



De filialen van RegioBank zijn gelukkig kleinschalig van opzet: klanten waarderen de persoonlijke dienstverlening.



LEZERS MAX MAGAZINE ZIJN 'T BEU

'Banken, neem jullie klanten weer serieus!'

De oproepen van omroepdirecteur Jan Slagter en hoofdredacteur Peter Contant onlangs in MAX Magazine om de liefst 2,6 miljoen ouderen en andere mensen die worstelen met internetbankieren niet in de steek te laten, heeft enorm veel bijval van de lezers gekregen. Banken moeten de klanten op fatsoenlijke wijze behandelen als zij niet over internet beschikken, of gewoon nog een bankfiliaal willen bezoeken.

Het bankwezen is de afgelopen tien jaar in een razendsnel tempo veranderd. In 2011 waren er nog 2.654 filialen, tien jaar later nog slechts 726. Het aantal pinautomaten is in een decennium bijna gehalveerd van 9.500 naar 4.916. Meestal kun je 's avonds en 's nachts niet meer pinnen.

"Onze bank weg, geldautomaat weg, geen vraagbaak meer. Nu moet je naar een industrieterrein in Meppel waar je met het openbaar vervoer niet kunt komen. Wij missen een vriendelijke bank." Joop van der

'NERGENS KUN JE TERECHT'

De ontevredenheid daarover onder bepaalde groepen is zorgwekkend. Dat leidt volgens onderzoek van De Nederlandsche Bank (DNB) tot een tweedeling. Zo willen drie van de vier ondervraagden persoonlijk contact met hun bank. Die ontevredenheid komt ook sterk tot uiting in alle mailtjes die de lezers naar de redactie stuurden. Gerard en Christien Welp uit Staphorst schrijven:



Zande (87): "De banken moeten hun winst investeren in een betere communicatie met hun klanten."



TELEFONISCHE BANKDIENSTEN

Natuurlijk zijn de grote banken ook bereidwillig om mensen te helpen die niet met de computer of smartphone kunnen omgaan. Zo heeft ING de

Saldolijn: 020-2288844, 24 uur per

dag, zeven dagen in de week te bereiken. Daar kunt u uw saldo checken, geld opnemen en overmaken.

Dat kan met uw vaste of mobiele telefoon. ABN Amro heeft de Seniorenlijn. Als je het telefoonnummer 088-2262612 belt, krijg je een financiële zorgcoach aan de lijn. Zo heet dat tegenwoordig. Op werkdagen geopend van 8.00 tot 17.30 uur. Wij kregen enkele positieve reacties op deze lijn. Map Anepool-Breed schrijft: "Ik ben 93 jaar en heel erg doof. Ik deed iets verkeerd met mijn pasje en via het hoofdkantoor kreeg ik de Seniorenlijn. Ik vroeg of ze duidelijk wilden praten en binnen een kwartier kon ik weer pinnen. Wat was ik opgelucht."

'GEWOON EVEN BINNENLOPEN'

De RegioBank is een uitzondering; zij krijgt alleen maar lof van de lezers. Samen met haar zelfstandige adviseurs heeft deze bank 443 kantoren in vooral kleine dorpen en steden tot 20.000 inwoners en is daarmee koploper. In het geweld van ABN Amro, Rabo en ING is RegioBank een relatief kleine speler. De bank is net als SNS Bank, ASN Bank en BLG Wonen onderdeel van de Volksbank met 1,6 miljoen klanten met een betaalrekening. We krijgen directievoorzitter Rein Wispelweij zo maar aan de lijn. "Al onze filialen zijn kleinschalig van opzet. We zien hoe prettig en belangrijk onze klanten het vinden om financieel en persoonlijk advies te vragen bij iemand die ze kennen en met wie zij een band kunnen opbouwen. Bij RegioBank kan iedereen altijd even binnenlopen voor persoonlijk advies of een afspraak maken. Dat is vooral handig voor mensen die niet of nauwelijks gebruikmaken van het internetbankieren."



'PRETTIG DICHTBIJ'

Volgens Wispelweij is het juist in kleine dorpen met weinig of geen voorzieningen en relatief veel senioren van groot belang dat omwille van de leefbaarheid een geldinstelling blijft bestaan. Is de RegioBank er alleen voor senioren die internetonhandig zijn? "Wis en waarachtig niet.

Wij krijgen er elk jaar 40- tot 50.000 klanten bij. Ook veel jongeren die een bank dichtbij prettig vinden." Van alle drie miljoen 65-plussers voelt 51 procent zich niet digitaal vaardig. Andries (88) is één van de 400.000 Nederlanders die zelfs al hun (bank)zaken uit handen hebben gegeven aan een familielid. Hij zegt: "Anders dan veel leeftijdsgenoten schaam ik me niet dat ik zo 'dom' ben. Zij die mij helpt, vertrouw ik volledig. Bovendien valt er bij mij toch niets te halen. Ik heb ook geen mobieltje. Ik ben domweg gelukkig met de leesportefeuille en met mijn scootmobiel."

ENKELE LEZERSREACTIES

Een lezer van MAX kocht een nieuwe tablet. Bij het overzetten van de ING-app ging het mis. Na een paar keer proberen, belde hij naar de bank en werd doorverwezen naar hun servicepunt. "Op de fiets zeven kilometer verderop. Een zeer norse medewerker herstelde de app. Ik voelde me oud en dom. Twee dagen later bleek mijn rekening geblokkeerd. Ik kreeg te horen dat ik van fraude werd verdacht, want ik had drie keer geprobeerd de app te

installeren. Ik vertelde dat dit bij het servicepunt was gebeurd en kreeg vervolgens een onbeschofte reactie." Jaap Kluit is bijna 91 jaar en vertelt: "Ik heb levenslang mijn geld aan de bank toevertrouwd. Wij verdienen het niet zo slordig behandeld te worden. Woedend ben ik dat de bank zijn pand in onze gemeente sluit en het ons maar laat uitzoeken. Deze verknipte denkers hebben geen notie wat voor stress zij veroorzaken. Ik zou wel een overgebleven



bankgebouw willen binnenstappen en mijn verontwaardiging willen uitschreeuwen."

LEES VERDER OP DE VOLGENDE PAGINA

TOESLAGEN MOETEN VIA INTERNET WORDEN AANGEVRAAGD

'Veel ouderen laten geld liggen'

Hoe kwetsbaar ben je zonder internet en zonder smartphone? Kun je dan nog mee met de samenleving?



Wilma Schrover is directeur van KBO-Brabant, met 120.000 leden de grootste seniorenvereniging van ons land. "Veel van onze leden vinden hun weg op het wereldwijde web, maar er is ook een groep die de digitale ontwikkelingen niet, of niet meer kan bijbenen. Die groep is groter dan vaak gedacht wordt. En de wanhoop is enorm als de partner wegvault die wel via internet communiceerde."

ASSISTENTIE VAN EEN VRIJWILLIGER

De smartphone beheerst het leven van de meeste Nederlanders. Talloze handelingen worden daarmee verricht; niet alleen bankbetalingen, maar ook allerlei bestellingen, het controleren van het energieverbruik, de coronacheck, DigiD, streamen, enzovoorts. Schrover: "Heel wat ouderen doen dit niet. Vaak worden zij geholpen door familie, maar er zijn ook behoorlijk wat senioren die onze hulp nodig hebben. KBO-Brabant heeft 550 vrijwillige belastinghulpers die jaarlijks circa 20.000 senioren assisteren met hun aangifte en aanvragen voor toeslagen. Ook hebben we 200 vrijwillige thuisadministrateurs die onze leden helpen met hun administratie en met budgetteren." De vrijwilligers beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag en werken bij zo'n aanvraag of aangifte voor een lid met een zogeheten burgermachtiging, omdat het allemaal privacygevoelig is.

'REGELING JUIST VOOR HÉN BEDOELD!'

Schrover is ervan overtuigd dat heel wat ouderen geld laten liggen doordat zij als digibee niet alert kun-

nen reageren of angstig zijn geworden door berichten over de toeslagenaffaire.

"Dan moet je denken aan huur-, zorg- en energietoeslagen. Maar het kan nog gekker. De aanvraag voor het Noodfonds Energie is alleen toegankelijk voor wie thuis is op de digitale snelweg. Mensen zonder computer kunnen fluiten naar deze ondersteuning, terwijl zij met hun lage inkomens vaak de doelgroep zijn. We hebben het Noodfonds deze maand opgevoerd om een aanvraag ook schriftelijk mogelijk te maken." Toch kunnen digibeten soms nog wel telefonisch en schriftelijk communiceren met instellingen zoals banken, zorgverzekeraars en gemeenten. "Een aanzienlijk deel van onze leden wil of kan niet via internet met ons communiceren. Zij kunnen alles op papier krijgen en wij rekenen ook geen portokosten", zegt Jako Papac. Hij is directeur van DSW. Die is volgens onafhankelijk consumentenonderzoek al jaren de klantvriendelijkste zorgverzekeraar van ons land.

'HET IS PURE DISCRIMINATIE'

Joke van der Meulen (77) zou je gedeeltelijk digibee kunnen noemen. Zij vertelt: "Ik kan internetten en mailen, maar ik heb nauwelijks appjes. Toch kunnen we ons nog goed redden. Maar het wordt steeds lastiger om een instelling te bellen en een levend persoon aan de lijn te krijgen." Dezer dagen kwam de stoom uit haar oren. De aardige dame vertelt: "Vroeger kochten wij Groenspaarcertificaten aan de balie bij onze bank. Dat is een leuke aanvulling op ons pensioen. Nu kunnen we ze alleen nog via internet kopen. Maar ik vind internetbankieren doodeng en ik vind het ook pure discriminatie." ■

Wilma Schrover, directeur KBO-Brabant: 'Er zijn veel senioren die onze hulp hard nodig hebben.'

