

ERVAREN DISCRIMINATIE BIJ DIENSTVERLENING DOOR BANKEN EN BETAALINSTELLINGEN

Rapport Ipsos I&O, in opdracht van
Ministerie van Financiën

Juli 2025

© 2025. All rights reserved. Contains
Ipsos I&O confidential and proprietary
information and may not be disclosed or
reproduced without the prior written
consent of Ipsos I&O.

Colofon

Uitgave

Ipsos I&O

Zuiderval 70
7543 EZ Enschede

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2025/121

Datum

Juli 2025

Opdrachtgever

Ministerie van Financiën

Auteurs

Dewi Hollander
Judith van Werkhoven

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Samenvatting

In de afgelopen jaren heeft het Ministerie van Financiën signalen ontvangen dat klanten van banken en betaalinstanties te maken krijgen met discriminatie. In 2024 heeft het ministerie daarom een onderzoek laten uitvoeren om meer inzicht te krijgen in de mate waarin burgers discriminatie ervaren in de dienstverlening door banken en betaalinstanties. Hieruit bleek onder andere dat 6,5 procent van de burgers die in de afgelopen twee jaar contact had met een bank of betaalinstantie iets meemaakte wat hij of zij als discriminatie classificeerde, en nog eens 3,2 procent dacht dat dit mogelijk speelde. In september 2024 is een motie aangenomen om de ervaren discriminatie periodiek te monitoren. In navolging daarvan heeft het Ministerie van Financiën besloten om hier (herhaaldelijk) onderzoek naar uit te laten voeren. Dit rapport beschrijft de uitkomsten van de eerste herhaalmeting.

Een op twintig ervaart discriminatie in contact met bank of betaalinstantie

In vergelijking met de meting in 2024 is het percentage dat discriminatie ervaarde in het contact met een bank of betaalinstantie (iets) afgenomen: van 6,5 procent naar 4,9. Dat is een significant verschil. Net als in de vorige meting voelen burgers met een niet-Europese migratieachtergrond (zie bijlage B) zich vaker gediscrimineerd dan degenen met een Europese of geen migratieachtergrond. Dat aandeel is wel afgenomen (van 21% naar 16%). Ook de groep die een relatief laag inkomen heeft (minder dan 1x modaal) ervaart vaker dan hogere inkomens discriminatie in het contact met banken en betaalinstanties. Dat aandeel is juist iets toegenomen (van 6% naar 9%).

Discriminatie-ervaring leidt tot (nog) lagere beoordeling van het contact

De groep die discriminatie heeft ervaren, is net als vorig jaar negatiever over het contact met de bank of betaalinstantie in het algemeen dan de groep die geen discriminatie heeft ervaren. Desalniettemin was een jaar geleden nog bijna de helft (46%) positief over het contact in het algemeen, terwijl dat in deze meting nog maar voor een op drie geldt (34%).

Discriminatie vooral ervaren op basis van leeftijd, financiën of migratieachtergrond

De belangrijkste gronden voor discriminatie zijn leeftijd, financiële situatie en migratieachtergrond. Ook in 2024 droegen mensen die zich gediscrimineerd voelden vooral deze drie gronden aan als reden voor discriminatie. Leeftijdscriminatie speelt met name bij jongeren (≤ 35 jaar) en 65-plussers een rol, discriminatie op financiële situatie bij de laagste inkomens en migratieachtergrond bij Nederlanders met een niet-Europese achtergrond.

Aandeel dat weigering van diensten meemaakte, nam toe

Verschillende gedragingen kunnen aanleiding zijn voor het ervaren van discriminatie. Net als in de vorige meting geldt dat men vooral 'overmatige controle' ervaarde die maakte dat zij zich gediscrimineerd voelden. Verder nam het aandeel dat een weigering van diensten meemaakte toe.

Ervaren van discriminatie leidt onder andere tot emotionele gevolgen

De ervaren discriminatie leidde, net als in 2024, tot negatieve gevolgen. Ruim een derde van de mensen die discriminatie bij banken of betaalinstantie ervaart, maakt melding van emotionele gevolgen als boosheid, machteloosheid, verdriet of gevoelens van minderwaardigheid.

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Inhoudsopgave	4
Inleiding	4
Onderzoeksverantwoording	6
1. Algemeen beeld van ervaren discriminatie	7
2. Groepen en gronden van discriminatie	12
3. Gedragingen banken en betaalinstanties	17
4. Gevolgen voor burgers	21
Bijlagen	27

Inleiding

In de afgelopen jaren heeft het Ministerie van Financiën signalen ontvangen dat klanten van banken en betaalinstanties te maken krijgen met discriminatie. In 2024 heeft het ministerie van Financiën een onderzoek laten uitvoeren om meer inzicht te krijgen in de mate waarin burgers discriminatie ervaren in de dienstverlening door banken en betaalinstanties. Hieruit bleek onder andere dat 6,5 procent van de burgers die in de afgelopen twee jaar contact had met een bank of betaalinstantie iets meemaakte wat hij of zij als discriminatie classificeerde, en nog eens 3,2 procent dacht dat dit mogelijk speelde. De uitkomsten van het onderzoek waren de basis voor een Kamerbrief over de aanpak van ervaren discriminatie die in mei 2024 naar de Kamer is verzonden. In deze brief staan verschillende acties benoemd om ervaren discriminatie aan te pakken, zoals betere communicatie en juiste toepassing van wet- en regelgeving. Inmiddels zijn banken en toezichthouders aan de slag gegaan met deze acties.

In de Tweede Kamer is veel aandacht voor het onderwerp. In september 2024 is een motie aangenomen om de ervaren discriminatie periodiek te monitoren. In navolging daarvan heeft het Ministerie van Financiën besloten om hier (in ieder geval) in de periode 2025 tot 2027 (herhaaldelijk) onderzoek naar uit te laten voeren. Dit rapport beschrijft de uitkomsten van de eerste herhaalmeting, uitgevoerd in het voorjaar van 2025.

Doelstelling, onderzoeksvragen en afbakening



Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de mate waarin burgers discriminatie ervaren in het contact met banken en betaalinstanties. Het ministerie gebruikt de resultaten om de Tweede Kamer te informeren.



De volgende vragen staan centraal in dit onderzoek:

- In welke mate ervaren burgers **discriminatie** bij de dienstverlening door banken en betaalinstanties?
- Welke **groepen** burgers ervaren discriminatie bij de dienstverlening door banken en betaalinstanties?
- Welke **gronden** voor discriminatie noemen burgers die discriminatie ervaren bij de dienstverlening door banken en betaalinstanties?
- Welke **gedragingen** vanuit banken en betaalinstanties zijn aanleiding voor de ervaren discriminatie?
- Welke **gevolgen** verbinden individuen aan de ervaren discriminatie?



Voor de definitie van discriminatie gebruiken we de definitie die het SCP hanteert - zij het in versimpelde vorm - om aan te sluiten bij de verschillende taalniveaus van de doelgroep.

Het onderzoek richt zich nadrukkelijk op de *beleving van discriminatie* door burgers. Het gaat dus niet om *feitelijke* discriminatie waarbij objectief (juridisch) kan worden vastgesteld dat een persoon onjuist is behandeld.

"Ervaren discriminatie betreft de interpretatie van een meegemaakt incident als discriminatie: de situatie dat een als onrechtvaardig ervaren uitkomst of verloop van een meegemaakt voorval te maken heeft met negatieve houdingen over de groep waar het individu aan toegerekend wordt".

SCP, *Ervaren discriminatie in Nederland II*, maart 2020

Onderzoeksverantwoording

Aanpak

Een enquête is uitgezet in het I&O Research Panel onder 8.000 burgers van 18 jaar en ouder. Aanvullend is voor werving gebruik gemaakt van PanelClix. Bij zowel de enquête inhoudelijk, als het uitzetten daarvan is zoveel mogelijk aangesloten bij de aanpak die in 2024 is gehanteerd. De enquête kon worden ingevuld van 18 tot en met 27 april 2025. In totaal vulden 4.362 leden van het I&O Panel de enquête in. Dat is een respons van 55 procent. Daarnaast deden 281 mensen mee via PanelClix. Daarmee werd de enquête in totaal ingevuld door 4.643 personen. In bijlage A staat een overzicht van de respons naar achtergrondkenmerken. In 2024 vulden intotaal 4.710 mensen de vragenlijst in. Er is een randtotalenweging uitgevoerd op geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, regio en migratieachtergrond, waardoor de resultaten op die kenmerken representatief zijn voor alle Nederlanders.

In de meting uit 2024 werd de achtergrondvariabele 'migratieachtergrond' weergegeven in drie categorieën: geen migratieachtergrond, niet-westerse migratieachtergrond en westerse migratieachtergrond. Inmiddels wordt onder andere door het CBS een nieuwe indeling gehanteerd, te weten: geen migratieachtergrond, niet-Europese migratieachtergrond en Europese migratieachtergrond.* De verschillen in categorisering van migratieachtergrond zorgen tevens voor een aangepaste weging. De cijfers uit 2024 zijn daarom opnieuw gewogen zodat we een vergelijking met de cijfers van 2025 kunnen maken.**

Doelgroep

Iets meer dan de helft van de respondenten had in de afgelopen 24 maanden contact met een bank of betaalinstanting. Dat contact ging vooral over het openen of sluiten van een betaalrekening, of ander advies of informatie (beide 31%).

Tabel 1. - Respons naar wel/geen contact gehad met bank of betaalinstanting

Basis: alle burgers, n=4.643.

	%
Contact gehad met bank of betaalinstanting < 24 maanden	55%
Geen contact gehad met bank of betaalinstanting < 24 maanden	43%
Dat weet ik niet	3%

* <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2022/07/cbs-introduceert-nieuwe-indeling-bevolking-naar-herkomst>

**Meer informatie over de weging staat in bijlage C.

Tabel 2. - Reden van contact

Basis: burgers die contact hadden met een bank of betaalinstanting in de afgelopen 24 maanden, n=2.526

	%
Bankrekening openen of sluiten	31%
Andere advies- of informatievraag	31%
Hypotheek aanvragen of wijzigen	23%
Ander financieel product aanvragen	16%
Lening aanvragen of wijzigen	5%
Bank of betaalinstanting controleerde mijn persoonlijke en/of financiële gegevens	9%
Bank of betaalinstanting stelde vragen over betaaltransactie	5%
Anders	19%
Wil ik niet zeggen	2%

ALGEMEEN BEELD VAN ERVAREN DISCRIMINATIE

1

Ten opzichte van 2024 ervaren burgers minder discriminatie bij contact bank

4,9%

Van de burgers die in de afgelopen 24 maanden contact had met een bank of betaalinstantie ervaarde discriminatie in het contact. In 2024 lag dat percentage iets hoger (6,5%).

2,5%

Twijfelt of hetgeen zij meemaakten te maken had met discriminatie. Dat is vergelijkbaar met de vorige meting (toen 3,2%).

Burgers met een niet-Europese migratieachtergrond voelen zich vaker gediscrimineerd dan burgers zonder - of met een Europese migratieachtergrond. Ook bij het toepassen van de oude migratieachtergrond-indeling valt op dat (net als in de vorige meting) meer burgers met een niet-westerse migratieachtergrond discriminatie ervaren (19%), dan burgers zonder (5%) of met een westerse migratieachtergrond (9%). Deze groep is wel significant kleiner dan bij de vorige meting (van 24% naar 19%).

De groep die een relatief laag inkomen heeft (minder dan 1x modaal) ervaart vaker dan hogere inkomens discriminatie in het contact met banken en betaalinstanties.

Tabel 3. - Mate waarin groepen discriminatie ervaren bij de dienstverlening door banken en/of betaalinstanties. Uitgesplitst naar leeftijd, land van herkomst en inkomen.*

Basis: alle burgers die contact hadden met een bank of betaalinstantie, 2025: n=2.524, 2024: n=2.498.

	Ervaren discriminatie		Twijfel		Totaal (incl. twijfel)	
	2025	2024	2025	2024	2025	2024
Totaal ln	2.524	2.498	2.524	2.498	2.524	2.498
	4,9%	<u>6,5%**</u>	2,5%	3,2%	7,4%	<u>9,7%</u>
Leeftijd						
18 t/m 34 jaar	4%	<u>7%</u>	2%	<u>4%</u>	6%	<u>10%</u>
35 t/m 49 jaar	4%	4%	3%	3%	7%	7%
50 t/m 64 jaar	3%	2%	2%	2%	5%	4%
65+	3%	3%	1%	<u>2%</u>	4%	5%
Migratieachtergrond ('nieuw')						
Geen migratieachtergrond	4%	4%	1%	2%	5%	6%
Niet-Europese migratieachtergrond	9%	<u>14%</u>	7%	6%	16%	<u>21%</u>
Europese migratieachtergrond	6%	7%	3%	4%	9%	11%
Migratieachtergrond ('oud')						
Geen migratieachtergrond	4%	4%	1%	2%	5%	<u>7%</u>
Niet-westerse migratieachtergrond	11%	<u>17%</u>	8%	7%	19%	<u>24%</u>
Westerse migratieachtergrond	5%	6%	4%	5%	9%	<u>11%</u>
Inkomen						
Minder dan 1x modaal	6%	4%	3%	2%	9%	6%
1x tot 2x modaal	4%	2%	2%	1%	6%	3%
Meer dan 2x modaal	4%	2%	2%	<u>4%</u>	6%	6%

* Significante verschillen tussen de jaren 2024 en 2025 zijn onderstreept. Onderstreepte percentages zijn significant hoger dan het percentage uit het andere jaar

** In het rapport van de vorige meting werd deze 6,5% (in feite 6,45%) afgerond naar 6%

Migratieachtergrond en jonge(re) leeftijd hebben verband met discriminatie-ervaring

Om te begrijpen welke achtergrondkenmerken (vooral) samenhangen met het ervaren van discriminatie bij banken en betaalinstanties, zijn twee statistische analyses ingezet: *stepwise* en *enter* regressieanalyse*. Deze analyse onderzoekt welke achtergrondkenmerken van burgers verband houden met het al dan niet hebben ervaren van discriminatie.

In de regressieanalyses zijn de volgende achtergrondkenmerken meegenomen: geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, inkomen en migratieachtergrond. De ervaring met discriminatie gaat om discriminatie zónder de twijfelgevallen.

Beide (*stepwise* en *enter*) analyses laten zien dat er twee belangrijke factoren zijn die samenhangen met het ervaren van discriminatie:

- 1. Migratieachtergrond:** Er is een significant verband tussen het hebben van een migratieachtergrond** en het ervaren van discriminatie. Mensen met een migratieachtergrond geven vaker aan discriminatie te hebben ervaren in het contact met banken en betaalinstanties.
- 2. Leeftijd***:** Er is een significant verband tussen leeftijd en het ervaren van discriminatie. Hoe jonger iemand is, hoe vaker zij aangeven discriminatie te hebben ervaren in het contact met banken en betaalinstanties.

Deze achtergrondkenmerken vertonen beiden, onafhankelijk van elkaar, een verband met de ervaren discriminatie. Dat wil zeggen dat er dus geen sterk verband tussen migratieachtergrond en leeftijd bestaat die het effect van het andere kenmerk kan verklaren. De samenhang tussen migratieachtergrond en ervaren discriminatie is iets sterker dan het verband tussen leeftijd en ervaren discriminatie. Andere achtergrondkenmerken (geslacht, opleidingsniveau en inkomen) hebben geen significant verband met het ervaren van discriminatie.

* De *stepwise*-analyse onderzoekt welke achtergrondkenmerken het sterkste verband laten zien (in dit geval: migratieachtergrond en leeftijd). De *enter*-analyse onderzoekt vervolgens of deze achtergrondkenmerken onafhankelijk van elkaar verband houden met de discriminatie-ervaring (wat het geval is).

** Migratieachtergrond is hierin omgebouwd tot een dichotome variabele: wél of geen migratieachtergrond. Er is dus geen onderscheid gemaakt tussen Europees en niet-Europees, of westers en niet-westers.

*** Dit onderzoek is uitgevoerd onder mensen van 18 jaar en ouder. Derhalve kunnen we geen uitspraken doen over Nederlanders jonger dan 18 jaar

Ervaren discriminatie vooral bij advies- of informatievraag en hypotheek

- Eén op vijf van de mensen die discriminatie ervaarden, had contact met de bank voor 'een andere advies- of informatievraag' of 'het aanvragen of wijzigen van een hypotheek' (respectievelijk 21% en 20%). De procentuele verschillen tussen beide metingen zijn niet significant.
- In 2024 hadden de mensen die discriminatie ervaarden met name contact voor zichzelf (68%). Dat is in deze meting niet anders (74%). Hoewel het verschil tussen contact 'voor iemand anders in de persoonlijke sfeer' significant van elkaar verschilt, is de belangrijkste verklaring voor deze afname waarschijnlijk de wijziging in vraagstelling.*

Tabel 4. – Context waarin burgers contact hebben met banken en/of betaalinstanties.*
Basis: burgers die contact hadden met een bank of betaalinstantie in de afgelopen 24 maanden en daarbij discriminatie ervaarden of hierover twijfelen.

	2025 (n=201)	2024 (n=264)
Voor mijzelf	74%	68%
Voor iemand anders in de persoonlijke sfeer	12%	29%
Voor mijzelf in de zakelijke sfeer	8%	12%
Als bewindvoerder	1%	2%
Anders	1%	3%

* In 2024 was het mogelijk meerdere antwoorden te selecteren bij deze vraag, in 2025 niet. Het is waarschijnlijk dat de procentuele verschillen met name daardoor worden veroorzaakt.

Tabel 5. – Soort dienstverlening waarbij de discriminatie werd ervaren.

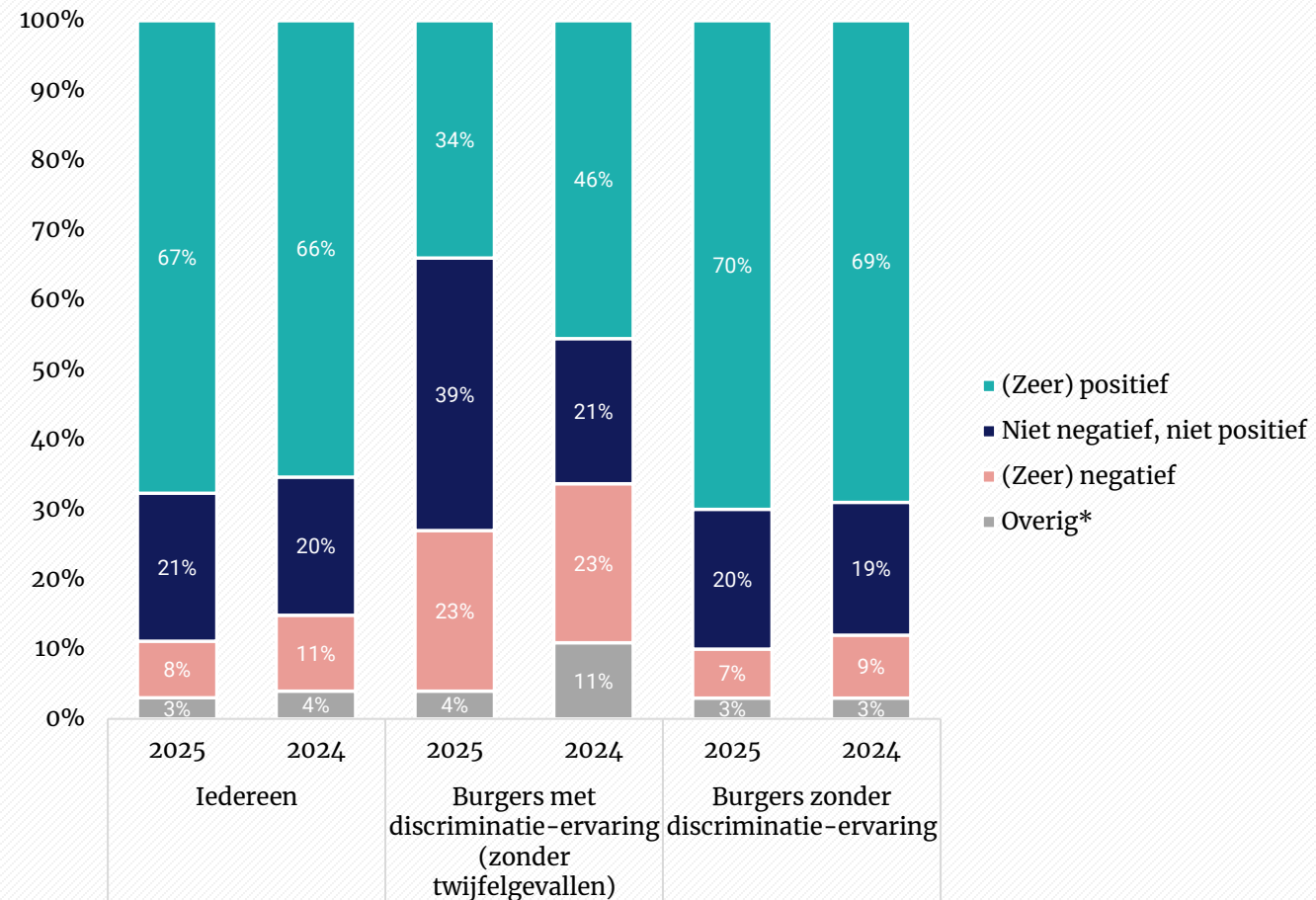
Basis: burgers die contact hadden met een bank of betaalinstantie in de afgelopen 24 maanden en daarbij discriminatie ervaarden of hierover twijfelen.

	% ervaren discriminatie	
	2025 (n=201)	2024 (n=264)
Andere advies- of informatievraag	21%	19%
Hypotheek aanvragen of wijzigen	20%	17%
Een ander financieel product van de bank aanvragen	16%	13%
Bankrekening openen of sluiten	16%	22%
Lening aanvragen of wijzigen	14%	9%
De bank of betaalinstantie stelde vragen over een betaaltransactie	13%	11%

Discriminatie-ervaring leidt tot (nog) mindere algemene beoordeling contact

- In 2025 beoordeelden minder burgers die contact hadden met een bank en/of betaalinstantie dit contact als (zeer) negatief (8%), dan in 2024 (11%).
- De groep die discriminatie heeft ervaren, is negatiever over het contact in het algemeen (23%) dan de groep die geen discriminatie heeft ervaren (7%). Dat was in de vorige meting ook het geval (toen 23% tegenover 9%).
- Binnen de groep die zich gediscrimineerd voelt, is een op drie (34%) desalniettemin positief over het contact met banken en betaalinstanties. Dat is minder dan in 2024, toen was nog 46 procent van de mensen die zich gediscrimineerd voelde positief over het contact met banken in het algemeen. Er zijn nu meer mensen die een neutrale positie innemen (niet positief, niet negatief).

Figuur 1. - Algemene beoordeling van het contact met de banken en/of betaalinstanties. Uitgesplitst naar wel/geen ervaring met discriminatie in contact.



* Hieronder vallen de categorieën 'Ik had bijna geen direct contact met een bank en/of betaalinstantie, maar via een tussenpersoon', 'Weet ik niet' en 'Wil ik niet zeggen'.

GROEPEN EN GRONDEN VAN ERVAREN DISCRIMINATIE

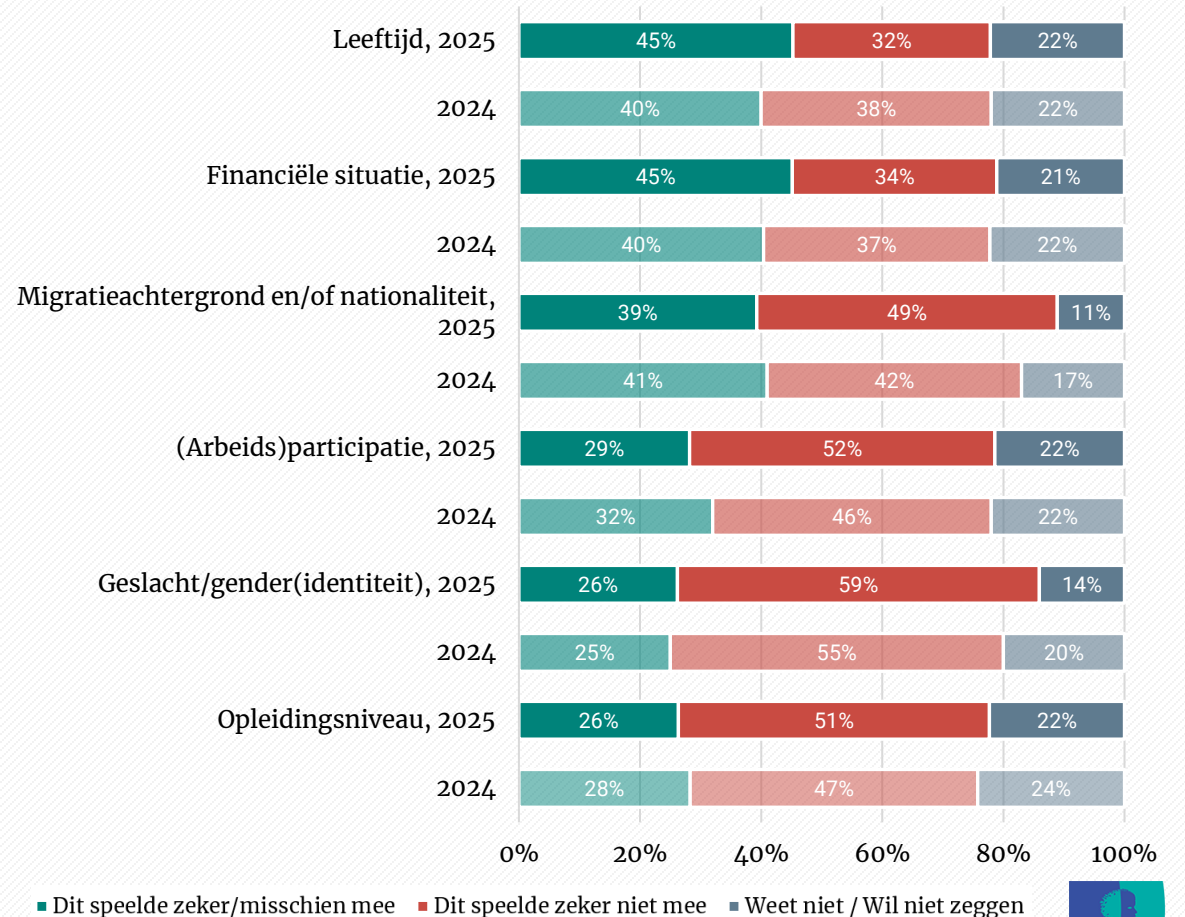
2

Discriminatie vooral ervaren op grond van leeftijd, inkomen en migratieachtergrond

- Van degenen die in de afgelopen 24 maanden contact hadden met een bank of betaalinstelling en daarbij discriminatie ervaarden, zegt 45 procent dat leeftijd daarbij een rol speelde. Volgens een even grote groep had de eigen financiële situatie daarmee te maken.
- Ook migratieachtergrond en/of nationaliteit is een grond voor discriminatie: volgens 39 procent speelde dat een rol bij de ervaren discriminatie.
- De mate waarin deze gronden wel of niet meespeelden in de ervaren discriminatie is niet significant veranderd ten opzichte van de meting in 2024.

Figuur 2. - Mate waarin burgers die discriminatie hebben ervaren in contact bank/betalinstelling discriminatiegronden noemen (1/2)

Basis: burgers die contact hadden met een bank of betaalinstelling in de afgelopen 24 maanden en daarbij discriminatie ervaarden of hierover twijfelden. n= 201.

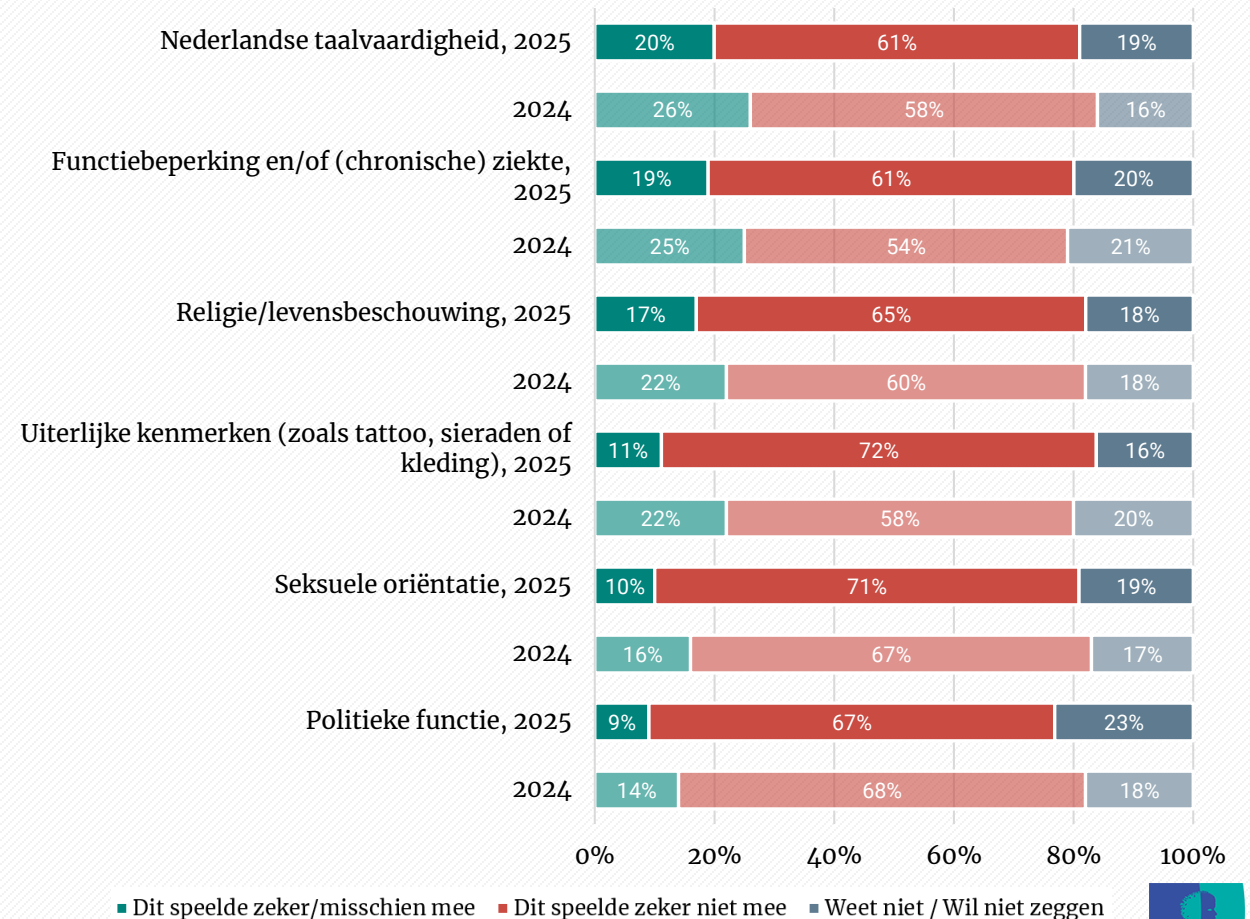


Uiterlijke kenmerken, seksuele oriëntatie of politieke functie minder bepalend

- Van degenen die in de afgelopen 24 maanden contact hadden met een bank of betaalinstelling en daarbij discriminatie ervaarden, zegt een relatief klein aandeel dat uiterlijke kenmerken (11%), seksuele oriëntatie (10%) of politieke functie daarbij een rol speelde (9%).
- De mate waarin deze gronden wel of niet meespeelden in de ervaren discriminatie is niet significant veranderd ten opzichte van de meting in 2024, met uitzondering van 'uiterlijke kenmerken'. Waar in 2024 een op vijf zei dat dit meespeelde, is dat in deze meting nog een op tien.

Figuur 3. - Mate waarin burgers die discriminatie hebben ervaren in contact bank/betalinstelling discriminatiegronden noemen (2/2).

Basis: burgers die contact hadden met een bank of betaalinstelling in de afgelopen 24 maanden en daarbij discriminatie ervaarden of hierover twijfelen. n= 201.



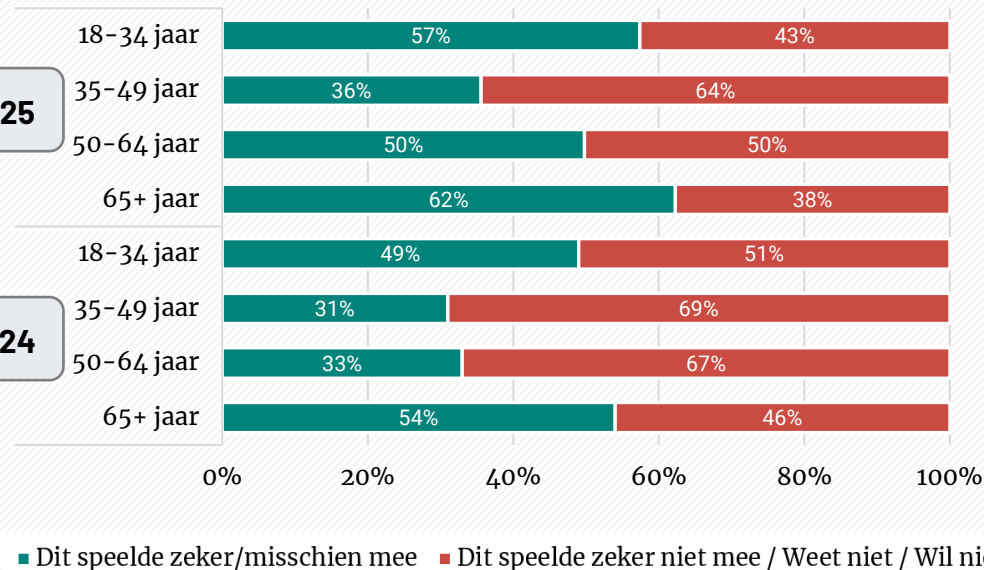
■ Dit speelde zeker/misschien mee ■ Dit speelde zeker niet mee ■ Weet niet / Wil niet zeggen

Discriminatie op leeftijd speelt met name bij 65-plussers en jongeren een rol

- Vooral relatief jonge en oude burgers zeggen gediscrimineerd te zijn op leeftijd. Van de 18-34 jarigen die discriminatie meemaakten, zegt meer dan de helft dat leeftijd een rol speelde. Onder 65-plussers geldt dat voor 62 procent. Deze samenhang was in de vorige meting ook waarneembaar.
- In de tekstballonnen zijn enkele genoemde citaten van ervaren discriminatie op leeftijd opgenomen.

Figuur 4. - Mate waarin burgers aangeven dat leeftijd meespeelde bij de discriminatie-ervaring, uitgesplitst naar leeftijd.

Basis: burgers die contact hadden met een bank of betaalinstelling in de afgelopen 24 maanden en daarbij discriminatie ervaarden of hierover twijfelden (2025: n=201; 2024: n=264).*



“Als student zijnde met voldoende geld werd geweigerd een creditcard geweigerd, terwijl ze dit een studentencreditcard noemen.”

“Het betrof een aanvraag voor een tijdelijk krediet. Dit vanwege het feit dat wij heel kort een relatief klein bedrag nodig hadden als overbrugging aankoop vervangende woning. Dit werd geweigerd vanwege mijn leeftijd (70 jr). Verder m.i. om geen enkele andere reden. [...]”

“Ik voelde me gediscrimineerd vanwege mijn leeftijd. Het ging over de hypotheek en vanwege mijn leeftijd waren er geen mogelijkheden want, zo werd gezegd, je bent bijna met pensioen. Ik was toen 60 en volop aan het werk.”

* De n van de leeftijdsgroepen is beide jaren lager dan 50, wat deze resultaten indicatief maakt.

Zowel burgers met een Europese als niet-Europese migratieachtergrond noemen land van herkomst als grond voor discriminatie

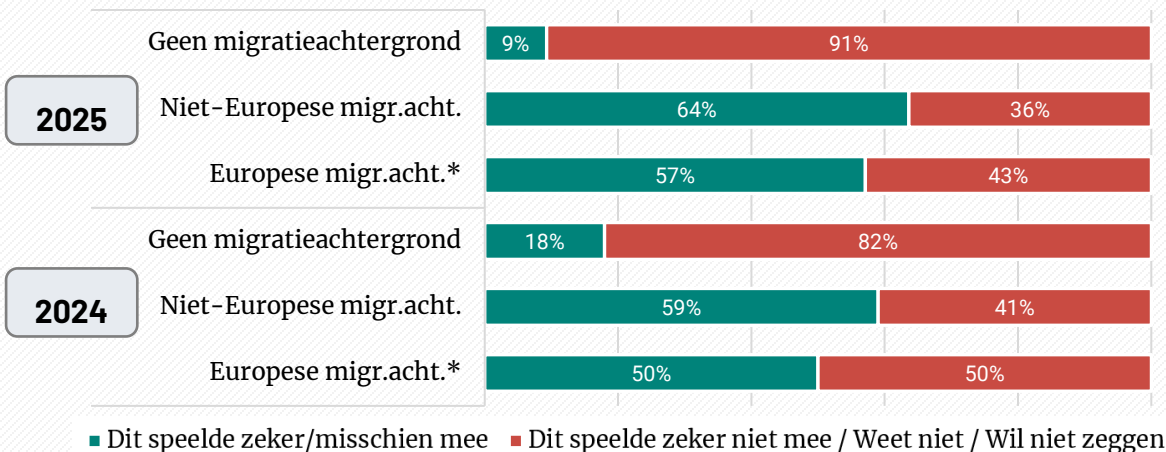
- Van degenen met een (niet-) Europese migratieachtergrond die discriminatie meemaakten in het contact met een bank of betaalinstantie zegt een meerderheid dat migratieachtergrond een rol speelde (niet-Europees: 64%; Europees: 57%). Deze samenhang was in de vorige meting ook waarneembaar.
- Bij deze meting wordt voor het eerst gewerkt met de nieuwe migratieachtergrond-indeling. Om inzichtelijk te maken wat deze verandering betekent voor de resultaten, staan in dit rapport ook de bevindingen op basis van de oude migratieachtergrond-indeling weergegeven (zie figuur 5). Zie voor meer informatie over de indeling bijlage B.
- In de tekstballonnen zijn enkele genoemde citaten van discriminatie op migratieachtergrond opgenomen.

“Ik werd zelf gediscrimineerd tijdens een afspraak bij de bank. Toen ik een zakelijke rekening wilde openen, stelde de medewerker onnodig veel vragen en sprak hij op een onvriendelijke manier tegen mij. Een andere klant werd wél netjes en snel geholpen. Ik had het gevoel dat ik anders werd behandeld vanwege mijn afkomst, en dat vond ik erg oneerlijk.”

“Veel vragen over herkomst geld en naar mijn nationaliteit.”

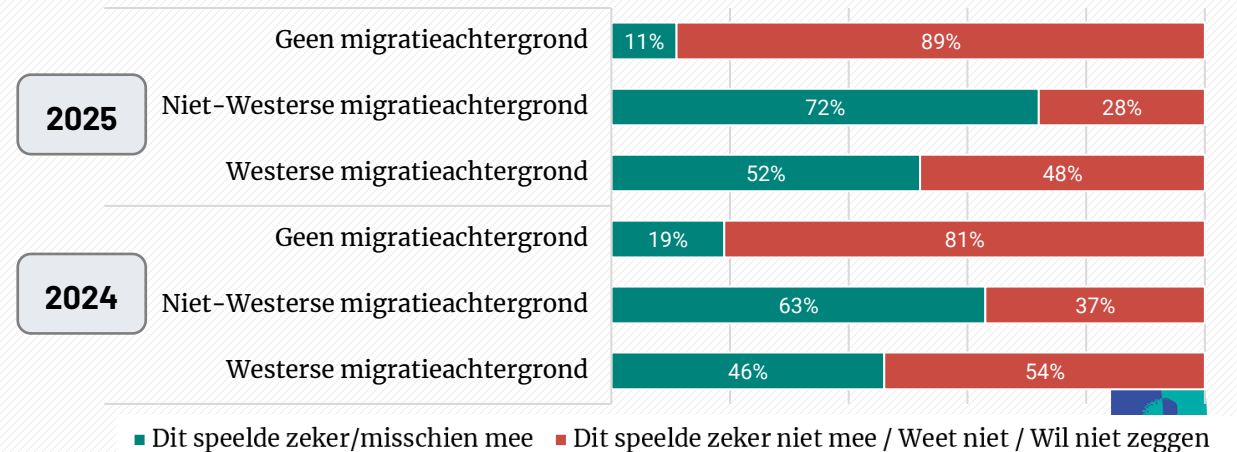
Figuur 5. - Mate waarin burgers aangeven dat **migratieachtergrond** meespeelde bij de discriminatie-ervaring, uitgesplitst naar migratieachtergrond.

Basis: burgers die contact hadden met een bank of betaalinstantie in de afgelopen 24 maanden en daarbij discriminatie ervaarden of hierover twijfelden (2025: n=201; 2024: n=264). *



Figuur 6. - Mate waarin burgers aangeven dat **migratieachtergrond** meespeelde bij de discriminatie-ervaring, uitgesplitst naar migratieachtergrond.

Basis: burgers die contact hadden met een bank of betaalinstantie in de afgelopen 24 maanden en daarbij discriminatie ervaarden of hierover twijfelden (2025: n=201; 2024: n=264). * **



* De n is lager dan 50, wat deze resultaten indicatief maakt. ** De weging is in figuur 5 volgens de oude indeling uitgevoerd, wat het verschil verklaart bij 'geen migratieachtergrond' tussen figuur 4 en 5

GEDRAGINGEN BANKEN EN BETAALINSTELLINGEN

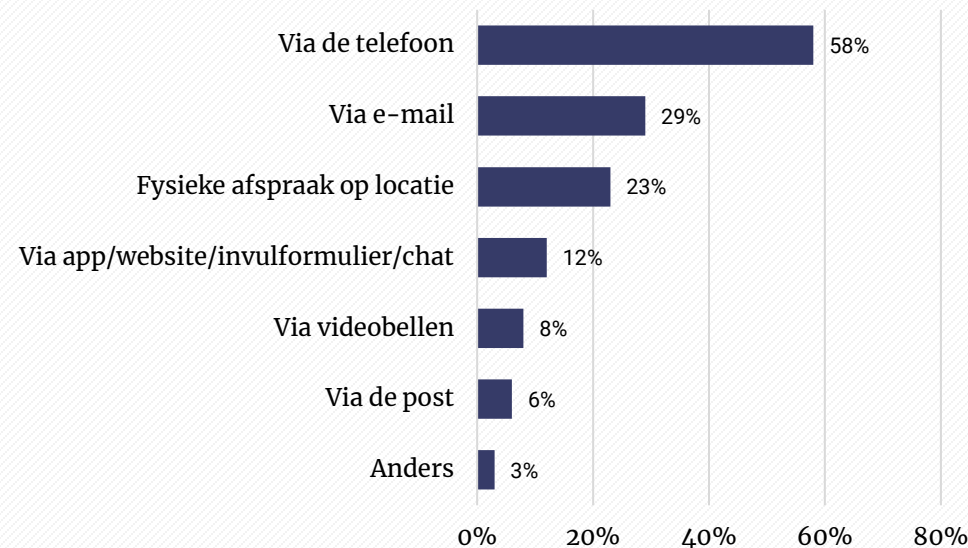
3

Men ervaart discriminatie zowel tijdens het contact, als bij de uitkomst ervan

- Van degenen die iets meemaakten wat zij als discriminatie classificeren, had het merendeel (vooral) contact via de telefoon (58%). Dat was in 2024 ook zo. Ook de frequentie waarin van andere contactkanalen gebruik werd gemaakt, is vergelijkbaar met de vorige meting.
- Net als in 2024 is de mate waarin men discriminatie ervaarde *tijdens* het contact vergelijkbaar met de mate waarin men discriminatie ervaarde in *de uitkomst* van het contact. In 2024 ervaarden meer burgers de discriminatie als 'heel erg' *tijdens* het contact (13% ten opzichte van 5%).

Figuur 7. – Manier waarop burgers met discriminatie-ervaringen (vooral) contact hebben met banken en/of betaalinstellingen. Meerdere antwoorden mogelijk.

Basis: burgers die contact hadden met een bank of betaalinstelling in de afgelopen 24 maanden en daarbij discriminatie ervaarden of hierover twijfelen n= 201.



Tabel 6. – Mate waarin burgers discriminatie ervaren tijdens en in de uitkomst van het contact (tussen haakjes de groep die zich 'heel erg' gediscrimineerd voelt)

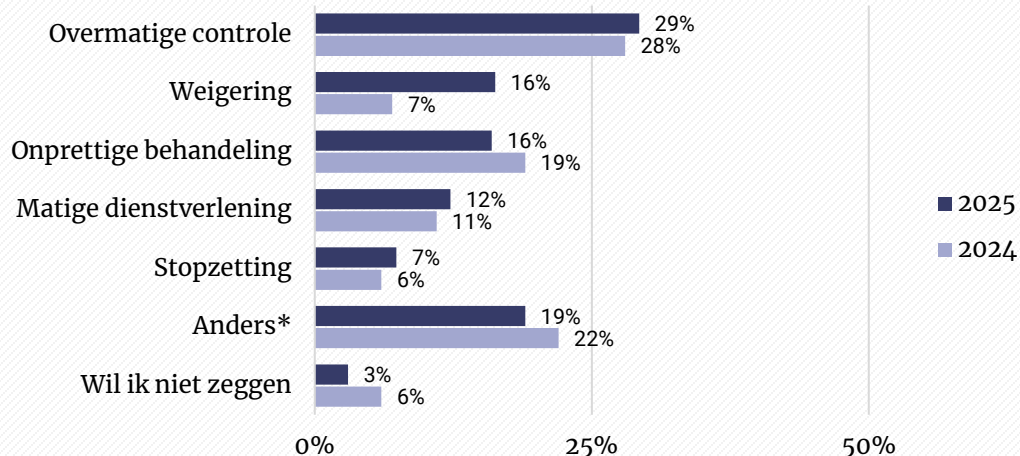
	Tijdens het contact		In de uitkomst van het contact	
	2025	2024	2025	2024
Alle burgers met discriminatie-ervaring	68%	67%	68%	66%
	(5%)	(13%)	(9%)	(14%)

Aandeel dat weigering van diensten meemaakte gestegen

- Verschillende gedragingen kunnen aanleiding zijn voor het ervaren van discriminatie. Deze gedragingen kunnen worden geclusterd in 5 categorieën (zie tabel 5).
- Net als in de vorige meting zijn gedragingen die te maken hebben met (overmatige) controle de voornaamste bron van ervaren discriminatie: 29 procent maakte iets mee wat onder die noemer valt te classificeren.
- In de groep die stelt dat hun migratieachtergrond meespeelde, zitten meer burgers die met 'overmatige controle' te maken hebben gehad, dan in de groep waarbij migratieachtergrond niet zou hebben meegespeeld. In de groep die stelt dat leeftijd meespeelde zitten meer burgers die met 'weigering' te maken hebben gehad, dan in de groep waarbij leeftijd niet zou hebben meegespeeld.
- In 2025 hadden meer burgers die discriminatie ervaarden te maken met een weigering van diensten (16%), dan in 2024 (7%). 8

Figuur 8. – Clustering van gedragingen die als discriminerend werden ervaren. Meerdere antwoorden mogelijk.

Basis: burgers die contact hadden met een bank of betaalinstantie in de afgelopen 24 maanden en daarbij discriminatie ervaarden of hierover twijfelden (2025: n=201; 2024: n=264).



* Net als in 2024 gaat het bij deze categorie om een brede variëteit aan antwoorden, waar geen verdere clustering in is aan te brengen.

Tabel 7. – Clustering van gedragingen en % genoemd. Vraagstelling: "Valt dat wat u als (mogelijk) discriminerend heeft ervaren onder één (of meer) van de volgende categorieën?"

Basis: burgers die contact hadden met een bank of betaalinstantie in de afgelopen 24 maanden en daarbij discriminatie ervaarden, n=201.

(Overmatige) controle	<ul style="list-style-type: none"> • Ik kreeg vragen over mijn persoon of persoonlijke situatie die naar mijn idee niet nodig waren (27%) • Ik moest erg veel handelingen verrichten of informatie geven om geholpen te worden (bijvoorbeeld meerdere formulieren invullen)(18%) • De bank/betaalinstantie nam erg vaak contact met mij op om iets te controleren (9%)
Onprettige behandeling	<ul style="list-style-type: none"> • Ik werd niet serieus genomen (22%) • Ik werd onvriendelijk behandeld (15%) • Ik ontving vervelende opmerkingen (14%)
Matige Dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> • De bank/betaalinstantie gaf mij onvoldoende informatie of antwoord op mijn vragen (18%) • Ik kreeg moeilijk contact met de bank/betaalinstantie (14%) • De bank/betaalinstantie gebruikte moeilijk of afstandelijk taalgebruik (14%)
Weigering diensten	<ul style="list-style-type: none"> • De bank/betaalinstantie weigerde mij een dienst of product te leveren (anders dan een bankrekening openen)(15%) • De bank weigerde een bankrekening voor mij te openen (3%)
Stopzetting diensten	<ul style="list-style-type: none"> • De bank/betaalinstantie sloot, blokkeerde of bevroor mijn bankrekening (5%) • De bank/betaalinstantie stopte een product of dienstverlening waar ik al gebruik van maakte (anders dan een bankrekening)(4%)



Gedragingen van banken en betaalinstellingen: voorbeelden ter illustratie* **

<p>(Overmatige) controle</p>	<p><i>“De bank belde mij met de vraag waarvoor een bepaalde transactie bedoeld was... Er werd zelfs gevraagd waarom ik maandelijks geld overmaak naar onze gezamenlijke rekening!”</i></p> <p><i>“[De bank] kreeg bij een controle [voor een hypotheekaanvraag] het gevoel dat ik er criminele activiteiten op nahield. (...) Na 3 maanden alles tijdig te hebben doorgegeven en heel veel geduld heb ik er een punt achter gezet. Het zou namelijk nog eens enkele maanden duren voor men definitief kon zeggen of de aanvraag goedgekeurd zou worden.”</i></p> <p><i>“Ik vond de anti-witwascontroles die werden uitgevoerd toen ik een hypotheek aanvraag, een beetje discriminerend. Ik heb de Indiase nationaliteit en er werden me veel vragen gesteld die misschien niet relevant waren voor de zaak of ronduit irritant.” (vertaald vanuit het Engels)</i></p>
<p>Onprettige behandeling</p>	<p><i>“Ik werd zelf gediscrimineerd tijdens een afspraak bij de bank. Toen ik een zakelijke rekening wilde openen, stelde de medewerker onnodig veel vragen en sprak hij op een onvriendelijke manier tegen mij.”</i></p> <p><i>“Er werd fraude gepleegd op onze creditcard, we werden aan de telefoon erg belerend behandeld. Het was overduidelijk dat de mevrouw aan de telefoon ons niet geloofde én niet serieus nam, terwijl wij duidelijk konden uitleggen waarom we vermoedden dat het fraude was. Uiteindelijk bleek dat we gelijk hadden.”</i></p>
<p>Matige dienstverlening</p>	<p><i>“Ik wilde gebruik maken van de telefoon omdat ik niet wilde bankieren via de app. Gezien mijn leeftijd vond de [naam bank] dat ik via de app maar zaken moest regelen.”</i></p> <p><i>“Dat je als klant geen contact kunt krijgen met een bankmedewerker, geen bank meer kunt bezoeken, alleen voor door hen bepaalde regels.”</i></p>
<p>Weigering diensten</p>	<p><i>“Ik weet zeker dat als ik een man was geweest ik zo de hypotheek had gekregen. Hypotheekadviseur/tussenpersoon beaamde mijn gevoel. Uiteindelijk na schandalig veel informatie en checkmomenten heb ik de hypotheek gekregen.”</i></p> <p><i>“Ik heb een eigen huis met een overwaarde van meer dan 250.000 euro, maar toch werd een verhoging van de hypotheek geweigerd.”</i></p>
<p>Stopzetting diensten</p>	<p><i>“Mijn echtgenoot werd beschouwd als witwascrimineel... Hij is cateraar op een scholengemeenschap en krijgt daar vaak contant geld van de leerlingen. Dit geld stort hij wekelijks op onze privérekening, waarna ik het overmaak naar zijn zakelijke rekening. We moesten tot in detail aangeven waar de bedragen vandaan kwamen, anders dreigde men onze rekening op te heffen!!”</i></p> <p><i>“Mijn rekening was opgezegd. Toen ik de medewerker erover sprak nam ze mij niet serieus.”</i></p>

* Citaten zijn op eigen inzicht van de onderzoekers bij categorieën ingedeeld.

** De citaten dienen nadrukkelijk als illustratie en zijn geen volledige dan wel representatieve weergave van ervaren gronden van discriminatie.

GEVOLGEN VOOR BURGERS

4

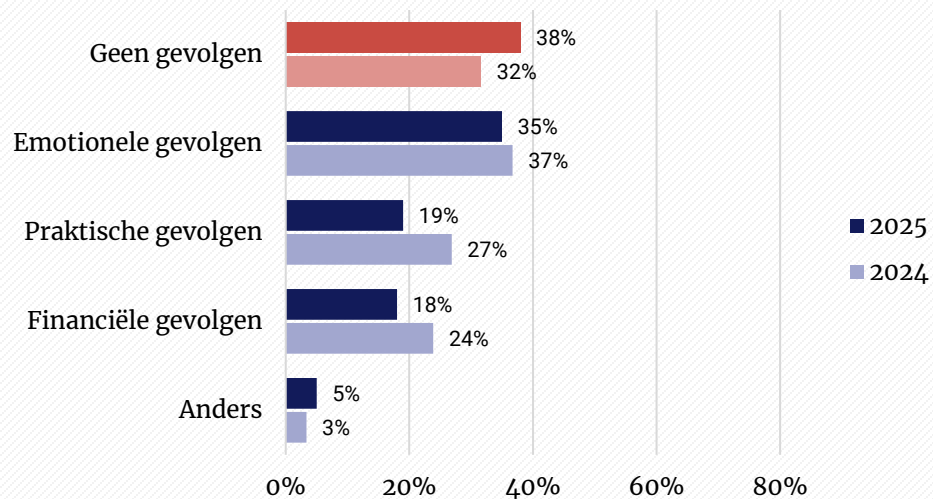


Ervaren discriminatie heeft voor een derde emotionele gevolgen

- Het merendeel van de groep die discriminatie ervaarde in het contact met een bank of betaalinstantie ervaarde als gevolg daarvan één of meer negatieve gevolgen (62%).
- Net als in 2024 gaat het vooral om emotionele gevolgen.
- In 2025 hadden minder burgers die discriminatie ervaarde te maken met praktische gevolgen dan in 2024 (19% ten opzichte van 27%).

Figuur 9. - Mate waarin burgers gevolgen ervaren van discriminatie. Meerdere antwoorden mogelijk.

Basis: burgers die contact hadden met een bank of betaalinstantie in de afgelopen 24 maanden en daarbij discriminatie ervaarde of hierover twijfelden, n=201.



EMOTIONELE GEVOLGEN

Gevoelens van minderwaardigheid en afwijzing

- "[Een gevoel van] afwijzing, me minderwaardig voelen omdat mijn maandelijks inkomen laag is en ik blijkbaar verdacht ben als ik ineens wel veel spaargeld heb (terwijl ik een flinke erfenis kreeg en ze dat verdacht vonden- mijn broer met een hoog inkomen). Ik werd niet gelijk behandeld op basis van mijn maandinkomen."
- "Ik denk soms dat ik alleen belangrijk ben wanneer ik financieel goed ben."

Machteloosheid en wantrouwen

- "Je voelt je machteloos en verdrietig dat zoiets in deze tijd nog kan gebeuren."
- "De lijst met vragen duurde dagenlang en het zorgde voor stress en onzekerheid over de vraag of onze hypotheekaanvraag wel of niet zou worden goedgekeurd." (vertaald vanuit het Engels)
- "Onmacht en ongeloof, terwijl je bezig bent met een goede zaak en het openen van een bankrekening (en dat is noodzakelijk) niet lijkt te lukken."

Verdriet, boosheid en stress

- "Al mijn scheldwoorden in 4 talen zijn uit mijn mond gekomen."
- "Je bent boos, en erg teleurgesteld. Tot je 55ste levensjaar duwen de banken je vol met alle mogelijke hypotheek en leningen. Zolang ze maar veel geld kunnen verdienen. Als 55-plusser die nog minimaal 13 jaar moet werken tel je voor deze instellingen niet meer mee."
- "Ik was enorm gestrest, wat als mijn pinpas in verkeerde handen was gekomen en ik al mijn geld kwijt zou zijn."
- "Problemen van geadopteerden, die niet vergelijkbaar zijn voor veel anderen, worden niet serieus genomen. Dit is kwetsend."

Voorbeelden praktische en financiële gevolgen

PRAKTISCHE GEVOLGEN

(On)mogelijkheid om van bank te veranderen

- "Ik kon bij een aantal banken geen rekening openen, dus moest van een andere bank gebruikmaken."
- "Ik heb geen hypotheek bij deze bank afgesloten."
- "Ik blijf nu bij een bank waar ik niet helemaal tevreden over ben over het gene wat ze te bieden hebben qua pakket."

Overig

- "Ik blijf een procent meer rente betalen [doordat hypotheek niet op de gewenste manier kon worden overgesloten vanwege pensioen]. Kosten ± 3.000,- per jaar."
- "Alles weer opnieuw moeten doen terwijl je al jaren bij die ene instelling alles netjes afgehandeld hebt."

FINANCIËLE GEVOLGEN

Niet kunnen voldoen aan (financiële) verplichtingen

- "Ik kreeg geen lening en kon daardoor niet aan bepaalde financiële verplichtingen voldoen."
- "Geen lening gekregen voor de benodigde verduurzaming van het pand."
- "Ik moest voor het einde van het jaar een paar honderd euro opnemen om de kerstdagen door te komen en dat lukte dus niet! Ik kon met geen mogelijkheid aan cash komen en moest alles pinnen, terwijl ik cash nodig had."

Extra kosten

- "Onkosten gemaakt [door voorbereidingen hypotheek, die uiteindelijk niet doorging]: half jaar cijfers bedrijf / taxatie via makelaar bank / vaste toekomstspaarrekening eerder opgenomen."
- Het kost ons tijd en geld dat [naam bank, red.] niet in staat is een boekhouder in Kenia te machtigen.

Noodzaak tot (ongunstige) alternatieven

- "Door het niet verkrijgen van een tijdelijke lening ben je aangewezen op b.v. een kennis, familie of een dure, mogelijk minder betrouwbare instelling. Dat doe ik niet graag!"
- "Ik werd verplicht om een huis te huren voor 1450,00 per maand. Dat betekent dat ik dit bedrag kan missen per maand en hiervoor had ik ook makkelijk een hypotheek kunnen afbetalen."

Gevolgen bankzaken

- Vier op tien burgers die discriminatie ervaren maken zich zorgen of mensen zoals zij makkelijk gebruik kunnen blijven maken van banken en betaalinstanties (38%). Een kwart doet dat ten aanzien van zijn/haar gezin of familie (26%).
- Ruim een derde dacht er wel eens over om van bank/betaalinstantie te wisselen vanwege het ervaren van discriminatie. Een op vijf ontwijkt contact.
- Er zijn geen significante verschillen ten opzichte van de meting in 2024.

Ik maak me zorgen of mensen zoals ik makkelijk gebruik kunnen (blijven) maken van banken en betaalinstanties in Nederland

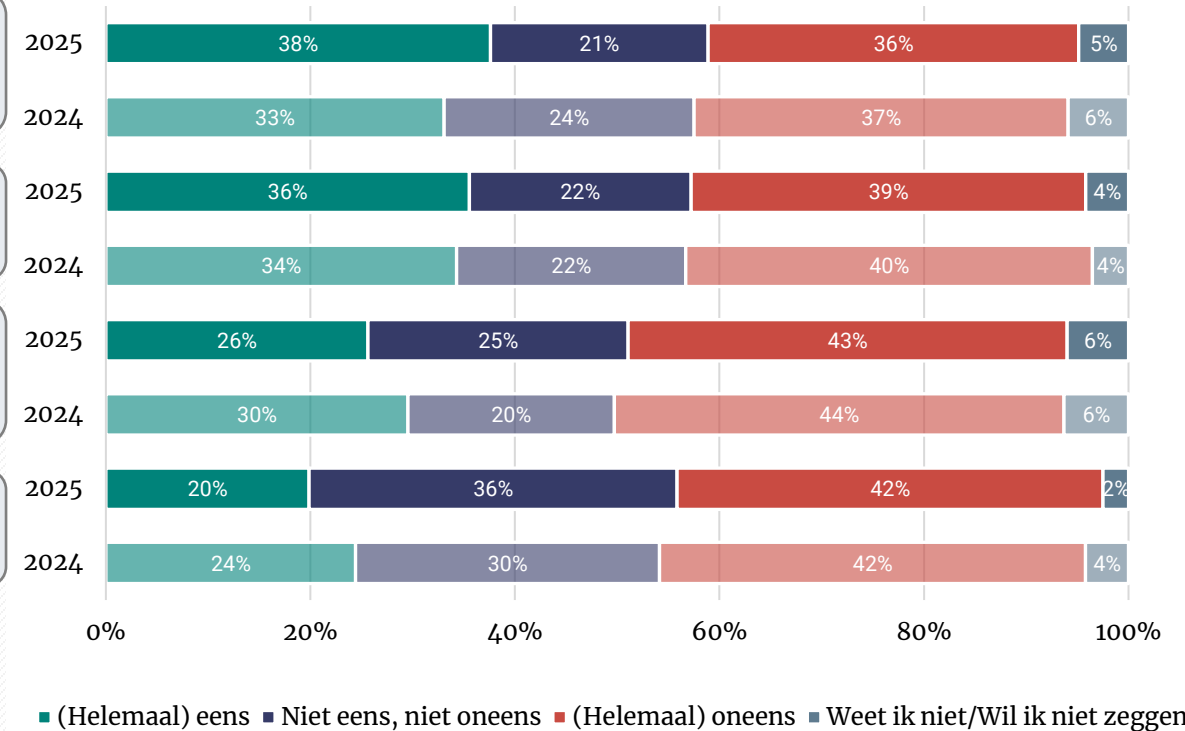
Ik heb wel eens nagedacht om van bank/betaalinstantie te wisselen, omdat ik me gediscrimineerd heb gevoeld.

Ik maak me zorgen of mijn gezin/familie makkelijk gebruik kan (blijven) maken van banken en betaalinstanties in Nederland

Ik ontwijk contact met banken/betaalinstanties, omdat ik me gediscrimineerd heb gevoeld

Figuur 10. - Stellingen over gevolgen van ervaren discriminatie

Basis: burgers die contact hadden met een bank of betaalinstantie in de afgelopen 24 maanden en daarbij discriminatie ervaren of hierover twijfelen (2025: n=201; 2024: n=264)



Merendeel deelde discriminatie-ervaring informeel met anderen

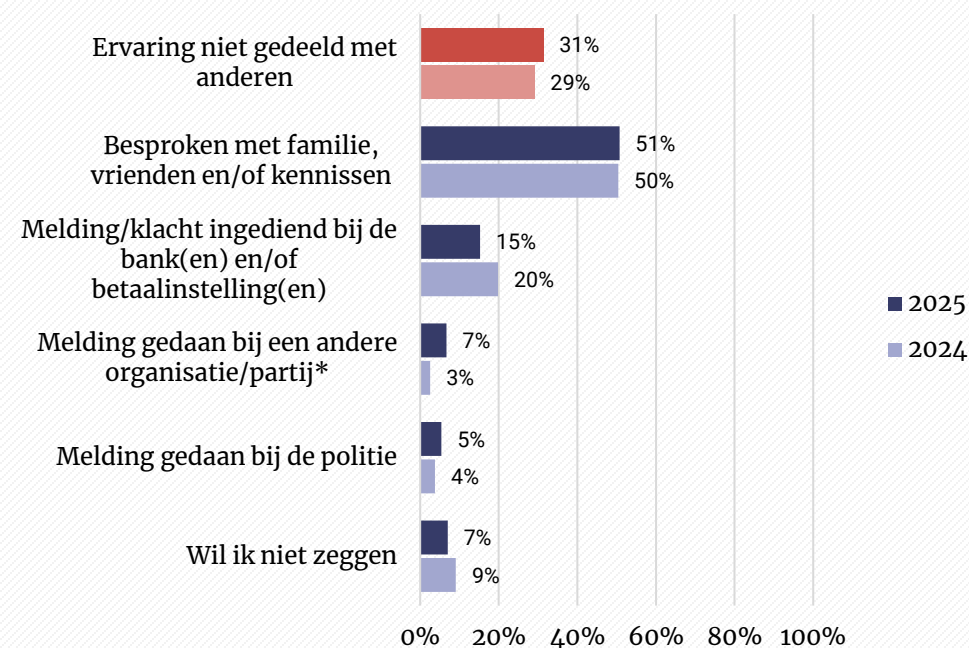
62%

van de burgers die discriminatie ervaarde in contact met bank of betaalinstelling heeft dit gedeeld met anderen

- Dat gebeurde vooral in informele kring: de helft besprak het met familie, vrienden en/of kennissen. Een minderheid diende een melding of klacht in bij de bank of betaalinstelling (15%) of een andere organisatie of partij (7%).
- Die percentages komen sterk overeen met de cijfers uit de vorige meting. In 2025 hebben meer burgers die discriminatie ervaarden een melding gedaan bij een 'andere organisatie/partij'.
- Wanneer men een melding deed bij een andere organisatie of partij, worden vooral meldpunt discriminatie.nl en Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) genoemd.

Figuur 11. - Mate waarin burgers hun ervaringen met discriminatie hebben gedeeld met anderen. Meerdere antwoorden mogelijk.

Basis: burgers die contact hadden met een bank of betaalinstelling in de afgelopen 24 maanden en daarbij discriminatie ervaarden of hierover twijfelden (2025: n=201; 2024: n=264)



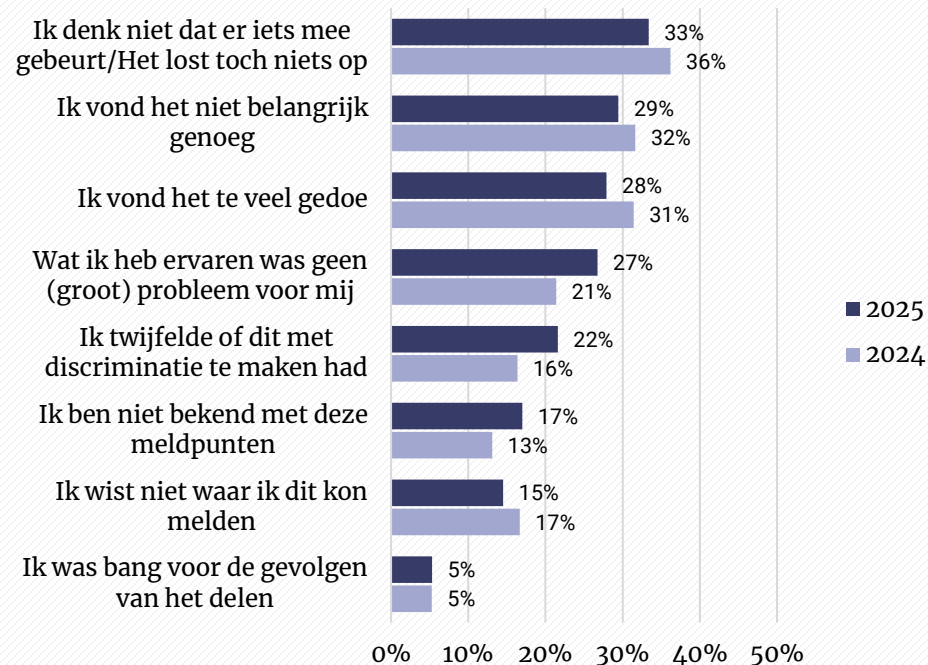
* We vroegen o.a. naar de volgende meldpunten: discriminatie.nl, Meldpunt Slachtoffers Profilerings Banken, Meldpunt Internet Discriminatie, [Discriminatiemelder.nl](https://discriminatiemelder.nl), Kifid, Slachtofferhulp Nederland, College voor de Rechten van de Mens (voorheen: Commissie Gelijke Behandeling)

Niet delen vooral doordat men het niet belangrijk of problematisch vindt, of omdat men geen oplossing verwacht

- Net als vorig jaar zijn de voornaamste redenen om iets niet te melden bij een meldpunt: denken dat het niks oplost, het niet belangrijk genoeg of te veel gedoe vinden, of het geen groot genoeg probleem te vinden.

Figuur 12. - Redenen waarom ervaring niet is gemeld bij een (officieel) meldpunt. Meerdere antwoorden mogelijk.

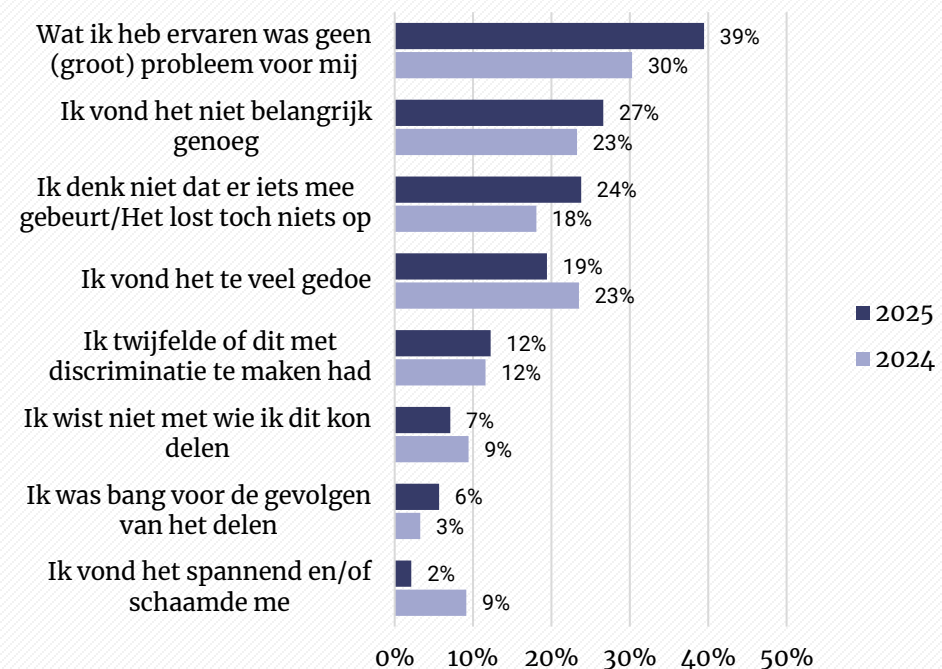
Basis: burgers die contact hadden met een bank of betaalinstantie in de afgelopen 24 maanden, daarbij discriminatie ervaren (of twijfelen) en dat niet meldden (2025: n=145; 2024, n= 183).



- Het niet melden bij anderen heeft vooral als reden dat het niet als een groot probleem voor zichzelf werd gezien, of dat men het niet belangrijk genoeg vond.
- In 2025 gaven minder burgers als reden dat zij het spannend vonden om hun ervaring te delen, of dat zij er zich voor schaamden (2025: 2% 2024: 9%).

Figuur 13. - Redenen waarom ervaring niet is gemeld bij anderen. Meerdere antwoorden mogelijk.

Basis: burgers die contact hadden met een bank of betaalinstantie in de afgelopen 24 maanden, daarbij discriminatie ervaren (of twijfelen) en dat niet meldden (2025: n=62; 2024, n= 82).



BIJLAGEN



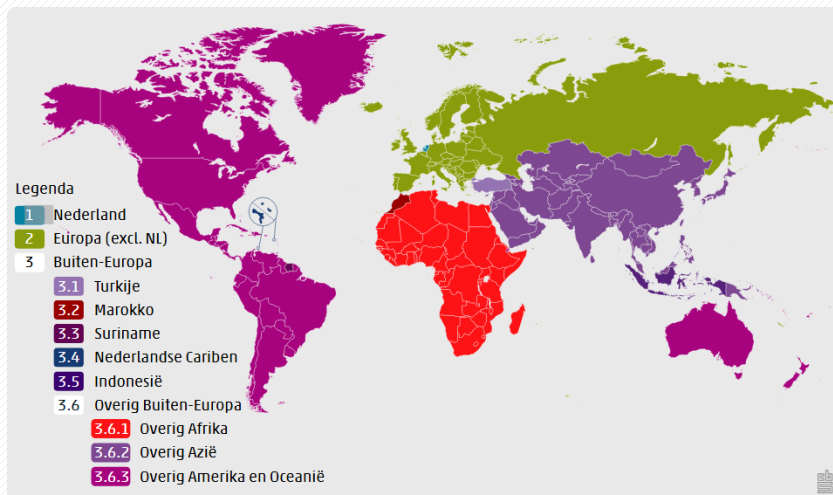
Bijlage A: Responsoverzicht

	n
Totaal	4.643
Geslacht	
Man	2.308
Vrouw	3.210
Anders	15
Leeftijd	
18 t/m 34 jaar	873
35 t/m 49 jaar	807
50 t/m 64 jaar	1.649
65+	1.314
Opleiding	
Laag	1.075
Midden	1.654
Hoog	1.580
Migratieachtergrond	
Geen migratieachtergrond	3.001
Niet-Europese migratieachtergrond	1.091
Europese migratieachtergrond	550

Bijlage B: Indeling migratieachtergrond

Geen migratieachtergrond	Persoon die zelf in Nederland is geboren en waarvan beide ouders in Nederland zijn geboren.
Niet-Europese migratieachtergrond	Persoon die zelf in een niet-Europees* land is geboren en/of waarvan ten minste één ouder in een land buiten Europa is geboren.
Europese migratieachtergrond	Persoon die zelf in een Europees* land is geboren en/of waarvan ten minste één ouder in een Europees land is geboren.

* Onder Europese landen worden hier niet verstaan: Nederland, Turkije, Armenië en Georgië, maar wel Rusland, zie ook onderstaande afbeelding.



Bron: [CBS introduceert nieuwe indeling bevolking naar herkomst](#) | CBS

Geen migratieachtergrond	Persoon waarvan beide ouders in Nederland zijn geboren.
Niet-westerse migratieachtergrond	Persoon van wie ten minste één ouder in het buitenland is geboren, met als herkomstgroepering een van de landen in Afrika, Latijns-Amerika en Azië (exclusief Indonesië en Japan) of Turkije. Op grond van hun sociaal-economische en sociaal-culturele positie worden allochtonen uit Indonesië en Japan tot de westerse allochtonen gerekend.
Westerse migratieachtergrond	Persoon van wie ten minste één ouder in het buitenland is geboren, met als herkomstgroepering een van de landen in Europa (exclusief Turkije), Noord-Amerika en Oceanië of Indonesië of Japan.

Bijlage C: Aanvullende uitleg weging 2024

Reden van weging

Op de resultaten van 2024 en 2025 is een weging toegepast, om de resultaten representatief te maken voor alle Nederlanders op het gebied van geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, regio en migratieachtergrond. Voor een zuivere vergelijking tussen 2025 en 2024, gebruiken we in beide jaren dezelfde wegingsmethode.

Aangepaste weging resultaten 2024

Daarom is de weging van de 2024-resultaten in 2025 opnieuw uitgevoerd. Dit had twee redenen:

- 1) Een aangepaste categorisering van migratieachtergrond (zie bijlage B);
- 2) Een wijziging in de manier waarop de weging is toegepast.

In 2024 is bij het toepassen van de weging onderscheid gemaakt tussen verschillende respondentgroepen: eerst werd de totale groep respondenten ('alle Nederlanders') gewogen, daarna is ook binnen de subgroep van mensen die discriminatie ervaren een aparte weging uitgevoerd. Met de methode uit 2024 behandelden we de groep die discriminatie ervaren als aparte groep, terwijl deze groep voortkomt uit de Nederlandse bevolking.

In 2025 is daarom één wegingsmethode uitgevoerd op de volledige groep respondenten ('alle Nederlanders'). Vervolgens zijn daarbinnen de subgroepen (burgers die contact hadden met banken en/of betaalinstellingen en de burgers die discriminatie ervaren) geanalyseerd, zonder dat daarop een aparte weging is uitgevoerd. Dit zorgt ervoor dat de uitspraken representatief zijn voor de gehele Nederlandse bevolking.

Impact nieuwe weging op de resultaten van 2024

Een aanpassing in de weging kan invloed hebben op de uitkomsten van een onderzoek. Deze correctie heeft op het overgrote deel van de resultaten uit 2024 geen of nauwelijks invloed. Het kernpercentage van mensen die discriminatie (of twijfel daaraan) hebben ervaren, blijft stabiel.

Kijkende naar de 2024-resultaten in het rapport van vorig jaar (oude weging) en de 2024-resultaten in het huidige rapport (2025, nieuwe weging), vallen twee verschillen op:

Impact nieuwe weging op de resultaten van 2024

De discriminatie-vraag: uitsplitsing op migratieachtergrond

Een kleinere groep met een *niet-westerse migratieachtergrond* heeft discriminatie ervaren, of twijfelt hierover (24% t.o.v. 32%). Dit blijft echter nog steeds duidelijk de groep die het vaakst discriminatie ervaart, ten opzichte van mensen zonder migratieachtergrond of met een westerse migratieachtergrond.

Discriminatiegronden

De top 3 van meeste genoemde discriminatiegronden blijft ongewijzigd. De verdeling binnen de categorieën verschuift iets. De volgorde was: 1) Leeftijd, 2) Financiële situatie en 3) Migratieachtergrond. De volgorde is nu: 1) Migratieachtergrond, 2) Leeftijd en Financiële situatie.
