Klantenquête Schatkistbankieren

Ministerie van Financiën

Juni 2024

Ipsos i&O

www.ioresearch.nl

Colofon

Uitgave
Ipsos I&O
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer
2024/138

Datum
juni 2024

Opdrachtgever
Ministerie van Financiën

Auteurs
Sara Kellij
Ester Hilhorst

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

Inhoudsopgave

Samenvatting 4

Vergelijking voorgaande onderzoek 5

1 Inleiding 6

1.1 Achtergrond 6
1.2 Methode en verantwoording 6

2 Schatkistbankieren 9

2.1 Onderwijsinstellingen en musea 9
2.2 Gebruik schatkistbankierenproducten 10
2.3 Ervaring schatkistbankieren 11

3 Mijn Schatkist 12

4 Rekening-courant 14

4.1 Rekening-courant 14
4.2 Kredietfaciliteit 15

5 Producten 16

5.1 Leenfaciliteit 16
5.2 Depositofaciliteit 16
5.3 Garantie 17

6 Informatievoorziening en contact 18

6.1 Informatievoorziening 18
6.2 Contact 18

Samenvatting

Schatkistbankieren is een dienst bedoeld voor instellingen die een wettelijke of publieke taak uitvoeren en hiervoor middelen van het Rijk ontvangen. De instellingen die kunnen deelnemen aan het schatkistbankieren zijn ministeries, decentrale overheden, sociale fondsen, agentschappen, rechtspersonen met een wettelijke of publieke taak (RWT's/RPT's) en onderwijsinstellingen en musea. Door middel van schatkistbankieren kunnen zij de publieke middelen aanhouden bij het ministerie van Financiën. Als onderdeel van een beleidsevaluatie heeft het ministerie van Financiën dit onderzoek laten uitvoeren onder deelnemers van het schatkistbankieren. Het doel van het onderzoek is inzicht krijgen in de ervaringen van deelnemers met het schatkistbankieren en de verschillende diensten en producten die daarbij horen.

Vanwege vergelijkbaarheid zijn de vragen en schalen vanuit voorgaande onderzoeken gebruikt. Waar nodig zijn deze vragen geactualiseerd. Er zijn 3.732 contactpersonen van deelnemende organisaties uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen. De respons is uitgekomen op 729 deelnemers, een responspercentage van 20 procent.

Schatkistbankieren wordt positief beoordeeld door deelnemers

Deelnemers zijn positief over schatkistbankieren. Deelnemers geven bijvoorbeeld aan dat schatkistbankieren financieel aantrekkelijk is voor hun organisatie. Ook de treasury-activiteiten kunnen adequaat worden uitgevoerd door het schatkistbankieren. Onderwijsinstellingen en musea zijn meer tevreden dan gemiddeld, met uitzondering van het aanvragen van een krediet.

Figuur 0.1.1 - In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (1= zeer oneens, 6= zeer eens)

Gebruiksvriendelijkheid en veiligheid Mijn Schatkist gewaardeerd

Het nieuwe portaal 'Mijn Schatkist' waarop deelnemers hun financiële informatie kunnen inzien wordt goed gewaardeerd. Mijn Schatkist krijgt een 7,8. Door deelnemers wordt de gebruiksvriendelijkheid en veilige toegang gewaardeerd. Deelnemers vinden het nieuwe portaal beter dan het voorgaande portaal (de internetfaciliteit). Negatiever is men over het veranderen van rechten, het inzien van een actueel saldo en de beschikbaarheid van rapporten.

Aspecten van de rekening-courant positief gewaardeerd

De rekening-courant is het saldo van de deelnemer bij het ministerie van Financiën (de schatkist). Een derde van de deelnemers vindt de doorlooptijd van het koppelen van bankrekeningen aan de schatkist goed zoals deze nu is. Het koppelen van een bankrekening gebeurd bij het starten met Schatkistbankieren of een wijziging van een bankrekeningnummer, de vraag kon daarom door een groot aandeel (61%) niet worden beantwoord. De incidentele en structurele wijziging van de intradaglimiet (het bedrag dat de bankrekening gedurende de dag rood mag staan) worden gewaardeerd met respectievelijk een 7,3 en een 7,2. De aanvraag of wijziging van de kredietfaciliteit wordt beoordeeld met gemiddeld een 7,4. Doordat niet alle contactpersonen bekend zijn met het aanvragen of wijzigen van bovengenoemde producten kon de vraag door een beperkt aandeel deelnemers (20-45%) worden beantwoord.

Depositofaciliteit goed gewaardeerd

Schatkistbankieren kent verschillende producten zoals leningen, deposito's en garanties. Aspecten van de leenfaciliteit worden gewaardeerd met cijfers tussen de 7,1 en 7,9. Van de leningen wordt beperkt gebruik gemaakt. De depositofaciliteit wordt goed gewaardeerd door deelnemers, voor alle aspecten geeft men een 8,0 of hoger. Het aanvragen van garanties wordt gewaardeerd met een 7,4. Ook deze worden beperkt gebruikt.

Vindbaarheid website kan verbeterd worden, tevredenheid over contact bij vragen

De vindbaarheid van informatie en documenten op de website (www.dsta.nl/schatkistbankieren) wordt gewaardeerd met een 7,2. Deelnemers geven aan dat zij soms moeten zoeken naar de juiste informatie op de website. Over het contact met het aanspreekpunt zijn deelnemers tevreden. Vooral het contact met de accountmanager bij het agentschap wordt goed gewaardeerd. Een deel van de respondenten geeft aan niet bekend te zijn met een aanspreekpunt.

Vergelijking voorgaande onderzoek

In vergelijking met het voorgaande onderzoek uit 2016 worden bijna alle onderdelen van het schatkistbankieren nu beter beoordeeld. Dit is deels te verklaren door de grotere vertegenwoordiging van onderwijsinstellingen en musea in de steekproef (2016: 64, 2024: 268). Deze vrijwillige deelnemers hebben een positiever oordeel, wat bijdraagt aan een hoger gemiddelde. Dit kan de positievere beoordeling echter niet geheel verklaren. Naast het hogere aantal vrijwillige deelnemers zijn er ook veranderingen doorgevoerd bij het schatkistbankieren, zoals de introductie van het nieuwe portaal Mijn Schatkist, wat de beoordelingen positief heeft beïnvloed. Toch zijn ook de andere aspecten beter beoordeeld dan in het vorige onderzoek.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Schatkistbankieren is een dienst bedoeld voor instellingen die een wettelijke of publieke taak uitvoeren en hiervoor middelen van het Rijk ontvangen. Middels schatkistbankieren houden zij publieke middelen aan bij het ministerie van Financiën.[1] Ministeries, decentrale overheden, sociale fondsen en agentschappen zijn verplicht om deel te nemen aan het schatkistbankieren. Voor sommige rechtspersonen met een wettelijke taak (RWT's) is dit ook verplicht. Voor onderwijsinstellingen en musea is het schatkistbankieren een vrijwillige keuze.

Als onderdeel van een beleidsevaluatie heeft het ministerie van Financiën dit onderzoek laten uitvoeren onder deelnemers van het schatkistbankieren. Het ministerie wil daarmee inzicht krijgen in de ervaringen van de deelnemende organisaties met het schatkistbankieren en de verschillende diensten en producten die daarbij horen.

1.2 Methode en verantwoording

Vanwege vergelijkbaarheid met de voorgaande onderzoeken, in 2009 en 2016, zijn de vragen en de gebruikte schalen grotendeels hetzelfde gebleven. Op onderdelen is de vragenlijst geactualiseerd zodat de vragenlijst aansluit op de huidige situatie.

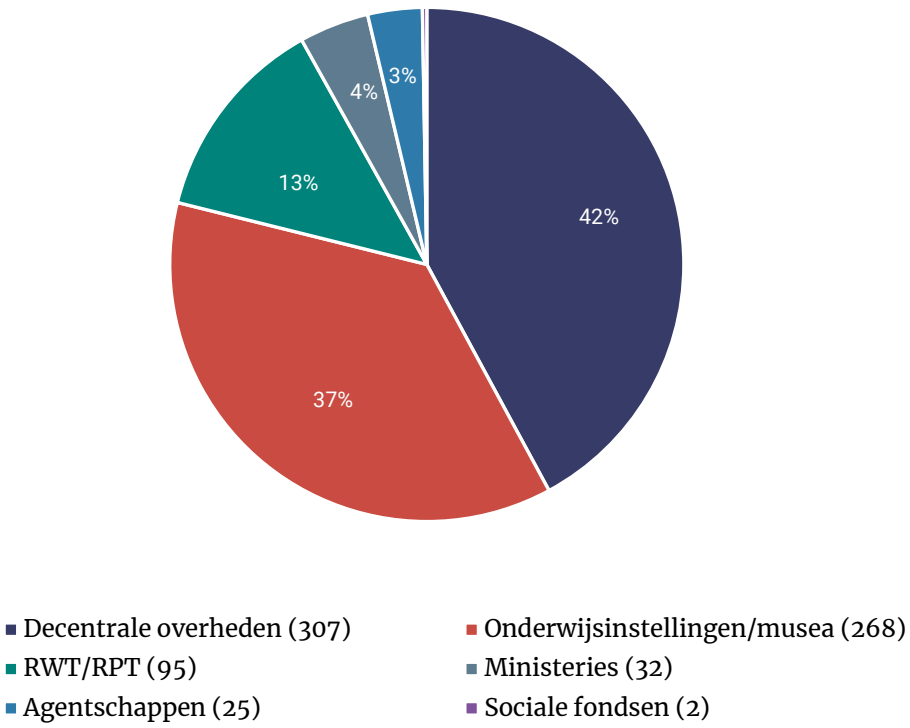
Voor het onderzoek is een uitnodiging voor een online vragenlijst gestuurd naar 3.732 contactpersonen van de aan het schatkistbankieren deelnemende organisaties. Per organisatie kunnen er meerdere contactpersonen zijn uitgenodigd. De contactpersonen konden de vragenlijst invullen van 14 t/m 27 mei 2024. Na een week kregen de contactpersonen die nog niet hadden deelgenomen een herinneringsmail om deel te nemen aan het onderzoek.

De respons is uitgekomen op 729 ingevulde vragenlijsten, een responspercentage van 20 procent. De verdeling van de verschillende organisaties is weergegeven in Figuur 1.1. Bij het voorgaande onderzoek in 2016 deden 516 respondenten mee (56%). Er waren toen minder deelnemende organisaties en minder contactpersonen per organisatie. Ook in 2009 is dit onderzoek uitgevoerd, toen deden 107 respondenten mee (48%).

Vergeleken met 2016 doen er meer onderwijsinstellingen en musea mee aan dit onderzoek (2016: 64). Daarnaast is ook het aandeel van de ministeries groter. Hierbij dient te worden opgemerkt dat er meerdere contactpersonen per organisatie zijn uitgenodigd.

[1] *Schatkistbankieren | DSTA.nl*

Figuur 1.1 – Responsverdeling



In Figuur 1.2 is het aantal deelnemende organisatie en de respons van de contactpersonen weergegeven. Er kunnen per organisatie meerdere contactpersonen hebben deelgenomen aan het onderzoek. Dit is het geval bij de ministeries, 32 contactpersonen van 12 ministeries hebben deelgenomen aan het onderzoek. De ministeries zijn daarmee enigszins oververtegenwoordigd in de respons.

Figuur 1.2 - Deelnemende organisaties en respons van de contactpersonen

	Deelnemende organisaties		Respons contactpersonen per type organisatie	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Ministeries	12	1%	32	4%
Sociale fondsen	3	0,2%	2	0,3%
Decentrale overheden	618	48%	307	42%
Onderwijsinstellingen/musea	510	39%	268	37%
Agentschappen	30	2%	25	3%
RWT/RPT	122	9%	95	13%
Totaal	**1.295**	**100%**	**729**	**100%**

De respons bestaat daarnaast voor een belangrijk deel uit contactpersonen bij decentrale overheden (provincies, gemeenten en waterschappen, samen 42%) en onderwijsinstellingen/musea (37%). De omvang van deze groepen is groot genoeg om significante uitspraken te doen. Ook voor RWT's/RPT's is dit mogelijk. De andere groepen (ministeries, agentschappen en sociale fondsen) zijn daar niet groot genoeg voor. De resultaten van deze instellingen zijn daarmee indicatief.

De deelnemende onderwijsinstellingen bestaan voor een groot deel uit primair onderwijs en voortgezet onderwijs (PO/VO).

Figuur 1.3 – Verdeling onderwijsinstellingen/musea

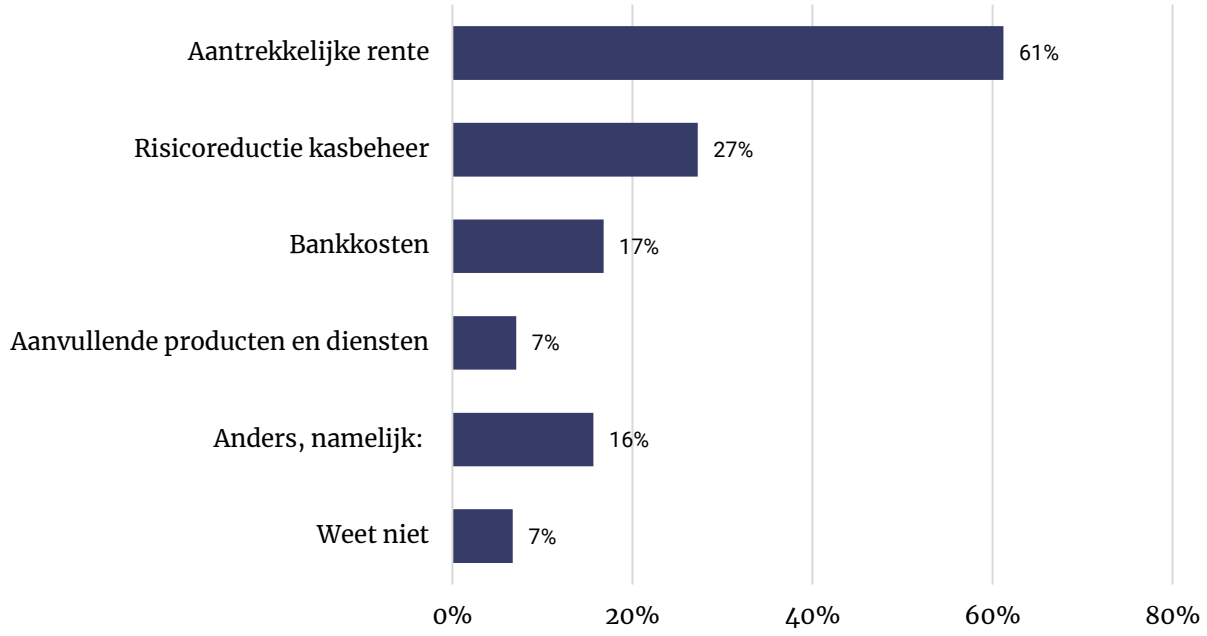
PO/VO	207
Mbo/hbo/Universiteit	46
Musea	6
Overig, namelijk:	9
Totaal	268

2 Schatkistbankieren

2.1 Onderwijsinstellingen en musea

Onderwijsinstellingen en musea kunnen vrijwillig deelnemen aan het schatkistbankieren. Het aandeel onderwijsinstellingen en musea is de afgelopen jaren toegenomen. De aantrekkelijke rente blijkt hiervoor de belangrijkste reden te zijn. Daarnaast spelen risicoreductie van het kasbeheer en de bankkosten een rol.

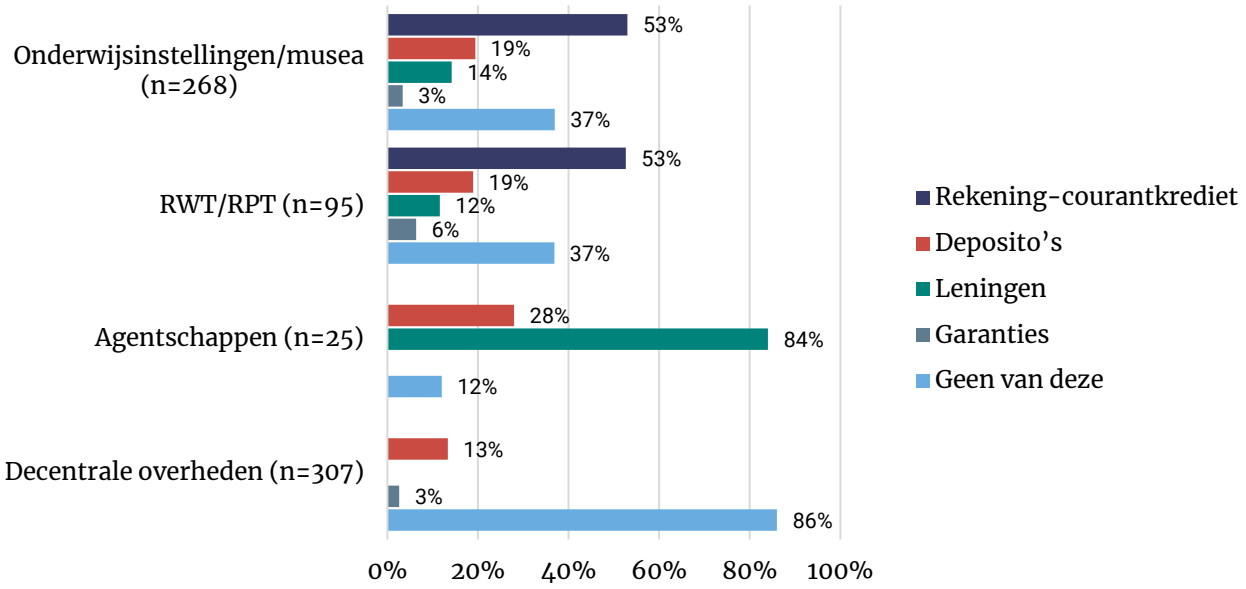
Figuur 2.1 – Waarom is uw organisatie begonnen met deelnemen aan schatkistbankieren? (gevraagd aan onderwijsinstellingen en musea, n=268)



2.2 Gebruik schatkistbankierenproducten

Schatkistbankieren kent vier verschillende producten. De rekening-courantkrediet, deposito's, leningen en garanties. De producten zijn niet voor elk type deelnemer beschikbaar. Zo kunnen ministeries en sociale fondsen geen gebruik maken van de verschillende producten. In Figuur 2.2 is weergegeven welk aandeel deelnemers gebruik maakt van een bepaald product. Decentrale overheden maken relatief weinig gebruik van de producten. Van de onderwijsinstellingen/musea en RWT's/RPT's maakt ongeveer de helft gebruik van het rekening-courantkrediet.

Figuur 2.2 – Van welk van de onderstaande diensten van schatkistbankieren maakt uw organisatie gebruik, naast de rekening-courant?

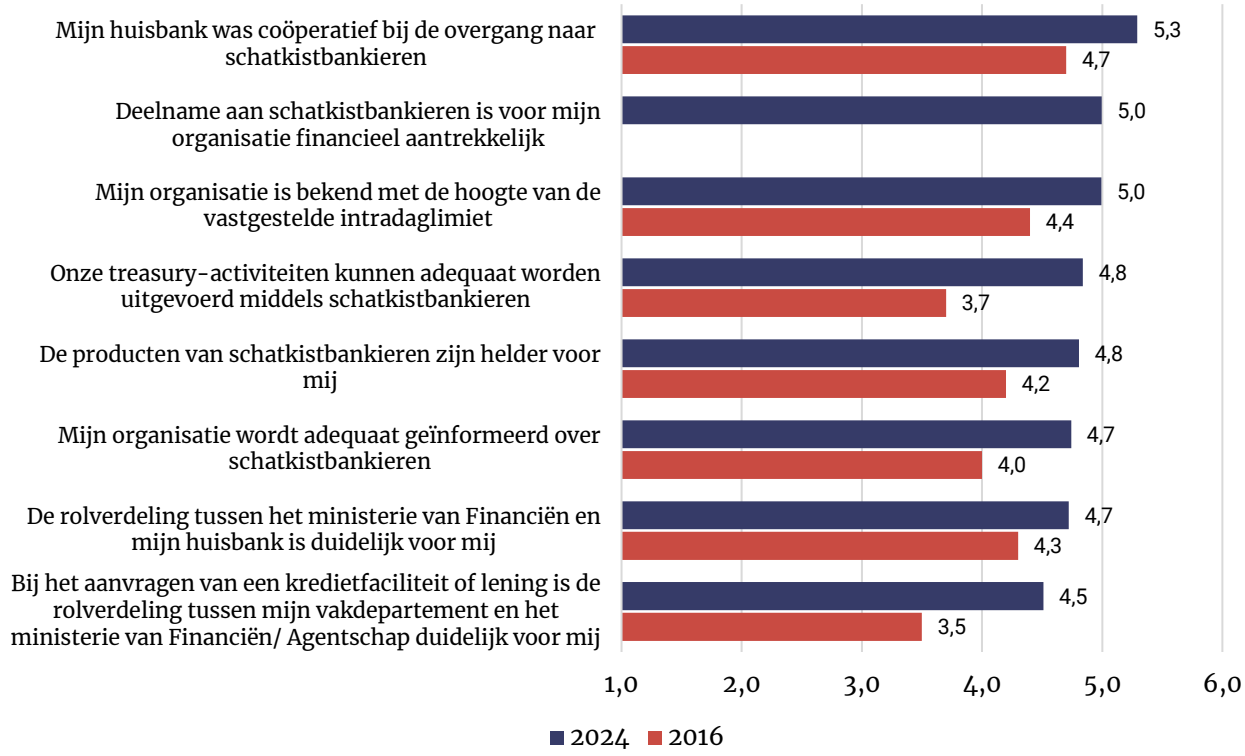


2.3 Ervaring schatkistbankieren

Schatkistbankieren wordt positief beoordeeld door deelnemers. Men geeft aan dat de huisbank coöperatief was bij de overgang naar het schatkistbankieren. Daarnaast wordt de financiële aantrekkelijkheid van het schatkistbankieren goed beoordeeld. Ook de hoogte van de vastgestelde intradaglimiet is bekend bij de meeste deelnemers. Onderwijsinstellingen en musea beoordelen de verschillende aspecten van het schatkistbankieren beter dan gemiddeld, met uitzondering van het aanvragen van een kredietfaciliteit.

Opvallend is de vergelijking met het onderzoek in 2016. Toen scoorden alle stellingen minder positief.

Figuur 2.3 – In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (1= zeer oneens, 6= zeer eens)

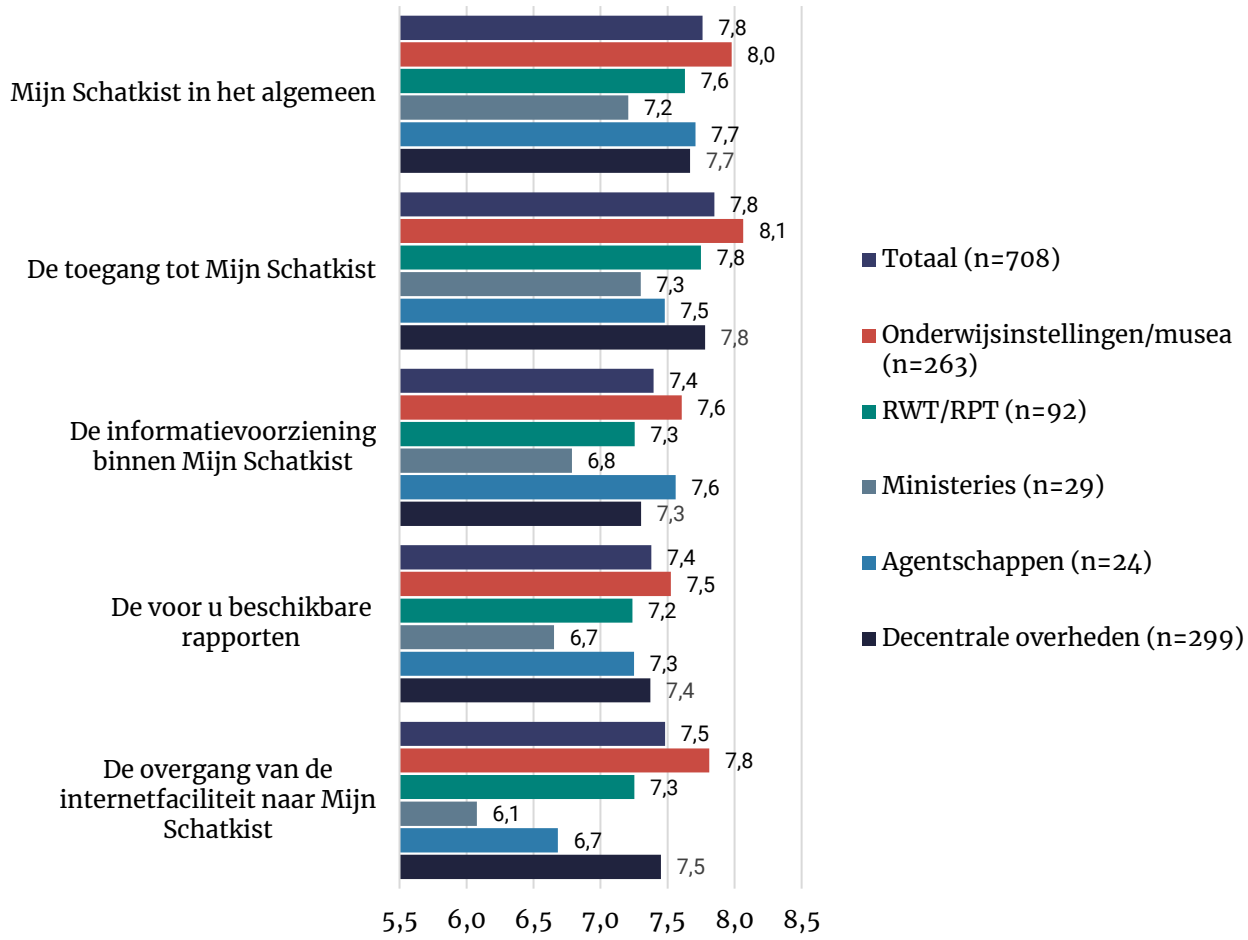


3 Mijn Schatkist

Op 6 november 2023 is het nieuwe portaal 'Mijn Schatkist' voor het schatkistbankieren gelanceerd. Mijn Schatkist vervangt het oude portaal (de internetfaciliteit). Op Mijn Schatkist kunnen deelnemers hun financiële informatie inzien. Het inloggen gaat via eHerkenning.

Mijn Schatkist wordt positief gewaardeerd met gemiddeld een 7,8. Ook de specifieke aspecten zoals de toegang en informatievoorziening binnen Mijn Schatkist worden ruim voldoende gewaardeerd. Onderwijsinstellingen en musea zijn positiever dan gemiddeld over de verschillende aspecten.

Figuur 3.1 – Hoe ervaart u de volgende aspecten?*



**Sociale fondsen zijn niet apart opgenomen vanwege het lage aantal waarnemingen*

In de toelichting noemt men zowel positieve als negatieve punten. De deelnemers waarderen de gebruiksvriendelijkheid en veiligere toegang als positief. Daarnaast wordt benoemd dat Mijn Schatkist een vooruitgang is ten opzichte van het voorgaande portaal. Als negatieve punten noemt men dat het lastig is om rechten te veranderen en medewerkers toe te voegen. Daarnaast ervaart een deel problemen met het actuele saldo en de beschikbaarheid van rapporten of afschriften. Een aantal illustrerende reacties zijn opgenomen.

- *“In Mijn Schatkist is de informatie beschikbaar welke nodig is, geen enkel probleem gekend met de overgang.”*
- *“Ik vind deze manier van dienstverlening een behoorlijke vooruitgang op het systeem van mailen en invullen van formulieren. Wel van belang is dat er nog steeds medewerkers zijn waar je met vragen terechtkunt.”*
- *“Toegankelijkheid is goed. Bereikbaarheid voor vragen ook.”*
- *“Inmiddels is het weer van deze tijd.”*
- *“Er is een goede begeleiding en duidelijke informatie via de website. Op vragen wordt via e-mail adequaat gereageerd. De Webinars die werden gehouden bij de introductie van de de nieuwe software vond ik duidelijk.”*

- *“Het actuele saldo is niet zichtbaar.”*
- *“Rapporten zijn op sommige dagen veel later beschikbaar. Veel storingen waardoor er soms meerdere dagen geen rapport beschikbaar is.”*
- *“Ik mis een overzichtelijk dagafschrift van de leningen met beginsaldo, eindsaldo, ontvangsten en betalingen.”*
- *“Weet nooit goed waar ik moet vinden wat ik zoek. Erg onoverzichtelijk en niet intuïtief te bedienen.”*
- *“We werken met meerder organisaties en dienen telkens opnieuw in te loggen.”*
- *“Veel hinder ondervonden van de overgang van de internetfaciliteit naar schatkistbankieren.”*

4 Rekening-courant

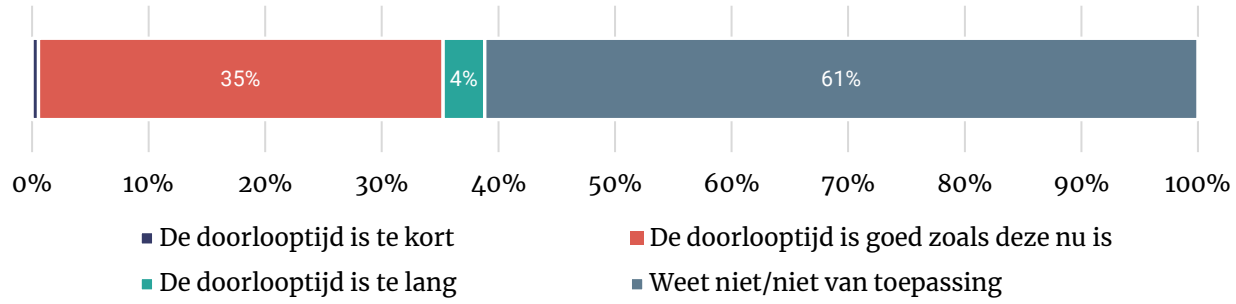
4.1 Rekening-courant

De rekening-courant is het saldo van de deelnemer bij het ministerie van Financiën (de schatkist).

Het koppelen van een bankrekening vindt plaats bij het starten met schatkistbankieren of een wijziging van een bankrekeningnummer. De doorlooptijd van het koppelen van bankrekening(en) aan de schatkist is volgens een derde goed zoals deze nu is (circa 6 tot 8 weken). Voor de meerderheid (61%) is het niet van toepassing of men geeft aan het niet te weten. Mogelijk heeft niet iedereen ervaring met het koppelen van een bankrekening doordat dit alleen op specifieke momenten voorkomt.

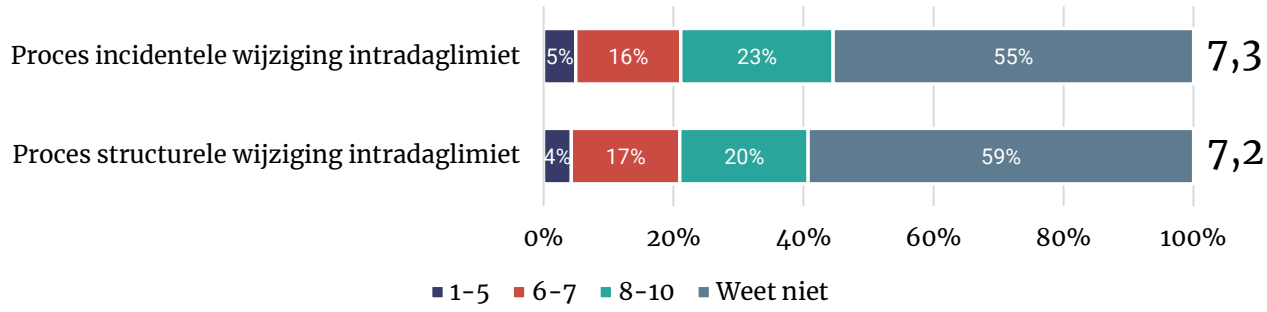
Een klein deel geeft aan dat de doorlooptijd te lang is. Ze zouden graag een doorlooptijd van 1 à 2 weken zien.

Figuur 4.1 – Hoe beoordeelt u de doorlooptijd van het koppelen van bankrekening(en) aan de schatkist? (n=729)



De bankrekeningen die gekoppeld zijn aan de schatkist hebben een intradaglimiet: het bedrag dat een bankrekening gedurende de dag rood mag staan. Deze intradaglimiet kan incidenteel of structureel gewijzigd worden. Het proces van incidentele en structurele wijziging worden respectievelijk gewaardeerd met een 7,3 en 7,2. Een aanzienlijk deel (55-59%) weet het niet. Mogelijk hebben niet alle contactpersonen ervaring met het wijzigen van de intradaglimiet. In 2016 werd een incidentele/structurele wijziging van de intradaglimiet beoordeeld met een 6,3.

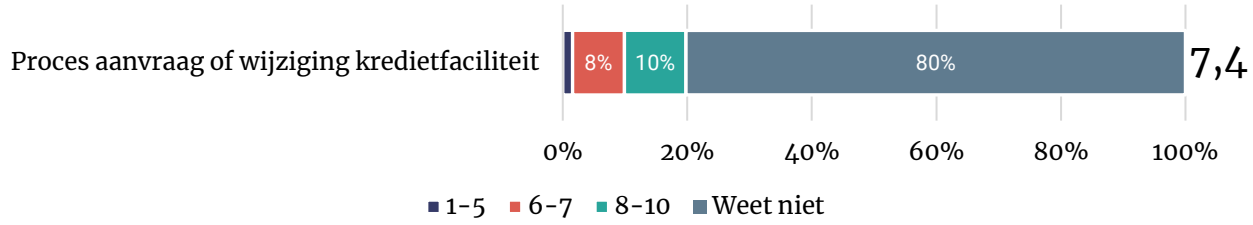
Figuur 4.2 – Hoe ervaart u de wijziging van de intradaglimiet? (n=729)



4.2 Kredietfaciliteit

Het saldo van sommige deelnemers (onderwijsinstellingen/musea en RWT's/RPT's) kan negatief zijn. Dit is de kredietfaciliteit (roodstandfaciliteit) of rekening-courantkrediet. Deze faciliteit wordt beoordeeld met gemiddeld een 7,4. De vraag kon door 20 procent van de doelgroep worden beantwoord. Ook hier zullen niet alle contactpersonen ervaring hebben met de aanvraag of wijziging van de kredietfaciliteit.

Figuur 4.3 – Hoe ervaart u de aanvraag of wijziging van de kredietfaciliteit? (Gevraagd aan onderwijsinstellingen/musea en RWT/RPT die gebruik maken van rekening-courantkrediet, n=192)



5 Producten

5.1 Leenfaciliteit

Via de leenfaciliteit kunnen deelnemers aan het schatkistbankieren geld lenen als dat nodig is voor de uitvoering van een publieke taak. De leenfaciliteit is beschikbaar voor agentschappen, RWT's/RPT's en onderwijsinstellingen. De voorwaarden waaraan moet worden voldaan verschillen per type deelnemer. Onder onderwijsinstellingen en RWT's/RPT's ligt het aandeel dat gebruik maakt van de leenfaciliteit lager (respectievelijk 12% en 14%) dan onder agentschappen (84%).

Een beperkt aantal contactpersonen kon de vragen over de leenfaciliteit beantwoorden. Men geeft vaak aan het niet te weten. De resultaten zijn daarom indicatief. In het onderzoek uit 2016 werden de verschillende aspecten van de leenfaciliteit beoordeeld met gemiddelde cijfers tussen de 6,0 en 7,1.

Hoe ervaart u de volgende aspecten van de leenfaciliteit?	Gemiddeld cijfer
Procesaanvraag leenplafond	7,1 (n=9)
De aanvraagprocedure van leningen	7,4 (n=30)
De taxatie op onderpand die uitgevoerd wordt door het Rijksvastgoedbedrijf	7,5 (n=6)
Het passeren van de hypotheekakte bij de notaris	7,8 (n=6)
De mogelijkheden tot maatwerk bij leningen (bijv. looptijd, aflossingen, uitgestelde storting)	7,2 (n=11)
De berekening van de marktwaarde voor het vervroegd aflossen van een lening	7,6 (n=7)
De voorwaarden voor vervroegd aflossen van (een deel van) een lening	7,6 (n=13)
Het proces van de garantstelling door het vakdepartement bij het aangaan van een lening	7,9 (n=9)

RWT's/RPT's en onderwijsinstellingen/musea kunnen ook leningen bij andere geldverstrekkers aanvragen. Vijf procent van de contactpersonen heeft bij de aanvraag van een schatkistlening ook offertes bij andere geldverstrekkers aangevraagd. De rest had dit niet gedaan (45%) of wist dit niet (45%).

5.2 Depositofaciliteit

Deelnemers aan het schatkistbankieren kunnen gebruik maken van de depositofaciliteit waarmee overtollige gelden voor een bepaalde periode kunnen worden vastgezet. Het rentetarief is afhankelijk van de looptijd. Bij de depositofaciliteit kan gebruik worden gemaakt van een doorrolmogelijkheid, de deposito wordt dan automatisch verlengd wanneer de vervaldatum wordt bereikt.

Hoe ervaart u de volgende aspecten van de depositofaciliteit?	Gemiddeld cijfer
Het proces van het aanvragen van een deposito	8,1 (n=73)
De hoogte van de minimumomvang voor het plaatsen van een deposito	8,1 (n=57)
De mogelijkheid tot het vervroegd (gedeeltelijk) opnemen van een deposito	8,2 (n=33)
De berekening van marktwaarde bij het vervroegd opnemen van een deposito	8,0 (n=32)
De mogelijkheid van het afsluiten van deposito's tegen verschillende looptijden	8,3 (n=70)
De doorrolmogelijkheid van de depositofaciliteit	8,1 (n=46)

De verschillende aspecten van de depositofaciliteit worden beoordeeld met een 8 of hoger. Tijdens de vorige meting in 2016 lagen deze cijfers lager, met gemiddeld een 7,4. Vanwege het lage aantal antwoorden op de stellingen zijn de uitkomsten met minder dan 40 waarnemingen indicatief.

Op dit moment is de rentestand op deposito's lager dan de rentestand op de rekening-courant en worden er weinig nieuwe deposito's afgesloten.

5.3 Garantie

Voor RWT's/RPT's, onderwijsinstellingen, musea en decentrale overheden is het mogelijk om gebruik te maken van een garantie (voorheen: borgtocht). Deze garantie is te vergelijken met een bankgarantie en kan gebruikt worden als een derde partij of tegenpartij een garantie vereist.

Hoe ervaart u de volgende aspecten van de depositofaciliteit?	Gemiddeld cijfer
Het proces rondom het aanvragen van een garantie via Mijn schatkist	7,4 (n=9)

Het proces rondom het aanvragen van een garantie via Mijn Schatkist wordt beoordeeld met een 7,4. Ook in het vorige onderzoek in 2016 werd dit beoordeeld met een 7,4.

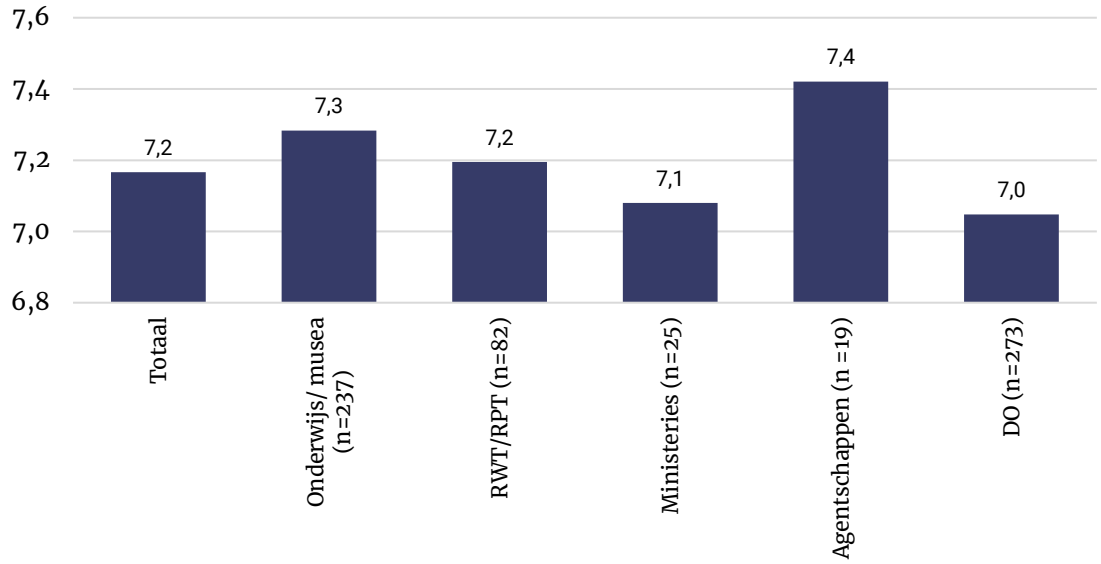
Slechts een beperkt aandeel deelnemers maakt gebruik van een garantie. Daarnaast hadden niet alle contactpersonen van deelnemers ervaring met het aanvragen van een garantie. De resultaten zijn daarom indicatief.

6 Informatievoorziening en contact

6.1 Informatievoorziening

De vindbaarheid van informatie en documenten op de website (www.dsta.nl/schatkistbankieren) wordt beoordeeld een 7,2. In het vorige onderzoek uit 2016 werd deze vindbaarheid beoordeeld met een 6,8.

Figuur 6.1 – Hoe ervaart u de vindbaarheid van informatie en documenten op de website?



Door een aantal contactpersonen wordt aangegeven dat zij soms moeten zoeken naar de juiste informatie op de website.

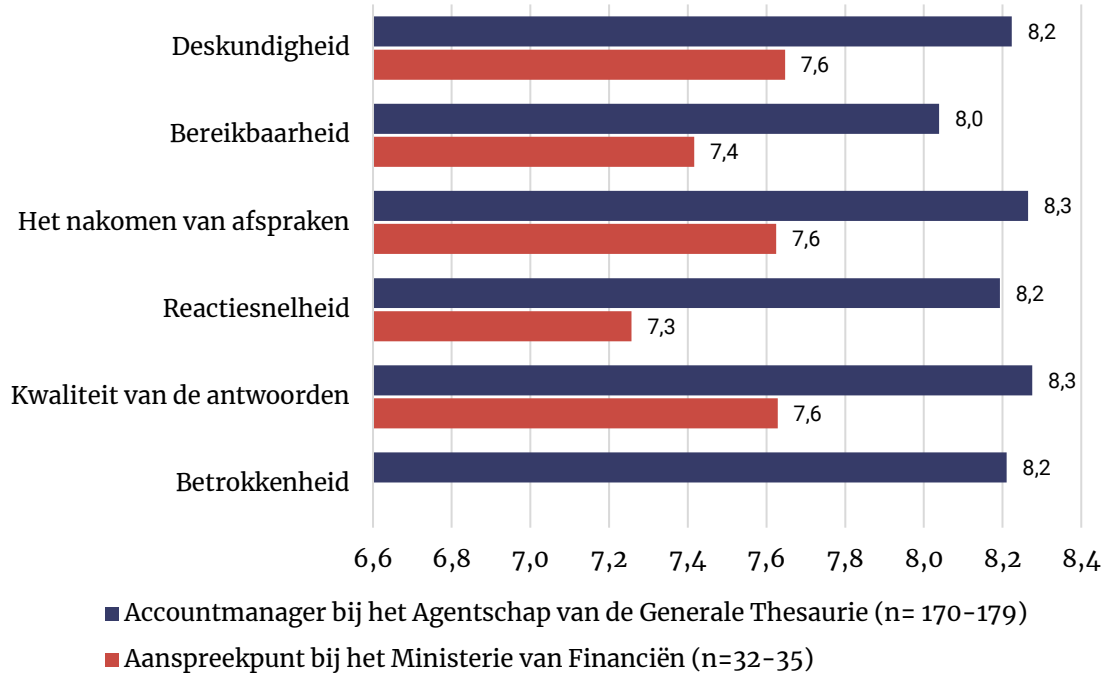
- *"De gebruiksvriendelijkheid voor gebruik en vindbaarheid van gegevens (en het geven van de juiste benamingen hieraan) kan verbeterd worden."*
- *"Soms is de info wat lastiger te vinden. Verder werkt het prima!"*

6.2 Contact

Deelnemers aan het schatkistbankieren kunnen in geval van vragen contact opnemen met hun contactpersoon. In het geval van RWT's/RPT's, sociale fondsen en onderwijsinstellingen/musea is dat de accountmanager bij het agentschap van de Generale Thesaurie. Agentschappen en ministeries hebben hun aanspreekpunt bij het ministerie van Financiën.

De verschillende aspecten van het contact met het aanspreekpunt bij het ministerie worden beoordeeld met gemiddeld een 7,3 tot een 7,6. De contactpersonen waarderen het contact met de accountmanager bij het agentschap met gemiddeld een 8,0 tot 8,3. In 2016 werd het contact beoordeeld met gemiddeld een 7,1 tot 7,8.

Figuur 6.2 – Hoe ervaart u de volgende aspecten van uw …?



Ook in de opmerkingen is men veelal positief over het contact met de accountmanager/het aanspreekpunt. Daarnaast wordt vaak genoemd dat men geen contact heeft gehad de afgelopen periode of niet bekend is met een aanspreekpunt.

- *"De accountmanager is goed bereikbaar, eventuele vragen worden snel opgelost."*
- *"Geen contact met accountmanager. Ook niet nodig."*
- *"Ik ben tevreden over de service en dienstverlening."*
- *"In jaren geen contact gehad. Weten niet wie onze accountmanager is."*

Contactgegevens

Ipsos I&O Enschede
Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
053 - 200 52 00
KVK-nummer 08198802
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl

Ipsos I&O Amsterdam
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 – 308 48 00
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl