

Actieplan Toegankelijk Betaalverkeer; hoe houden we het betalingsverkeer voor iedereen toegankelijk en werkbaar in de digitale wereld.

In Nederland heeft vrijwel iedereen een eigen bankrekening. We gebruiken die bankrekening om onze AOW, pensioen, loon en uitkeringen te ontvangen zodat we daarna al onze rekeningen kunnen betalen. Dit kan in de winkel contant, door te pinnen en door contactloos te betalen met de bankkaart of de mobiele telefoon. Vanuit thuis betalen we onze rekeningen met overschrijfformulieren, acceptgirokaarten en/of via internetbankieren.



Dit klinkt simpel en vanzelfsprekend, maar voor veel ouderen is dat niet (meer) het geval. Doordat steeds meer mensen “digitaal betalen” en hun bankzaken online afhandelen, komen er steeds minder klanten naar de bankfilialen om hun bankzaken te regelen. Omdat tegelijkertijd steeds minder contant geld wordt gebruikt om in winkels aankopen te doen, wordt er ook steeds minder gebruik gemaakt van geldautomaten. Gevolg: bankfilialen sluiten, veel geldautomaten verdwijnen en banken zetten steeds meer in op “digitaal betalen”. Internetbankieren staat daarbij centraal en “het ouderwetse” betalen met geld en via overschrijvingsformulieren wordt steeds moeilijker en duurder gemaakt. Dit laatste merken we aan de steeds verder stijgende kosten voor overschrijfformulieren, enveloppen en afschriften en in de toekomst waarschijnlijk ook voor het opnemen van geld uit de geldautomaten.

Dit alles lijkt een logische ontwikkeling, want alles wordt immers steeds meer digitaal. Denk maar aan de DIGID, het maken van een afspraak met de dokter of in het ziekenhuis, de coronapas en de contacten met de gemeente. Overheid, bedrijven en instellingen gaan er steeds meer van uit dat iedereen, ook ouderen, digitaal vaardig zijn, beschikken over een tablet of laptop en de laatste updates van apps hebben staan op hun (meest recente) smartphone en natuurlijk dat zij ook beschikken over een internetbundel en/of wifi thuis. Maar we weten allemaal dat dit voor heel veel ouderen niet het geval is. In het bijzonder geldt dit voor ouderen met een migratie-achtergrond.

Veel ouderen betalen nog contact en gebruiken nog “ouderwetse” overschrijfformulieren. Zij beschikken vaak niet over de noodzakelijke digitale vaardigheden, niet over alle noodzakelijke apparatuur en ook niet over een eigen internetverbinding. Dit komt omdat de digitale ontwikkelingen te snel gaan, omdat ouderen (denken) het niet meer te kunnen leren maar ook omdat veel ouderen financieel niet in staat zijn om de noodzakelijke apparatuur en internetverbinding aan te schaffen en up to date te houden.

Los van het directe betaalverkeer moeten we ook steeds meer aandacht besteden aan veilig (internet) bankieren. Ouderen worden steeds meer geconfronteerd met mensen aan de deur, telefoontjes, emails en whatsapps die hen proberen te verleiden sommen geld over te maken. Vooral ouderen lijken hier het slachtoffer van te worden.

NOOM maakt samen met de andere organisaties van ouderen deel uit van het Maatschappelijk Overleg Betaalverkeer (MOB) van De Nederlandse Bank. In het MOB bespreken banken, organisaties van ouderen, mensen met een beperking, de consumentenbond en andere maatschappelijke organisaties samen over het toegankelijk en veilig houden van het betaalverkeer. In het MOB wordt mede namens NOOM al jaren regelmatig aandacht gevraagd voor de negatieve effecten voor ouderen van de steeds verdergaande digitalisering van het betaalverkeer. Effecten die door corona,

sluiting van de bankfilialen en het verdwijnen van betaalautomaten nog eens extra duidelijk is geworden.

Mede op aandringen van NOOM en de andere belangenorganisaties hebben de banken stappen ondernomen om de dienstverlening aan ouderen op peil te houden en waar mogelijk knelpunten te voorkomen. Deze positieve stappen en nieuwe diensten hebben de problemen echter niet opgelost en zijn soms weer teniet gedaan door de sluiting van veel bankfilialen. Veel ouderen zijn niet bekend met de ondersteunende diensten van de banken en een aantal van deze diensten is ook nog niet afgestemd op de wensen en knelpunten die zich voor ouderen voordoen. Dit heeft geleid tot een gemeenschappelijk Actieplan Toegankelijkheid Betaalverkeer waarin

1) banken, NOOM en andere belangenorganisaties samenwerken om de ondersteunende diensten van de banken beter af te stemmen op ouderen en deze ook beter en zichtbaarder onder de aandacht te brengen van de ouderen zelf.

2) we met de banken afspraken willen maken om tijdig komende veranderingen met elkaar te bespreken en de mogelijke negatieve gevolgen voor ouderen en andere “kwetsbare” groepen te analyseren en te voorkomen.

3) we willen komen tot transparante klachtenprocedures waarmee klanten hun problemen bij de banken kunnen neerleggen en inzicht krijgen in de afhandeling.

Dit kan alleen als NOOM ook mede verantwoordelijkheid neemt voor de uitvoering van dit Actieplan. NOOM kan dit alleen doen indien we worden gevoed met informatie vanuit de achterban. Wat zijn de knelpunten die oudere migranten bij de banken ervaren? In hoeverre sluit de dienstverlening van de banken aan bij onze doelgroepen en wat zou er moeten veranderen om dit te verbeteren? Welke bijdrage kunnen we daar zelf aan leveren?

NOOM en de andere belangenorganisaties hebben zich gecommitteerd om de ondersteunende diensten van de banken beter bij de achterban onder de aandacht te brengen en mee te werken aan lokale samenwerkingsverbanden met banken, bibliotheken en welzijnswerk om gezamenlijk de dienstverlening en ondersteuning te verbeteren. Ook willen we samen met de banken overleg over toekomstige digitale ontwikkelingen en heldere communicatielijnen om elkaar van signalen uit het veld, beleid en banken op de hoogte te houden. Daarnaast zullen de belangenorganisaties de uitvoering actief monitoren en problemen en klachten van ouderen gezamenlijk in kaart brengen en bij de banken onder de aandacht brengen. Voor de vormgeving en de uitvoering van het Actieplan is een kernteam gevormd waarin de Betaalvereniging, De Nederlandse Bank en NOOM (vertegenwoordigd door Ed Klute, expert op het gebied van digitalisering en toegankelijkheid) namens de belangenorganisaties is vertegenwoordigd. De uitvoering van het Actieplan heeft voorlopig een doorlooptijd van twee jaar. Daarna wordt onderzocht of deze aanpak heeft geleid tot een verbetering van de dienstverlening van de banken.

We houden u (uiteraard) op de hoogte.

