

Conclusies onderzoek toegankelijkheid betalingsverkeer voor NPOs

Het onderzoek vond plaats in de periode mei-juni 2024 middels een enquête onder een grote verscheidenheid aan stichtingen en verenigingen in Nederland. Het betreft organisaties die hun activiteiten in zowel binnen- als buitenland hebben en financiering ontvangen uit zowel Nederlandse als buitenlandse bronnen. De uitkomsten zijn gebaseerd op de respons van 1046 organisaties. De bijgevoegde grafieken geven een overzicht van de verschillende categorieën en karakteristieken van respondenten.

Het onderzoek is uitgevoerd n.a.v. het uitbrengen van de [sector standaard voor NPO's](#) door de Nederlandse Vereniging van Banken in juli 2023. Het onderzoek moet aantonen in welke mate maatschappelijke organisaties problemen ondervinden bij banken en in het betalingsverkeer, en in welke mate de sector standaard verbetering geeft.

Het onderzoek geeft alleen de problematiek voor 'bestaande' organisaties weer. Maatschappelijke initiatieven die zijn gestrand in de aanloop naar het verkrijgen van een bankrekening zijn niet meegenomen en zijn ook niet gekwantificeerd. Over de problemen van deze initiatieven of organisaties 'in de dop' zijn bij de brancheorganisaties regelmatig signalen binnengekomen, maar we weten niet hoeveel en in welke sub-sectoren dit plaatsvond en -vindt.

In dit onderzoek zijn de religieuze/kerkelijke organisaties onvoldoende in beeld gebracht. Het is wel al geruime tijd bekend dat juist deze groep organisaties veel problemen heeft met banken.

Analyse enquête

In het totaal zijn er 1046 respondenten. Grafieken 2-17 van geven een overzicht van de verschillende categorieën en karakteristieken van respondenten.

1. Samengevat stellen we vast:

- De meerderheid, ca 2/3 is een stichting, ca 1/3 is een vereniging;
- 88% van de respondenten heeft het grootste deel van hun activiteiten in Nederland (NL);
- 55% van de organisaties die voornamelijk in NL werkt is op het Sociaal Maatschappelijk vlak actief. 45% van de organisaties die voornamelijk in het buitenland actief is werkt aan ontwikkelingssamenwerking;
- 20% van de respondenten verstrekt financiële middelen aan andere organisaties;
- Mbt financieringsbronnen: 84% krijgt financiering uit NLse bronnen (met name van particulieren, eigen inkomsten genererende activiteiten, NLse overheid, en bedrijven) en 8% krijgt financiering uit het buitenland (met name van Internationale Organisaties, Buitenlandse overheden en multilaterale organisaties, en particulieren);

- Mbt omvang van de organisaties: 54% minder dan 50.000 EUR omzet per jaar en 8% meer dan 7,5 miljoen EUR. 63% heeft 0 FTE betaalde medewerkers en 3% meer dan 100 FTE;
- De meest voorkomende problemen zijn (grafiek 18):
 - drastische stijging bank kosten (53%),
 - aanvullende informatie verzoeken (39%),
 - drastische stijging administratie vereisten (28%),
 - moeilijkheden of weigering bij openen van een rekening (26%),
 - sluiting van de rekening (10%),
 - restricties of problemen bij het doen van (buitenlandse) betalingen (10%),
 - vertraging in de uitvoering betalingsopdrachten (7%),
 - weigering betalingsopdrachten (4%).

2. Analyse organisaties regelmatig of constant problemen ondervinden

Het volgende valt op bij de vraag: **Hoe vaak heeft u problemen ondervonden?** (grafiek 20)

Voor de categorie die antwoordt '**Regelmatig of constant (n=212 = 20%)**' geldt:

- 53% is een stichting / 39% is een vereniging ;
- 63% geeft aan minder dan 50.000 euro inkomsten per jaar te ontvangen (t.o.v. 54% van alle respondenten). 72% heeft 0 FTE, maw volledig bestaand uit vrijwilligers.
- Als problemen m.b.t. de bankrekening en/of transacties in de afgelopen 3 jaar ervaart 68% een drastische stijging van bankkosten (t.o.v. alle respondenten: 53%) en 35% ervaart een drastische stijging van administratieve lasten (t.o.v. alle respondenten: 28%).
- 58% van de organisaties die problemen hebben ondervonden, geeft aan dat de financiële instelling geen opgaaf van reden heeft gegeven (t.o.v. 51% van alle respondenten).
- 62% is niet geweest op de NPO Sectorstandaard (t.o.v. 46% van alle respondenten). Hier menen we te kunnen zien dat er sprake is van een baseline waarin de toepassing van de NPO Sectorstandaard nog niet aan de orde was.
- 20% geeft aan als oplossing contant geld te gebruiken (t.o.v. 13% alle respondenten) en dat 30% geld overmaakt via een persoonlijke rekening (t.o.v. 21% van alle respondenten).

3. Welke verandering ziet u met betrekking tot de bankproblemen van uw organisatie in het afgelopen jaar? (grafiek 21)

Voor de categorie die antwoordt '**Verslechtering (n=239 = 23%)**' geldt:

- 58% is een stichting / 37% is een vereniging;
- Het zijn voornamelijk organisaties die het grootste deel van hun activiteiten in NL hebben (89%);
- 63% van de organisaties is niet aangesloten bij een brancheorganisatie (t.o.v. 58% van alle respondenten). 50% heeft geen kwalificeringen/ erkenningen (t.o.v. 45% van alle

respondenten). Hier zijn de verschillen niet groot tussen wel of niet een erkenning/branche aansluiting;

- Bij problemen m.b.t. de bankrekening en/of transacties in de afgelopen 3 jaar ervaart 60% een drastische stijging van bankkosten (t.o.v. alle respondenten: 53%, bij respondenten die verbetering aangaven, is dit 23%). 35% ervaart een drastische stijging van administratieve lasten (t.o.v. alle respondenten: 28%, bij respondenten die verbetering aangaven is dit 14%);
- 65% is niet geweest op de NPO Sectorstandaard (t.o.v. 46% van alle respondenten);
- Als oplossing wordt aangegeven dat 19% contant geld is gaan gebruiken (t.o.v. 13% alle respondenten) en dat 30% geld overmaakt via een persoonlijke rekening (t.o.v. 21% van alle respondenten).

4. Bovenstaand heeft geleid tot een verdere analyse van twee clusters van organisaties. Er lijkt een gelijksoortig antwoordpatroon te zijn van aan de ene kant de wat meer geprofessionaliseerde organisaties (meestal stichtingen) met ingewikkeldere betalingen en vaker financieringsrelaties met het buitenland en aan de andere kant organisaties binnen NL, omzet onder 1 miljoen, weinig tot geen FTE staf, niet erkend of aangesloten bij brancheorganisatie:

Groep A - organisaties met een omzet vanaf 1 miljoen, met medewerkers in dienst, aangesloten bij één of meerdere brancheorganisaties en in het bezit van een kwalificering of erkenning.

Groep B - organisaties met een omzet onder de 1 miljoen, geen medewerkers in dienst, niet aangesloten bij één of meerdere brancheorganisaties en niet in het bezit van een kwalificering of erkenning.

In de analyse hebben we een uitsplitsing gemaakt voor deze twee clusters, met de volgende significante verschillen (grafieken 25-28):

- Groep A geeft aan restricties te ervaren bij buitenlandse betalingen (34%), vertragingen in de transacties (20%) en vaak aanvullende informatie verzoeken te krijgen (51%). Bij groep B waren de restricties en vertragingen nauwelijks aan de orde en de aanvullende informatieverzoeken lager, namelijk 33%. Deze groep gaf aan dat het sluiten van bankrekeningen vaker voorkwam (11%) en dat hogere bankkosten een zwaarder issue is (68%)
- Voor groep A waren problemen met corresponderende banken en sanctie- en hoogerisicolanden zwaarwegende knelpunten. Voor groep B speelde dit uiteraard geen rol. Voor groep A speelde de Wwft een grotere rol dan bij groep B (45% vs 27%). Zorgen in verband met geldopnames of stortingen speelden bij groep B weer een significant grotere rol (5% vs 14%). Groep B kreeg ook vaak geen opgaf van reden, meer dan groep A (40% vs 60%). Dit kan te maken hebben met het ontbreken van een persoonlijke klantrelatie met de bank voor groep B organisaties.
- Tav alle problemen gaf groep B aan meer verslechtering te zien dan groep A (15% vs 25%)
- In beide gevallen is er beperkt verwezen naar de sectorstandaard, maar bij groep B duidelijk minder (37% vs 50%).

- Groep B geeft aan vaker een oplossing te vinden in het gebruik van persoonlijke bankrekening (7% vs 22%). Groep A vindt vaker een oplossing in alternatieve betalingsdiensten.
- Bij groep A hebben bankproblemen vaker tot het beperken van activiteiten of programma's geleid (25% vs 10%) of wijzigingen van bestemming (land/partners) (19% vs 3%)
- Beide groepen geven aan hogere administratie en compliance kosten te ervaren
- Groep B geeft aan in 3% van de gevallen donaties te hebben misgelopen door bankproblemen. Bij groep A kwam dit niet voor.

5. We hebben een extra analyse gemaakt op het verschil tussen de volgende twee groepen:

Groep A - de kleinere op het buitenland gerichte organisaties: jaarlijkse omzet onder de 1 miljoen, het grootste deel van de activiteiten in het buitenland en/of financiering van projecten in het buitenland en maximaal 10 betaalde medewerkers

Groep B - de grote op het buitenland gerichte organisaties: jaarlijkse omzet boven de 1 miljoen, het grootste deel van de activiteiten in het buitenland en/of financiering van projecten in het buitenland en meer dan 50 betaalde medewerkers

De volgende significante verschillen komen uit deze analyse (grafiek 29-32)

- Groep A heeft meer moeite bij het openen van een bankrekening (25% vs 15%) en ervaren meer de kostenstijging (48% vs 12%). De groten hebben meer problemen bij de uitvoering van betalingen (30% vs 73%), alsook meer vertragingen en stijging administratieve vereisten (10% vs 35% en 20% vs 38%).
- Voor de groten wordt de weigering van corresponderende banken en sanctievereisten meer als reden genoemd, naast de geografische bestemming (19% vs 40%).
- De groten geven aan over de hele linie meer problemen te ervaren. Echter de aard van de problemen is verschillend daar de kleinere meer problemen ervaren bij het openen van een bankrekening en de grotere meer in de transacties.
- De oplossing zijn ook verschillend: kleinere meer op persoonlijke rekeningen (22% vs 4%) en de grote meer op betaaldiensten (19% vs 35%). De kleinere geven ook in meerdere mate aan geen oplossing te hebben gevonden (42% vs 26%)
- De kleinere hebben in meerdere mate hun activiteiten moeten beperken (45% vs 22%) of stoppen (14% vs 6%) terwijl de grote aangeven van financiering te hebben beperkt of gewijzigd naar bepaalde gebieden (9% vs 22%).
- Bij de kleinere hebben donateurs vaker hun donatie gestopt (23% vs 0%).

In de beantwoording van de narratieve vragen, verzamelden we de volgende antwoordpatronen:

Groep A:

Type problemen:

- Restricties en problemen in het doen van buitenlandse betalingen. Geld blijft soms hangen of komt terug.
- Veel aanvullende informatieverzoeken voor buitenlandse betalingen – vragen trekken integriteit van stichtingen in twijfel; veel herhaling van vragen
- Drastische stijging van bankkosten
- Moeilijkheden of weigering bij het openen van een rekening
- Sluiten van rekening – voorbeelden: ABN AMRO sloot rekening na vele jaren, TRIODOS, RABO en ING wilden geen stichtingen aannemen als nieuwe klant
- Slechte afstemmingsvereisten in het land van bestemming met vereisten banken in Nederland (bv handelen van cash)

Oplossingen:

- Via StoneX, Bunq, Wise
- Via overmaking naar ander Europees land
- Via partnerorganisatie
- Klacht indienen bij Kifid

Consequenties:

- Stress en frustratie bij staf en vrijwilligers, met name bij ontvangende partner. Uitval staf
- Ernstige vertraging en wijzigingen in de uitvoering activiteiten buitenland
- Advocaat ingeschakeld
- Last met betalingen via persoonlijke rekening
- Donoren verloren en donaties niet kunnen ontvangen
- Ondertekenen van oneigenlijke verklaringen over steunen regimes in sanctielanden
- Enorme kostenpost en verlies door transactiekosten

Groep B:

Type problemen:

- Restricties en vertragingen in het doen van buitenlandse betalingen
- Veel aanvullende informatieverzoeken voor buitenlandse betalingen
- Stijging administratieve kosten
- Moeilijkheden of weigering bij het openen van een bankrekening
- Weigering donatiemodules op website door PSPs zoals Mollie
- Sluiting rekening voor Nederlandse fondsenwerving door betaal-providers

Oplossingen:

- Intensief contact met de bank
- Op voorhand pakket informatie aanleveren

- Overstap naar andere bank
- Via partnerorganisatie

Consequenties:

- Aanpassing van interne systemen en systematiek
- Veel tijdsverlies voor de organisatie door administratieve druk
- Verliezen van fondswervingsmogelijkheden
- Vertraagde of verhinderde aankomst betalingen – geen adequate hulp kunnen verlenen
- Vermijden van of stoppen activiteiten in sanctielanden

6. In hoofdlijnen trekken we de volgende conclusies:

- 51% (n=531) van de respondenten geeft aan problemen te hebben ondervonden met banken. 20% (n=212) geeft aan regelmatig of constant problemen te ondervinden. 23% (n=239) geeft aan een verslechtering van de problematiek te zien in het afgelopen jaar.

De meest voorkomende problemen zijn:

- drastische stijging bank kosten (53%),
 - aanvullende informatie verzoeken (39%),
 - drastische stijging administratie vereisten (28%),
 - moeilijkheden of weigering bij openen van een rekening (26%),
 - sluiting van de rekening (10%),
 - restricties of problemen bij het doen van (buitenlandse) betalingen (10%),
- De problemen worden ondervonden bij alle typen van organisaties over de gehele bandbreedte: zowel stichtingen als verenigingen, binnen- en buitenland werkzaam, groot en klein, vrijwilligersorganisaties en de professionele grote organisaties.
 - De aard van de problemen is heel divers. Stijging van bankkosten en openen van een bankrekening zijn met name voor de kleinere organisatie een groot probleem. Problemen bij het openen van een bankrekening brengen de continuïteit van een organisatie in gevaar.
 - 58% van de organisaties dat problemen heeft ondervonden, geeft aan dat de financiële instelling geen opgaaf van reden heeft gegeven.
 - De groep van **grotere organisaties** (omzet vanaf 1 miljoen, met medewerkers in dienst, aangesloten bij één of meerdere brancheorganisaties en in het bezit van een kwalificering of erkenning) ervaarde voornamelijk problemen bij buitenlandse betalingen en vertragingen in de transacties. Daarnaast kregen zij ook vaak aanvullende informatie verzoeken bij transacties. Deze groep vindt vaker een oplossing in alternatieve betalingsdiensten.
 - Bij de groep **kleinere organisaties** (omzet onder de 1 miljoen, geen medewerkers in dienst, niet aangesloten bij één of meerdere brancheorganisaties en niet in het bezit van een kwalificering of erkenning) lagen de problemen meer het op het vlak van het sluiten van

bankrekeningen en hogere bankkosten. Deze groep geeft aan vaker een oplossing te vinden in het gebruik van persoonlijke bankrekening. In 3% van de gevallen gaf deze groep aan donaties te hebben misgelopen door bankproblemen.

- In het algemeen is de sectorstandaard bij de banken nog onvoldoende doorgevoerd en kan dit onderzoek worden beschouwd als een 0-meting.