalige Geldservice Nederland, beheert en onderhoudt sinds 2011 de geldautomaten van genoemde banken.

¹⁵ Bij een sealbagautomaat kunnen ondernemers biljetten verpakt in een speciale zak afstorten.

¹⁶ De [locatiewijzer](#) op Geldmaat.nl maakt de geldmaten die momenteel in Nederland beschikbaar zijn inzichtelijk. Via de [planningsmodule](#) op de website biedt Geldmaat inzicht in de wijzigingen op lokaal niveau.

winkelgebied of een uitgaanscentrum). Daarnaast blijft het uitgangspunt dat in dunbevolkte gebieden binnen een straal van vijf kilometer een geldautomaat beschikbaar is. Geldmaat plaatst ook geldmaten op nieuwe locaties.

Datum

28 november 2019

Kenmerk

MOB/ T018-1568171659-1024

Voor de klanten van de bij de samenwerking betrokken banken maakt het straks niet meer uit naar welke geldautomaat hij of zij gaat – men kan altijd de dichtstbijzijnde kiezen, ook als die vroeger van een ‘andere’ bank was en daar dus maar beperkt geld kon worden opgenomen. Daarnaast zal elke geldautomaat inzage bieden in het banksaldo en over dezelfde bediening beschikken. Voor winkeliers en ondernemers wordt het makkelijker om geld af te storten, omdat zij daarvoor bij de dichtstbijzijnde afstortfaciliteit terecht kunnen. Zij hoeven dat dus niet langer te doen bij een automaat van de eigen bank.

Het MOB heeft de samenwerking, die gesteund wordt door DNB, verwelkomd. Om de belangen van alle betrokkenen te waarborgen, is een klankbordgroep ingericht. Daarin nemen vertegenwoordigers van MOB-leden en andere in dit kader relevante partijen (zoals de Politie en het ministerie van Veiligheid en Justitie), de betrokken banken en Geldmaat deel. In de Klankbordgroep, die enkele keren per jaar bijeen komt, komen onder andere het plaatsingsbeleid, de functionaliteiten (incl. gebruiksgemak en toegankelijkheid – ook met name voor kwetsbare groepen – daarvan) en veiligheid aan bod. Eventuele issues kunnen in het MOB worden besproken.