ERVAREN DISCRIMINATIE BIJ DIENSTVERLENING DOOR BANKEN EN BETAALINSTELLINGEN

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

Juli 2026



© 2026. 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

Amstelveenseweg 760
1081 JK Amsterdam

Ericssonstraat 2
5121 ML Rijen

Rapportnummer
2026/144

Datum
Juni 2026

Opdrachtgever
Ministerie van Financiën

Auteurs
Dewi Hollander
Sophie Carmiggelt

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

Managementsamenvatting

Het Ministerie van Financiën monitort sinds 2024 periodiek hoe vaak en in welke vorm burgers discriminatie ervaren in het contact met banken en betaalinstellingen. Na de nulmeting in 2024 en de eerste herhaalmeting in 2025, is in het voorjaar van 2026 de tweede herhaalmeting uitgevoerd door Ipsos I&O. In totaal vulden 5.648 burgers van 18 jaar en ouder de vragenlijst in; 52% had in de afgelopen 24 maanden contact met een bank of betaalinstelling. Dit rapport beschrijft de uitkomsten van deze meting - waar relevant worden de uitkomsten vergeleken met eerdere jaren.

Aandeel burgers met discriminatie-ervaring stabiel
Het aandeel burgers dat in de afgelopen twee jaar contact had met een bank of betaalinstelling en daarbij discriminatie ervaarde, komt in 2026 uit op 4,1%. Dit is vergelijkbaar met 2025 (4,9%) en lager dan in 2024 (6,5%). Daarnaast twijfelde 2,4% of wat zij meemaakten discriminatie was.

Migratieachtergrond, inkomen en leeftijd hangen samen met ervaren discriminatie
Jongvolwassenen (18-34 jaar: 7%) rapporteren vaker dat zij discriminatie meemaakten dan oudere burgers (2-4%). Ook burgers met een niet-Europese migratieachtergrond rapporteren dit vaker (11%) dan zowel burgers zonder als met een Europese migratieachtergrond (beiden 2%). En mensen met een lager inkomen (minder dan 1x modaal: 7%) melden dit vaker dan de groep die 1x modaal of meer verdient (3%). Regressieanalyses bevestigen dat migratieachtergrond, inkomen en leeftijd, onafhankelijk van elkaar, samenhangen met het ervaren van discriminatie.

Mensen met discriminatie-ervaring relatief meer face-to-face contact
Bij degenen die discriminatie meemaakten, gebeurde dit bij bijna een kwart bij het aanvragen of wijzigen van een hypotheek (23%). Zij hadden daarbij relatief vaak face-to-face contact (26% tegenover 18% in de totale contactgroep) en juist minder vaak digitaal (14% tegenover 26%). Net als in eerdere jaren, is de groep met discriminatie-ervaring kritisch over het contact: 26% beoordeelt het (zeer) negatief. Tegelijk zegt 43% van hen dat het contact als geheel (zeer) positief was. Het aandeel dat zich tijdens het contact 'heel erg' gediscrimineerd voelde, is toegenomen (12% in 2026 versus 5% in 2025); de ervaren ernst van de discriminatie is dus gestegen.

Verbreding van discriminatiegronden
De drie meest genoemde gronden blijven migratieachtergrond en/of nationaliteit (44%), financiële situatie (43%) en leeftijd (43%). Tegelijk zien we een verbreding: Nederlandse taalvaardigheid, functiebeperking en/of chronische ziekte, uiterlijke kenmerken, seksuele oriëntatie en politieke functie worden vaker genoemd dan vorig jaar. Burgers noemen vaak meerdere gronden tegelijk; leeftijd wordt het meest afzonderlijk genoemd (13%).

Opnieuw vooral ervaren (overmatige) controle aanleiding voor discriminatie
De meest genoemde gedraging vanuit de bank of betaalinstelling waardoor men discriminatie ervaart, is net als in eerdere metingen (overmatige) controle (26%), gevolgd door onprettige behandeling en matige dienstverlening. Weigering of stopzetting van diensten komt minder vaak voor, maar speelt in specifieke situaties mee (bijvoorbeeld bij aanvragen van financiële producten). Respondenten die uiterlijke kenmerken of taalvaardigheid als grond noemen, rapporteren relatief vaker onprettige behandeling.

Gevolgen: vooral emotioneel, ook praktisch en financieel merkbaar
Zeven op de tien mensen die discriminatie ervaarden, melden negatieve gevolgen. Emotionele impact wordt het vaakst genoemd (33%), zoals boosheid, stress en machteloosheid. Daarnaast zijn er praktische (20%) en financiële gevolgen (19%), bijvoorbeeld vertraging of belemmering bij financiering (zoals hypotheken of verduurzaming) of extra kosten. Twee op de vijf (39%) maken zich zorgen of mensen zoals zij in de toekomst makkelijk gebruik kunnen (blijven) maken van banken en betaalinstellingen; een vergelijkbaar aandeel (38%) overwoog te wisselen van bank. Een kwart (26%) zegt contact met banken en betaalinstellingen te mijden naar aanleiding van de ervaring.

Melden komt niet vaak voor: drempels naar officiële meldpunten
De meeste mensen delen hun ervaring in de eigen kring; één op de vijf diende een klacht in bij de bank of betaalinstelling. Een kwart (25%) deelde de ervaring met niemand en slechts een kleine minderheid meldde bij een externe organisatie. De belangrijkste reden om niet bij een (officieel) meldpunt te melden is de verwachting dat het niets oplost; dit aandeel is gestegen naar 52% (2025: 33%). Ook 'te veel gedoe' en onbekendheid met meldroutes worden genoemd.

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	3
Inhoudsopgave	4
Inleiding	4
Doelstelling en onderzoeksvragen	5
Onderzoeksverantwoording	6
1. Algemeen beeld van ervaren discriminatie	7
2. Groepen en gronden van discriminatie	12
3. Gedragingen banken en betaalinstellingen	21
4. Gevolgen voor burgers	25
5. Conclusie	31
Bijlagen	33

Inleiding

In de afgelopen jaren heeft het Ministerie van Financiën signalen ontvangen dat klanten van banken en betaalinstellingen te maken krijgen met discriminatie. In 2024 heeft het Ministerie van Financiën daarom onderzoek laten uitvoeren om meer inzicht te krijgen in de mate waarin burgers discriminatie ervaren in de dienstverlening door banken en betaalinstellingen. Hieruit bleek onder andere dat 6,5 procent van de burgers die in de afgelopen twee jaar contact had met een bank of betaalinstelling iets meemaakte wat hij of zij als discriminatie classificeerde, en nog eens 3,2 procent dacht dat dit mogelijk speelde. In de herhaalmeting van 2025, was het percentage burgers dat aangaf discriminatie te hebben ervaren bij een bank of betaalinstelling gedaald naar 4,9 procent. Een groep van 2,5 procent twijfelde hier toen over.

De uitkomsten van het eerste 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 september 2025 werd er een vervolgbrief gestuurd, op basis van de herhaalmeting, met de voortgang van de aanpak.

In de Tweede Kamer is veel aandacht voor het onderwerp. Het Ministerie van Financiën heeft 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 tweede herhaalmeting, uitgevoerd in het voorjaar van 2026. In het rapport worden de uitkomsten vergeleken met beide voorgaande metingen.

© 2025 Ipsos i&O

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 betaalinstellingen. Het ministerie gebruikt de resultaten om de Tweede Kamer te informeren. Dit is de derde keer dat het onderzoek wordt uitgevoerd; mogelijke trends worden expliciet uitgelicht.



Er staan een aantal vragen centraal in dit onderzoek:

- In welke mate ervaren burgers **discriminatie** bij de dienstverlening door banken en betaalinstellingen?
- Welke **groepen** burgers ervaren discriminatie bij de dienstverlening door banken en betaalinstellingen?
- Welke **gronden** voor discriminatie noemen burgers die discriminatie hebben ervaren bij de dienstverlening door banken en betaalinstellingen?
- Welke **gedragingen** vanuit banken en betaalinstellingen 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 (zie het oranje kader) – 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. De nadruk ligt op de interpretatie van de burger van het voorgeval en hun gevoelens daarbij.

"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 en doelgroep

Aanpak

Er is een enquête uitgezet in het I&O Research Panel onder 9.596 burgers van 18 jaar en ouder. Aanvullend is voor werving gebruikgemaakt van PanelClix. De enquête kon worden ingevuld van 16 tot en met 26 april 2026. In totaal vulden 5.183 leden van het I&O Research Panel de vragenlijst in. Dat is een respons van 54 procent. Daarnaast is de vragenlijst door 465 mensen ingevuld via PanelClix. Daarmee werd de enquête in totaal ingevuld door 5.648 personen. In bijlage A staat een overzicht van de respons naar achtergrondkenmerken. Er is een randtotalenweging uitgevoerd op geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, regio en migratieachtergrond.

In 2025 vulden in totaal 4.643 mensen de vragenlijst in, in 2024 waren dit er 4.710. Er is een randtotalenweging uitgevoerd op geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, regio en migratieachtergrond, waardoor de resultaten op die kenmerken representatief zijn voor alle Nederlanders. Op de data zijn significantietoetsen uitgevoerd ($p < .05$) om de eventuele verschillen tussen groepen te bepalen. In de tekst worden alleen statistisch significante verschillen benoemd – tenzij anders vermeld.

De nieuwe categorisering van migratieachtergrond , ingevoerd tussen de nulmeting en eerste herhaalmeting, en aangepaste weging zorgt voor kleine aanpassingen in de data van 2024.

Doelgroep

Iets meer dan de helft had in de afgelopen 24 maanden contact met een bank of betaalinstelling (52%). Mensen hadden vooral contact over het openen of sluiten van een bankrekening en/of hadden ze een andere advies- of informatievraag (beide 29%).

Tabel 1. – Respons naar wel/geen contact gehad met bank of betaalinstelling

Basis: alle burgers, n=5.648

	%
Contact gehad met bank of betaalinstelling < 24 maanden	52%
Géén contact gehad met bank of betaalinstelling < 24 maanden	45%
Dat weet ik niet	3%

Tabel 2. – Reden van contact

Basis: burgers die contact hadden met een bank of betaalinstelling in de afgelopen 24 maanden, n=2.892

	%
Bankrekening openen of sluiten	29%
Andere advies- of informatievraag	29%
Hypotheek aanvragen of wijzigen	26%
Ander financieel product aanvragen	15%
Bank of betaalinstelling controleerde mijn persoonlijke en/of financiële gegevens	9%
Lening aanvragen of wijzigen	4%
Bank of betaalinstelling stelde vragen over betaaltransactie	4%
Anders	21%
Wil ik niet zeggen	2%

ALGEMEEN BEELD VAN ERVAREN DISCRIMINATIE



© 2025

Aandeel burgers met discriminatie-ervaring stabiel met 2025

4,1% … van de burgers die de afgelopen twee jaar contact hadden met een bank/betaalinstelling, ervaart discriminatie in het contact met banken en/of betaalinstellingen. In 2024 was dit 6,5 procent en in 2025 4,9 procent.

2,4% … twijfelt of hetgeen zij meemaakten te maken had met discriminatie. Dat is een vergelijkbaar percentage met 2025.

- Burgers met een niet-Europese migratieachtergrond (11%) geven vaker aan discriminatie te hebben ervaren in contact met banken en betaalinstellingen dan burgers zonder of met een Europese migratieachtergrond (beide 2%).
- Dit geldt ook voor burgers tussen de 18 en 34 jaar (7%), wanneer zij worden vergeleken met oudere leeftijdsgroepen (2-4%), en burgers met een inkomen minder dan 1x modaal (7%), vergeleken met burgers die 1x of meer dan 1x modaal verdienen (3%).

Tabel 1.1 - Mate waarin groepen discriminatie ervaren bij de dienstverlening door banken en/of betaalinstellingen. Uitgesplitst naar leeftijd, land van herkomst en inkomen.

	Ervaren discriminatie			Twijfel of het discriminatie was			Totaal[1] (incl. twijfel)		
	2026	2025	2024	**2026**	2025	2024	**2026**	2025	2024
Totaal | n	2.892	2.524	2.498	2.892	2.524	2.498	2.892	2.524	2.498
	4,1%	4,9%	6,5%	**2,4%**	2,5%	3,0%	**6,5%**	7,4%	9,5%
Leeftijd									
18 t/m 34 jaar	**7%**	4%	7%	**4%**	2%	4%	**10%**	6%	10%
35 t/m 49 jaar	**4%**	4%	4%	**3%**	3%	3%	**7%**	7%	7%
50 t/m 64 jaar	**3%**	3%	2%	**2%**	2%	2%	**5%**	5%	4%
65+	**2%**	3%	3%	**1%**	1%	2%	**4%**	4%	5%
Migratieachtergrond									
Geen migratieachtergrond	**2%**	4%	4%	**2%**	1%	2%	**5%**	5%	6%
Niet-Europese migratieachtergrond	**11%**	9%	14%	**4%**	7%	6%	**15%**	16%	21%
Europese migratieachtergrond	**2%**	6%	7%	**3%**	3%	4%	**5%**	9%	11%
Inkomen									
Minder dan 1x modaal	**7%**	6%	4%	**3%**	3%	2%	**10%**	9%	6%
1x tot 2x modaal	**3%**	4%	2%	**2%**	2%	1%	**5%**	6%	3%
Meer dan 2x modaal	**3%**	4%	2%	**2%**	2%	4%	**5%**	6%	6%

1. In de rest van het rapport wordt met de groep die discriminatie heeft ervaren alleen de burgers bedoeld die 'ja' hebben geantwoord; de burgers die 'twijfel' hebben ingevuld zitten hier niet in.

** Significante verschillen tussen de jaren 2025 en 2026 zijn blauw, significante verschillen tussen 2024 en 2026 zijn geel.*

© 2025

Migratieachtergrond, inkomen en leeftijd tonen verband met discriminatie-ervaring

Om te begrijpen welke achtergrondkenmerken (vooral) samenhangen met het ervaren van discriminatie bij banken en betaalinstellingen, 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 drie 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 hebben ervaren van discriminatie. Mensen met een migratieachtergrond geven vaker aan discriminatie te hebben ervaren in het contact met banken en betaalinstellingen.
2. **Inkomen**: Er is een significant verband tussen inkomen en het hebben ervaren van discriminatie. Uit de analyse blijkt dat hoe lager het inkomen van iemand, hoe vaker zij aangeven discriminatie te hebben ervaren in het contact met banken en betaalinstellingen.
3. **Leeftijd*****: Er is een significant verband tussen leeftijd en het hebben ervaren van discriminatie. Uit de analyse komt voort dat hoe jonger iemand is, hoe vaker zij aangeven discriminatie te hebben ervaren in het contact met banken en betaalinstellingen.

Deze achtergrondkenmerken vertonen alle drie, onafhankelijk van elkaar, een verband met de ervaren discriminatie. De samenhang tussen migratieachtergrond en ervaren discriminatie is het sterkst van de drie. Vervolgens toont inkomen het sterkste verband, en daarna leeftijd. In de voorgaande meting was het verband tussen migratieachtergrond en leeftijd met ervaren discriminatie ook zichtbaar, voor inkomen gold dat toen niet. Andere achtergrondkenmerken (geslacht en opleidingsniveau) hebben geen significant verband met het ervaren van discriminatie.

**De stepwise-analyse onderzoekt welke achtergrondkenmerken een significant verband laten zien (in dit geval: migratieachtergrond, inkomen en leeftijd). De enter analyse onderzoekt vervolgens of deze achtergrondkenmerken verband blijven houden met de discriminatie-ervaring als ze gecorrigeerd worden voor elkaar (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.*

© 2025 Ipsos i&O

Kwart van ervaren discriminatie bij hypotheek aanvraag

- De context waarin burgers contact hebben is vergelijkbaar met de 2024. Er zijn percentuele verschillen in de context waarin burgers contact hebben met banken en/of betaalinstellingen, maar deze zijn niet significant.
- Van de groep die discriminatie ervaarde ging het bij bijna een kwart om een hypotheekaanvraag (23%). De percentuele verschillen ten opzichte van voorgaande metingen in het aandeel burgers dat discriminatie heeft ervaren bij een hypotheekaanvraag of een andere advies- of informatievraag zijn niet significant. Er hebben dus geen verschuivingen plaatsgevonden wat betreft de mate waarin burgers discriminatie ervaren bij verschillende typen dienstverlening.

Tabel 1.2 - Context waarin burgers contact hebben met banken en/of betaalinstellingen*

	2026 (n=192)	**2025** (n=201)	**2024** (n=264)
Voor mijzelf	65%	74%	68%
Voor iemand anders in de persoonlijke sfeer	14%	12%	28%
Voor mijzelf in de zakelijke sfeer	14%	8%	13%
Als bewindvoerder	1%	1%	2%
Anders	1%	1%	3%

** In 2024 was het mogelijk meerdere antwoorden te selecteren bij deze vraag, in 2025 en 2026 niet. Het is waarschijnlijk dat de percentuele verschillen met name daardoor worden veroorzaakt.*

Tabel 1.3 - Mate waarin burgers discriminatie ervaren bij verschillende typen dienstverlening

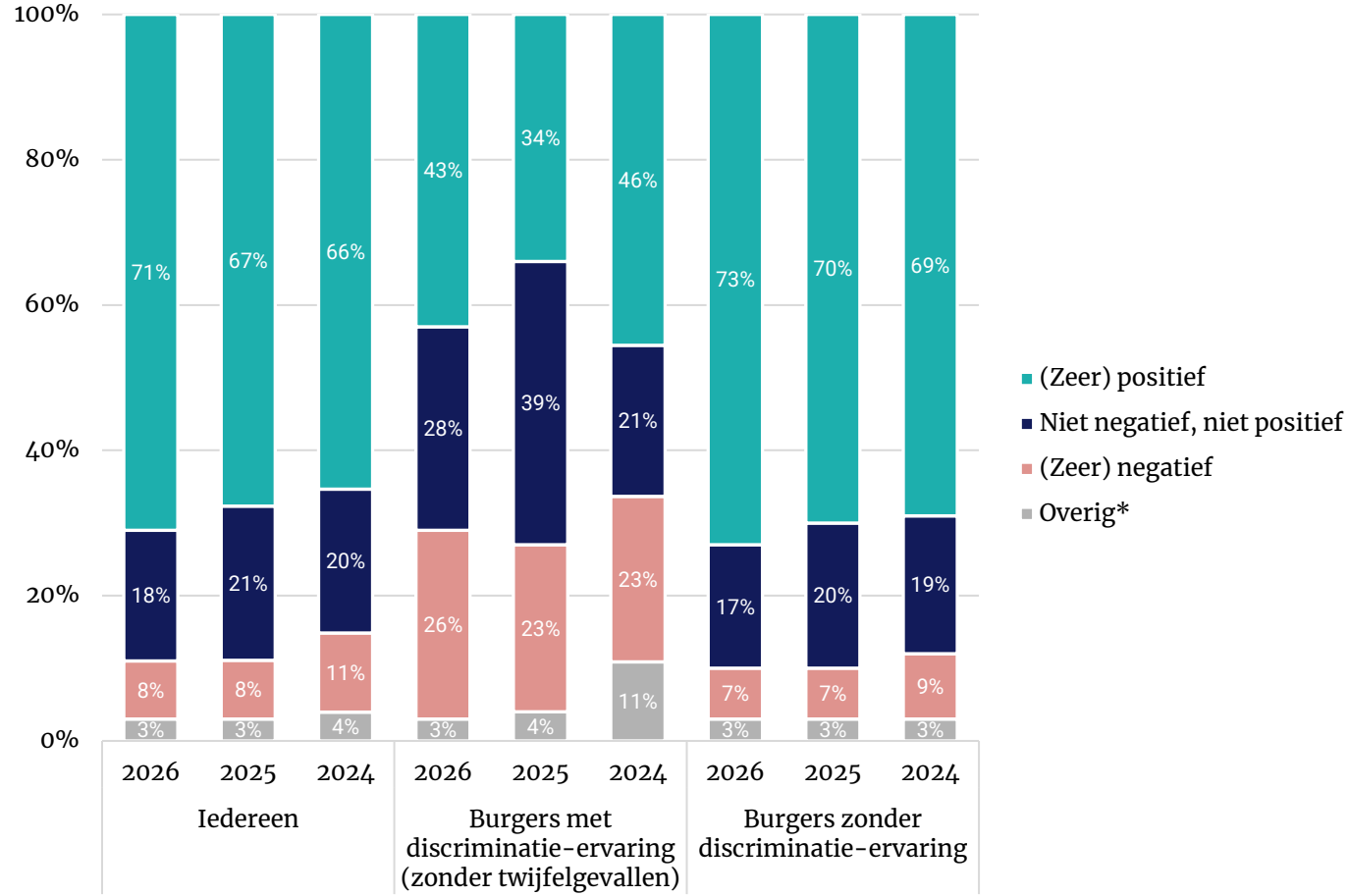
	% ervaren discriminatie		
	2026 (n=192)	**2025** (n=201)	**2024** (n=264)
Hypotheek aanvragen of wijzigen	23%	20%	16%
Andere advies- of informatievraag	15%	21%	19%
Bankrekening openen of sluiten	15%	16%	22%
Een ander financieel product van de bank aanvragen	14%	16%	14%
Lening aanvragen of wijzigen	8%	14%	10%
De bank of betaalinstelling stelde vragen over een betaaltransactie	9%	13%	11%

** Significante verschillen tussen de jaren 2025 en 2026 zijn blauw, significante verschillen tussen 2024 en 2026 zijn geel. Er zijn kortom geen significante verschillen tussen de jaren.*

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

- In 2026 beoordeelde een gelijk aandeel burgers die contact hadden met een bank en/of betaalinstelling deze ervaring als (zeer) negatief als in 2024 (8%). Er is een significante stijging in het percentage burgers dat deze ervaring als (zeer) positief beoordeelt (71% t.o.v. 67%).
- De groep die discriminatie heeft ervaren, is negatiever over het contact in het algemeen (26%) dan van de groep die geen discriminatie heeft ervaren (7%). Dat was in de vorige metingen ook het geval.
- In deze meting zien we dat, van degenen die iets hebben meegemaakt dat zij als discriminerend beschouwen, vier op de tien (43%) het algemene contact met de bank of betaalinstelling als (zeer) positief beoordeelt. Dit sluit aan bij de vorige metingen.
- Het aandeel burgers met discriminatie-ervaring dat het contact met de bank en/of betaalinstelling als (zeer) negatief beoordeelt, is niet verschoven.

Figuur 1.1 - Algemene beoordeling van het contact met de banken en/of betaalinstellingen. Uitgesplitst naar wel/geen ervaring met discriminatie in contact.



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

© 2025

GROEPEN EN GRONDEN VAN ERVAREN DISCRIMINATIE



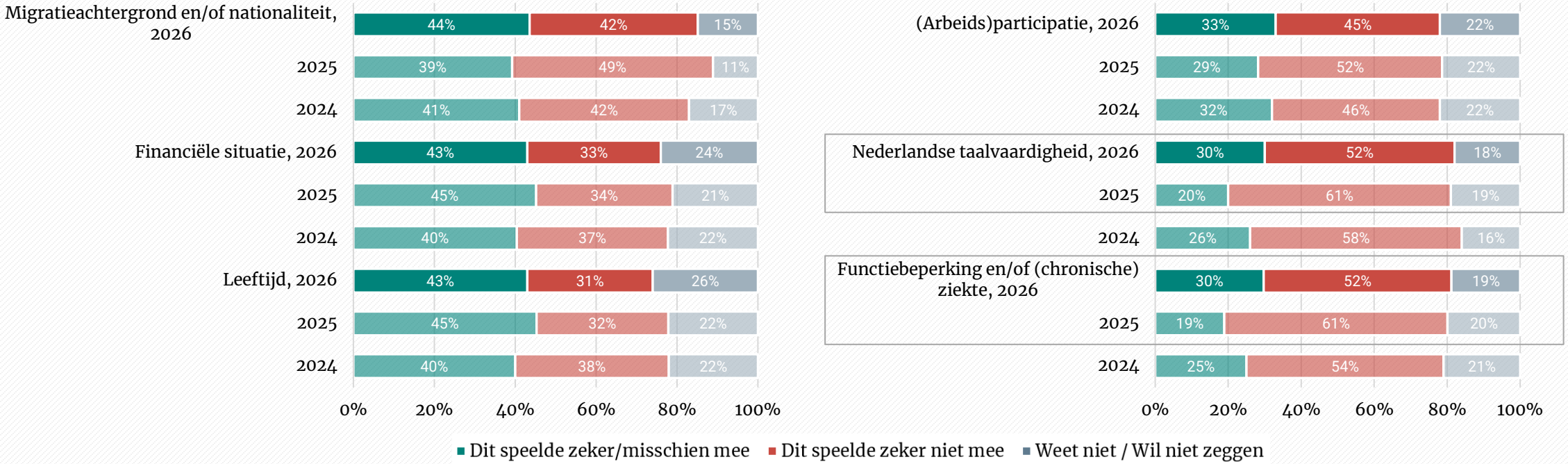
2

© 2025

Discriminatie vooral ervaren op grond van migratieachtergrond, financiële situatie en leeftijd

- Van degenen die in de afgelopen 24 maanden contact hadden met een bank of betaalinstelling en daarbij discriminatie ervaarden, zegt 44 procent dat migratieachtergrond en/of nationaliteit daarbij een rol speelde.
- Een even groot aandeel burgers met discriminatie-ervaring geeft aan dat hun financiële situatie en/of leeftijd een grond was voor de ervaren discriminatie (beide 43%). Er zijn geen significante verschillen in de mate waarin deze gronden worden genoemd ten opzichte van de vorige metingen.
- Wel is er een significante stijging ten opzichte van 2025 in het aandeel burgers met discriminatie-ervaring die aangeven dat hun Nederlandse taalvaardigheid en/of hun functiebeperking / (chronische) ziekte een rol speelden in hun ervaring.

Figuur 2.1 - Mate waarin burgers die discriminatie hebben ervaren in contact bank/betaalinstelling discriminatiegronden noemen,
(2026: n=192; 2025: n=201; 2024: n=264).

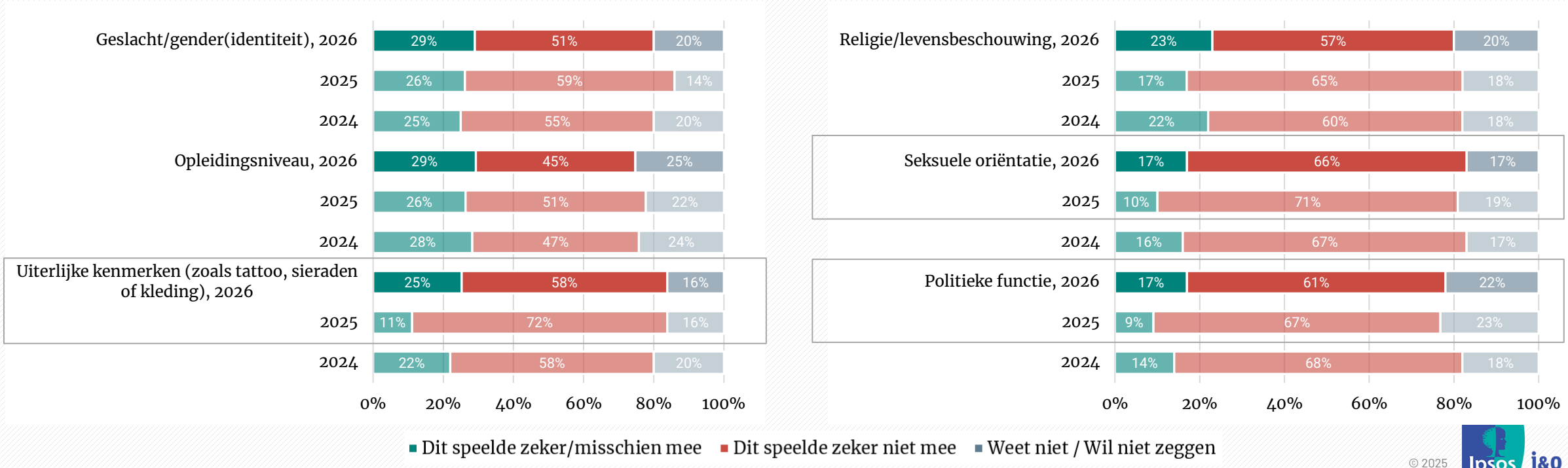


© 2025

Verbreding plaatsgevonden van genoemde discriminatiegronden

- Er is ook een significante stijging in het aandeel burgers dat zegt dat uiterlijke kenmerken, en/of seksuele oriëntatie, en/of hun politieke functie een rol hebben gespeeld in hun discriminatie-ervaring ten opzichte van 2025.
- Aangezien er ten opzichte van 2025 geen significante dalingen zijn in de mate waarin burgers een grond noemen, en wel stijgingen, kunnen we spreken van een verbreding wat betreft de gronden die burgers noemen voor de ervaren discriminatie.

Figuur 2.2 - Mate waarin burgers die discriminatie hebben ervaren in contact bank/betaalinstelling discriminatiegronden noemen (vervolg),
(2026: n=192; 2025: n=201 ; 2024: n=264).



Burgers noemen vaak meerdere gronden van discriminatie

Tabel 2.1 – Mate waarin burgers één of meerdere gronden hebben genoemd,
Basis: burgers die aangeven discriminatie te hebben ervaren, n=192).

	1 grond	2 gronden	3 of 4 gronden	5, 6 of 7 gronden	8 of meer gronden
Migratieachtergrond en/of nationaliteit (n = 83)	9%	11%	27%	35%	19%
Financiële situatie (n = 82)	1%	19%	33%	26%	22%
Leeftijd (n = 83)	13%	14%	29%	28%	16%
(Arbeids)participatie (n = 63)	0%	7%	36%	32%	24%
Nederlandse taalvaardigheid (n = 58)	3%	9%	17%	45%	26%
Functiebeperking en/of (chronische) ziekte (n = 57)	1%	11%	18%	40%	30%
Geslacht/gender (identiteit) (n = 55)	3%	11%	28%	28%	30%
Opleidingsniveau (n = 56)	4%	2%	19%	49%	27%
Uiterlijke kenmerken (n = 48)*	0%	2%	26%	39%	33%
Religie/levensbeschouwing (n = 45)*	2%	1%	27%	34%	37%
Seksuele oriëntatie (n = 32)*	0%	8%	13%	36%	44%
Politieke functie (n = 32)*	0%	2%	3%	51%	44%

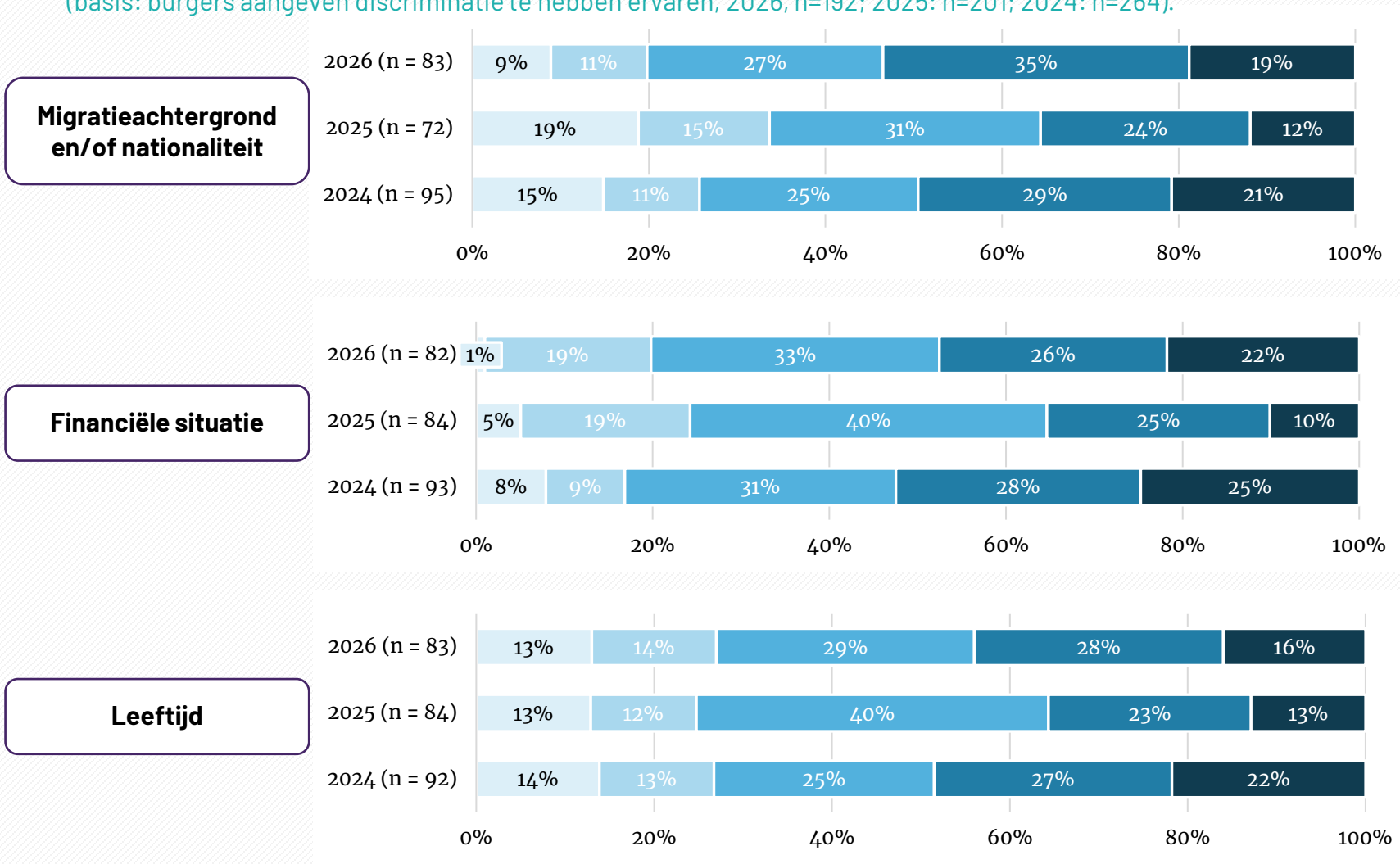
- Burgers die aangeven dat hun leeftijd een grond is geweest voor de ervaren discriminatie, zeggen het vaakst dat alleen dat meespeelde (13%). Bij migratieachtergrond is dat 9 procent. Bij de tweede meest-gekozen grond, de financiële situatie, geeft maar één procent van de burgers aan dat dat de enige grond was voor de ervaren discriminatie.
- (Arbeids)participatie, uiterlijke kenmerken, seksuele oriëntatie en politieke functie worden zelden tot nooit genoemd als enige grond.
- Verder is te zien dat burgers veelal 3 gronden of meer noemen. Bij burgers die zeggen dat hun politieke functie meespeelde noemt zelfs 95% nog 4 of meer andere gronden.

** De n van de groep respondenten die 'uiterlijke kenmerken', 'religie/levensbeschouwing', 'seksuele oriëntatie' en 'politieke functie' is lager dan 50, wat deze resultaten indicatief maakt.*

© 2025

Financiële situatie vaak in combinatie met andere gronden genoemd

Figuur 2.3 - Mate waarin burgers één of meerdere gronden hebben genoemd over de jaren, uitgesplitst naar meest voorkomende gronden,
(basis: burgers aangeven discriminatie te hebben ervaren, 2026, n=192; 2025: n=201; 2024: n=264).



- De drie staafdiagrammen tonen per welk percentage burgers één of meerdere discriminatiegronden noemt, uitgesplitst naar de drie meest voorkomende gronden (migratieachtergrond en/of nationaliteit, financiële situatie en leeftijd).
- Het aandeel burgers dat uitsluitend 'migratieachtergrond' noemde is met 9% percentueel lager dan in 2026 (19%), maar deze daling is niet significant.
- Acht procent van de burgers die zeiden dat hun financiële situatie meespeelde in 2024, noemde alleen dat als grond. In 2026 is dat één procent; dat is een significante daling ten opzichte van 2024.
- Het aandeel burgers dat alleen leeftijd noemt als grond voor hun ervaren discriminatie is over de jaren consistent gebleven.

© 2025

Kwart noemt beide financiële situatie en (arbeids)participatie

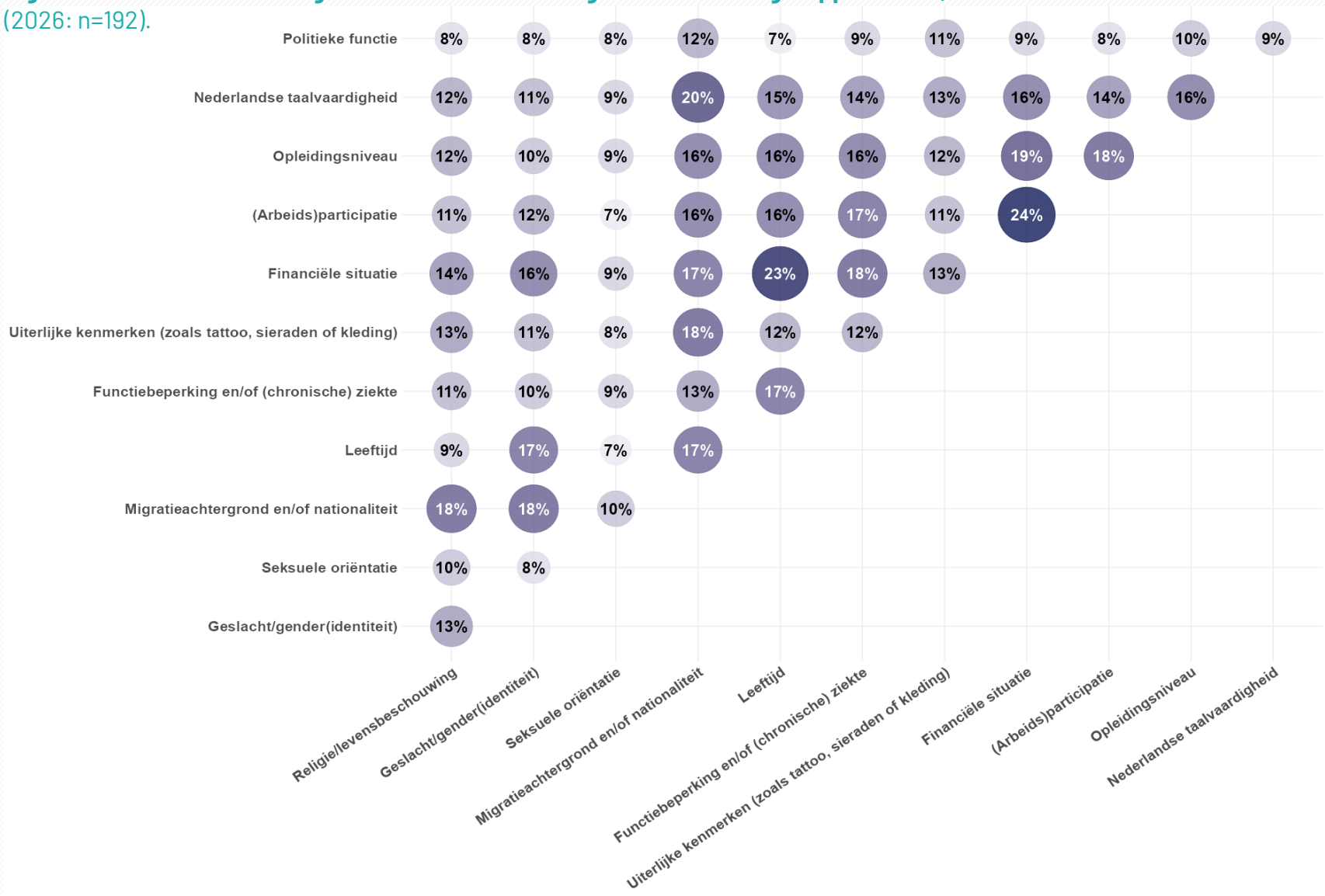
- Ongeveer een kwart van de burgers die discriminatie hebben ervaren, noemt beide hun financiële situatie en (arbeids)participatie als grond voor de ervaren discriminatie (24%).
- Een vergelijkbaar aandeel burgers met discriminatie-ervaring (23%) noemt zowel leeftijd als hun financiële situatie als grond waarop zij werden gediscrimineerd.
- Een vijfde (20%) zegt dat hun migratieachtergrond en hun Nederlandse taalvaardigheid grond waren voor de discriminatie.

Leeswijzer

In het figuur hiernaast wordt weergegeven hoe vaak burgers een combinatie van gronden noemen als aanleiding voor de door hun ervaren discriminatie. Het percentage geeft aan hoeveel procent van de totale groep die discriminatie heeft ervaren in de afgelopen twee jaar deze combinatie heeft genoemd.

Voorbeeld: 23% van alle burgers met discriminatie-ervaring geeft aan dat beide 'leeftijd' en 'financiële situatie' mee hebben gespeeld in hun discriminatie-ervaring.

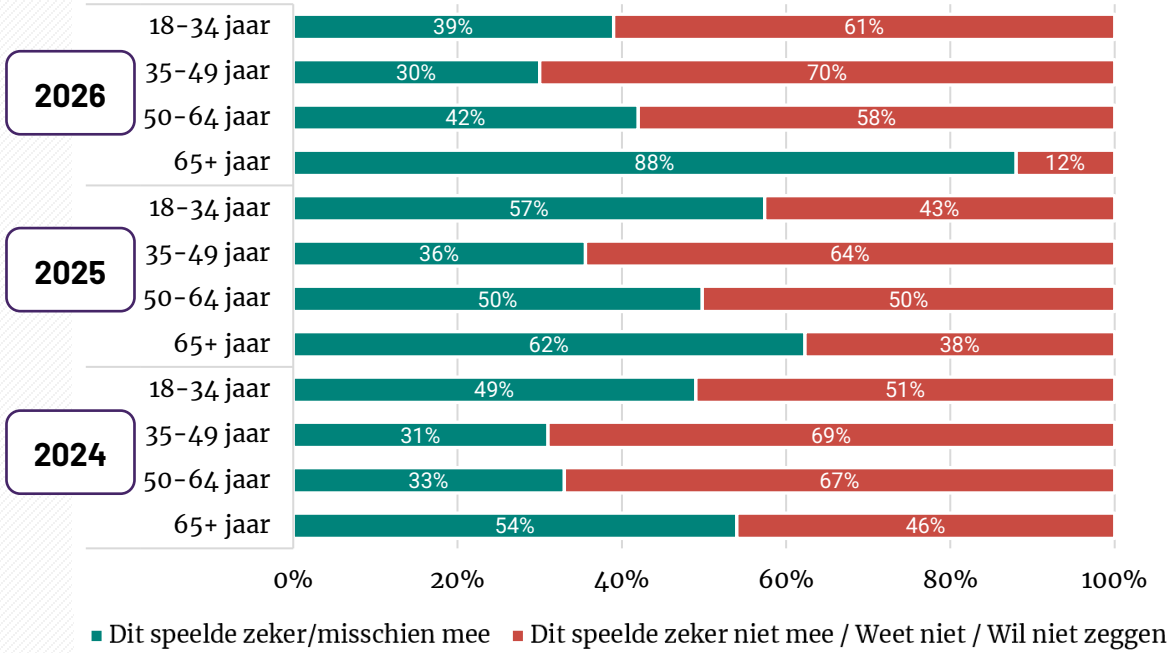
Figuur 2.4 - Mate waarin burgers een combinatie van gronden hebben gerapporteerd*, (2026: n=192).



Vooral 65-plussers noemen leeftijd als grond voor discriminatie

- Vooral oude burgers (65+) geven aan gediscrimineerd te zijn op leeftijd; van de 65-plussers die iets discriminerends meemaakten, zegt 88 procent dat hun leeftijd daarbij een rol heeft gespeeld. Dit is een stijging ten opzichte van 2025.
- Van de 18-34 jarigen die discriminatie meemaakten in 2025 zei meer dan de helft dat leeftijd hierin een rol speelde (57%). In 2026 is dit gedaald naar 39 procent. Ook is het aandeel burgers tussen de 50 en 65 die aangeven dat leeftijd een rol speelde gedaald (van 50% naar 42%).

Figuur 2.5 - Mate waarin burgers aangeven dat leeftijd meespeelde bij de discriminatie-ervaring, uitgesplitst naar leeftijd,
(2026, n=192; 2025: n=201; 2024: n=264).*



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

- In de tekstballonnen zijn enkele genoemde citaten van discriminatie op leeftijd opgenomen.

"Lening aangevraagd, door leeftijd in het begin niet serieus genomen totdat de cijfers aangeleverd werden."

- Contact via tussenpersoon, vrouw, 18-34 jaar

"Na het overlijden van mijn man werd ik al snel door de bank benaderd. In het gesprek werd voetstoots aangenomen dat ik door mijn leeftijd (79) niet in staat zou zijn zelf de dingen goed te regelen. De bank zou het wel even overnemen!! Goed bedoeld maar zeer stuitend. [...]"

- Contact via mail en telefoon, vrouw, 65+

"Gevraagd werd om een tijdelijke lening als overbruggingskrediet i.v.m. bouw van nieuwe levensloop bestendige woning. Blijkbaar is het bij geen enkele bank mogelijk om een (tijdelijke) lening te krijgen als men 70 jaar is, of in dat jaar 70 jaar word. En dat ongeacht je gezondheid of fysieke staat...."

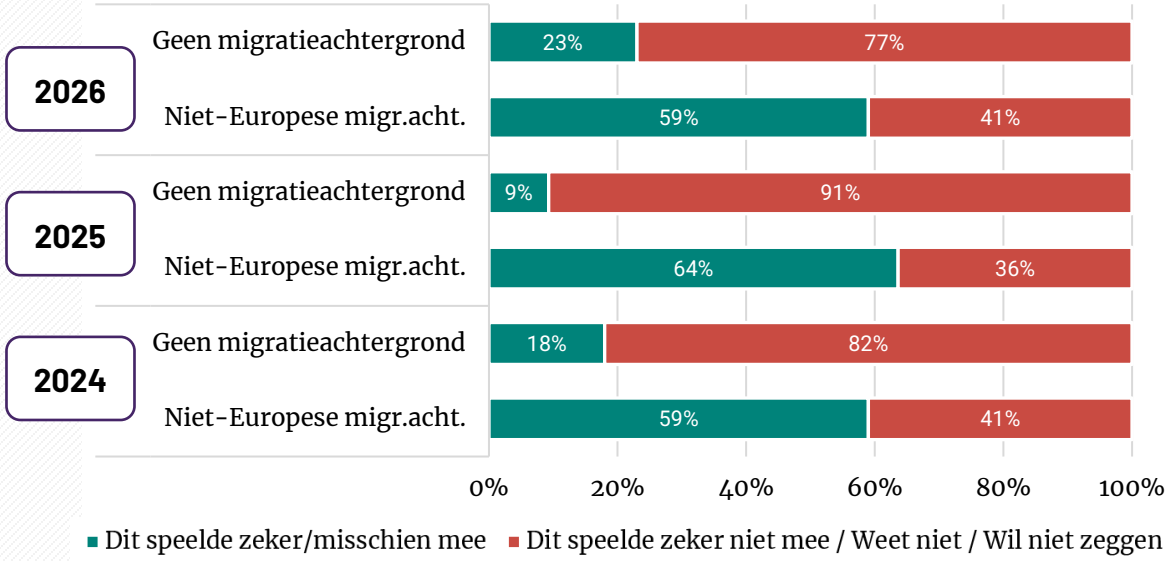
- Contact via telefoon, vrouw, 50-64 jaar

© 2025 Ipsos i&O

Vooral burgers met een 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 betaalinstelling zegt een meerderheid dat migratieachtergrond een rol speelde (59%). Dit is stabiel vergeleken met de vorige metingen.
- Het aandeel burgers zonder migratieachtergrond die aangeven dat dit meespeelde bij de ervaring is significant gestegen ten opzichte van 2025 (23% t.o.v. 9%).

Figuur 2.6 - Mate waarin burgers aangeven dat migratieachtergrond meespeelde bij de discriminatie-ervaring, uitgesplitst naar migratieachtergrond,
(2026: n=192; 2025: n=201; 2024: n=264).



** De n van de groep respondenten met een Europese migratie achtergrond is zodanig laag (n = 12) dat ze niet worden meegenomen in de figuur.*

- In de tekstballonnen zijn enkele genoemde citaten van discriminatie op migratieachtergrond opgenomen.

"Ik had het idee dat wij als onbetrouwbaar werden gezien. Veel extra vragen over geldstromen."

- Contact via telefoon, vrouw, niet-Europese migratieachtergrond

"[...] Ik werd moeilijk begrepen door deze persoon terwijl ik simpel mijn saldo wilde verhogen. Een eerdere keer met een collega ging het juist heel soepel en gemakkelijk, die maakte er compleet geen probleem van. Mijn uiterlijk is buitenlands, maar ik ben in Nederland opgegroeid, dus taalgebruik en uitspraak zijn normaal, toch moest deze persoon alles opnieuw apart vragen na mijn uitleg."

- Contact via een fysieke afspraak, vrouw, Europese migratieachtergrond

"Vooringenomenheid tijdens het gesprek. De bank ging er alvast van uit dat ik fout zat. [...] Men probeerde mij te betrappen op een fout en tegenstrijdigheid in het gesprek. Dat komt door mijn afkomst.

- Contact via telefoon, vrouw, Niet-Europese migratieachtergrond

© 2025

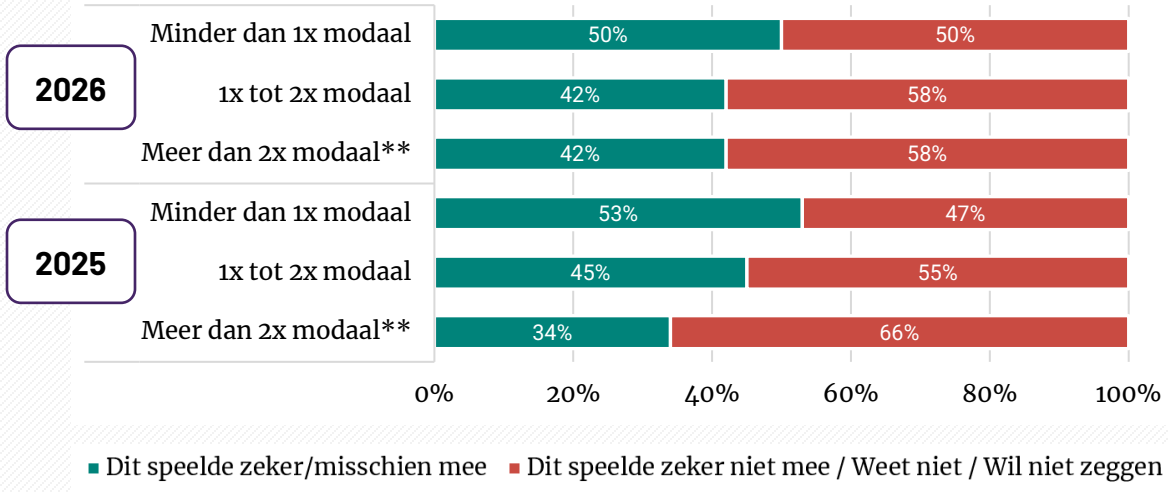
Vooral lage inkomens noemen financiële situatie als grond voor discriminatie

- Van degenen die discriminatie meemaakten en een laag inkomen (minder dan 1 keer modaal) hebben, zegt de helft dat de financiële situatie een rol speelde bij de meegemaakte discriminatie; bij hogere inkomens is dit percentage op gelijke hoogte.
- In de tekstballonnen zijn enkele genoemde citaten van discriminatie op financiële situatie opgenomen.

"Ik had voor vakantie een creditcard nodig, deze werd me geweigerd omdat ik geen vast inkomen zou hebben, had al 5 jaar een IOAW uitkering en daar is tot de dag van vandaag geen verandering in gekomen."

- Contact via telefoon, vrouw, inkomen minder dan 1x modaal

Figuur 2.7 - Mate waarin burgers aangeven dat financiële situatie meespeelde bij de discriminatie-ervaring, uitgesplitst naar inkomen,
(2026: n=192; 2025: n=201).*



"Mijn situatie is wat veel vrouwen van mijn leeftijd hebben. Een part time baan met voldoende inkomen om financieel onafhankelijk te zijn. Ik heb geen schulden. Sta nooit rood. Ben geen wanbetaler. Kortom een keurige klant. Toch vond de bank mijn inkomen onvoldoende en mocht ik geen creditcard meer hebben en haalden het krediet weg, zodat ik niet meer rood kon staan. Ik voel mij gediscrimineerd als vrouw, niet serieus genomen en slecht behandeld als klant."

- Contact via telefoon, vrouw, inkomen minder dan 1x modaal

"Er werd mij voorgehouden dat ik vanwege mijn situatie al heeeel blij mag zijn dat ze de hypotheek verstrekken. Ik voel me meer bedelaar dan klant, terwijl ze toch goed aan me verdienen en verdiend hebben."

- Contact via tussenpersoon, man, inkomen 1x tot 2x modaal

**De resultaten van 2024 zijn hier niet meegenomen vanwege vernieuwde vraagstelling achtergrondvariabele 'inkomen'.*
*** De n is lager dan 50 (n=29), wat deze resultaten indicatief maakt.*

GEDRAGINGEN BANKEN EN BETAALINSTELLINGEN

3

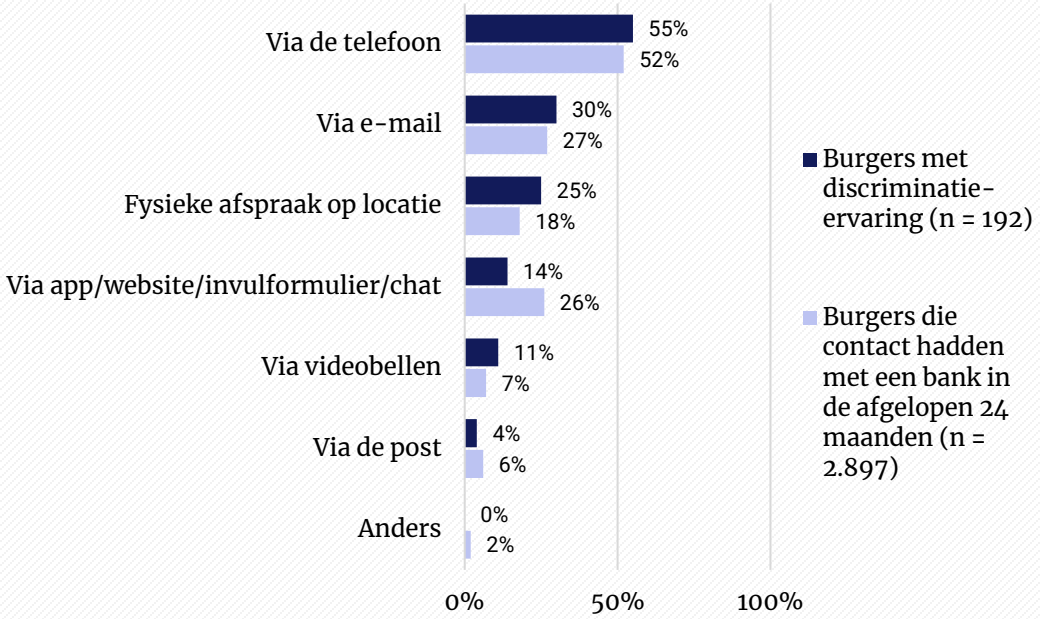


© 2025

Burgers met discriminatie-ervaring vaker contact op locatie

- Van degenen die iets meemaakten wat zij als discrimineren classificeren, had het merendeel contact via de telefoon (55%). Dat was in 2025 en 2024 ook zo. Ook de frequentie waarin van andere contactkanalen gebruik werd gemaakt, zijn vergelijkbaar met de vorige metingen.
- Vergeleken met alle burgers die contact hadden met een bank in de afgelopen 24 maanden, hadden burgers met discriminatie-ervaring significant vaker contact met een bank/betaalinstelling via een fysieke afspraak (26% t.o.v. 14%). Tegelijkertijd hadden deze burger minder vaak contact via een app of website (14% t.o.v. 26%).
- De mate waarin burgers discriminatie ervaren is beide tijdens het contact en in de uitkomst van het contact gelijk gebleven vergeleken met de vorige metingen.
- Wel geven burgers vaker aan zich 'heel erg' gediscrimineerd te voelen tijdens het contact ten opzichte van 2025 (12% t.o.v. 5%).

Figuur 3.1 - Context waarin burgers contact hebben met banken en/of betaalinstellingen,
Meerdere antwoorden mogelijk.



Tabel 3.1 - Mate waarin burgers discriminatie ervaren tijdens en in de uitkomst van het contact (tussen haakjes de groep die zich 'heel erg' gediscrimineerd voelt)

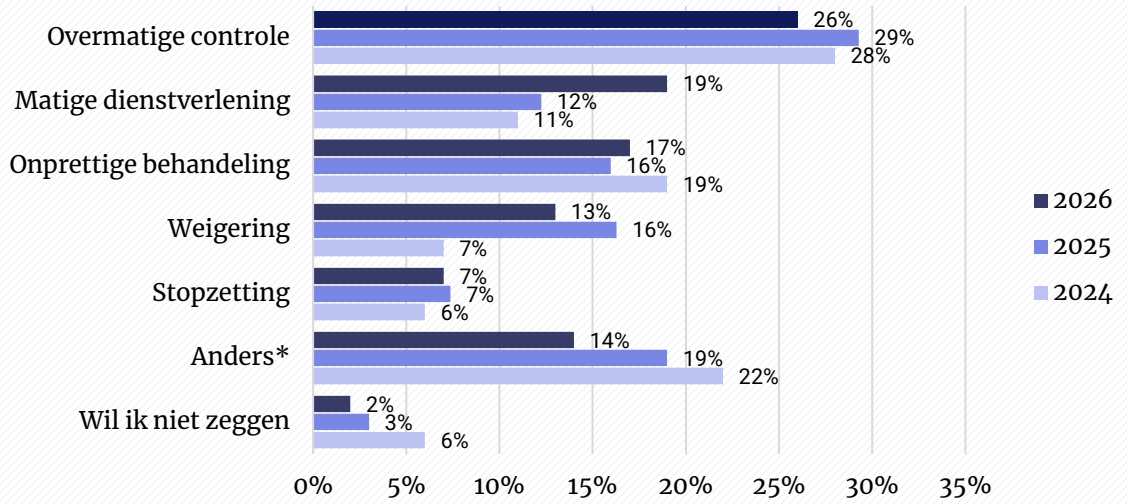
	Tijdens het contact			In de uitkomst van het contact		
	2026	2025	2024	**2026**	2025	2024
Alle burgers met discriminatie-ervaring	68% (12%)	68% (5%)	67% (13%)	68% (13%)	68% (9%)	66% (14%)

** Significante verschillen tussen de jaren 2025 en 2026 zijn blauw, significante verschillen tussen 2024 en 2026 zijn geel.*

Overmatige controle komt het vaakst voor

- Verschillende gedragingen kunnen aanleiding zijn voor het ervaren van discriminatie. Deze gedragingen kunnen worden geclusterd in 5 categorieën (zie tabel 3.2).
- Gedragingen die te typeren zijn als overmatige controle komen bij deze meting, net zoals de afgelopen keren, het vaakst voor (26%). Het aandeel dat met matige dienstverlening te maken kreeg, nam toe (van 11% in 2024 naar 19% nu).
- In de groep die stelt dat hun Nederlandse taalvaardigheid een rol speelde in hun discriminatie-ervaring, zitten meer burgers die onprettig zijn behandeld, dan in de groep die stelt dat hun Nederlandse taalvaardigheid niet meespeelde.
- De burgers die aangeven dat hun (arbeids)participatie een rol heeft gespeeld in hun discriminatie-ervaring, hebben vaker te maken gehad met weigering, vergeleken met de groep die stelt dat (arbeidsparticipatie) geen rol speelde.

Figuur 3.2 - Ervaren discriminatie naar gedraging,
(2026: n=192; 2025: n=201; 2024: n=264); Meerdere antwoorden mogelijk.



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

Tabel 3.2 - Clustering van gedragingen.

(Overmatige) controle	• 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) (13%) • De bank/betaalinstelling nam erg vaak contact met mij op om iets te controleren (8%)
Onprettige behandeling	• Ik werd niet serieus genomen (33%) • Ik werd onvriendelijk behandeld (20%) • Ik ontving vervelende opmerkingen (17%)
Matige dienstverlening	• De bank/betaalinstelling gaf mij onvoldoende informatie of antwoord op mijn vragen (17%) • Ik kreeg moeilijk contact met de bank/betaalinstelling (14%) • De bank/betaalinstelling gebruikte moeilijk of afstandelijk taalgebruik (12%)
Weigering diensten	• De bank/betaalinstelling weigerde mij een dienst of product te leveren (anders dan een bankrekening openen) (12%) • De bank weigerde een bankrekening voor mij te openen (2%)
Stopzetting diensten	• De bank/betaalinstelling sloot, blokkeerde of bevroor mijn bankrekening (3%) • De bank/betaalinstelling stopte een product of dienstverlening waar ik al gebruik van maakte (anders dan een bankrekening) (4%)

© 2025 Ipsos i&O

Voorbeelden*

Tabel 3.3 - Voorbeelden van gedragingen.

(Overmatige) controle	*"Ik had een hypothecaire lening [..] en wilde die aflossen. Ik werd niet serieus genomen en moest aantonen waar het geld vandaan kwam. Dat is logisch maar ze wilden weten waar het andere geld vandaan kwam. Toen ik vertelde dat het geld voor de aflossing verklaard was en dat de rest ze niets aanging gingen ze dreigen met dat ze dan aangifte(!) moesten doen. Ik zei toen dat ik keurig alles heb opgegeven bij de belastingdienst en dat ze dat dan maar moesten doen. Toen was er geen probleem meer."* *"Ik wilde geld overmaken naar mijn verloofde die in Kenia woont. De bank blokkeerde mijn betaling en gaf aan dat zij niet meewerken aan het financieren van terroristische organisaties! Tevens werd mij verteld dat ik waarschijnlijk slachtoffer was van datingfraude en dat ik aangifte bij de politie zou moeten doen. Ook werd aangegeven dat als ik nogmaals zou proberen geld naar haar over te maken mijn rekeningen zouden worden opgezegd. Naar mijn uitleg dat mijn verloofde een bestaande vrouw is en die zeker geen onderdeel van een terroristische organisatie is werd domweg niet geluisterd"*
Onprettige behandeling	*"Ik kreeg bij de eerste medewerker het gevoel dat hij er geen zin in had en mij als onnozele vrouw wegzette. Heel vervelend."* *"Ik werd behandeld als een fossiel dat toch te stom was om met de moderne tijd mee te kunnen komen."*
Matige dienstverlening	*"Verder werd er weinig informatie gedeeld en werd mij steeds verteld dat het opgelost zou worden en het duurde maar voort. Verder werd aangegeven dat ze het steeds bij IT zouden leggen en dit deden ze meerdere keren per dag en het probleem bleef. Geen update niks. Stilte en bij IT leggen zonder aan te geven wat er aan de hand was."* *"Heb regelmatig gevraagd om verdere uitleg daar een betaling naar mijn dochter, zij woont almeer dan 30jr op Sint Maarten,werd geblokkeerd. Zij stelde dat ik wellicht door mijn leeftijd (84) het niet begreep."*
Weigering diensten	*"Een vrij bescheiden lening werd geweigerd, uitsluitend omdat ik te oud zou zijn. [..] De gegeven toelichting luidde dat ik boven de 70 jaar ben. Tegen deze beslissing stond geen beroep open."* *"Ik wilde een student creditcard aanvraag doen, ik voldeed netjes aan alle eisen. Ik werd echter elke keer geweigerd als ik het via de site/app probeerde. Ik kreeg telkens geen reden waarom, alleen een nee."* *"[Bank] verstrekt mij geen creditcard terwijl ik al jaren trouwe klant ben met betaalrekeningen en hypotheek. Bij een andere instantie krijg ik hem zonder problemen"*
Stopzetting diensten	*"[Ik werd] beschuldigd van fraude en kan daardoor geen geld meer overmaken van mijn salaris aan mijn huidige partner. [Ik heb toen] scammers gemeld en kreeg een toon dat ik eigenlijk dom ben geweest terwijl ik erg wou voorkomen."*

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

GEVOLGEN VOOR BURGERS

4

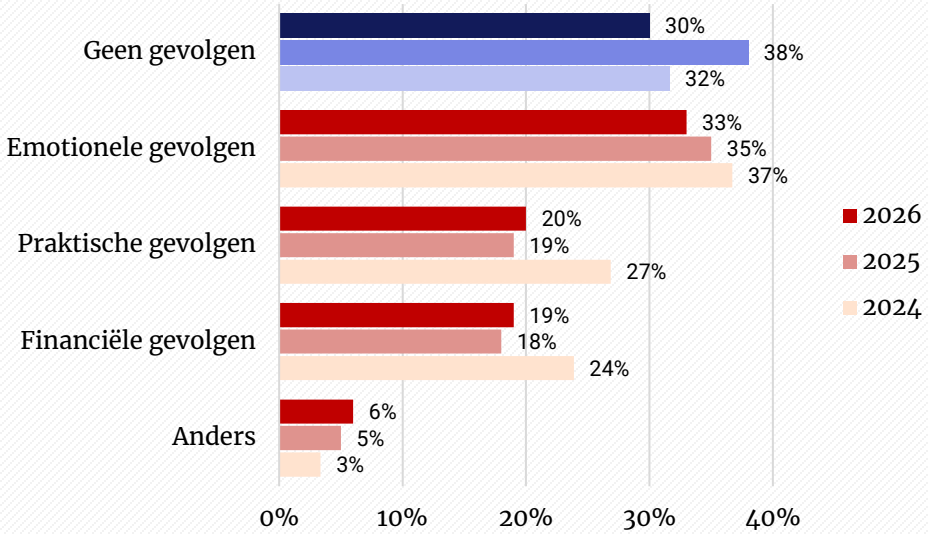


© 2025

Zeven op de tien ervaart negatieve gevolgen door discriminatie

- Het merendeel van de groep die discriminatie ervaarde in het contact met een bank of betaalinstelling ervaarde als gevolg daarvan één of meer negatieve gevolgen (70%). Dat is percentueel hoger vergeleken met de vorige meting, maar geen significant verschil.
- Net als in 2025 en 2024 worden vooral emotionele gevolgen ervaren. Er zijn geen significante verschillen wat betreft de mate waarin bepaalde gevolgen worden genoemd.

Figuur 4.1 - Mate waarin burgers gevolgen ervaren van discriminatie. Meerdere antwoorden mogelijk, (2026: n=192; 2025: n=201; 2024: n=264).



EMOTIONELE GEVOLGEN*

Boosheid en frustratie

- *"Boos je werkt je kapot en wordt als een crimineel behandeld."*
- *"Ik ben zeer boos en verdrietig. Geen vertrouwen meer."*
- *"Grote hekel aan banken en financiële instellingen het gaat alleen maar over winst en omzet walgelijk"*

Stress en zorgen

- *"Het hele gebeuren duurde veel langer dan verwacht, was frustrerend."*
- *"Stress omdat wij een eigen huis willen waar onze kleine meid in kan opgroeien."*
- *"Veel stress gehad maanden lang."*

Onmacht en gevoel van oneerlijkheid

- *"Machteloosheid en verontwaardiging. Het voelt zo oneerlijk."*
- *"Onmachtig, niet volwaardig."*
- *"Onrechtvaardigheidsgevoel, verdriet."*
- *"gekleineerd en vernederd"*

Twijfel en onzekerheid

- *"Twijfelde aan mezelf, of ik iets verkeerd had gedaan."*
- *"Onrechtvaardigheidsgevoel, verdriet (waarom doet iemand zo), onzekerheid (doe ik het fout)"*

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

© 2025

Voorbeelden praktische en financiële gevolgen

PRAKTISCHE GEVOLGEN*

Noodzaak om van bank te veranderen

- *"Rekening gesloten, naar een andere bank overgestapt."*
- *"Ja als de ene ons business niet wilt krijgt een andere het wel hun verlies"*
- *"Het vertrouwen is weg"*

Belemmeringen door financiële middelen

- *"Kon op vakantie geen creditcard gebruiken moest die van een vriendin gebruiken, vind het vreselijk om anderen te moeten vragen. voelt alsof je een soort lening vraagt"*
- *"Ik ben betrokken bij een civiele procedure tegen de woningcorporatie, met als doel hen te dwingen maatregelen te nemen tegen vocht en schimmel in mijn woning. In deze zaak word ik belemmerd door een gebrek aan financiële middelen."*

Hypothecaire nadelen

- *"Geen hypotheek kunnen krijgen"*
- *"Hogere hypotheekrente"*

FINANCIËLE GEVOLGEN*

Moeilijkheden bij lenen en toegang tot financiële middelen

- *"De gevraagde hypothecaire lening werd geweigerd, ondanks voldoende huidig en toekomstig inkomen en voldoende overwaarde in onze woning. Gevolg is dat onze dochter noodgedwongen in een duurder huurhuis is gaan wonen."*
- *"Rente misgelopen, dingen niet kunnen kopen zoals normaal."*
- **Verduurzamingsinvesteringen kunnen niet door gaan**
- *"Als je op leeftijd bent (74 in mijn geval) is het haast on doenlijk nog een financiering te krijgen voor verduurzamingsinvesteringen."*
- *"Niet financieel, de verduurzaming gaat langzamer, dan wel niet gebeuren."*

Financieel verlies

- *"Door dat ik chronische ziek ben afgekeurd moeilijk iets voor elkaar krijg voor door dat ze de regels verandert hebben."*
- *"Heb een dure lening bij een buitenlandse financiële instantie moeten afsluiten"*
- *"Rente misgelopen, dingen niet kunnen kopen zoals normaal."*

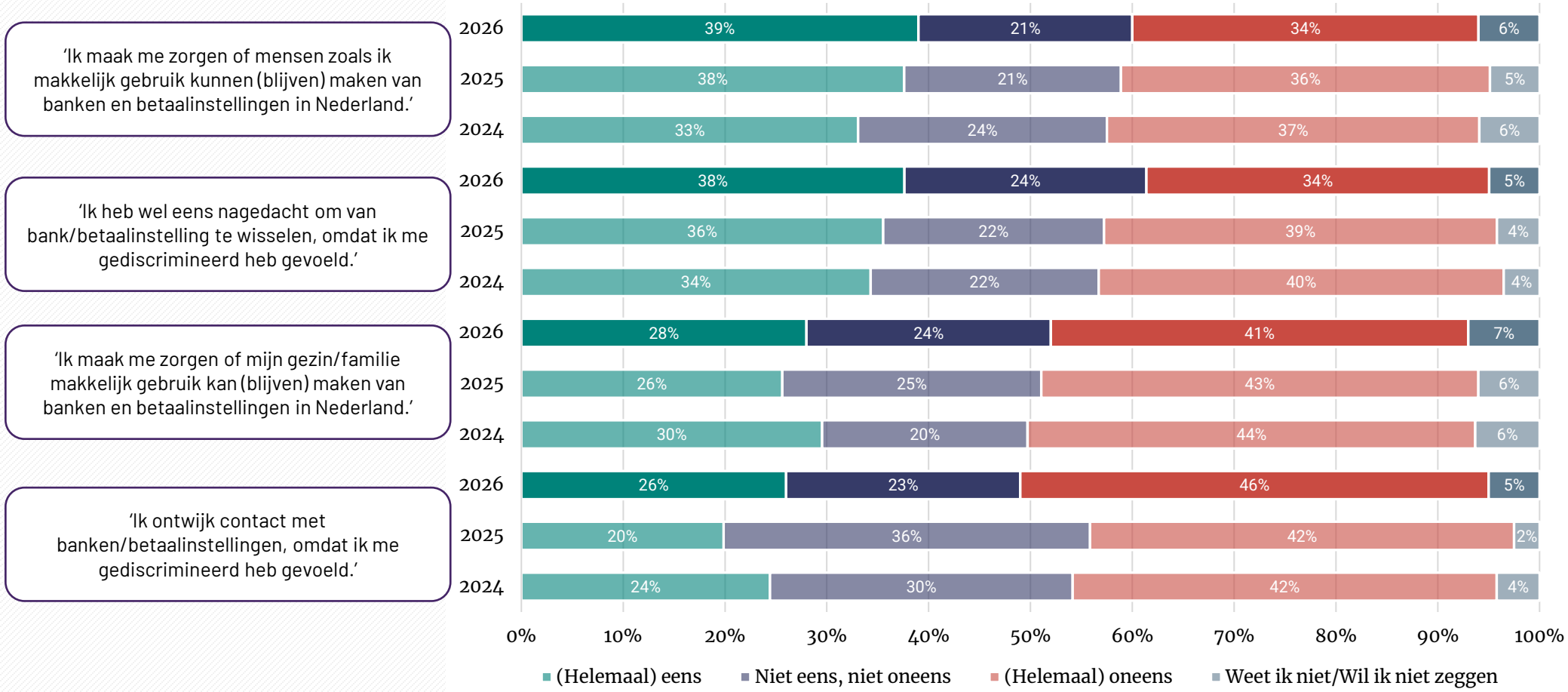
** Citaten zijn op eigen inzicht onderzoekers bij categorieën ingedeeld.*

© 2025

Twee op de vijf burgers maakt zich zorgen over eigen gebruik van banken

- Twee op de vijf burgers met discriminatie-ervaring (39%) maken zich zorgen of mensen zoals zij makkelijk gebruik kunnen (blijven) maken van banken en betaalinstellingen. Een even groot aandeel (38%) heeft wel eens nagedacht om van bank/betaalinstelling te wisselen door de ervaren discriminatie.
- Er zijn geen significante verschillen ten opzichte van 2025 of 2024.

Figuur 4.2 - Stellingen over gevolgen van de ervaren discriminatie, (2026: n=192; 2025: n=201; 2024: n=264).

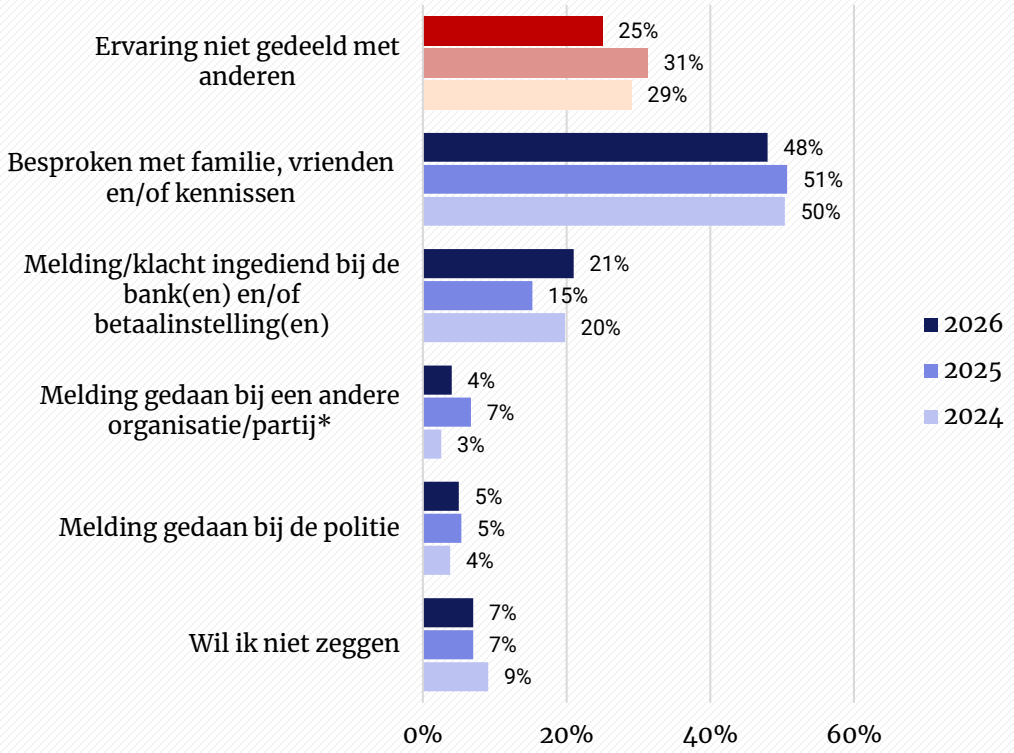


Een kwart deelt ervaring niet met anderen

68% van de burgers die discriminatie ervaarde in contact met bank of betaalinstelling heeft dit gedeeld met anderen

- Ongeveer de helft van de burgers met discriminatie-ervaring die dit deelde met anderen, deed dit bij mensen in de persoonlijke kring (48%). Een kwart (25%) heeft zijn of haar discriminatie-ervaring niet gedeeld met anderen. Dit is vergelijkbaar met 2025 en 2024.
- Een op vijf heeft een melding/klacht ingediend bij de bank of betaalinstelling (21%) en vier procent deed een melding bij een andere organisatie. Burgers in deze laatste groep geven vooral aan een melding te hebben gedaan bij het College voor de Rechten van de Mens, meldpunt discriminatie.nl en het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

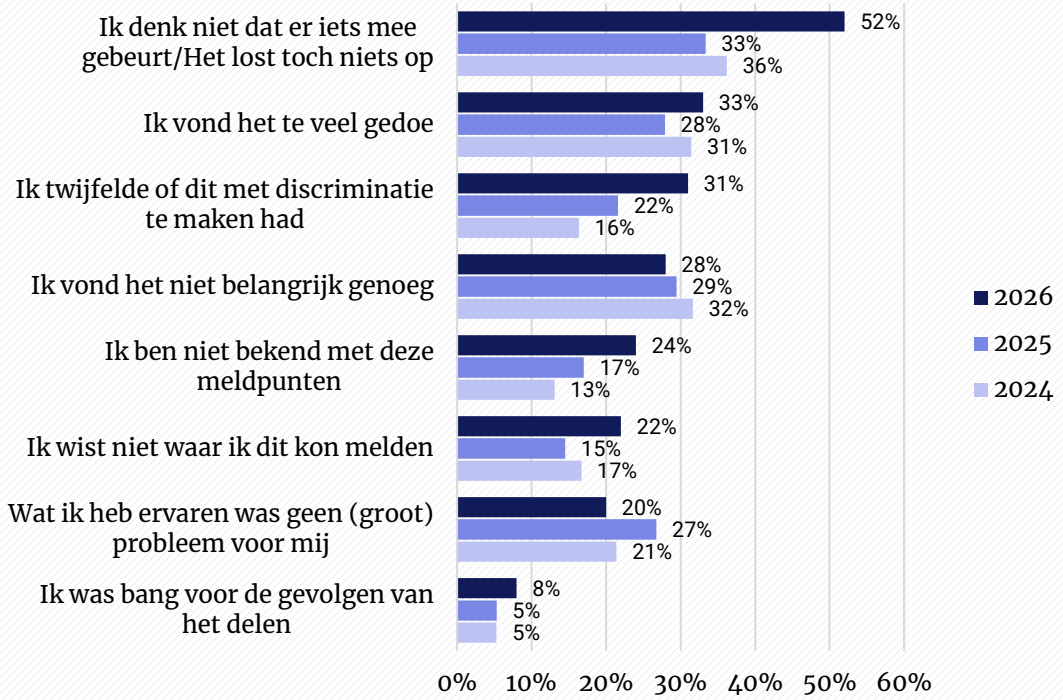
Figuur 4.3 - Mate waarin burgers hun ervaringen met discriminatie hebben gedeeld met anderen,
(2026: n=192; 2025: n=201; 2024: n=264); Meerdere antwoorden mogelijk.



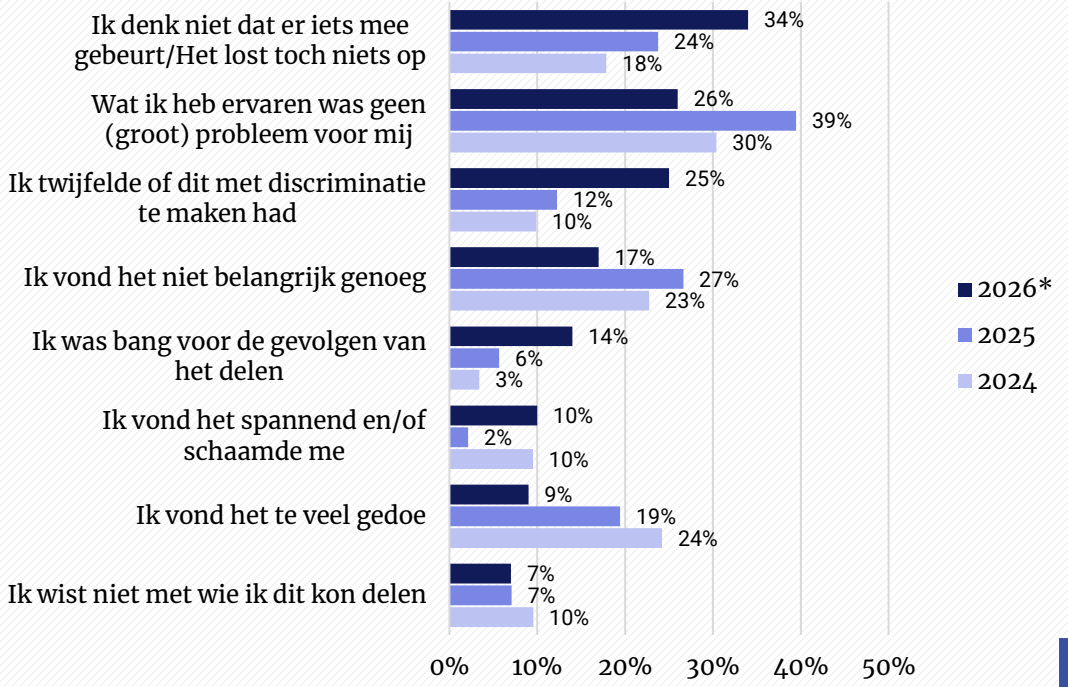
De helft denkt dat met melding niks gebeurt

- Net als vorig jaar is de voornaamste reden om iets niet te melden de gedachte dat het niks oplost. Dit is significant gestegen ten opzichte van 2025 (52% t.o.v. 33%).
- Andere genoemde redenen om niet te melden, zijn het niet belangrijk genoeg of te veel gedoe vinden, of twijfel of het wel met discriminatie te maken had.
- Ook wanneer burgers worden gevraagd naar de reden waarom zij hun ervaring niet hebben gemeld bij anderen, is de gedachte dat er toch niks mee gebeurd het grootst (34%).

Figuur 4.4 - Redenen waarom ervaring niet is gemeld bij een (officieel) meldpunt,
(2026: n=80; 2025: n=145; 2024, n=183); Meerdere antwoorden mogelijk.



Figuur 4.5 - Redenen waarom ervaring niet is gemeld bij anderen,
(2026: n=48; 2025: n=62; 2024, n=82); Meerdere antwoorden mogelijk.



** De n is lager dan 50, de resultaten dienen met voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd.*

CONCLUSIE

5



© 2025

Welke groepen burgers ervaren discriminatie bij de dienstverlening door banken en betaalinstellingen?

Jongvolwassenen geven vaker aan dat zij discriminatie meemaakten dan oudere burgers. Dat geldt ook voor burgers met een niet-Europese migratieachtergrond, wanneer zij worden vergeleken met mensen zonder migratieachtergrond, en mensen met een Europese migratieachtergrond. Ook mensen met een lager inkomen ervaren vaker discriminatie in het contact met banken en betaalinstellingen dan de groep die meer verdient.

Migratieachtergrond en leeftijd hangen net als in 2025 ook onafhankelijk van elkaar samen met het ervaren van discriminatie. Nieuw is dat in deze meting inkomen een significant verband laat zien met ervaren discriminatie, waar dat in eerdere metingen nog niet het geval was.

Welke gronden voor discriminatie noemen burgers die discriminatie hebben ervaren bij de dienstverlening door banken en betaalinstellingen?

De gronden waarop men aangeeft gediscrimineerd te zijn, zijn in grote lijnen dezelfde als in 2024 en 2025. Men noemt vooral de kenmerken migratieachtergrond, leeftijd en financiële situatie als bepalende factoren voor de ervaren discriminatie. Het aandeel burgers dat zegt dat (ook) uiterlijke kenmerken, seksuele oriëntatie en/of hun politieke functie een rol hebben gespeeld in hun discriminatie-ervaring nam toe ten opzichte van 2025. De meeste mensen geven bovendien aan dat meerdere gronden meespeelden bij de ervaren discriminatie. Er is kortom sprake van een zekere verbreding: men noemt vaker meerdere, en ook meer uiteenlopende gronden in vergelijking met voorgaande meting.

Welke gedragingen vanuit banken en betaalinstellingen zijn aanleiding voor de ervaren discriminatie?

Net als in de vorige metingen is met name het ervaren van 'overmatige controle' reden voor burgers om zich gediscrimineerd te voelen. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om vragen of uit te voeren handelingen die volgens de respondent niet nodig of niet standaard waren. De gedragingen die daarna vaak worden genoemd als reden voor het ervaren van discriminatie zijn gedragingen die kunnen worden getypeerd als 'matige dienstverlening' of een 'onprettige behandeling'. In mindere mate betreft het gedragingen die een weigering of stopzetting van diensten inhouden.

Welke gevolgen verbinden individuen aan de ervaren discriminatie?

De meeste mensen die zich in de afgelopen twee jaar gediscrimineerd voelden door een bank of betaalinstellingen, ondervonden daar negatieve gevolgen van. Het gaat dan met name om emotionele gevolgen, zoals het ervaren van frustratie, stress of onzekerheid. Ook praktische en financiële gevolgen worden genoemd. De mate waarin men deze gevolgen rapporteert, is niet veranderd ten opzichte van voorgaande jaren.

Een meerderheid deelt zijn of haar ervaring met anderen – maar doet dat vooral in persoonlijke kring. Een kleinere groep maakt melding of dient een klacht in. De belangrijkste reden om niet bij een (officieel) meldpunt te melden is de verwachting dat er niks mee gebeurt, of het niets oplost; dit aandeel is gestegen ten opzichte van de vorige meting.

BIJLAGEN



© 2025

Bijlage A: Responsoverzicht

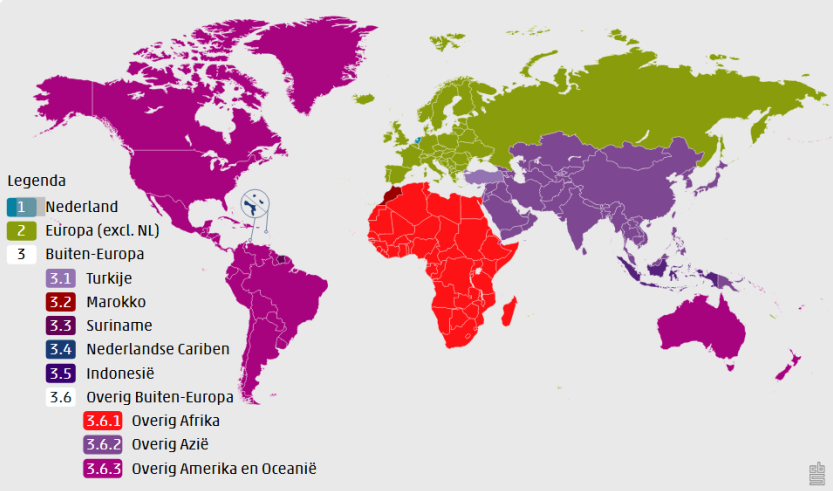
	aantal (ongewogen)
Totaal	5.648
Geslacht	
Man	2.820
Vrouw	2.802
Anders	17
Leeftijd	
18 t/m 24 jaar	213
25 t/m 34 jaar	821
35 t/m 49 jaar	1.125
50 t/m 64 jaar	1.841
65+	1.648
Opleiding	
Laag	1.382
Midden	2.204
Hoog	2.060
Migratieachtergrond	
Geen migratieachtergrond	3.876
Niet-Europese migratieachtergrond	1.261
Europese migratieachtergrond	509

© 2025

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