



Onderzoek sentiment sluiting geldautomaten

Datum: 24-01-2020

Achtergrond en doel van het onderzoek

In de strijd tegen criminelen die steeds zwaardere explosieven inzetten om geldautomaten te beroven, treffen banken, Geldmaat, overheden en politie nieuwe maatregelen.

In dat kader hebben de banken op 16 december 2019 besloten, vanwege het toegenomen aantal plofkraken in 2019 (70 stuks tot het besluit), geldautomaten tussen 23.00 en 07.00 uur buiten werking te stellen. Deze maatregel is bedoeld om het aantal plofkraken tegen te gaan. Deze nachtsluiting van geldautomaten is niet de enige maatregel die genomen wordt. Zo wordt een aantal geldautomaten op risicovolle plekken meestal tijdelijk en soms definitief gesloten. Verder wordt gekeken of geldautomaten verplaatst kunnen worden naar minder risicovolle locaties.

Hoewel door de opkomst van digitaal betalen het gebruik van contant geld al jaren afneemt, worden nog altijd ongeveer 2% van alle geldopnames gedaan tussen 23.00 en 07.00.

De Nederlandse Vereniging van Banken en Betaalvereniging Nederland willen graag evalueren in hoeverre Nederlanders last hebben ondervonden van de maatregelen die de banken hebben afgekondigd.

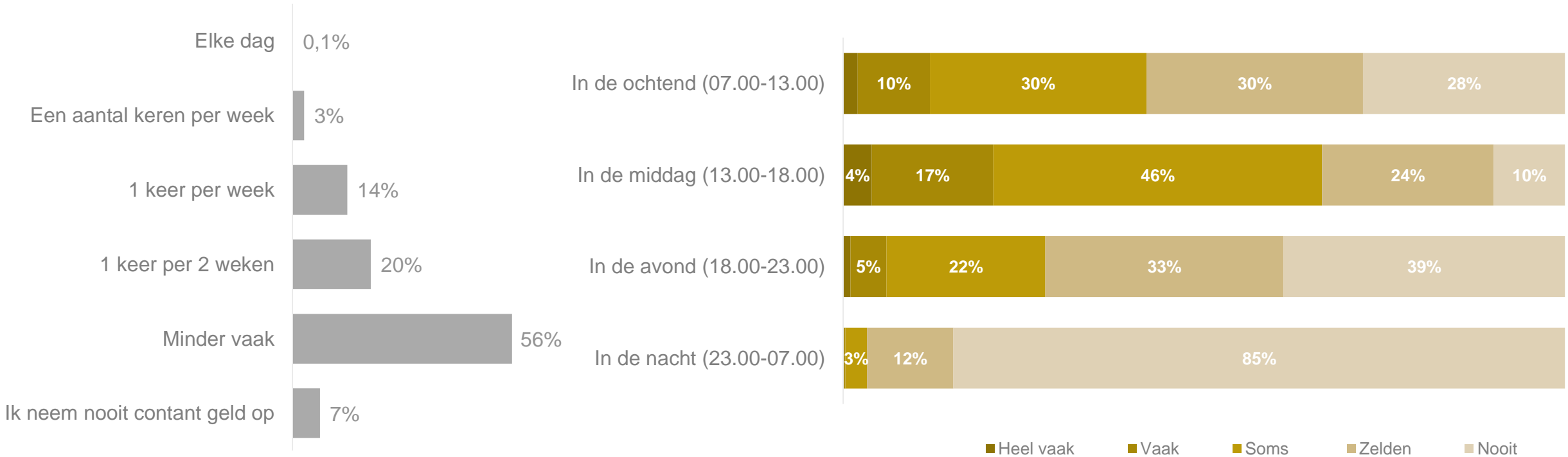
Dit onderzoek geeft inzicht in de kennis, houding en draagvlak voor de genomen maatregelen.

Samenvatting

- Eén op de vijf Nederlanders neemt minimaal wekelijks geld op bij een geldautomaat.
- Vrijwel alle Nederlanders nemen zelden tot nooit tussen 23.00 en 7.00 uur geld op bij een geldautomaat.
- De meeste Nederlanders plannen in meer of mindere mate hun geldopname bij een geldautomaat.
- Twee derde van de Nederlanders betaalt liever met een pinpas dan met contant geld.
- Bijna twee derde van de Nederlandse bevolking weet dat vanaf 18 december geldautomaten 's nachts tussen 23 uur en 7 uur gesloten zijn.
- Nagenoeg iedereen noemt veiligheid als belangrijkste reden waarom geldautomaten 's nachts gesloten zijn, waarbij meer dan de helft specifiek de plofkraak noemt.
- Vrijwel alle Nederlanders hebben begrip voor de nachtsluiting van geldautomaten.
- Nederlanders die (zeer) weinig begrip hebben voor de nachtsluiting denken vooral dat er betere alternatieven zijn, waar de consument minder van merkt.
- Een zeer kleine groep Nederlanders geeft aan dat het in de afgelopen 30 dagen is voorgekomen dat zij 's nachts een geldautomaat nodig hadden terwijl deze niet beschikbaar was.
- Driekwart van de Nederlanders vindt het niet belangrijk dat geldautomaten 's nachts geopend zijn.
- Een derde van de Nederlanders vindt dat het toch mogelijk moet zijn om 's nachts op bepaalde plekken geld te pinnen.

Vrijwel alle Nederlanders nemen zelden tot nooit tussen 23.00 en 7.00 uur geld op bij een geldautomaat

- Jongeren van 16 en 17 jaar geven vaker aan nooit geld op te nemen (30%), net als jongeren van 18 tot en met 29 jaar (15%).
- Minder dan één procent van de Nederlandse bevolking geeft aan (heel) vaak in de nacht geld op te nemen.
- Circa één op de vijf Nederlanders neemt minimaal wekelijks geld op bij een geldautomaat.

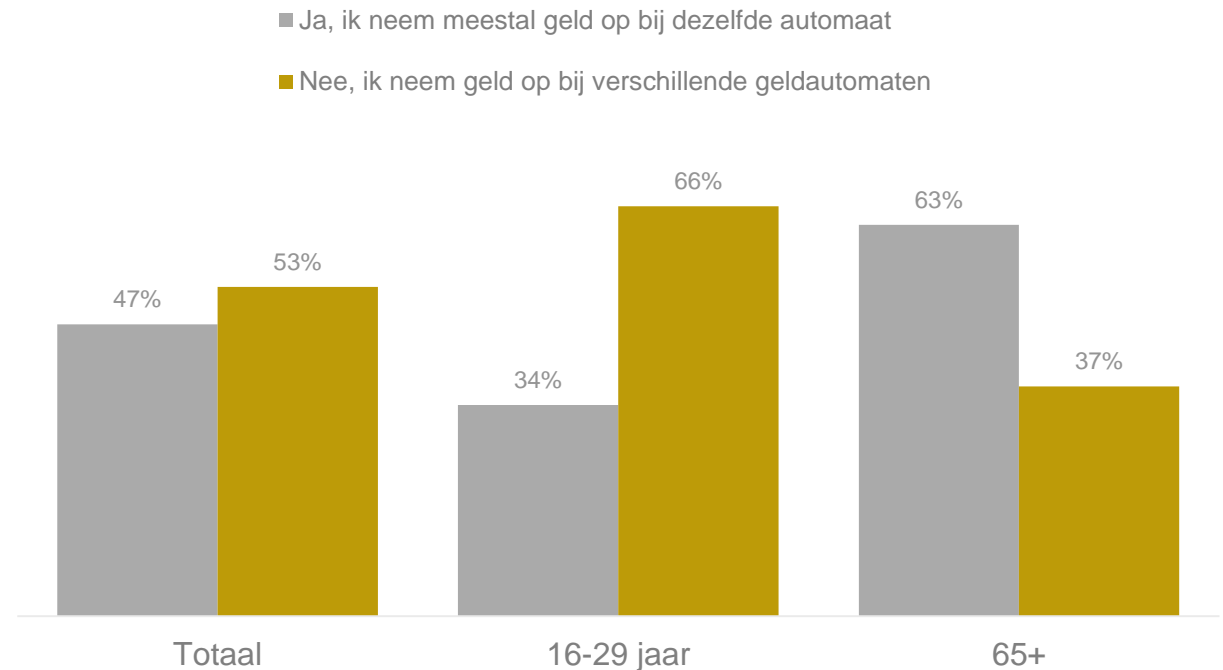
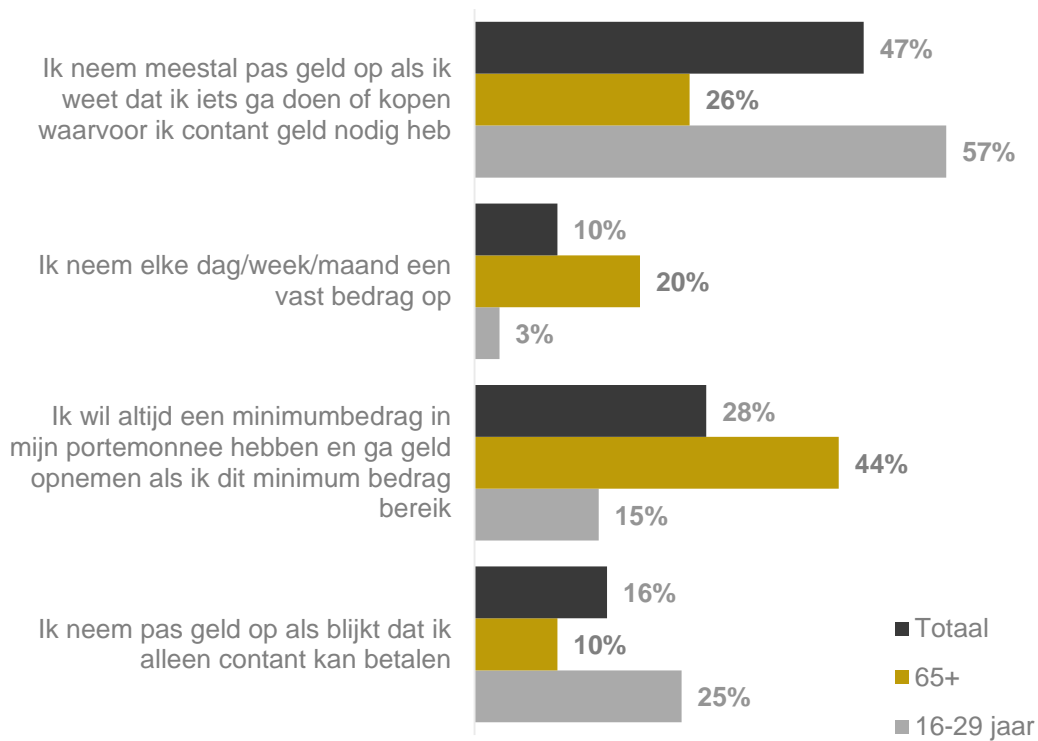


Hoe vaak neemt u geld op bij een geldautomaat? Basis: (n=1.572)

Hoe vaak heeft u het afgelopen jaar op de volgende momenten geld opgenomen bij een geldautomaat? Basis: (n=1.572)

De meeste Nederlanders plannen in meer of mindere mate hun geldopname van tevoren

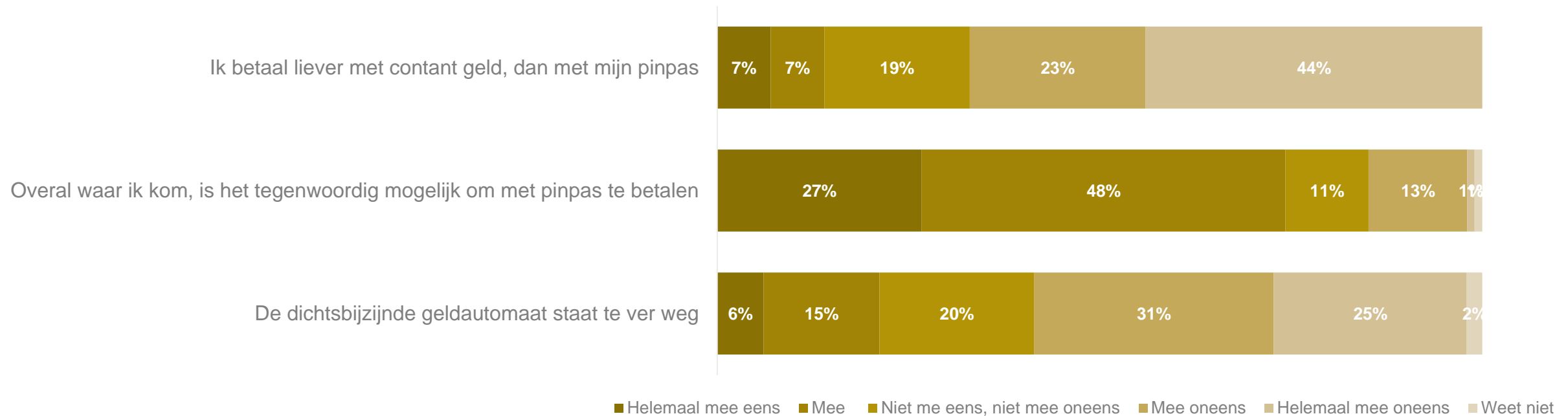
- Ouderen willen vaker een minimum bedrag aan geld in hun portemonnee hebben, terwijl jongeren pas nemen geld opnemen als ze weten dat ze ergens contant geld voor nodig hebben.
- Ouderen nemen daarom vaker geld op bij dezelfde geldautomaat en jongeren vaker bij verschillende geldautomaten.



Kunt u aangeven welke van de volgende uitspraken het best past bij de wijze waarop u beslist om contant geld op te nemen? Basis: (n=1.572)
 En als u dan contant geld opneemt, doet u dat meestal bij dezelfde geldautomaat? Basis: (n=1.572)

Twee derde van de Nederlanders betaalt liever met een pinpas dan met contant geld

- Twee derde van de Nederlanders (65%) ervaart dat overal waar zij komen het mogelijk is om met pinpas te betalen.

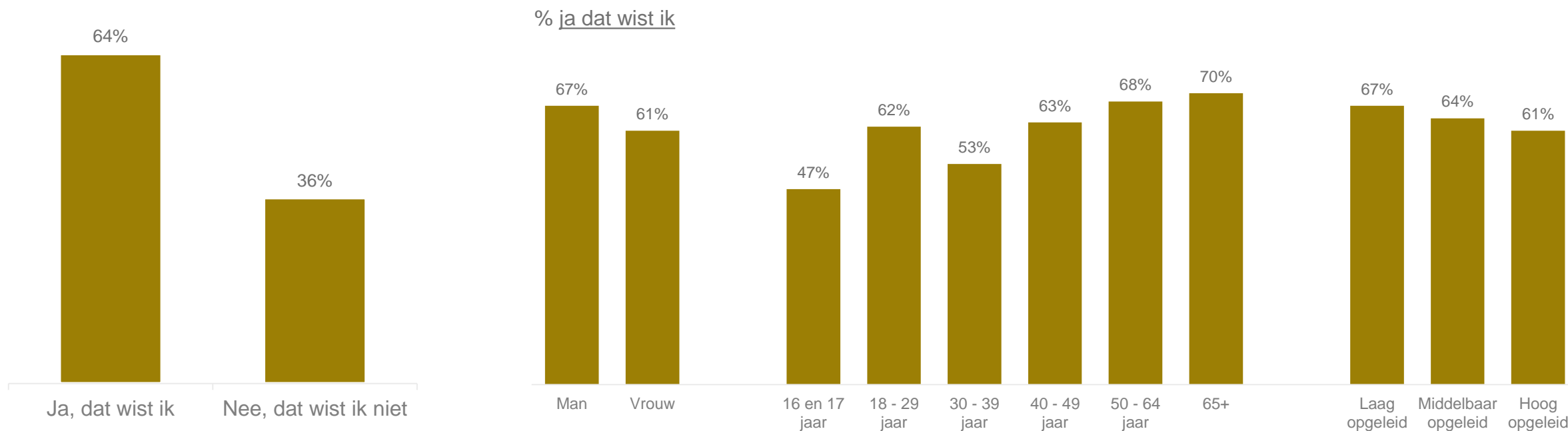


Hieronder volgt een aantal stellingen. Geef aan of u het eens of oneens bent met deze stellingen. Basis: (n=1.572)

Nachtsluiting van geldautomaten

Bijna twee derde van de Nederlandse bevolking weet dat vanaf 18 december geldautomaten 's nachts tussen 23 uur en 7 uur gesloten zijn

- 50-plussers waren vaker op de hoogte van de nachtsluiting van geldautomaten dan jongeren.



Wist u dat geldautomaten sinds 18 december 2019 tussen 23.00 u en 7.00 u gesloten zijn? Hierdoor kunt u 's nachts geen geld opnemen. Basis: (n=1.572)

Bijna iedereen noemt veiligheid als reden waarom geldautomaten 's nachts gesloten zijn, de helft noemt specifiek de plofkraken

58%

van alle Nederlanders noemt specifiek 'plofkraken' als reden voor nachtsluiting van de geldautomaten

“Veiligheid van de bezoeker.”

“Vanwege plofkraken. Nu kan men niets meer in de gleuf klemmen om op te blazen.”

“Uit veiligheidsoverweging i.v.m. plofkraken. Ook voor veiligheid van de persoon die geld opneemt”

“Omdat er steeds meer geldautomaten worden opgeblazen.”

“Veiligheid pinnende mensen en risico op ramkraken verminderen.”

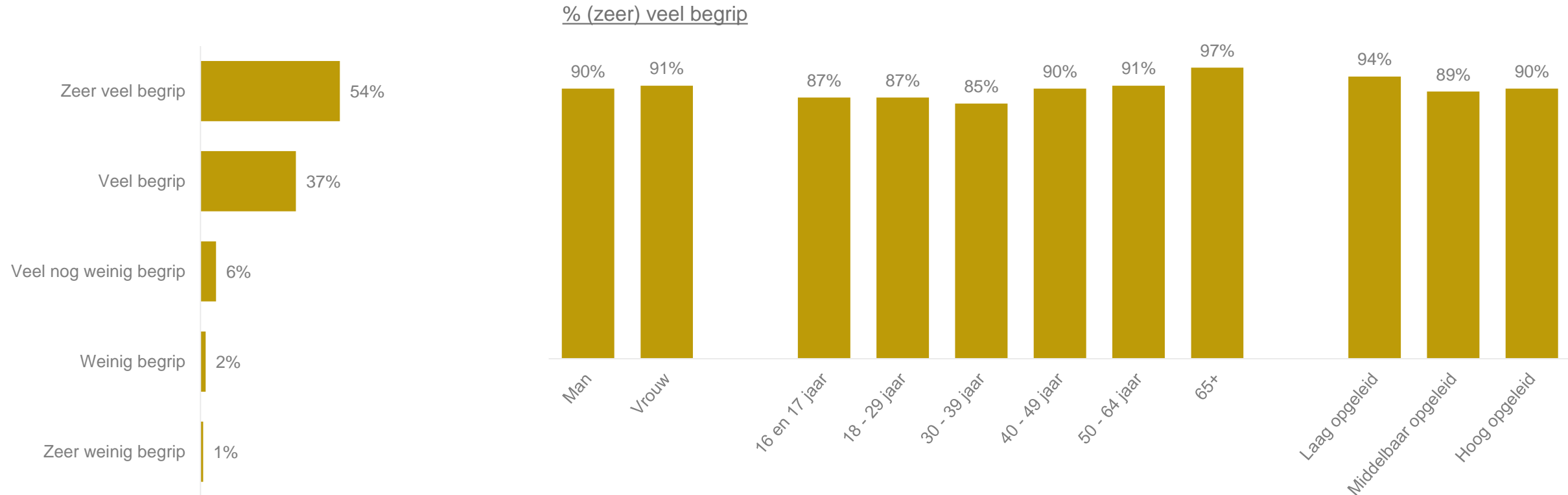
“Voor de veiligheid. Als de geldautomaat gesloten is, is het moeilijker om deze te kraken.”

“Vanwege de vele pogingen tot oplazen van geldautomaten in de buurt van woningen. Dus uit veiligheidsoverwegingen.”

Weet u waarom deze maatregel genomen is? Basis: n=1.441 (9% weet niet)

Vrijwel alle Nederlanders hebben begrip voor de nachtsluiting van geldautomaten

- Het begrip voor de nachtsluiting is hoog onder alle leeftijdsgroepen en opleidingsniveaus.



In hoeverre heeft u begrip voor deze maatregel van de banken? Basis: (n=1.572)

Nederlanders die (zeer) weinig begrip hebben voor de nachtsluiting denken vaak dat er betere alternatieven zijn, waar de consument minder van merkt

“De banken kunnen beter geld steken in een betere beveiliging, zodat plofkraken geen nut meer hebben, en niet te koste van de consument.”

“Zet er wat mij betreft meer beveiliging op of maak de automaat wat sterker. Ik vind dat je 24/7 geld op mag nemen en dat dat ook mogelijk is.”

“Wat als er echt nood is. Waar kan je dan geld pinnen. Denk aan contant betalen taxi. Kapotte pin in de kroeg. Misschien een idee dat in de stad 1 of meerdere pinautomaten zijn, maar dan onder bewaking en camera`s.”

“De politiek is niet consistent. Het beleid verandert te vaak.”

“Nu worden de mensen die de pinautomaten willen gebruiken hier de dupe van terwijl zij er niks aan kunnen doen. Lijkt me dat er gewoon beter gehandhaafd kan worden. Als we in Nederland alles stop gaan zetten wat vernield wordt blijft er geen werkend land meer over.”

“Ik snap dat het in dorpen en woongebieden nodig is en het lijkt me heel goed ze daar ‘s nachts te sluiten. In de binnensteden en daarmee vooral uitgaansgebieden is het vooral lastig.”

“De maatregel is wel erg snel genomen, zonder eerst alternatieven mogelijk te maken voor hen die wel 's nachts geld willen opnemen.”

“Bij een aantal automaten in de stad kan nu geen geld worden opgenomen voor het uitgaansleven. Hier is de hele nacht constant politie aanwezig en zulke locaties kunnen wat mij betreft of uitgesloten worden van de maatregel of een aangepaste tijdsvenster krijgen.”

“Het is niet echt aanpakken van het probleem: de daders worden niet of te weinig gepakt en als ze al gepakt worden is de straf gering. Nu is de klant in zekere zin de dupe.”

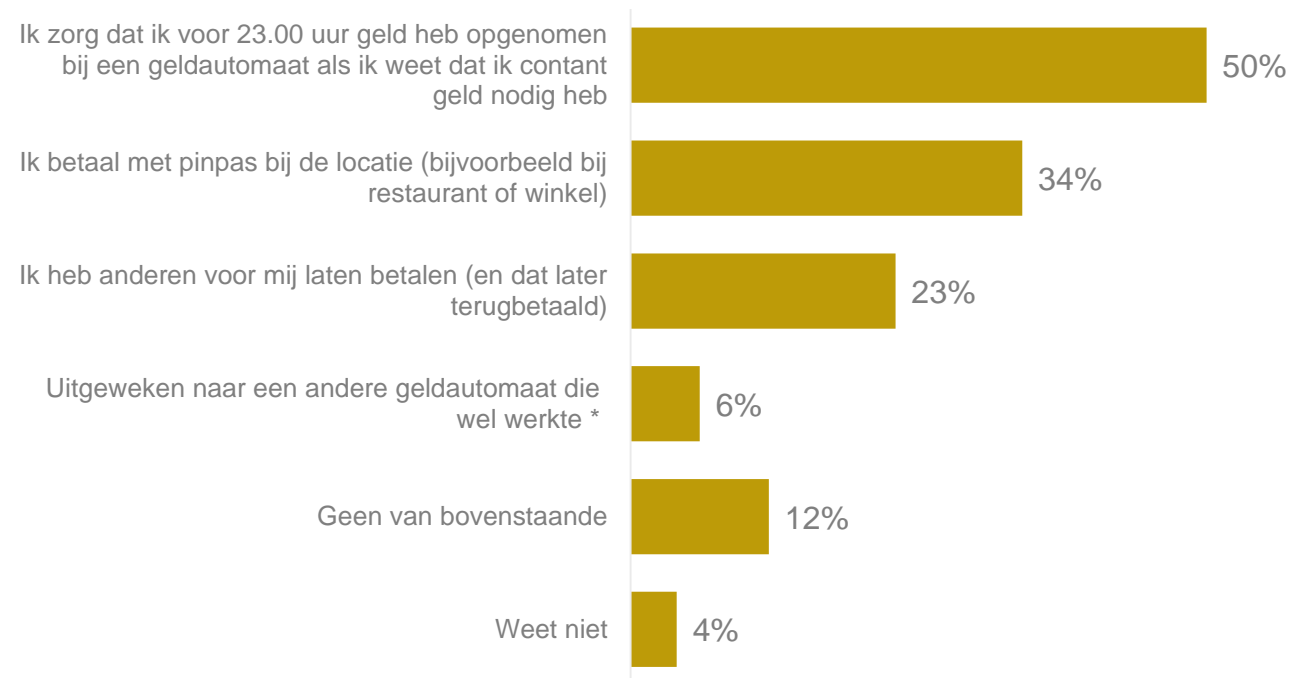
Kunt u aangeven wat de reden is dat u weinig begrip heeft voor de nachtsluiting van geldautomaten? Basis: (n=124) (13% weet niet)

Een zeer kleine groep Nederlanders is het in de afgelopen 30 dagen voorgekomen dat zij 's nachts een geldautomaat nodig hadden terwijl deze niet beschikbaar was

- Als oplossing geeft de helft aan dat zij voor de sluiting geld hebben opgenomen of dat voortaan gaan doen (50%).

4%

van de Nederlanders geeft aan dat het in de afgelopen 30 dagen is voorgekomen dat zij 's nachts een geldautomaat nodig hadden terwijl deze niet beschikbaar was



* Er zijn niet-bancaire geldautomaten die 's nachts niet gesloten zijn

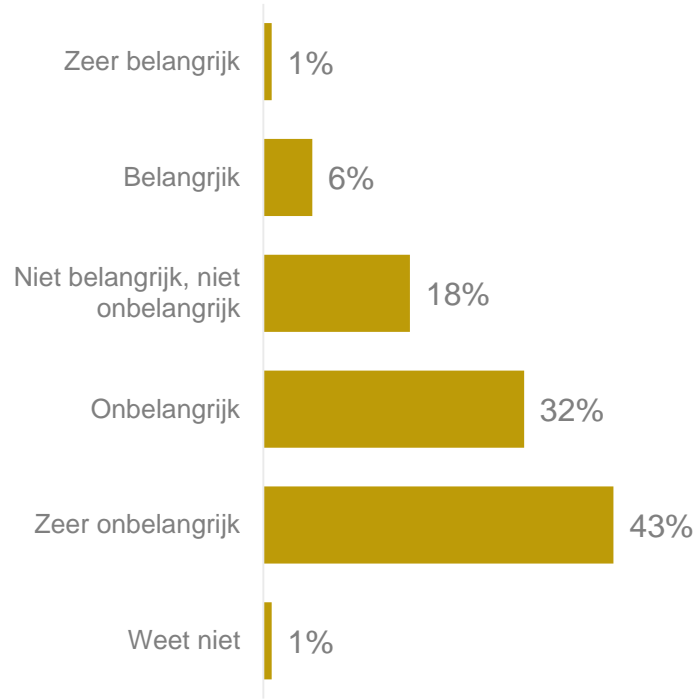
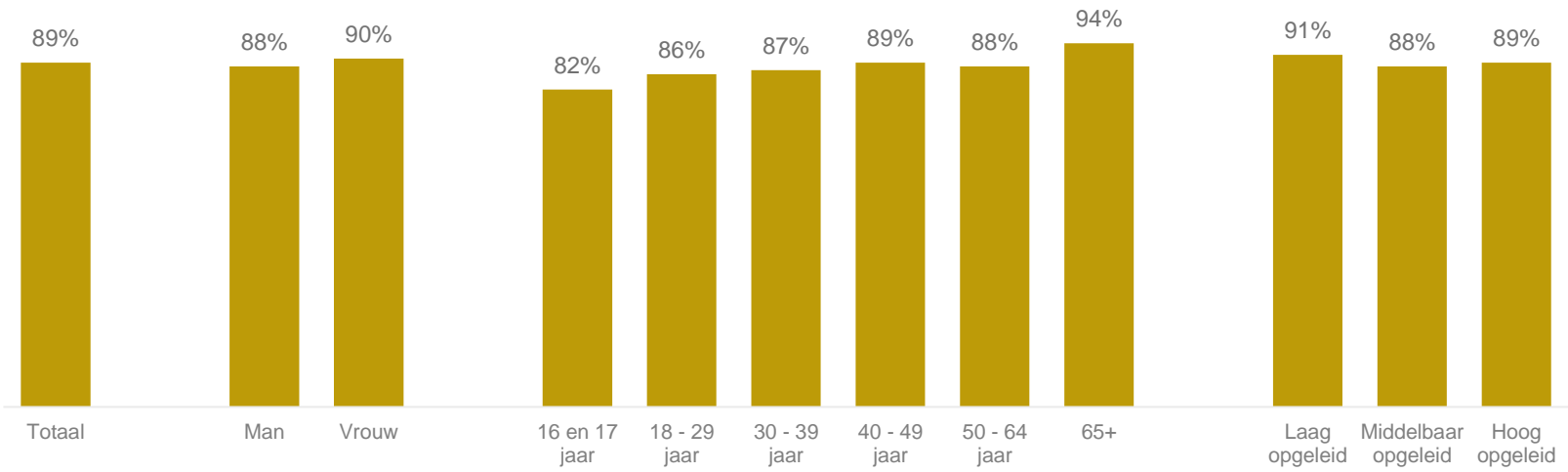
Hoe vaak is het de afgelopen 30 dagen voorgekomen dat u 's nachts tussen 23.00 u en 7.00 u een geldautomaat nodig had maar dat die geldautomaat op dat moment tijdelijk buiten werking was? Basis: (n=1.572)
Van welke van de onderstaande alternatieven/oplossingen heeft u gebruik gemaakt ten aanzien van de nachtsluiting van geldautomaten? Meer antwoorden mogelijk. Basis: (n=65)

Driekwart van de Nederlanders vindt het niet belangrijk dat geldautomaten 's nachts geopend zijn

- Een ruime meerderheid (89%) heeft er begrip voor dat geldautomaten verplaatst worden naar veiligere locaties.

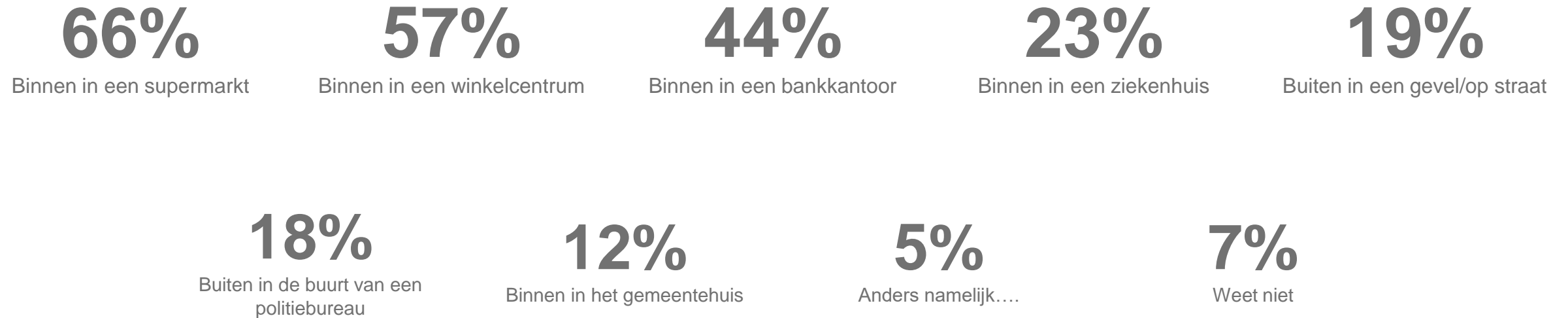
Plofkraken leveren naast enorme schade aan de directe omgeving veiligheidsrisico's voor omwonenden op. Daarom zullen banken en Geldmaat in goed overleg met onder andere gemeenten, politie, winkeliers, gebouwbeheerders en bewoners sommige geldautomaten naar veiligere locaties verplaatsen.
In hoeverre heeft u er begrip voor dat geldautomaten verplaatst worden naar een veiligere locatie?

% (zeer) veel begrip



Hoe belangrijk vindt u het dat geldautomaten 's nachts geopend zijn? Basis: (n=1.572)
In hoeverre heeft u er begrip voor dat geldautomaten verplaatst worden naar een veiligere locatie? Basis: (n=1.572)

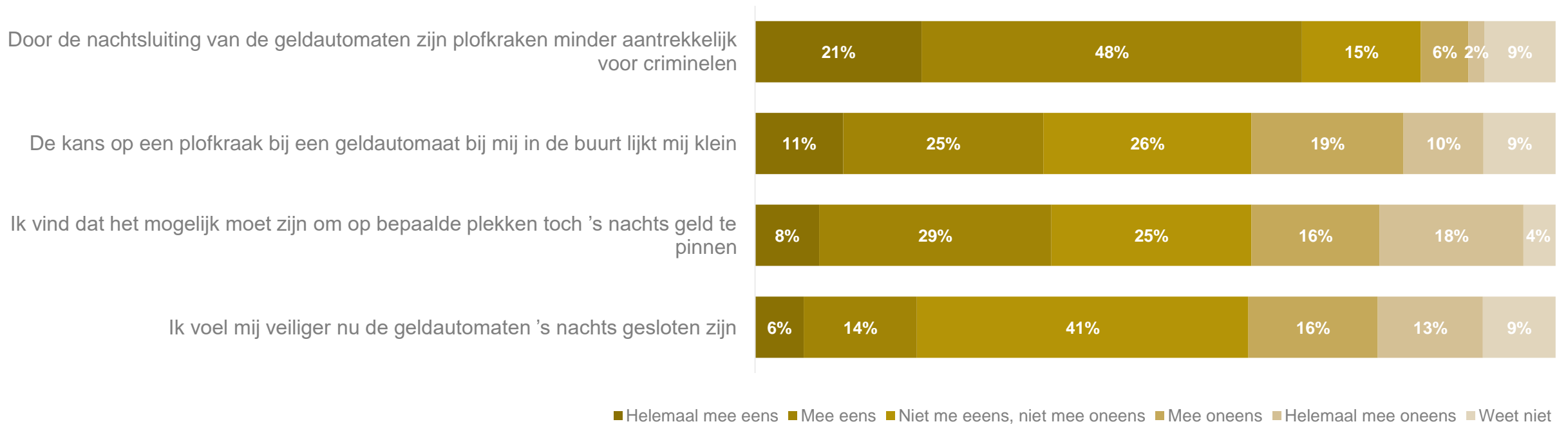
Nederlanders zien geldautomaten het liefst binnen in een supermarkt of in een winkelcentrum, de voorkeur voor buitenlocaties is een stuk kleiner



Op welke van de onderstaande locaties zou u het liefst een geldautomaat zien? Basis: (n=1.572)

Een derde van de Nederlanders vindt dat het toch mogelijk moet zijn om 's nachts op bepaalde plekken geld te pinnen

- Ongeveer een vijfde van de Nederlanders (20%) voelt zich veiliger nu geldautomaten 's nachts gesloten zijn.
- 37% vindt dat het mogelijk moet zijn om 's nachts te pinnen, echter



Hieronder volgt een aantal stellingen. Geef aan of u het eens of oneens bent met deze stellingen. Basis: (n=1.572)

Onderzoeksverantwoording

Onderzoeksspecificaties



Doelgroep

Het onderzoek is uitgevoerd onder een representatieve steekproef van 1.572 Nederlanders van 16 jaar en ouder. De steekproef is representatief getrokken naar de kenmerken sekse, leeftijd, opleidingsniveau, grootte huishouden en regio. Daarnaast is er een boost gegeven aan respondenten tussen de 16 – 25 jaar oud. Na de gegevensverzameling is de steekproefsamenstelling vergeleken met normgegevens en voor afwijkingen is door middel van weging gecorrigeerd.



Steekproefbron

NIPObase consumentenpanel.



Respons

Er zijn 2.600 burgers uitgenodigd. In totaal hebben er 1.572 deelgenomen. Dat is een respons van 61,2%.



Online methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een online vragenlijst (CAWI: computer assisted web interviewing). Respondenten ontvingen een e-mail vanuit Kantar Nederland met daarin informatie over het onderzoek en een link naar de online vragenlijst.



Vragenlijst

De vragenlijst is in samenspraak met de NVB en de Betaalvereniging opgesteld.



Veldwerkperiode

Het veldwerk heeft gelopen van vrijdag 17 januari tot vrijdag 24 januari 2020.