

De Nederlandsche Bank N.V.
Betalingsverkeer &
Marktinfrastructuur
Betalingsverkeer Beleid

Postbus 98
1000 AB Amsterdam
+31 20 524 91 11
www.dnb.nl

Handelsregister 3300 3396
BTW: NL003569056B01

Onderwerp

Uitnodiging om deel te nemen aan onderzoek

Geachte lezer,

De Nederlandsche Bank (DNB) vindt het belangrijk dat alle burgers in Nederland gebruik kunnen maken van betaalmiddelen en betaaldiensten die banken hen aanbieden. U kunt hierbij denken aan het opnemen van contant geld, het betalen van uw aankopen bij winkels of het openen van een betaalrekening.

Uit eerder onderzoek van onderzoeksbureau Conclusr in opdracht van DNB blijkt dat de meeste burgers tevreden zijn over de gebruiksvriendelijkheid en de beschikbaarheid van betaaldiensten. Sommige groepen burgers zijn echter minder tevreden dan enkele jaren geleden. We willen graag weten waardoor dit komt en hoe eventuele problemen het beste verholpen kunnen worden. Daarom doen we onderzoek. U kunt ons hierbij helpen.

DNB heeft aan onderzoeksbureau Conclusr gevraagd om het onderzoek uit te voeren. Het doel van het onderzoek is te leren welke burgers moeite hebben met het doen van betalingen, wat zij lastig vinden en wat mogelijke oplossingen voor hun problemen zijn.

DNB is zeer benieuwd naar uw mening en ervaringen. Wij hopen dan ook dat u met een van de interviewers van Conclusr in gesprek wilt gaan. Voor dit gesprek zal er een interviewer van Conclusr naar u toe komen, of spreekt u ergens bij u in de buurt. Voor het gesprek zal Conclusr nog contact met u opnemen, zodat u goed weet wat u kunt verwachten.

U hoeft zich niet voor te bereiden op het onderzoek. Alle vragen zijn makkelijk door u te beantwoorden. Er bestaan geen goede of foute antwoorden. We willen leren van uw ervaringen. Uw antwoorden worden vertrouwelijk behandeld en anoniem verwerkt. De interviewer stelt geen vragen over zaken die privé zijn. De interviewer vraagt ook niet naar informatie die u niet mag delen, zoals uw pincode.

Wij hopen dat u wilt meewerken aan het onderzoek, zodat wij er samen met banken voor kunnen zorgen dat alle burgers in Nederland

Datum

20 juni 2022

zelf hun dagelijkse betalingen kunnen blijven doen, en zelfstandig hun eigen bankzaken kunnen regelen.

Mocht u vragen hebben, dan kunt u altijd contact met ons of met DNB opnemen.

Met vriendelijke groet,

Nicole Jonker

De Nederlandsche Bank N.V.

Datum

20 juni 2022

Contactpersoon bij Conclusr:

Willeke van Baars, projectleider bij Conclusr voor het onderzoek voor DNB, via willeke@conclusr.nl of via 06-23883055.

Contactpersoon bij DNB:

Dr. Nicole Jonker, projectleider DNB, via n.jonker@dnb.nl of via 06-52496058.