

## Actieplan Toegankelijk Betalingsverkeer

25 november 2021 vond [een bijeenkomst](#) van het [Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer \(MOB\)](#) plaats. In deze bijeenkomst zijn de eerste resultaten van het Actieplan Toegankelijkheid Betalingsverkeer besproken. Het Actieplan kwam in het MOB van 20 mei 2021, mede op aandringen van de belangenorganisaties, tot stand. Dit gebeurde nadat de resultaten van de [Bereikbaarheidsmonitor 2021](#) lieten zien dat een aanzienlijk deel van de groepen in een kwetsbare positie de kwaliteit van het betalingsverkeer minder was gaan waarderen.



Voor de banken was dit een teleurstellend resultaat omdat elke bank wel eigen stappen had gezet om de dienstverlening voor deze groepen zo goed mogelijk op peil te houden. Denk hierbij aan [de mobiele bankservice](#) van de Rabobank; [ING servicepunten](#) en [Digicoaches](#); [de financiële zorgcoaches](#) en [de seniorenlijn](#) van ABNAMRO; [het lokale inloopaanbod](#) van de RegioBank en de speciale webpagina's die banken voor minder digitaal vaardige klanten hebben gemaakt. Gesprekken met belangenorganisaties, emails van hun leden en gesprekken met mensen uit de verschillende doelgroepen maakten echter duidelijk dat veel mensen niet bekend zijn met deze extra ondersteunende diensten en dat de communicatie vanuit de banken naar en met de groepen over veranderingen en serviceverlening niet altijd optimaal is. Mensen gaven vaak aan dat mede door de sluiting van bankfilialen [persoonlijk contact met de banken steeds meer wordt gemist](#), dat ze zich door steeds verdergaande digitalisering steeds meer buitengesloten voelen en dat ze steeds meer met hogere kosten te maken krijgen. Enkele citaten uit emails en online reacties:

<p>Bij mij is er ook geen ABN bank in de buurt. Ik kan mij herinneren dat mijn werkgever mij elke week contant uitbetaalde. Ik bracht dat geld naar de bank om de hoek de man deed de deur voor mij open. Nu moest ik 6500 euro contant hebben moest 60 km reizen en een week van te voren aanvragen. Het is wel mijn eigen geld en als ik dat opneem moet ik nog betalen ook. Sterker nog de koop ging niet door kan nergens geld storten dus weer 60 km rijden geld storten en ja hoor weer betalen voor storten.</p>	<p>Tja, eerst leiden ze al het telefoon verkeer naar landelijke callcenters om vervolgens te constateren dat het lokale kantoor minder te doen heeft. Om dan nog maar te zwijgen over kantoorloren vol met compliance officers, om er voor te zorgen dat alles op papier wel klopt. Vroeger was je die niet nodig, omdat het lokale kantoor gewoon wist wie de klant was. Het is de wereld op zn kop, ze organiseren hun eigen probleem.</p>
<p>Ik vind de banken tegenwoordig erg klant onvriendelijk. De filialen in het dorp verdwijnen als sneeuw voor de zon. Voor de ouderen wordt het niet gemakkelijk gemaakt. Ikzelf ben woonachtig in Etten-Leur daar het filiaal dit jaar is gesloten. Ze zeggen je kunt naar Roosendaal of naar Breda voor bankzaken. Als je aangewezen bent op het openbaar vervoer is dat niet altijd even makkelijk. En de kinderen staan ook niet altijd alle minuut voor je klaar. Mijn hoop is dat je er wat aan kunt doen veel succes.</p>	<p>De situatie: op 19 juli jl. kwam ik tot bovenvermelde ontdekking en heb hierover telefonisch contact gezocht met ABNA. Na lang wachten kreeg ik een ratelende dame aan de lijn die een verhaal afroffelde waar een normaal mens geen wijs uit kon. Het kwam er zo ongeveer op neer dat alles te vinden zou zijn op de website. De website was voor mij een doolhof zodat ik een semi professionele hulp tegen betaling heb ingehuurd. Ook deze man kwam ook niet tot een oplossing. Ik naar kantoor ABNA aan Vestdijk 19 te Eindhoven op 22 juli. Hier werd ik niet geholpen "want ik had geen afspraak" Wel kreeg ik het telefoonnummer van de Seniorenlijn die ik bij thuiskomst meteen heb gebeld. De dame van ABNA stelde dat ik binnen uiterlijk drie dagen zou worden teruggebeld om het probleem op te lossen. Wonderen bestaan! Hedenmiddag werd ik gebeld door een medewerkster van ABNA die wel goed luisterde naar mijn probleem. We hebben het samen op kunnen lossen. Ik heb haar hartelijk bedankt en geprezen.</p>

Deze signalen en de uitkomsten van de [Bereikbaarheidsmonitor 2021](#) leidden tot de ontwikkeling en vaststelling op 20 mei 2021 van een gezamenlijk MOB Actieplan Toegankelijk Betaalverkeer van banken en belangenorganisaties om de communicatie met -, de informatie aan- en de dienstverlening voor de groepen in een kwetsbare positie binnen twee jaar meetbaar te optimaliseren.

### **Resultaten fase 1 van het Actieplan Toegankelijkheid Betalingsverkeer**

Alle MOB partijen constateerden 25 november jl. dat er sinds 20 mei goede vooruitgang is geboekt. Er is een kernteam met vertegenwoordigers van DNB, Betaalvereniging en de belangenorganisaties gevormd dat gesprekken heeft gevoerd met de vier grootbanken en met vertegenwoordigers van enkele belangenorganisaties en andere intermediaire instellingen. Enerzijds om een goed overzicht te krijgen van de huidige inspanningen van de banken en van welk ander ondersteunend aanbod er van lokale instellingen zoals bibliotheken is. Anderzijds om een beter beeld te krijgen van waar groepen in een kwetsbare positie behoefte aan hebben en hoe voor hen de toegankelijkheid, inclusiviteit en bereikbaarheid van betaaldiensten kan worden verbeterd. De belangenorganisaties hebben ook onderling een speciale werkgroep gevormd om binnen eigen kring invulling te geven aan het Actieplan

Uit de gesprekken kwam naar voren dat de sluiting van filialen bij alle banken, behalve bij de Regiobank onomkeerbaar is. Banken hebben zich wel gecommitteerd aan een sluitings- en communicatieprotocol, waarin is vastgelegd dat er voorafgaande aan sluiting voor vervangende services moet worden gezorgd en dat klanten hierover tijdig worden geïnformeerd. Iedere bank zet daarbij in op eigen oplossingen. ING zet in op verdere uitbreiding van lokale servicepunten, terwijl ABN AMRO meer gelooft in de uitbreiding van de financiële zorgcoaches, telefonische hulpverlening en beeldbellen. De Rabo werkt met een mobiele zorgservice en een call center. De RegioBank werkt per definitie lokaal gericht en SNS zet in op persoonlijke klantteams gekoppeld aan de dichtstbijzijnde SNS winkel. Banken staan open voor lokale samenwerking met bibliotheken, welzijnsorganisaties en belangenorganisaties om de grote groep klanten met weinig digitale vaardigheden zo goed mogelijk bij te ondersteunen. Vrijwel alle banken hebben een voorlichtings- en educatief aanbod op (veilig) internetbankieren. De banken willen graag signalen vanuit de doelgroepen ontvangen over bestaande knelpunten en mogelijke verbeteringen. Vanuit de belangenorganisaties is in de gesprekken vooral aandacht gevraagd voor “onverwachte” digitale- en beleidsmatige ontwikkelingen en besluiten. Voorbeelden waren: het plotseling veranderen van de lay out van de website, de nieuwe 2-staps verificatie en het updaten van apps. Ook is gewezen op de lange wachttijden bij de call centers en op de voorgestructureerde antwoorden die vaak niet of onvoldoende inspelen op specifieke vragen van een klant, als contact wordt opgenomen met de callcenters van de klantenservices.

Op basis van de informatie van de banken en de uitkomsten van de gesprekken is het actuele aanbod van de banken voorlopig samengebracht op een pagina van [de website van de Betaalvereniging](#). Deze pagina wordt door het kernteam regelmatig geupdate. Ook het digitale magazine Plusonline geeft op haar [webpagina Geld & Recht](#) een goede indruk van [de inspanningen die de verschillende banken verrichten](#).

De belangenorganisaties hebben besloten om zelf een eigen monitoringsysteem te ontwikkelen om het ondersteunende serviceaanbod van de banken duurzaam te monitoren en signalen vanuit de klantgroepen tijdig op te vangen en door te spelen naar de banken. Aan de banken is aangegeven dat de organisaties tijdig op de hoogte willen worden gesteld van nieuwe (digitale) ontwikkelingen en bereid zijn hun expertise in te zetten om samen met banken mogelijke ongewenste uitvoeringsproblemen voor hun achterbannen te voorkomen. Tenslotte is onderzocht op welke terreinen en met welke lokale maatschappelijke instellingen, zoals bibliotheken en welzijnswerk, banken op lokaal niveau kunnen samenwerken om een beter afgestemd aanbod aan de groepen in een kwetsbare positie te bieden. In Rotterdam is in dat kader de pilot Ketenaanpak Online Bankieren

gestart met de Openbare Bibliotheek Rotterdam. Met de Koninklijke Bibliotheek is gesproken over mogelijke samenwerking in [de Informatiepunten Digitale Overheid \(IDO\)](#) die onlangs in alle lokale bibliotheken zijn geopend en [ook online te vinden](#) zijn. Verder is samenwerking onderzocht op basis van het [bestaande online cursusaanbod](#) voor de groepen in een kwetsbare positie.

## **Vervolgstappen in fase 2**

De eerste stappen zijn gezet, maar een groot deel van het werk moet nog worden verricht. Zo zullen in fase 2 zullen van de verschillende kwetsbare klantgroepen, hun omvang, ervaren problemen en wensen meer gedetailleerd in kaart worden gebracht. De Betaalvereniging maakt hier extra capaciteit voor vrij en gaat gesprekken voeren met mensen uit de verschillende doelgroepen. Er wordt daarbij voorlopig gedacht aan de groepen met een visuele beperking, verstandelijke beperking, laaggeletterden en ouderen met een migratieachtergrond, maar andere groepen worden niet uitgesloten. Daarbij wordt waar mogelijk samenwerking en aansluiting gezocht bij [het onderzoeksprogramma 'verbinden met offliners' van de Alliantie Digitaal Samenleven](#). Er wordt verder onderzocht of de betaaldiensten van de banken voldoende passend zijn voor kwetsbare klantgroepen. Op [de website van de Betaalvereniging](#) komt binnenkort een geactualiseerd overzicht van het service aanbod van de verschillende banken online. Dit wordt door de belangenorganisaties gekoppeld aan een eigen monitoringsysteem. Als onderdeel daarvan vragen de organisaties hun leden om actief ervaringen te delen met de serviceverlening van de banken. Extra aandacht wordt besteed aan een goede vervanging van de acceptgiro's en het voorkomen van problemen bij toekomstige digitale ontwikkelingen en updates in apps en op websites. Er komen landelijke- en lokale bijeenkomsten waarin bankmedewerkers, hulpverleners en vertegenwoordigers bevindingen en voorstellen vanuit het Actieplan met elkaar bespreken en aanscherpen. Waar mogelijk worden lokaal meer pilots gestart waarin banken en lokale partijen met elkaar op onderdelen gaan samenwerken. Tenslotte wordt voor het MOB een monitoring en evaluatie programma ontwikkeld met als doel de voortgang en resultaten van het Actieplan blijvend te kunnen meten en volgen. In de aankomende voorjaarsvergadering van het MOB op 19 mei 2022 wordt de voortgang van de uitvoering van het Actieplan opnieuw geëvalueerd.