

Johan van Hasseltweg 2B1  
1022 WV Amsterdam

t +31 (0) 20 624 30 44  
info@ferro-explore.nl  
www.ferro-explore.nl

# **Verbod contante betalingen van 3.000 euro of meer**

Een verkennend onderzoek  
Definitieve rapportage  
Versie 1.1

**Op verzoek van**  
De Belastingdienst  
**Auteur(s)**  
Ferro Explore  
**Projectnummer**  
6240  
**Datum**  
8 februari 2022

## Inhoud

<b>Leeswijzer</b>	<b>1</b>
<b>Conclusies en input voor communicatie</b>	<b>2</b>
1 Aanleiding	2
2 Onderzoek	2
3 Conclusies	3
4 Aandachtspunten voor communicatie	6
<b>Resultaten</b>	<b>8</b>
1 Huidige Wwft wetgeving: kennis, beleving en ervaringen	8
2 Kennis voorgenomen nieuwe maatregel is beperkt en soms onjuist	10
3 Positieve beleving hangt niet samen met achterliggend doel verbod	11
4 Overwegend sterk negatieve beleving verbod	12
5 Beleving negatief waardeoordeel t.a.v. contant geld wordt versterkt	13
6 Gepercipieerde effectiviteit is laag of ontbreekt	15
7 Impact op de praktijk	17
8 De praktijk: belemmeringen nationale handel	20
9 De praktijk: belemmeringen internationale handel	21
10 Positieve impact op de praktijk	22
11 De praktijk: (non)compliance	23
12 Rolverdeling handel – overheid	26
13 Overgangsperiode nodig	26
14 Behoefte aan informatie en ondersteuning	27
<b>Onderzoeksverantwoording</b>	<b>31</b>
1 Achtergrond	31
2 Doel van het onderzoek en onderzoeksvragen	32
3 Onderzoeksmethode	32

## Leeswijzer

Het rapport is tot stand gekomen op basis van een uitgebreide analyse van de bevindingen. De bevindingen geven een goede indicatie van de beleving van de doelgroep. Het gaat hierbij om de beleving met betrekking tot de voorgenomen maatregel (nu in de fase van een geconsulteerd wetsvoorstel) voor een verbod op contante betalingen van 3.000 euro of meer (voor zakelijke handel in goederen) en kansen/behoefte betreffende de communicatie over de maatregel.

Hierbij moet worden opgemerkt dat uitspraken, kennis en standpunten van de respondenten niet altijd in lijn zijn met de feitelijke situatie, maar het wel de realiteit van de doelgroep betreft. Vandaar dat deze beleving de basis vormt voor de in dit rapport gegeven adviezen voor de inrichting van communicatie over dit onderwerp met de doelgroep.

Meningen en gedachten mogen bij kwalitatief onderzoek niet direct getalsmatig worden geëxtrapoleerd (in de zin dat gesteld kan worden dat als 2 van de 20 respondenten iets vinden, die mening 'dus' bij 10% voorkomt). Om die reden vermelden wij in onze rapportage geen getallen.

Waar sprake is van verschillen binnen de steekproef, worden deze benoemd. Het rapport is opgedeeld in de volgende drie basishoofdstukken:

- Conclusies en input voor communicatie.
- Resultaten.
- Onderzoeksverantwoording.

# Conclusies en input voor communicatie

## 1 Aanleiding

Er is een geconsulteerd wetsvoorstel voor een verbod op contante betalingen voor goederen van 3.000 euro of meer voor beroepsmatige of bedrijfsmatige handelaren. Deze nieuwe maatregel moet er (als onderdeel van een bredere set maatregelen) toe leiden dat het witwassen van grote sommen contant geld moeilijker wordt.

Om de administratieve last voor de handelaren te beperken is gekozen voor het laten vervallen van de verplichtingen van de huidige Wwft zoals bijvoorbeeld het verrichten van cliëntenonderzoek en het melden van ongebruikelijke contante transacties boven het toegestane grensbedrag. Melden is niet meer nodig, doordat bedragen van 3.000 euro of meer niet mogen worden aangenomen, of betaald.

Indien de nieuwe voorgenomen maatregel ingevoerd wordt, zal de Belastingdienst de wet moeten uitvoeren. De organisatiedoelstelling is er voor te zorgen dat er zoveel mogelijk handelaren op de hoogte zijn van de voorgenomen maatregel en de gevolgen daarvan en dat de doelgroep zich hier zoveel mogelijk aan houdt. Om daar vanuit communicatie een bijdrage aan te kunnen leveren, is inzicht nodig in de waardering en beleving van de voorgenomen maatregel.

## 2 Onderzoek

Teneinde de benodigde inzichten te verkrijgen is in augustus-september 2021 een verkennend kwalitatief onderzoek uitgevoerd in de vorm van individuele interviews en focusgroepen onder een diversiteit van handelaren (n=22) en vertegenwoordigers van brancheverenigingen (n=13). Aanvullend is een interview gehouden met een vertegenwoordiger van de accountantsbranche.

Het doel van het onderzoek is inzicht verkrijgen in:

- Welke kennis over de nieuwe maatregel aanwezig is bij handelaren.
- De beleving van handelaren ten aanzien van de nieuwe maatregel.
- De gepercipieerde gevolgen van de maatregel (in het algemeen, en vooral voor de eigen bedrijfsvoering).
- De informatie- en ondersteuningsbehoefte van de doelgroep.
- Aandachtspunten voor communicatie met en ondersteuning van de doelgroep.

### 3 Conclusies

#### **Kennis is beperkt en soms onjuist: voorgenomen verbod is onvoldoende bekend**

De kennis van de maatregel is veelal beperkt en soms onjuist (dit zien we ook ten aanzien van kennis van de huidige wetgeving).

Dat het een verbod betreft (op contante transacties van 3.000 euro of meer) is vaak onvoldoende bekend, of niet sterk verankerd.

Een grote misvatting is dat de maatregel een verlaging van de meldgrens betreft. Hierdoor verwacht men een lastenverzwaring (vaker melden). Indien kennis van de huidige wetgeving ontbreekt (van de meldplicht en/of administratieve verplichtingen), ervaart men om die reden een lastenverzwaring (weer een regel erbij).

Dat de nieuwe maatregel ook opgaat voor samengestelde transacties is onvoldoende bekend, al wordt dit wel verwacht door degenen die hier vanuit de huidige Wwft van op de hoogte zijn. Kennis ten aanzien van het fenomeen 'samengestelde transacties' blijft veelal achter. In deze steekproef komt het voor dat men niet op de hoogte is van het bestaan van 'samengestelde transacties' binnen de Wwft. Het betreft dan een relatief kleine groep. Ook als men wel bekend is met het criterium 'samengestelde transacties', ontbreekt vaak kennis over de precieze definitie van samengestelde transacties en hoe deze toegepast kan worden in de praktijk. De behoefte aan een duidelijke definitie is groot.

Dat de maatregel deel uitmaakt van een groter palet aan maatregelen in de strijd tegen witwassen is veelal niet bekend. Dat in België en Frankrijk ook sprake is van een verbod op contante transacties (van respectievelijk 3.000 en 1.000 euro) en dat andere Europese landen op termijn ook met maatregelen zullen volgen, is nauwelijks bekend.

In de goud-zilver branche, autohandel en retail is een deel van de respondenten (grotere handelaren of hun vertegenwoordigers: ketens of meerdere vestigingen) aanzienlijk beter geïnformeerd. Echter, in deze branches zien we ook minder goed geïnformeerde respondenten.

#### **De houding ten aanzien van de voorgenomen maatregel is overwegend negatief**

De voorgenomen maatregel wordt sterk negatief gewaardeerd en beleefd. Er wordt met veel weerstand, verzet en ongeloof op gereageerd. Het middel wordt ervaren als disproportioneel ten opzichte van de te realiseren winst in de aanpak van witwassen. Zelfs als men in de praktijk niet door de maatregel geraakt zal worden, kan er toch sprake zijn van weerstand tegen de maatregel (beperking van de handel in het algemeen, "betutteling").

De voorgenomen maatregel wordt ervaren als het in toenemende mate belemmeren van de handel doordat een extra barrière wordt opgeworpen voor contante transacties. Er worden reeds sterke barrières ervaren ten aanzien van contante betalingen/geld in het algemeen (ook bedragen onder 3.000 euro). Met name in het beleid van banken, soms ook in de huidige Wwft regels. Zoals bijvoorbeeld de hoge afstortkosten van contant geld, de slechte toegankelijkheid van afstortmogelijkheden, etc. De huidige beperkingen ten aanzien van contact geld wekken de indruk dat banken en overheid contant geld als potentieel crimineel neerzetten. En daarmee een negatief waardeoordeel aan contant geld verbinden, wat sterk wordt afgewezen. Zeker ook omdat dit gepercipieerde negatieve waardeoordeel schuurt met het feit dat contant geld een wettig betaalmiddel is. De voorgenomen nieuwe maatregel werkt cumulatief in op deze beleving: activeert en versterkt een reeds bestaand palet van negatieve gevoelens en ervaringen met betrekking tot transacties met contant geld. Dit vormt de context waarbinnen communicatie over de voorgenomen maatregel valt.

Er is een licht positieve beleving van de voorgenomen maatregel naar voren gekomen. Echter, vooral bij degenen die verwachten zelf niet of nauwelijks door de maatregel te worden geraakt. En niet zozeer samenhangend met het achterliggend doel (witwassen tegengaan). Contante transacties worden niet verbonden aan nadelen voor de maatschappij (risico witwassen), maar aan nadelen voor de handel (duur, tijdrovend, onveilig). De voorgenomen maatregel zou vooral een bijdrage kunnen leveren aan het sterker neerzetten van digitaal betalen als de maatschappelijke norm (bespaart kosten en tijd en is veiliger). Daarnaast wordt name de eenvoud en duidelijkheid gewaardeerd (binnen de ervaring van een veelheid aan complexe regels voor de handel), vooropgesteld dat de maatregel geen-nauwelijks handel kost. Belangrijk hierbij vindt men dat de maatregel eenvoudig toe te passen moet zijn in de praktijk (waaronder ook kunnen bepalen of er sprake is van een samengestelde transactie).

### **Weinig tot geen inhoudelijk draagvlak**

Er wordt weinig tot geen geloofwaardige effectiviteit toegekend aan de maatregel in het tegengaan van witwassen. De maatregel kan de handel veel kosten (ergernis, tijd qua managen van reacties van klanten en mogelijk ook omzet) en levert te weinig op is de verwachting: 'kruimelwerk', 'druppel op de gloeiende plaat'.

Het grensbedrag van 3.000 euro wordt ervaren als laag en "dagelijks" en daardoor als niet passend bij de zware, georganiseerde criminaliteit (daar denkt men aan tienduizenden, tonnen of zelfs miljoenen, aan bitcoins en vastgoed). De overtuiging is dat criminelen andere wegen zullen vinden. Er is vrijwel geen inhoudelijk draagvlak, en interesse in een inhoudelijke onderbouwing van de

maatregel ontbreekt (want niet geloofwaardig). Draagvlak voor bestrijding van zwart geld is gering. De houding ten aanzien van zwart geld is veel milder dan de houding ten aanzien van geld afkomstig uit georganiseerde misdaad.

### **Negatieve impact op de praktijk**

Aan de maatregel wordt vooral een negatieve uitwerking op de praktijk voor de handel toegekend. De verwachte nadelige impact op de praktijk varieert van tijdrovend en frustrerend vanwege discussie met verontwaardigde en boze klanten tot en met (met name bij internationale snelle handel) een gepercipieerde harde deal breaker die deze handel onmogelijk maakt, vanuit de beleving/ervaring dat geëigende (digitale en instant) betalingsmogelijkheden ontbreken. De zorgen over een gelijk internationaal speelveld zijn groot. In de grensregio's en bij internationale (snelle) handel, kan de impact substantieel zijn: omzetverlies.

### **Geringe intrinsieke motivatie voor compliance**

De intrinsieke motivatie om aan de maatregel te voldoen ontbreekt of is zeer gering. Inhoudelijk voelt men zich niet of nauwelijks gemotiveerd. Een veel gehoord principe is dat de maatregel geen handel mag kosten. Indien de verwachting is dat de verkoop geen doorgang zal vinden vanwege de maatregel, kan dit worden ervaren als (goede of begrijpelijke) reden om het verbod te trachten te omzeilen, bijvoorbeeld door de transactie op te knippen in kleinere delen. De interesse in mogelijkheden om de transactie toch door te laten gaan is groot.

Motieven om zich aan het verbod te houden zijn:

- Aan de wet willen voldoen: de wet is de wet en daar houd je je uit principe aan.
- Angst voor sancties of negatieve consequenties (zoals bijvoorbeeld schade aan merknaam). De gepercipieerde 'pakkans' is hierbij van belang. Dit staat of valt volgens de respondenten met toezicht, controle, handhaving.

### **Informatie- en ondersteuningsbehoefte: landelijke bekendheid geven en duidelijke, pragmatische informatie voor de handel**

Als belangrijke randvoorwaarde voor het kunnen en willen voldoen aan de maatregel wordt genoemd dat er landelijke bekendheid wordt gegeven aan het verbod. Dit om te voorkomen dat veel tijd van de handel uit moet gaan naar het informeren van klanten en het managen van discussie met (verontwaardigde) klanten.

De algemene opinie is dat de overheid (als bedenker en eigenaar van de wetgeving) primair verantwoordelijk is voor het informeren van 'iedereen'. De handel wil hierbij hooguit een 'bijrol' vervullen.

Er is er vooral behoefte aan concrete, feitelijke, pragmatische informatie, die duidelijk maakt hoe de maatregel moet worden toegepast. Wanneer gaat het in? Wat mag wel en niet? Wat is de definitie van een samengestelde transactie (en vooral welke speelruimte is er om er een mouw aan te passen)? Welke sancties of nadelige consequenties zijn er in het geval van non-compliance?

#### **4 Aandachtspunten voor communicatie**

Communicatie over de nieuwe maatregel zal waarschijnlijk veel weerstand oproepen onder de doelgroep. En mogelijk bredere discussie activeren over de rol van contant geld in onze maatschappij in het algemeen. Waarbij de rol en macht van de banken (kosten van afstorten, verantwoorden herkomst grote coupures, etc.) een grote rol zal spelen. Als ook het feit dat contant geld een wettig betaalmiddel is. Alhoewel de nieuwe maatregel hier niet aan toornst (contante betalingen tot 3.000 euro zijn immers toegestaan), kan het feit dat de nieuwe maatregel een verbod betreft, wel deze indruk opwekken.

Ook kan de nieuwe maatregel discussie activeren over in hoeverre de handel schade mag ondervinden van het verbod (in relatie tot de te verwachte concrete bijdrage in de strijd tegen witwassen). Met name in de grensregio's (maar ook op EU niveau) en bij internationale snelle handel, waarbij het verbod een deal breaker kan zijn. Het verbod kan worden ervaren als disproportioneel.

Voor communicatie richting de handelaren en brancheverenigingen lijkt het het meest kansrijk om de nieuwe maatregel zo feitelijk, concreet en zakelijk mogelijk onder de aandacht te brengen, zonder inhoudelijk draagvlak te willen creëren.

Belangrijk hierbij is de boodschap dat het geen verlaging van de meldgrens betreft, maar een verbod vanaf het grensbedrag. Een heldere definitie van wanneer er wel (en niet) sprake is van een samengestelde transactie is hierbij cruciaal. Aandacht voor toezicht en handhaving in de communicatie is van belang voor compliance.

Overwogen kan worden om in de boodschap mee te nemen dat deze maatregel niet de heilige graal is, de enige maatregel om witwassen tegen te gaan. Maar deel uitmaakt van een palet aan maatregelen, en dat de maatregel beoogt om alternatieve witwasroutes te blokkeren voor in beginsel alle soorten handel. Hierbij moet worden opgemerkt dat de interesse en ontvankelijkheid voor een inhoudelijke motivatie van (effectiviteit van) de voorgenomen maatregel zeer gering is, vanwege de overtuiging dat met de maatregel geen substantiële bijdrage wordt geleverd tegen witwassen. Daarmee is ook het te verwachten effect van deze boodschap op het draagvlak gering.



Ook kan overwogen worden om te communiceren dat er op Europees niveau wetgeving wordt ontwikkeld, en reeds geldt in België en Frankrijk. Tegelijk kan dit bericht het gevoel van een oneerlijk speelveld ook juist versterken. Immers, in Duitsland is nog geen sprake van een dergelijk verbod.

De handel kan ondersteund worden met een overgangsperiode. En in communicatie met point of sale materiaal, en een link naar de wet in eenvoudige taal. Niet om de hoofdrol te vervullen in communicatie (die wordt bij de overheid gelegd als bedenker en eigenaar van de maatregel), maar een bijrol.

Zoals eerder opgemerkt wordt het informeren van publiek en handelaren bij 'de overheid' neergelegd. Mede doordat de Belastingdienst in de interviews is neergezet als handhaver, werd zij door de respondenten gezien als hun belangrijkste bron van informatie over de maatregel (brieven, website met FAQ, telefoonnummer). Men verwacht per brief geïnformeerd te worden, als ook via nieuwbrieven en de website. Daarnaast zijn als kansrijk naar voren gekomen: brancheverenigingen, accountants, KvK, Taskforce(s), vakliteratuur.

Bij internationale handel met klanten uit landen waar geen instant digitale betaalmogelijkheden zijn, is communicatie volgens de doelgroep niet voldoende om tot compliance te leiden. De doelgroep geeft aan dat dit type handel vraagt om ander beleid.

# Resultaten

De reacties van de respondenten zijn over het algemeen sterk met elkaar in overeenstemming. Ook handelaren en brancheverenigingen zijn veelal eenduidig in hun reacties.

## 1 Huidige Wwft wetgeving: kennis, beleving en ervaringen

Elk interview is gestart met een korte exploratie van de kennis en ervaringen met de bestaande Wwft wetgeving en kennis van de voorgenomen veranderingen.

### **Kennis is soms onvolledig en/of onjuist**

Kennis ten aanzien van de bestaande Wwft wetgeving ontbreekt in enkele gevallen, soms betreft het onjuiste of onvolledige kennis.

- Het merendeel van de respondenten geeft aan dat in het geval van contante betalingen van 10.000 euro en hoger melding moet worden gemaakt. Een groot deel hanteert 10.000 euro als absolute grens: altijd melding maken. Dat 10.000 euro of meer feitelijk de subjectieve grens betreft (melding maken bij een vermoeden dat de transactie met witwassen kan samenhangen), en dat 20.000 euro of meer de objectieve grens betreft, is veelal niet bekend. Een aanzienlijk deel van de respondenten geeft aan dat de accountant hen heeft gezegd altijd te moeten melden vanaf 10.000 euro. Binnen deze groep weet een deel van het in sommige gevallen moeten verrichten van cliëntenonderzoek, een deel is hier niet van op de hoogte. Het betreft hier zowel respondenten die handelaar zijn, als vertegenwoordigers van brancheverenigingen
- Enkelen (een zeer kleine groep) hebben nog nooit van het bestaan van een meldgrens voor contante transacties gehoord, en ook niet van het moeten verrichten van cliëntenonderzoek. In deze groep bevindt zich ook een vertegenwoordiger van een branchevereniging.
- Enkelen verkeren in de veronderstelling dat de huidige Wwft wetgeving niet voor hen opgaat, omdat zij werkzaam zijn in een branche waar volgens hen geen sprake is van crimineel geld.
- Enkelen denken dat alleen melding hoeft te worden gedaan indien men iets verdacht vindt. En zijn niet op de hoogte van het bestaan van de objectieve meldgrens van 20.000 euro.
- Enkele respondenten (veelal werkzaam bij brancheverenigingen of in de auto en goud-zilver branche) zijn zeer goed ingevoerd in de Wwft wetgeving. In dit onderzoek zijn ook respondenten die werkzaam zijn binnen deze sectoren en die niet goed blijken ingevoerd in de huidige wetgeving.

### **Definitie van samengestelde transacties**

Dat het grensbedrag ook kan zijn opgebouwd uit samengestelde transacties, is bij een deel van de respondenten bekend, een ander deel weet dit niet. Over de gehele linie blijkt de definitie van een samengestelde transactie onduidelijk:

Wanneer is hier in de praktijk wel of geen sprake van? Een deel van de respondenten geeft aan dat zij hier tot op heden een onvoldoende duidelijk, op de praktijk toepasbaar, inzicht in hebben. De behoefte hieraan is groot. Enkele respondenten geven aan een duidelijk instrumentarium voor de eigen branche te willen hebben.

Enkele respondenten geven aan dat volgens hen de Belastingdienst zelf ook niet helder heeft wanneer er sprake is van een samengestelde transactie binnen de specifieke branches van de handel.

### **Cliëntenonderzoek**

Een deel van de respondenten is niet op de hoogte van de noodzaak tot het doen van cliëntenonderzoek. De administratieve last die zij aan de huidige Wwft verbinden, beperkt zich hierdoor tot het doen van een melding. Een deel weet dit wel, en geeft aan dat het moeilijk is dit te doen. Moeten vragen hoe de klant aan het contante geld komt, kan leiden tot ongemakkelijke situaties en boze klanten.

### **Inhoudelijk draagvlak is gering: weinig geloofwaardig effectief**

Een groot deel van de respondenten geeft aan weinig inhoudelijk draagvlak te hebben voor de huidige Wwft wetgeving. Dit vanuit de beleving dat deze niet sterk bijdraagt aan tegengaan van witwassen door criminelen (wat anders wordt beleefd dan witwassen van zwart geld, zie later in dit rapport). De meeste respondenten hanteren de (vermeende) ondergrens van 10.000 euro hierbij. Zij verwachten dat witwassen om veel hogere bedragen zal gaan.

Een deel van de respondenten heeft opgemerkt dat zij de indruk hebben dat de meeste meldingen (van ongebruikelijke transacties) niet opgevolgd worden. Sommigen hebben het verzoek gehad om geen (subjectieve) meldingen van ongebruikelijke transacties meer te doen, met als reden dat er onvoldoende capaciteit is om deze op te volgen. Dit gaat ten koste van inhoudelijk draagvlak voor de huidige wetgeving.

### **Behoeftte aan integrale visie op en beleid ten aanzien van contant geld**

Er komt een sterke behoefte naar voren aan een integrale visie en beleid ten aanzien van contant geld. Men geeft aan niet alleen met de huidige Wwft wetgeving te maken te hebben, maar ook met beleid van banken (zoals de herkomst van 200 en 500 euro biljetten moeten verklaren, hoge kosten voor afstorten van contant, etc.). Graag zou men alle regels gebundeld zien: waar moet je als handelaar allemaal op letten, waar moet je je aan houden en hoe?

## 2 Kennis voorgenomen nieuwe maatregel is beperkt en soms onjuist

Kennis over de voorgenomen nieuwe maatregel is veelal beperkt, en soms onjuist (dit zien we ook ten aanzien van kennis van de huidige wetgeving, zie voorgaande paragraaf).

Een deel heeft reeds voor uitnodiging tot deelname aan het onderzoek iets over de nieuwe maatregel gehoord (in de wandelgangen, van de accountant, via de media, brancheverenigingen, soms ook via de internetconsultatie of via gesprekken met de Belastingdienst en FIU).

Een aantal respondenten heeft pas tijdens de uitnodiging voor het onderhavige onderzoek van de voorgenomen maatregel gehoord en was hiervoor niet op de hoogte (in deze groep bevinden zich ook enkele respondenten die niet op de hoogte waren van de bestaande Wwft).

Kennis van de huidige Wwft wordt (indien bekend) gebruikt als referentiekader bij de nieuwe, voorgenomen maatregel.

### **Nieuwe maatregel: het grensbedrag wordt verlaagd naar 3.000 euro**

De kern van de (voorgenomen) nieuwe maatregel wordt door de respondenten samengevat als: de (meld)grens wordt verlaagd. Het merendeel noemt een verlaging van 10.000 euro naar 3.000 euro. Een deel merkt hierbij spontaan op dat de (meld)grens eerder is verlaagd.

Niet of nauwelijks bekend blijkt:

- Dat de nieuwe maatregel een verbod betreft. En niet een verlaging van het grensbedrag.  
Dat het om een verbod gaat is bij een aanzienlijk deel niet bekend of in elk geval niet sterk verankerd. Het is de respondenten verteld bij de uitnodiging voor deelname aan het onderzoek, maar dit is niet wat aan informatie is blijven hangen. Bij een deel van de respondenten treedt er een soort ontkenningsmechanisme in werking. Een verbod lijkt haaks te staan op het ondernemers DNA, dat zich richt op mogelijkheden en niet op onmogelijkheden. In dit geval op mogelijkheden om een transactie (verkoop) tot stand te brengen.
- Dat de voorgenomen maatregel in beginsel voor alle branches zal gelden. Wanneer de perceptie is dat de eigen sector/clientèle niet crimineel is, heeft men soms de verwachting dat het verbod niet voor de eigen situatie zal gelden.
- Dat met de nieuwe maatregel verplichtingen die samenhangen met de huidige Wwft vervallen (meldplicht, onderzoeksplicht, etc.). Mede ook omdat men een verlaging van de meldgrens verwacht. In dat geval denkt men aan een lastenverhoging (vaker melden, meer cliëntenonderzoek). Een deel van de respondenten wist überhaupt niet van de huidige meldplicht en/of

administratieve verplichtingen, en ervaart om die reden een extra belemmering (voor hen komt er weer een nieuwe regel bij).

- Dat de voorgenomen maatregel deel uitmaakt van een groter palet aan maatregelen in de strijd tegen witwassen. Dit is van (nadelige) invloed op de gepercipieerde, geloofwaardige effectiviteit van het verbod.
- Dat in sommige andere Europese landen reeds sprake is van een dergelijk verbod (België grens 3.000 euro, Frankrijk 1.000 euro) en dat andere landen zullen volgen.
- Dat het verbod niet geldt bij contante aankopen in het buitenland.

Het achterliggende doel wordt veelal afgeleid van de (doelstelling en/of naamstelling van de) Wwft: witwassen en financiering van criminele activiteiten tegengaan. De respondenten duiden het achterliggende doel als: tegengaan van witwassen door criminelen. Witwassen wordt anders beleefd dan zwart-geld stromen (zie paragraaf 6 over de gepercipieerde effectiviteit).

Dat de 3.000 euro grens ook opgaat voor samengestelde transacties wordt door een deel verwacht (vanuit kennis over de huidige Wwft). Een ander deel is niet op de hoogte van het fenomeen samengestelde transacties. Een groot deel van de respondenten heeft vragen over de precieze definitie/toepassing ervan in de praktijk (zie hiervoor paragraaf 14 behoefte aan informatie en ondersteuning). Deze vragen leven ook bij een deel van de respondenten die nu al met de Wwft te maken hebben in de praktijk.

In de sectoren goud-zilver, autohandel en retail zijn enkele respondenten die aanzienlijk beter geïnformeerd, enkelen kennen alle details. Het betreft dan veelal de wat grotere handelaren (meerdere vestigingen, keten) en/of vertegenwoordigers van sectoren waarin ook grotere ketens aanwezig zijn. Zij geven soms aan ook in direct contact te staan met de Belastingdienst en FIU, ook in de vorm van overleg om witwassen terug te dringen. Echter in deze branches, en ook bij brancheverenigingen, zien we ook minder goed of niet geïnformeerden.

### **3 Positieve beleving hangt niet samen met achterliggend doel verbod**

Er is een licht positieve beleving naar voren gekomen, zij het veel minder sterk dan de negatieve beleving (zie volgende paragraaf). De positieve beleving is niet primair ingegeven vanuit het doel van het verbod (tegengaan van witwassen). Het inhoudelijk draagvlak voor de maatregel is zeer gering.

### **Kan helpen digitale betalingen de norm te maken**

Het verbod wordt door sommigen ervaren als een maatregel waar een positieve stimulans tot digitaal betalen vanuit kan gaan (in zijn algemeenheid, meer als de norm, als stimulans op een reeds lang ingezette trend). Dit wordt door hen gewaardeerd, vooropgesteld dat dit hen geen handel kost.

Immers unaniem prefereert men digitale transacties. Digitale betalingen zijn goedkoper, veiliger, minder tijdrovend en in administratief opzicht minder foutgevoelig.

### **Principekwestie**

Een klein aantal respondenten is in principe tegen alle vormen van witwassen, ook van zwart geld. Dit wordt door hen gemotiveerd vanuit de insteek dat ons land belastinginkomsten nodig heeft.

Slechts een klein deel van de respondenten wijst witwassen van zwart verdiend geld principieel af. Unaniem wijst men crimineel geld af (zie hiervoor de paragraaf over de gepercipieerde effectiviteit).

## **4 Overwegend sterk negatieve beleving verbod**

Het verbod wordt overwegend negatief beleefd. Bij de bespreking van het verbod komt veel weerstand en afwijzing naar voren, soms ook ongeloof. Het betreft hierbij zowel respondenten die verwachten dat de maatregel nadelige impact op de eigen zaak zal hebben, als respondenten die dit niet of nauwelijks verwachten (maar bijvoorbeeld opkomen voor de handel in het algemeen).

Respondenten uiten de negatieve beleving veelal door in superlatieven over de voorgenomen maatregel te spreken: "belachelijk", "absurd", "idiot", "onzinnig", "ongekend". Enkele respondenten reageren meer gelaten. Het betreft dan respondenten die zelf niet of nauwelijks geraakt denken te worden door de maatregel. Ook binnen deze groep kan de maatregel verontwaardiging oproepen, vanuit de beleving dat het de handel in het algemeen moeilijk of zelfs onmogelijk gemaakt wordt.

De negatieve beleving vindt haar oorsprong in:

- Negatieve ervaringen met, en frustratie over, de huidige beperkingen die men reeds ervaart met betrekking tot contante transacties/geld (met name in beleid van banken, soms ook de huidige Wwft regels). Het betreft hier een palet aan negatieve gevoelens en ervaringen met betrekking tot contant geld dat geactiveerd wordt door communicatie over de voorgenomen nieuwe maatregel (de context waarbinnen communicatie over het verbod valt). De voorgenomen maatregel werkt hier cumulatief, in negatieve zin, op in.

- Beleving van de effectiviteit. De gepercipieerde (geloofwaardige) effectiviteit in het tegengaan van witwassen is laag of ontbreekt. Dit maakt dat inhoudelijk draagvlak zeer gering is of ontbreekt.
- Gepercipieerde gevolgen voor de praktijk: de hoge impact voor (een deel van de) handelaren: discussie met (verontwaardigde en boze) klanten, soms zelfs een gepercipieerde deal breaker die de handel onmogelijk maakt.

Dit wordt in de navolgende paragrafen verder uitgewerkt. Daarna komen wensen en behoeften ten aanzien van ondersteuning en informatie aan bod (vanaf paragraaf 12).

## **5 Beleving negatief waardeoordeel t.a.v. contant geld wordt versterkt**

Het bespreken de (voorgenomen) nieuwe maatregel, maakt veel negatieve ervaringen en emoties los ten aanzien van contant geld in de maatschappij en in de handel in het algemeen.

Eenzijds betreft contant nog steeds een legaal en wettig betaalmiddel, anderzijds ervaart men dat barrières ten aanzien van contant geld verder worden versterkt. De beleving ten aanzien van 'het frustreren' van handel in contant geld is sterk negatief.

### **Huidig gepercipieerd negatief waardeoordeel t.a.v. contant door banken en overheid**

In de ogen van de doelgroep wordt door de banken en de overheid (in de huidige barrières voor afstorten en opnemen van contant geld, als ook in de huidige Wwft) een negatief waardeoordeel verbonden aan contant geld (potentieel crimineel geld). Alsof contant geld per definitie verkeerd is, en crimineel geld of zwart geld betreft. Een waardeoordeel dat sterk afgewezen wordt. Ook wanneer het om contante betalingen van grotere sommen contant gaat. Er worden voorbeelden genoemd van situaties waarbij contant betalen de enige (gewenste of daadwerkelijk enige) mogelijkheid is (zie hiervoor paragrafen over de praktijk"). Daar komt bij dat de effectiviteit van de maatregelen in twijfel worden getrokken.

### **Barrières voor contant geld die worden opgeworpen door banken en overheid**

Belemmerende factoren voor contante transacties worden ook wel aangeduid als 'ondernemertje pesten'. Het de ondernemer steeds moeilijker maken.

Belemmeringen ten aanzien van contante transacties die worden genoemd zijn:

- Hoge kosten en “gedoe” bij het afstorten van contant geld bij de bank. Er wordt in dit kader vaak gerefereerd aan barrières die gelden bij het storten van 200 en 500 euro biljetten (men noemt kosten van 5 euro per biljet als ook het moeten verantwoorden van de herkomst van deze biljetten).
- Een toenemende slechte toegankelijkheid van fysieke mogelijkheden om af te storten (automaten dicht), als ook maximum bedragen die men kan afstorten. Als gevolg hiervan blijft een deel van de respondenten zitten met (duur) contant geld, dat zij vervolgens zelf willen uitgeven.
- Enkelen noemen daarnaast het maximum van 5.000 euro dat per keer contant kan worden opgenomen bij banken, waardoor men zelf minder goed contante inkopen kan doen van hogere bedragen, en waardoor klanten belemmerd worden in het doen van grote contante transacties.

Een deel van respondenten geeft aan dat zij een te grote macht van de banken ervaren. Door de beperkingen voelt men (dat zowel handelaar als klant) als het ware gedwongen worden om met banken in zee te gaan. Ook als er geen vertrouwen is in de banken, of wanneer men boosheid ervaart over hoe banken je behandelen.

Respondenten noemen daarnaast een toenemende controledrang, betutteling en vrijheidsbeperking die ingegeven is door de overheid. Een deel van de respondenten verwacht dat er sprake is van een ‘geheime agenda’ die tot doel heeft contant geld volledig uit te bannen en zo vergaande controle te verwerven, ten koste van onze privacy en vrijheid (Big Brother). En mogelijk ook ten koste van de omzet van de handel.

### **Nieuwe voorgenomen maatregel cumulatief aan huidige negatieve beleving**

Veelal zien we dat dit negatieve palet wordt geactiveerd door communicatie over de nieuwe maatregel. Met de nieuwe maatregel komt als het ware een schep(je) bovenop het reeds bestaande palet aan negatieve ervaringen en belevingen.

Het feit dat de (voorgenomen) nieuwe maatregel een verbod betreft, versterkt de beleving van een negatief waardeoordeel dat door banken en overheid aan contant geld verbonden wordt. Het komt over alsof contante betalingen nu niet alleen niet wenselijk zijn, maar nu ook onmogelijk worden gemaakt vanaf 3.000 euro, omdat ze nog slechter zouden zijn geworden.

Een verbod lijkt haaks te staan op het ondernemers DNA. De handelaren zijn gericht op mogelijkheden en niet op onmogelijkheden. In dit geval op mogelijkheden om een transactie (verkoop) tot stand te brengen.



Het verbod heeft daardoor een gevoelsmatige, negatieve component die gevoelens van verzet kan oproepen (zie de hiervoor het eerder geschetste palet vol negatieve ervaringen/belevingen), maar ook een negatieve impact kan hebben op de praktijk.

Het voorgenomen verbod kan worden ervaren als een stap verder in de geheime agenda, en kan vragen oproepen over in hoeverre de nadelige gevolgen (extra werk, omzetverlies, vrijheid, privacy) gerechtvaardigd worden door de te realiseren effectiviteit.

### **Tegelijk is contant nog steeds een wettig betaalmiddel**

Tegelijkertijd betreft contant geld gewoon een legaal, wettig betaalmiddel, wat “schuurt” en tegen de principes in kan druisen.

Het (willen) aanhouden van contant geld (en er dus mee willen betalen, ook in grotere bedragen) kan volgens respondenten vooral ingegeven zijn vanuit:

- Weerstand en wantrouwen richting banken.
- De lage (tot negatieve) rente op spaartegoeden.
- De hoge risico's van beleggen.

Enkele vertegenwoordigers van brancheverenigingen benadrukken daarnaast ook het belang van het mogelijk blijven van contante betalingen voor ouderen en mensen in de schuldhulpverlening (voor wie digitaal betalen een probleem en soms zelfs onmogelijk is).

Alhoewel de voorgenomen maatregel niet toornst aan contant als wettig betaalmiddel (contante betalingen tot 3.000 euro zijn dan nog toegestaan), kan wel die indruk worden gewekt, met name omdat het een verbod betreft.

## **6 Gepercipieerde effectiviteit is laag of ontbreekt**

Er is weinig tot geen inhoudelijk draagvlak voor het verbod. De effectiviteit van de maatregel wordt sterk in twijfel getrokken:

- Er wordt met superlatieven over gesproken, en de maatregel wordt zelfs geridiculiseerd ('gaat niks opleveren', 'kruimelwerk').
- De verwachting is dat vooral oprechte mensen geraakt/belemmerd zullen worden. Het grensbedrag van 3.000,-- euro wordt ervaren als te laag. Het raakt dicht aan uitgaven die in het dagelijks leven van “brave burgers” kunnen voorkomen. Het komt daarmee heel dichtbij en kan daarmee ook de vrijheid en privacy aantasten, en oprechte handelaren en klanten belemmeren die niks met witwassen te maken hebben ('die niet crimineel zijn'). Het kan handel kosten.

- De overtuiging is dat er creatief met de maatregel zal worden omgegaan (opknippen, 'smurfen', zie paragraaf over de impact op de praktijk). De overtuiging is dat het probleem zich zal verplaatsen:
  - Naar andere sectoren (handel in andere goederen).
  - Naar andere landen (m.n. de buurlanden).
  - Naar andere valuta (crypto currency, bitcoins).

Er komen grote zorgen naar voren over een oneerlijk speelveld, met name bij grensgebieden (Duitsland, België), maar ook op Europees niveau. Kennis dat er in sommige Europese landen reeds sprake is van een dergelijke maatregel/verbod ontbreekt.

Kennis dat de maatregel deel uitmaakt van een pakket aan maatregelen ontbreekt veelal. Daardoor wordt de maatregel ervaren als de enige (op zichzelf staand als weinig substantieel ervaren) maatregel. Deze kennis (indien ingebracht door de onderzoeker) draagt echter niet/nauwelijks bij aan de gepercipieerde effectiviteit.

(Vooropgesteld dat men weet dat beoogd is dat de nieuwe maatregel in beginsel voor handel in alle goederen/sectoren zal gaan gelden): de maatregel gaat dan ook op voor sectoren die in de beleving van de respondenten niet te maken hebben met witwassen, waar het volgens hen niet voorkomt. Het kan daarom ook geen bijdrage leveren aan het tegengaan van witwassen, is veelal redenatie.

#### **Maatregel niet passend bij het doel, disproportioneel**

De algemene opinie is dat het middel (het verbod en het lagere grensbedrag) inhoudelijk niet passend is bij het doel: tegengaan van witwassen. Of in elk geval dat de zwaarte van het verbod (qua nadelige impact op de praktijk) niet in verhouding staat tot de te realiseren winst in de strijd tegen witwassen. Hierbij blijkt de beleving van (ernstig) witwassen van belang. Men verbindt witwassen vooral aan criminele praktijken, en niet of nauwelijks aan verdiend zwart geld.

#### **Crimineel geld wordt anders beleefd dan zwart geld**

Belangrijk bij de gepercipieerde effectiviteit is dat de doelgroep een onderscheid maakt tussen tegengaan van crimineel geld en zwart geld. Alhoewel beiden feitelijk betrekking hebben op geld met een misdrijf als herkomst, wordt dit niet zo door de doelgroep beleefd. Hier volgt een beschrijving van de beleving door de doelgroep.

Geld van criminele herkomst: moet uitgebannen worden, betreft een zwaar misdrijf

- Wordt sterk geassocieerd met zware, georganiseerde (drugs)criminaliteit.
- Zware criminaliteit moet worden tegengegaan is de unanieme mening: het mag niet.
- Echter: men acht het niet geloofwaardig dat criminelen goederen van enkele (tien)duizenden euro's aankopen om geld wit te wassen. Men spreekt over tonnen en miljoenen. De beleving is veelal dat criminelen voornamelijk of uitsluitend andere wegen benutten (of anders zullen gaan benutten) dan handel in goederen, om veel grotere sommen geld wit te wassen (bitcoins, vastgoed).
- Sommige sectoren (bijvoorbeeld auto's, goud-zilver, juwelen, boten) worden risicovoller geacht dan andere (zoals bijvoorbeeld sanitair, keukens, bloemen).

Zwart geld herkomst: mildere houding, wordt meestal niet ervaren als echt misdrijf

- Wordt sterk geassocieerd met 'hardwerkende' burgers, 'eerlijk verdiend geld', en niet met zware criminelen, wordt niet als ervaren als geld met herkomst uit een misdrijf.
- Gaat in de beleving om relatief kleinere bedragen.
- Wordt een positieve functie aan toegekend als smeerolie van de economie.
- Komt volgens veel respondenten onze economie deels ten goede (na 'witwassen' maakt het deel uit van onze economie en voedt de economie: btw inkomsten en inkomstenbelasting en lonen).
- Wordt ervaren als enigszins onwenselijk (er moet geen belasting worden ontdoken, we moeten onze economie draaiende kunnen houden): het hoort niet, maar is wel van alle tijden. Slechts een klein deel van de respondenten wijst zwart geld principieel sterk af.

## **7 Impact op de praktijk**

Er zijn verschillende manieren naar voren gekomen waarop de voorgenomen maatregel in de praktijk kan uitwerken (en die cumulatief aan elkaar kunnen voorkomen):

- Negatieve impact op gevoelsniveau.
- Tijdrovend en mogelijk frustrerend: moeten managen van klanten.
- Doet afbreuk aan opbouw naar de deal (de verkooptransactie).
- Omzetverlies.

Een nadere toelichting van bovenstaande op de volgende pagina.

### **Negatieve impact op gevoelsniveau**

Het verbod kan negatief inwerken op gevoelsniveau. Je (nog meer dan voorheen) beperkt voelen door een weer een regel waar men aan moet voldoen, en dan nog wel een als niet-weinig effectief gepercipieerde maatregel. Het betreft dan vooral een beleving. Indien contante betalingen boven de 3.000,-- euro in de praktijk niet voorkomen, beperkt de impact zich vaak tot deze negatieve gevoelens. Het gaat dan vooral om sympathie/empathie met de handel in het algemeen (opkomen voor je branche).

### **Moeten managen van verontwaardigde klanten**

Men voorziet grote belemmeringen in het moeten informeren van klanten en het managen van onwetendheid, weerstand, ongeloof, onbegrip en mogelijk ook woede van de klant. Discussie 'aan de kassa'. Dit kan:

- Veel tijd kosten (wat ten koste gaat van tijd die kan uitgaan naar de core business: de handel en omzet genereren zelf).
- Frustrerend zijn (voor beide partijen) en onveilig zijn (voor personeel), indien de betalende partij boos wordt. Bijvoorbeeld vanuit de insteek dat contant geld een wettig betaalmiddel is (en dus geaccepteerd moet worden volgens de klant), hij/zij zich niet als crimineel wil laten behandelen/beschouwen, etc.

Het moeten managen van de onwetendheid, onbegrip en emoties van de klant wordt ervaren als het verleggen van de verantwoordelijkheid door de overheid richting de handel ('de overheid probeert het over de rug van de handel aan te pakken'). Dit wordt sterk afgewezen. Men ziet hier unaniem primair een rol en verantwoordelijkheid voor de overheid weggelegd, als bedenker en eigenaar van de maatregel.

### **Doet afbreuk in opbouw naar de deal**

Men geeft aan in het verkoopproces (of soms ook inkoopproces) geen aandacht te willen geven (in een te vroeg stadium) aan de gewenste (of vereiste) wijze van betaling. Dit omdat hier barrières voor het tot stand komen van de deal/transactie vanuit kunnen gaan, die zelfs kunnen leiden tot het niet tot stand komen van de transactie (indien men niet digitaal wil of kan betalen en afziet van de transactie, of het elders gaat proberen). De energie gaat primair uit naar het tot stand laten komen van de deal (goederen aanprijzen, vertrouwen winnen, etc.). Het gesprek moet hiervoor gekenmerkt worden door positiviteit, het moet gaan over mogelijkheden. Om die reden geven de respondenten aan het verbod op contante betalingen van 3.000 euro of meer niet actief te zullen agenderen in de aanloop naar de deal. Dan is het als het ware alsof de ondernemer van mening lijkt dat jouw contante aankoop niet gewenst is, en gelinkt wordt aan witwassen.

Een deel van de respondenten geeft aan nu de wijze van betaling te communiceren in de bevestiging van de aankoop en/of leveringsvoorwaarden (bijvoorbeeld: denk eraan uw pinlimiet te verhogen zodat u kunt betalen bij aflevering). Een respondent zegt niet te vragen naar de gewenste betaalmethode, maar direct naar de pinautomaat te lopen.

### **Omzetverlies**

Bij voorgenoemde impact houdt de maatregel veelal extra werk in, wat de handel tijd en energie kost die niet kan uitgaan naar de core business (verkopen). Maar waarin de transactie wel doorgang kan hebben. Er zijn echter ook situaties waarbij de voorgenomen maatregel naar verwachting omzet kost.

Men onderscheidt grofweg twee categorieën contante betalingen, waarbij het verbod op contante betalingen van 3.000 euro of meer een barrière vormt en ook omzet kan kosten:

- Een categorie waar contante betalingen een persoonlijke voorkeur van de klant/inkoper betreffen (zachte deal breaker).
- Een categorie waar contante betalingen door de respondenten worden gezien worden als de enige passende mogelijkheid, als noodzaak (harde deal breaker).

Deze categorieën worden hier verder uitgewerkt.

#### Contante betaling betreft persoonlijke voorkeur: zachte deal breaker.

Voorbeelden die genoemd zijn betreffen:

- Ouderen.
- Mensen met wantrouwen richting banken, die daarom ervoor kiezen geen geld bij een bank onder te brengen, maar dit contant aan te houden.
- Klanten met een culturele achtergrond waarbij contact betalen in die cultuur de norm is.
- Sectoren die zelf veel contant betaald krijgen en hun contanten willen uitgeven om kosten en tijd samenhangend met afstorten bij banken te vermijden (zoals bijvoorbeeld de horeca).
- Door een minderheid genoemd: mensen met zwart geld.

#### Contant wordt door de doelgroep ervaren als enige mogelijkheid en dus noodzaak gepercipieerde harde deal breaker: veelal internationale handel

- Ontbreken van digitale betalingsmogelijkheden die voldoen aan de noodzaak van instant, real time payment (digitaal, zoals bij Tikkie, of digitaal bankieren Apps).
- (snelle) internationale handel.
- Creditcard limieten maken sommige betalingen met credit card onmogelijk.

- Ook binnen de EU wordt instant digitaal betalen soms genoemd als onmogelijk vanwege het niet goed op elkaar aansluiten van betaalsystemen.

## **8 De praktijk: belemmeringen nationale handel**

Bij de gesprekken over hoe het verbod in de praktijk zal uitwerken voor de handelaren, dragen respondenten de volgende (in potentie) problematische praktijksituaties aan voor de nationale handel:

- Situaties waarin de klant alleen contant wil betalen. Ook als die andere betaalmogelijkheden heeft (bijvoorbeeld ouderen, mensen met wantrouwen richting banken, etc.). Digitaal moeten betalen kan hier een dealbreaker zijn. Bijvoorbeeld doordat de klant kijkt of men een andere handelaar kan vinden die wel contant accepteert. Met name, maar niet alleen, in de grensregio's wordt de kans reëel geacht dat het verbod omzetverlies tot gevolg heeft. Dit wordt als oneerlijk ervaren (level playing field). Naast voorbeelden van Nederlanders die contant willen betalen worden door de respondenten ook voorbeelden gedeeld over bepaalde landen waarin contant betalen gebruikelijk of zelfs de norm is. Genoemd worden bijvoorbeeld: Duitsers, Polen, Hongaren, Chinezen, etc. Ook dragen respondenten voorbeelden aan van Nederlanders met een culturele achtergrond uit landen die vasthouden aan de wens tot contante betalingen (zoals bijvoorbeeld een Nederlands-Chinese restaurant eigenaar die alleen contant wil inkopen omdat dat in de Chinese cultuur gebruikelijk is).
- Situaties waarbij goederen worden bezorgd/afgeleverd bij de klant en betaling bij aflevering plaatsvindt. Soms door een extern transportbedrijf. Als de klant alleen contant wil betalen: moeten de goederen dan retour worden genomen? Enkele respondenten geven aan nu al (na totstandkoming van de deal) te communiceren wat nodig is voor digitale betaling (ophoging van de pinlimiet bijvoorbeeld). Desondanks kan het voorkomen dat klanten bij aflevering van goederen alleen contant willen betalen.
- Situaties waarbij een klant nog (een deel) moet betalen voor reeds geleverde goederen. Indien een klant dit dan alleen contant kan/wil doen, ontstaat er onmacht. Wat als een contante betaling weigeren betekent dat er überhaupt niet betaald wordt? Dan kun je bijna niet anders dan contant aannemen, redeneert men.

### **Managen van kennis en begrip van klanten**

In bovengenoemde situaties is het managen van kennis en begrip bij degenen met wie de deal tot stand komt (in dit onderzoek meestal de koper van goederen) van groot belang. Men verwacht grote belemmeringen in dit opzicht voor de handel. De handel wil hierin niet de hoofdrol spelen, hooguit een bijrol (zie paragraaf 12 over de rolverdeling voor handel en overheid).

### **Inkopen door de handel**

Naast bovengenoemde situaties wordt ook gesproken over situaties waarin men zelf contant aankopen wil doen in Nederland. Als men in eigen land geen contante aankopen van 3.000 euro of meer mag doen, is er de wens om contant laagdrempeliger te kunnen afstorten bij banken. Immers, het contante geld moet wel ergens heen is de redenering.

## **9 De praktijk: belemmeringen internationale handel**

Bij de gesprekken over hoe het verbod in de praktijk zal uitwerken voor (snelle) internationale handel, komen dezelfde belemmeringen naar voren als in voorgaande paragraaf (nationale handel, contante betaling betreft de voorkeur van klanten).

Daarnaast dragen respondenten de volgende in potentie probleemsituaties aan voor de internationale handel, die volgens hen getypeerd kunnen worden als harde dealbreakers.

### **Situaties waarbij er direct, snel moet worden afgerekend en instant digitale betaling niet mogelijk is**

Digitale internationale betalingen kunnen veel tijd vergen is de ervaring (uren, dagen). Diensten van banken zijn niet in alle landen 24/7 beschikbaar. Instant, real time payment is dan niet mogelijk (digitaal, zoals bij pinnen of Tikkie). In sommige situaties kan niet gewacht worden op betaling, omdat de klant snel weer verder moet (noodzaak van 'boter bij de vis').

Enkele voorbeelden die zijn gegeven:

- Buitenlandse autohandelaren (zoals bijvoorbeeld afkomstig uit Hongarije, Polen en Bulgarije) die met opleggers aankomen om in Nederland tweedehands auto's in te kopen. Zij rijden direct door naar een ander land om deze weer door te verkopen. De verwachting is dat de inkopers hier niet zullen blijven wachten tot digitale betaling is gerealiseerd (kost te veel tijd), maar elders (andere aanbieder, of in een ander land) inkopen zullen doen als contante betaling geweigerd wordt.
- Onvoorziene (spoed)levering van goederen aan, of reparatie van, buitenlandse schepen die een Nederlandse haven aandoen en zo snel mogelijk weer verder moeten varen. Een respondent noemt een voorbeeld van een schip uit Singapore dat een spoedreparatie nodig heeft. Wachten tot de bank de betaling heeft uitgevoerd is te kostbaar. Mede vanwege het tijdsverschil kan de bank de betaling niet direct verrichten: banken in Singapore zijn dicht 's nachts.

- Buitenlandse toeristen wiens credit card limiet ontoereikend is en die deze niet instant kunnen ophogen.

#### **Situaties waarbij er direct, snel moet worden afgerekend bij inkoop bij internationale leveranciers**

Een handelaar in unieke, zeldzame en waardevolle goederen krijgt regelmatig aanbieders uit andere landen (bijvoorbeeld Afghanistan, Midden Amerika) langs bij zijn bedrijf die hun waren te koop aanbieden. Zij tonen de goederen ter plekke (bijvoorbeeld vanuit een bestelbusje). Onbekende aanbieders (waar je nog geen relatie mee hebt) zullen niet op een uitgestelde betaling vertrouwen, en pas willen leveren als het geld binnen is. Niet direct kunnen afrekenen heeft als risico's dat de leverancier doorrijdt naar een andere potentiële afnemer (binnen of mogelijk buiten Nederland), of dat deze na ontvangst van de betaling andere dan de specifiek overeengekomen unieke stukken/goederen levert. Als inkoper kun je dan niet veel meer uitrichten, immers: je geld is al weg, de aanbieder ook.

#### **Situaties waarbij men zelf in het buitenland contant aankopen wil doen**

Soms worden ook belemmeringen genoemd die gaan over situaties waarbij er sprake is van contante transacties in het buitenland. Dat het verbod niet geldt bij contante aankopen in het buitenland is niet bekend.

### **10 Positieve impact op de praktijk**

Het verbod kan ook een positieve invloed hebben op de praktijk (naast de beperkende invloed), zo geeft een klein deel van de handelaren (waaronder ook respondenten uit de goud-zilver branche) en ook enkele brancheorganisaties aan. Deze positieve aspecten worden vooral als zodanig ervaren als de voorgenomen maatregel geen/nauwelijks omzet kost.

Positieve impact die genoemd is betreft:

- Het wegvallen van administratieve verplichtingen, onderzoeksplicht en meldplicht.
- Kan stimuleren tot digitale betalingen als de norm.
- Duidelijkheid en eenvoud.
- Belastinginkomsten voor onze economie (door zeer kleine groep genoemd).

Dit wordt hierna verder uitgewerkt.



### **Het wegvallen van de Wwft cliëntenonderzoeksplicht en meldplicht**

- Bespaart tijd (administratieve lastenverlichting).
- Bespaart gedoe (vervelende gesprekken over herkomst contant geld)
  - Voor degenen die nu niet met de Wwft te maken hebben (of te maken denken te hebben) is het voordeel van lastenverlichting niet aan de orde. Zij ervaren eerder een lastenverzwaring.
- Kan de veiligheid van medewerkers ten goede komen (bijvoorbeeld: indien een melding tot een strafzaak leidt, loopt de medewerker die de melding gedaan heeft potentieel gevaar omdat diens identiteit bekend kan worden. Met het wegvallen van de meldplicht vervalt dit gevaar).

### **Stimuleert digitale betalingen**

De maatregel kan in brede zin (überhaupt, ook bij bedragen onder 3.000 euro), digitaal betalen meer de norm maken. Zie paragraaf 2: digitale transacties hebben de voorkeur omdat zij goedkoper, veiliger en minder bewerkelijk zijn.

### **Duidelijkheid en eenvoud**

Duidelijkheid wordt op zichzelf gewaardeerd binnen een veelheid aan (complexe) regels waar de ondernemer mee te maken heeft (überhaupt, niet beperkt tot de Wwft). Handelaren die nu veel met de Wwft te maken hebben geven aan dat het verbod duidelijker en eenduidiger is, en daarmee minder foutgevoelig.

### **Onze economie heeft belastinginkomsten nodig**

Genoemd door enkele handelaren die zelf sterk principieel zijn in hun overtuiging dat belasting betaald moet worden teneinde de Nederlandse economie te bekostigen, en die derhalve ook zwaar gekant zijn tegen zwart geld. In dit onderzoek hield het verbod meestal geen of nauwelijks verlies van omzet voor henzelf in.

## **11 De praktijk: (non)compliance**

De respondenten is gevraagd hoe zij verwachten dat in de praktijk met het verbod om zal worden gegaan.

### **Inhoudelijke motivatie ontbreekt**

Inhoudelijk voelt men zich niet of nauwelijks gemotiveerd om aan de voorgenomen maatregel te voldoen (zie hiervoor ook paragraaf 6: gereciperende effectiviteit is laag of ontbreekt).

**Wens is veelal: omzeilen van het verbod**

Het merendeel van de respondenten begint spontaan over mogelijkheden om het verbod te omzeilen, zeker wanneer het verbod een harde deal breaker inhoudt (er is geen goed betaal alternatief). Maar ook bij het risico op een zachte dealbreaker (de klant zou wel anders kunnen betalen met enige moeite, maar wil dit niet).

Het opknippen (smurfen) van een transactie in meerdere transacties/facturen wordt vaak genoemd als kans. Soms noemt men ook het toekennen van andere data aan deelfacturen als kans, of de deelfacturen op andere namen (gezinsleden, familieleden) zetten, of andere omschrijvingen geven.

Een deel weet reeds dat dit binnen de huidige Wwft niet is toegestaan, anderen kregen dit te horen van de onderzoeker.

Dit leidt tot grofweg drie soorten reacties:

- Wat niet mag, mag niet en kan dus niet. Ik leg me daarbij neer (ongeacht wat ik er van vind) en houd me eraan. Zie paragraaf over compliance.
- Waar een wil is, is een weg, er zijn vast wel mogelijkheden er een mouw aan te passen, er creatief mee om te gaan.
- Ik houd me er niet aan (vanwege weinig draagvlak voor de regel, of omdat ik simpelweg niet anders kan, bijvoorbeeld om bedrijfseconomische redenen).

Er komen veel spontane vragen naar voren over hoe toezicht en controle zullen worden ingericht, en met name ook over hoe aangetoond kan worden of er sprake zou zijn geweest van een samengestelde transactie (waar men creatief mee is omgegaan).

Degenen die te maken hebben met internationale, snelle handel (gepercipieerde harde deal breaker vanwege het ontbreken van digitale instant betaalmogelijkheden) uiten sterker de neiging/noodzaak om het verbod te omzeilen, dan wel er niet aan te voldoen. Ook uiten enkele brancheverenigingen de verwachting dat de neiging/noodzaak om zich niet aan het verbod te houden groter zal zijn in de grensregio's waar men handel aan andere landen zal verliezen.

**Motieven voor non compliance**

Een deel van de respondenten geeft aan geen handel te zullen laten lopen (met name, maar zeker niet alleen, de wat kleinere ondernemers). Zij zullen geen handel weigeren indien de klant uitsluitend contant wil betalen. De redenering is: de overheid heeft dit bedacht, we staan er inhoudelijk niet achter en het bemoeilijkt de handel en kan zelfs handel kosten.

Niet voldoen aan de nieuwe maatregel kan worden ingegeven door (in willekeurige volgorde):

- Geen deals willen laten lopen (überhaupt, uit principe).
- Pure noodzaak (hoofd boven water moeten houden in bijvoorbeeld crisistijd).
- De beleving van onrecht, bijvoorbeeld door:
  - De gepercipieerde disproportionaliteit van de maatregel afgezet tegen de lage gepercipieerde geloofwaardige effectiviteit.
  - Het ontbreken van universeel Europees gelijk speelveld.
  - Het ontbreken van passende alternatieve betalingsmogelijkheden.
  - Het belemmeren of bokkeren van handel druist in tegen ondernemerschap, verzet tegen de beperkingen.
  - Eventuele ervaringen of verwachtingen dat concurrenten zich niet aan de maatregel houden.
- Het niet accepteren van (een primaire) verantwoordelijkheid/taak in de strijd tegen witwassen (die ligt bij de overheid zegt men).
- Een reeds negatieve houding ten aanzien van huidig (beleid) ten aanzien van contant geld, en de wens op een duidelijke, eenduidige en integrale visie hierop en eenduidigheid en samenhang in regels (van banken en overheid).
- Het ontbreken van goede support, waarbij men de noodzaak benadrukt van landelijke bekendheid creëren bij het algemeen Nederlands publiek (klanten).
- Een laag gepercipieerde pakkans.

### **Motieven voor compliance**

Motieven om zich aan het verbod te houden die naar voren zijn gekomen betreffen:

- Om principiële redenen aan de wet willen voldoen: de wet is de wet en daar houd je je uit principe aan. De wens om een eerlijk en transparant bedrijf te zijn (kernwaarden).
- Angst voor sancties of negatieve consequenties (zoals bijvoorbeeld schade aan merknaam).
- De gepercipieerde 'pakkans' is hierbij van belang. Compliance staat of valt volgens de respondenten met toezicht, controle, handhaving.

Om zich aan de maatregel te kunnen houden, is er vooral behoefte aan concrete, pragmatische informatie (zie paragraaf 14).

## 12 Rolverdeling handel – overheid

### **Overheid primair verantwoordelijk, handel wil hooguit ondersteunend zijn**

Men is unaniem van mening dat de overheid (als bedenker en eigenaar van de wetgeving) de randvoorwaarden zou moeten creëren om aan de nieuwe maatregel te kunnen voldoen.

Het managen van de verwachtingen en het kennisniveau van iedereen (particulier en zakelijk) is hierbij volgens de respondenten essentieel. Niet primair via de ondernemer en point of sale materiaal, maar via aandacht in de media en/of een grootschalige campagne.

Men ervaart in de voorgenomen maatregel op zichzelf (indien geen landelijke bekendheid wordt gecreëerd) een te grote rol voor de handel. Dit wordt sterk afgewezen. Een deel van de respondenten merkt op dat de overheid er zelf niet in is geslaagd witwassen tegen te gaan. En het nu 'over de rug van' de handel/ondernemer probeert aan te pakken. Hiermee wordt de verantwoordelijkheid als het ware verlegd naar de handel en 'betaalt' de handel de prijs.

Dit, gecombineerd met het ontbreken van inhoudelijk draagvlak voor de maatregel, maakt dat men het verbod zelf niet actief prominent zal agenderen in de aanloop naar de deal. Dan is het als het ware net of de ondernemer van mening is dat contant geld niet gewenst is en gelinkt wordt aan witwassen. Alsof de ondernemer zelf jouw geld niet vertrouwt. Dit gaat ten koste van de relatie met de klant en het tot stand brengen van de verkoop.

Men wil de maatregel hooguit secundair communiceren (in de leveringsvoorwaarden, of in een bericht bij levering attenderen op de noodzaak tot het ophogen van de pinlimiet, via een link op de website naar de wettekst, of via point of sale materiaal).

## 13 Overgangsperiode nodig

Een deel van de respondenten geeft aan dat er voldoende overgangstijd nodig is. Veelal wordt een half jaar genoemd. Deze tijd is volgens hen nodig om de onderneming/leden en ook klanten voor te bereiden op de nieuwe maatregel.

Bij voorbereiding op de maatregel denkt men aan (in willekeurige volgorde)

- Opleiden van personeel.
- Aanpassen van betalingsvoorwaarden, briefpapier, etc.
- Een tijdsbestek waarbinnen 'veilig, zonder angst voor sancties' vragen gesteld kunnen worden (bijvoorbeeld over de definitie van samengestelde transacties, wat mag wel en niet).
- Soms ook: om point of sale materiaal te kunnen aanvragen.
- Inrichten van software van kassasystemen (waardoor tot de grens contant kan worden afgerekend en niet hoger).
- Om leden (van brancheverenigingen) goed te kunnen informeren (naast informatie door andere spelers): enkelen spreken hierbij over de wens om informatie over deze maatregel in te bedden in informatie over andere regelgeving op het gebied van contante betalingen.

Een overgangperiode is volgens enkele respondenten ook nodig om van je contante geld af te komen (ook de burger, niet alleen de handel), zonder het bij de banken te hoeven storten. Enkelen zeggen dat idealiter de banken in deze periode toegankelijker zijn voor afstorten van contant geld (kosten, afstortlimieten, bereikbaarheid, etc.).

## **14 Behoeftte aan informatie en ondersteuning**

Alle respondenten is verteld dat de Belastingdienst, als het verbod er komt, voor een goede uitvoering van het verbod wil zorgen. Dat het onderzoek niet gaat over of het verbod er moet komen (dat is aan de politiek), maar wel over wat er nodig is op het gebied van communicatie en ondersteuning.

Het draagvlak voor de het voorgenomen verbod is soms dermate laag, en de weerstand ertegen dusdanig hoog, dat een deel van de respondenten grote moeite heeft het verbod als het ware als een voldongen feit te accepteren en zich te verplaatsen in de situatie dat het verbod van kracht is. Een ander deel kan sneller aangeven wat zij nodig hebben.

### **Weinig tot geen interesse in inhoudelijke onderbouwing**

Er is weinig tot geen interesse in een inhoudelijke onderbouwing naar voren gekomen. Er is geen intrinsieke motivatie om met het verbod een bijdrage te leveren aan tegengaan van witwassen. De geloofwaardige effectiviteit die aan het verbod wordt toegekend is zeer laag.

Een enkele respondent heeft behoefte aan een feitelijke, cijfermatige onderbouwing waaruit blijkt dat de voorgenomen maatregel een substantiële bijdrage levert aan de strijd tegen witwassen. Deze respondent heeft de overtuiging dat dit niet geloofwaardig cijfermatig kan worden onderbouwd.

### **Behoefte aan duidelijke, feitelijke, concrete en pragmatische informatie**

De reacties aangaande wensen en behoeften zijn zeer eenduidig. De informatiebehoefte is pragmatisch, concreet en betreft vooral behoefte aan duidelijke en eenduidige, feitelijke en praktijkgerichte informatie:

- Heel duidelijk: waar moet je je aan houden? Wat mag wel en wat niet?
- Primair: wat is de exacte/precieze definitie van een samengestelde transactie? Wanneer is hier wel en niet sprake van? Wat is de "speelruimte"? Mag je bijvoorbeeld een bankstel verkopen aan de echtgenoot en bijpassende stoelen aan de echtgenote? Of een ketting aan de moeder en de bijpassende oorbellen aan de dochter? Hoe ver moet je teruggaan in de tijd? Indien er sprake is van leveringscontracten (bijvoorbeeld: elke maand een levering van 500 euro: wordt dan per transactie gekeken of wordt dat gezien als samengestelde transactie)?
- Per wanneer gaat de wet in?
- Is er sprake van een overgangsperiode?
- Voor welke sectoren/branches geldt de maatregel?
- In hoeverre en hoe wordt hierop gecontroleerd en gehandhaafd?
- Wat zijn de sancties?
- Hoe is het in andere buurlanden geregeld?
- Waar kun je terecht met vragen (FAQ en een telefoonnummer)?
- Hoe verhoudt de maatregel zich tot de huidige Wwft (meldplicht en onderzoeksplicht vervallen)?

### **Landelijke bekendheid maatregel/verbod**

Ook verwachten de respondenten dat de overheid, als bedenker en eigenaar van de wetgeving, het algemeen publiek (klanten) informeert over deze verandering (via landelijke media en/of een campagne).

### **Informatiebehoefte brancheverenigingen**

De brancheverenigingen geven blijk van dezelfde informatiebehoefte als de handelaren. In aanvulling daarop komt uit de gesprekken met hen naar voren:

- Informatie vanuit de ontvanger, de ondernemer. De informatie beperkt zich daarbij niet tot deze maatregel, maar geeft idealiter een totaalplaatje over waar de ondernemer op moet letten bij contante betalingen, want ook banken stellen eisen op dit gebied (ook 200 en 500 euro biljetten en 5 euro afstortkosten per biljet etc.).
- POS materiaal: deurstickers, melding bij kassa.

- Een basisartikel dat de brancheverenigingen als uitgangspunt kunnen nemen bij communicatie met hun leden.
- Een heldere, duidelijke werkinstructie.
- Een online linkje naar waar in eenvoudige taal is uitgelegd wat de nieuwe maatregel inhoudt. Dan kunnen klanten daarnaar verwezen worden en hoeven de ondernemers die boodschap niet te brengen.
- De boodschap dat het verbod geldt voor iedereen: zo voorkom je dat bepaalde sectoren zich aangevallen gaan voelen. Voorkom 'branche blaming'.
- Een respondent doet de suggestie: maak duidelijk dat het niet aan de ondernemer ligt, die doet niks verkeerd. Witwassen is een probleem van de maatschappij. Het ligt niet aan jou, maar aan sommige consumenten/afnemers. We hebben een verantwoordelijkheid met elkaar en we helpen elkaar door cash naar kleine hoeveelheden te brengen.
- Er wordt gepleit voor een overgangperiode van een half jaar of langer.
- Een respondent merkt op dat er een e-learning voor personeel en ondernemers gemaakt kan worden. Die hoeft niet branchespecifiek te zijn volgens deze respondent, omdat het een vrij universele maatregel betreft ("net zoiets als: vanaf nu gaan we een autogordel dragen").

### **Integrale visie en beleid**

Daarnaast wordt er door de respondenten gepleit voor het zoeken van een constructieve samenwerking met de banken: waarbij het afstorten van contant toegankelijker wordt (valt buiten de scope van dit onderzoek). Een groot deel van de respondenten pleit voor het ontwikkelen van een visie op contant: waar gaan we naar toe? Een Europese visie en integrale aanpak, een maatschappelijk convenant. Het betreft een zeer sterke behoefte.

### **Internationale (snelle) handel**

De respondenten is gevraagd wat er aan ondersteuning/communicatie volgens hen bij internationale snelle handel nodig zou zijn. De gepercipieerde problemen kunnen volgens de respondenten veelal niet opgelost kunnen worden met communicatie, maar vragen volgens hen om ander beleid rond internationale betalingen en betalingsvoorzieningen. En om internationaal betalingsverkeer dat qua mogelijkheden aansluit bij de situatie: digitale instant payment.

Daarnaast benadrukken de respondenten het belang van een gelijk speelveld voor internationale handel in het algemeen. Zowel met de grenslanden, als op Europees niveau.

### **Informatiebronnen**

Zoals eerder opgemerkt wordt het informeren van publiek en handelaren bij 'de overheid' neergelegd. Mede doordat de Belastingdienst in de interviews is neergezet als handhaver, werd zij door de respondenten gezien als hun belangrijkste bron van informatie over de maatregel (brieven, website met FAQ, telefoonnummer). Men verwacht per brief geïnformeerd te worden, als ook via nieuwbrieven en de website. Een respondent heeft de suggestie gedaan ook een link te plaatsen bij de btw aangifte site.

Als kansrijke bronnen zijn daarnaast naar voren gekomen: brancheverenigingen, accountants, KvK, Taskforce(s), vakliteratuur.

Als kansrijke kanalen zijn genoemd (waarbij het belangrijk is dat geen van deze kanalen alle respondenten bereiken, zo zijn er grote verschillen in hoe goed geïnformeerd brancheverenigingen en accountants zijn en in hoe proactief ze zijn in het informeren van hun klanten/leden):

- De accountant (veel respondenten geven aan dat hun kennis over de huidige Wwft van de accountant kwam).
- De Kamer van Koophandel.
- Brancheverenigingen.
- Vakliteratuur.
- Overleg met Belastingdienst en de FIU en via Taskforce(s).



# Onderzoeksverantwoording

## 1 Achtergrond

De Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) heeft als belangrijk doel witwassen tegen te gaan. Bij het witwassen van geld speelt contant geld een belangrijke rol.

Op dit moment vallen beroeps- of bedrijfsmatige handelaren als kopers en verkopers van goederen onder de reikwijdte van de Wwft. Voor hen gelden de verplichtingen van de Wwft, waaronder het melden van ongebruikelijke contante transacties vanaf een bedrag van € 10.000,-- bij FIU-Nederland, en cliëntenonderzoek doen (subjectieve indicator). Bij contante betaling van goederen voor een bedrag van € 20.000,-- of meer (objectieve indicator) moeten handelaren hiervan altijd melding doen.

Er is een geconsulteerd wetsvoorstel om dit te wijzigen in een verbod op contante betalingen voor goederen van € 3.000,-- of meer voor beroepsmatige of bedrijfsmatige handelaren. Deze nieuwe maatregel moet er (als onderdeel van een bredere set maatregelen) toe leiden dat het witwassen van grote sommen contant geld moeilijker wordt.

Om de administratieve last voor de handelaren te beperken is gekozen voor het laten vervallen van de verplichtingen van de huidige Wwft, zoals het verrichten van cliëntenonderzoek en het melden van ongebruikelijke contante transacties boven het toegestane grensbedrag. Melden is niet meer nodig, doordat bedragen van € 3.000,-- of meer niet mogen worden aangenomen, of betaald.

In België is reeds een verbod op contante betalingen van kracht met een grens van 3.000 euro. In Frankrijk is de grens gesteld op 1.000 euro. Er is ook een aantal landen in de EU dat geen strengere eisen stelt aan het gebruik van contant geld, waaronder Duitsland. Momenteel wordt op Europees niveau gesproken over invoering van een eenduidige grens, waarbij landen vrij zijn hier zelf een strengere invulling aan te geven.

Indien de nieuwe voorgenomen maatregel ingevoerd wordt, zal de Belastingdienst de wet moeten uitvoeren. De organisatiedoelstelling is er voor te zorgen dat er zoveel mogelijk handelaren op de hoogte zijn van de voorgenomen maatregel, de gevolgen daarvan en dat de doelgroep zich hier zoveel mogelijk aan houdt. Om daar vanuit communicatie een bijdrage aan te kunnen leveren en de communicatie te kunnen richten en in te kunnen richten, is inzicht nodig in de waardering en beleving van de voorgenomen maatregel.

## 2 Doel van het onderzoek en onderzoeksvragen

Teneinde de benodigde inzichten te verkrijgen is een verkennend kwalitatief onderzoek uitgevoerd, waarbij als startpunt is genomen dat de nieuwe maatregel een gegeven is. Het onderzoek richt zich niet op de vraag of de maatregel doorgevoerd zou moeten worden, maar op wat het betekent voor het richten en inrichten van communicatie met de doelgroep.

Het doel van het onderzoek is inzicht verkrijgen in:

- Primair: hoe het verbod op contante betalingen van 3.000 euro of meer wordt beleefd en gewaardeerd door handelaren die beroeps- of bedrijfsmatig in goederen handelen (beschrijvend/signalerend).
- Aspecten die van invloed zijn op (non)compliance (verklarend/voorspellend).
- Wat zijn aandachtspunten voor effectieve communicatie met en ondersteuning van de doelgroepen?

Onderzoeksvragen betreffen:

- Welke kennis over de nieuwe maatregel is aanwezig bij handelaren?
- Wat is de houding ten aanzien van de nieuwe maatregel, hoe wordt deze beleefd?
- Welke gevolgen zien handelaren voor zich (in het algemeen, en vooral voor de eigen bedrijfsvoering)?
- Wat is de informatie- en ondersteuningsbehoefte?

## 3 Onderzoeksmethode

Er is kwalitatief verkennend onderzoek uitgevoerd in de vorm van:

- Een combinatie van diepte-interviews en focusgroepen met handelaren. In totaal 22 handelaren
  - 8 individuele interviews en 1 duo-interview van ruim 45 minuten elk
  - 4 mini groepen met 3 deelnemers van ruim anderhalf uur
  - Diverse soorten handel: goud-zilver, diamanten, edelstenen, personenauto's (nieuw en occasions), auto-onderdelen, bloemen, drank/wijn, vaartuigen, botenbouw, onderdelen voor boten/scheepsvaart, bedden, tegels keukens, sanitair.
- Een combinatie van diepte-interviews en focusgroepen met brancheverenigingen. In totaal 13 brancheverenigingen
  - 6 individuele interviews van ruim 45 minuten elk
  - 2 mini groepen van ruim anderhalf uur. 1 met 3 deelnemers en 1 met 4 deelnemers
  - Vertegenwoordigers van handel op het gebied van: personenauto's, goud-zilver, edelstenen, retail/non food, watersport, metaal, dranken, brouwerijen

- Een interview met een vertegenwoordiger van de accountantsbranche, teneinde extra inzichten op te doen.

Het veldwerk is uitgevoerd in augustus-september 2021. Het merendeel online, enkele interviews telefonisch. Een deel van het online veldwerk is gevolgd door de opdrachtgever. De single interviews met handelaren zijn niet meegekeken.

Alle deelnemers is anonimiteit in de rapportage toegezegd, zodat zij zo vrijuit mogelijk zouden kunnen spreken.

De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een gespreksleidraad die is opgenomen als bijlage. De flow van de gesprekken was grofweg als volgt:

- Introductie en kennismaking
- Contante betalingen: in hoeverre mee te maken (en met betaling van grote contante bedragen, zoals 3.000 euro of meer)
- Huidige Wwft: kennis en ervaringen
- Voorgenomen verbod op contante betalingen van 3.000 euro of meer:
  - Spontane reacties.
  - Wat weet men hier eventueel al over?
  - Beleving en waardering.
  - (Mogelijke) gevolgen.
  - Hoe verwacht men hier in de praktijk mee om te gaan?
  - Wat heeft men nodig aan informatie en ondersteuning?
  - Via welke kanalen wil men dit krijgen?