

Tweede Kamer verzoekt de regering met algemene stemmen in overleg met de banken te zorgen voor een landelijk netwerk van servicepunten, vergelijkbaar met het netwerk van geldautomaten

Deze Motie: <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/detail/2022Z02175/2022D04617> is een reactie op het feit dat steeds meer banken hun fysieke kantoren sluiten en dat nog veel mensen behoefte hebben aan persoonlijk advies, zeker die mensen die minder goed thuis zijn in de virtuele wereld.

Banken sluiten vestigingen vanwege toenemende digitalisering, minder klanten in de vestiging en kostenbesparing. Dit gaat niet zonder slag op stoot. Er zijn in de samenleving veel klachten te horen over deze sluitingen en over de praktische gevolgen die dat vooral voor groepen in een meer kwetsbare positie met zich meebrengt. Een fenomeen dat zich niet alleen in Nederland voordoet maar ook in veel andere landen. [De oproep van een gepensioneerd chirurg in Valencia](#) om bankfilialen open te houden kreeg al bijna 400.000 steunbetuigingen. Een bericht op [NU.nl](#) scoorde meer dan 2100 reacties.

Banken hebben elk voor zich maatregelen genomen om vooral de klanten die gebruik maakten van de vestigingen zo goed mogelijk te blijven ondersteunen. Deze klanten worden hier meestal met een persoonlijke brief over op de hoogte gesteld. De meeste banken verwijzen naar hun website en telefonische hulplijnen. Per bank zijn er daarnaast eigen vormen van persoonlijke dienstverlening. Voorbeelden zijn [ABN AMRO](#) en [ING](#). Rabo verschilt per regio. In sommige regio's zijn Rabo adviespunten in bibliotheken gestart. SNS en Regiobank hebben tot nu toe geen filialen gesloten.

Het lijkt er op dat met deze aanpak vooral de groepen worden bereikt die beter geletterd en digitaal vaardig zijn. Zij kunnen hun informatie van de websites halen en zijn in staat hun vragen via de seniorenlijnen en andere hulplijnen duidelijk te maken. Voor andere groepen, zoals laaggeletterden, mensen met geen of minder digitale vaardigheden, klanten die minder mobiel zijn en migranten ouderen die de taal minder beheersen levert deze aanpak problemen op. Anderen missen het persoonlijk contact. Hierdoor ontstaan problemen met hun (digitale) betaalverkeer en worden ze meer afhankelijk van hulp van anderen. De communicatie rondom de corona vaccinaties heeft extra duidelijk gemaakt dat de groep 70+ niet via internet communiceert en mensen in de lagere inkomensgroepen, met lagere opleiding en soms minder taalvaardigheden niet met standaard communicatie kan worden bereikt. Zij zijn meer afhankelijk van de informatie via hun sociale netwerk en blijven afhankelijk van vormen van niet-digitale persoonlijke dienstverlening.

Een netwerk van servicepunten kan een belangrijke aanvulling op de al bestaande maatregelen van de banken worden. Samen met andere organisaties en instellingen, zoals bibliotheken, kunnen banken deze servicepunten per locatie praktisch invulling geven door aan te sluiten bij al bestaande initiatieven. Op deze wijze kunnen hun klanten in een meer kwetsbare positie dan beter worden bereikt en bediend

De Motie voor een landelijk netwerk van servicepunten sluit naadloos aan bij de voorwaarden die volgens het Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten (NOOM)

nodig zijn om migrantenouderen te laten nemen aan de digitale samenleving. Daar zijn de volgende basisvoorwaarden voor nodig:

1. Continuering van de investering in vormen van niet-digitale persoonlijke dienstverlening.
2. Een kwalitatieve toegang tot internet, materiaal en digitale dienstverlening voor alle ouderen. Internet en een up to date GSM, tablet of laptop moeten worden beschouwd als "eerste levensbehoeften", ook voor mensen met een minimum inkomen.
3. Betrokkenheid van- en samenwerking met sociale netwerk van de ouderen.
4. Een plek in de directe omgeving waar mensen met al hun digitale vragen terecht kunnen, ook over software installatie en hardware problemen.
5. Ondersteuning op maat én dichtbij om hun digitale vaardigheden te vergroten;
6. Vergroting van de digitale weerbaarheid van ouderen;
7. Verbetering van de gebruiksvriendelijkheid van digitale- en telefonische dienstverlening

Bij alle punten geldt dat overal waar nodig tolken moeten kunnen worden ingeschakeld

Hier ligt een verantwoordelijk voor iedereen. Voor overheden, banken, verzekeringsmaatschappijen, maar ook voor NOOM en andere ouderenorganisaties!

