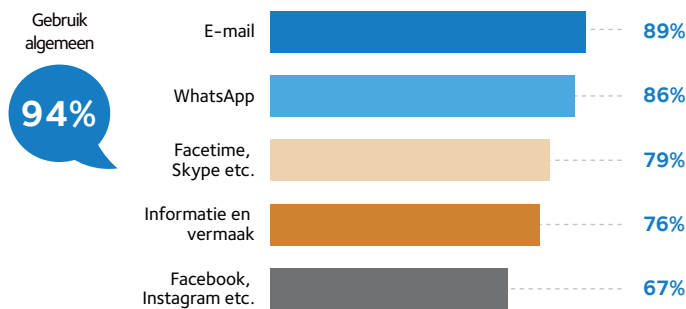


Iedereen betaalt steeds digitaler

Het betalingsverkeer digitaliseert snel. De meeste mensen vinden dat prettig, omdat ze veel van huis uit en zonder papier kunnen regelen. Banken en betaalinstellingen zorgen voor toegankelijke (digitale) diensten en producten waardoor ook kwetsbare groepen goed kunnen betalen en bankieren. Deze factsheet geeft aan hoe het zit met de digitalisering, de waardering van het betalingsverkeer door verschillende (kwetsbare) groepen en de toegankelijkheid.

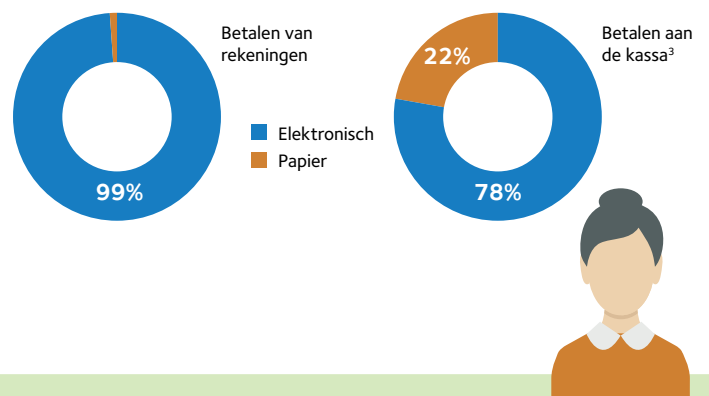
Nederlanders steeds actiever op het internet¹

Met 94% van de Nederlanders van 12 jaar of ouder die internet gebruiken loopt Nederland voorop ten opzichte van andere Europese landen. Daarbij wordt internet voor steeds meer toepassingen gebruikt.



Ook betalen verloopt grotendeels digitaal

We gebruiken nauwelijks meer overschrijvingen en Acceptgiro's op papier. Aan de kassa betalen we verreweg het meest met een betaalpas, smartphone of zogeheten wearable (zoals een horloge met contactloze betaalchip).



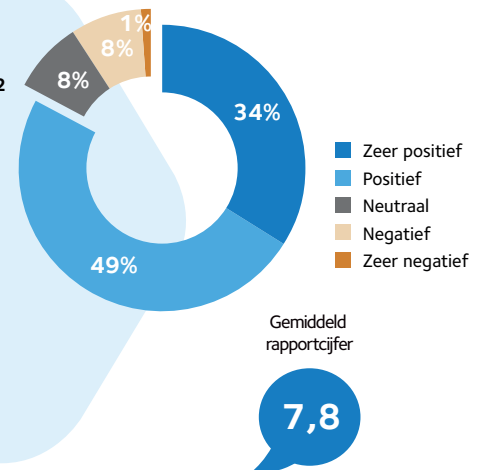
Ouderen (75+) bleven achter met digitaal betalen, maar hebben - mede als gevolg van de coronamaatregelen - een inhaalslag gemaakt. Inmiddels betalen zij twee derde van hun aankopen aan de kassa digitaal; bijna een verdubbeling in 3 jaar tijd.



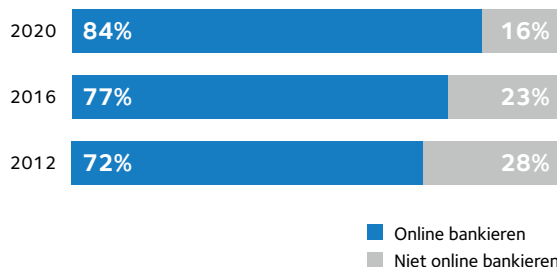
Nederlanders zijn (zeer) tevreden over het betalingsverkeer²

Al jaren is het Nederlandse betalingsverkeer een paradepaardje binnen Europa. Dat is terug te zien in de waardering. Gemiddeld geven Nederlanders het betalingsverkeer een rapportcijfer van 7,8. Dat is - zeker naar Nederlandse begrippen - een hoog cijfer. Maar liefst 83% is (zeer) positief.

Het betalingsverkeer staat bekend als snel, safe en simpel. Nieuwe mogelijkheden komen vlot beschikbaar en door de digitalisering kunnen we veel bankzaken vanuit huis en zelfs onderweg regelen.



Steeds meer mensen bankieren online¹



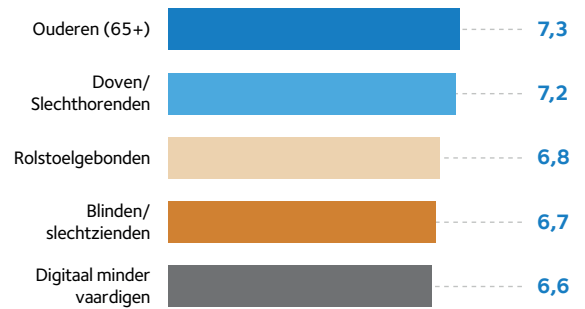
De meeste bankzaken kunnen inmiddels geregeld worden via internetbankieren of een bankapp. Dat is ook handig voor mensen die minder mobiel zijn. Steeds meer mensen maken hiervan gebruik (84% in 2020), ook mensen met een functiebeperking² (van 65% in 2016 naar 81% in 2021). Je kunt online dag- of bedraglimieten instellen en of je betaalpas buiten Europa mag worden gebruikt. Dit biedt controle.

Digitalisering niet voor iedereen even gemakkelijk²

Voor minder digitaal vaardigen vormen de ontwikkelingen soms een uitdaging. Hoewel zij het betalingsverkeer gemiddeld met een ruime voldoende waarderen, is ongeveer een kwart van hen niet tevreden. Ook mensen in een rolstoel, blinden en slechtzienden, doven en slechthorenden en ouderen zijn minder tevreden dan gemiddeld.

Waardering algemeen

7,8



Waar lopen sommige mensen zoal tegenaan?



Bij ouderen is vaak overlap met andere groepen. Ze zijn bijvoorbeeld vaker minder digitaal vaardig of slecht ter been. Daarnaast speelt mee dat hoe ze gewend zijn dingen te doen nu vaak lastiger is geworden.

Veel aandacht bij banken voor knelpunten in het betalingsverkeer

Banken en betaalinstanties doen veel onderzoek naar knelpunten en zoeken actief naar oplossingen. Zo kunnen bankafschriften in braille opgevraagd worden, zijn er betaalpassen met een inkeping voor de herkenbaarheid en is er assistentie bij geldautomaten in buurtwinkels. Lees meer over wat banken op dit gebied doen: www.betalvereniging.nl/iedereenbetaalt.

1

Toegankelijke producten en diensten

2

Persoonlijk contact via diverse kanalen

3

Educatie, ook in samenwerking

4

Fysieke hulpmiddelen

BETAALPAS MET INKEPING
VEILIGHEIDSKAART
CURSUSSEN
VOORLEESFUNCTIE

HULPVIDEO'S ZORGCOACHES WORKSHOPS
DIGICOACHES SAMENWERKING (LOKALE) BIBLIOTHEKEN
OEFENPROGRAMMA'S MOBIELE ADVISEURS
BANKAFSCRIFTEN IN BRAILLE SERVICEPUNTEN
SENIORENLIJN GEASSISTEERDE GELDAUTOMATEN
INLOOESPREEKUREN SAMENWERKING BELANGENORGANISATIES
BEELDBANKIEREN TELEFONISCH BANKIEREN

¹ CBS statline, Internettoegang en internetactiviteiten; persoonskenmerken, CBS, juli 2021

² Bereikbaarheidsmonitor 2021, DNB, april 2021

³ Betalen aan de kassa 2020, Betaalvereniging Nederland en DNB, maart 2021