

Amsterdam, 10 oktober 2022

Persbericht

ABN AMRO, ING en Rabobank nemen deel aan pilot om mensen in kwetsbare posities wegwijs te maken in wereld van bankieren

Voor ruim drie miljoen Nederlanders in kwetsbare posities - zoals senioren, laaggeletterden en mensen met een fysieke of verstandelijke beperking - is het niet altijd eenvoudig om hun bankzaken te regelen. Nu de samenleving steeds verder digitaliseert, proberen zij hun weg te vinden in de wereld van online bankieren. Om hen te ondersteunen, gaat vanaf deze week in drie steden een pilot van start. Iedereen met vragen over bankieren kan dan wekelijks terecht bij een speciaal inloopsprekuur in de Centrale Bibliotheek van Rotterdam, Bibliotheek Overvecht in Utrecht en Bibliotheek Deventer. De pilot is een initiatief van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer in samenwerking met de bibliotheken, ABN AMRO, ING en Rabobank. Een aantal gepensioneerde bankmedewerkers staat als vrijwilliger klaar om mensen in kwetsbare posities op weg te helpen.

Hoe kan ik een kopie van mijn rekeningoverzicht aanvragen? Hoe kan ik een machtiging aanvragen en wat te doen als mijn partner overlijdt? Voor veel Nederlanders in kwetsbare posities is het lastig om hun bankzaken te regelen. De werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) houdt zich met dit vraagstuk bezig. Uit de Bereikbaarheidsmonitor die de Nederlandsche Bank in opdracht van het MOB in 2021 liet uitvoeren, blijkt dat deze groep moeite heeft met de veranderende wereld van het betalingsverkeer. "Het ontbreekt deze mensen vaak aan digitale vaardigheden en ook beschikken zij niet altijd over een computer, tablet of smartphone. Ook zal er altijd een groep zijn die liever niet het internet opgaat en hun geldzaken het liefst op de traditionele manier regelt", aldus Cees van Tiggelen, die namens de Koepel Gepensioneerden, KBO-PCOB, KBO-Brabant en het NOOM in het MOB zit.

Herkenbaar loket op vaste dag in de week

Digitaal bankieren biedt echter óók veel voordelen en maakt het mogelijk bankzaken op elk gewenst moment, gewoon vanuit huis, zelfstandig te regelen. Om deze doelgroep hierbij te ondersteunen, stelde het MOB stelde daarom vorig jaar samen met onder meer de bibliotheken, ABN AMRO, ING en Rabobank een actieplan op. De pilot in Utrecht, Rotterdam en Deventer is hiervan onderdeel. "Het doel is de drempel voor mensen in kwetsbare posities te verlagen. De bibliotheek is een locatie die meestal dichtbij huis is en waarmee veel mensen vertrouwd zijn", vertelt Merit van Breukelen van de Centrale Bibliotheek Rotterdam,

Gepensioneerde bankmedewerkers als spin het web

De pilot bouwt voort op de Informatiepunten Digitale Overheid die twee jaar geleden op locaties in heel Nederland, waaronder de bibliotheken, zijn gestart. Burgers kunnen hier terecht voor het regelen van allerlei overheidszaken, zoals hulp bij belastingzaken en toeslagen. De pilot die in oktober in de bibliotheken van start gaat, is onderdeel van een groter programma om mensen weerbaar en zelfredzaam te maken. De vrijwilligers - gepensioneerde medewerkers van de grootbanken - fungeren als spin in het web. Zij verwijzen

mensen naar het juiste kanaal en helpen de hulpvraag goed te formuleren. De vrijwilligers geven waar mogelijk zelf informatie, maar verwijzen bij complexe en inhoudelijke vragen altijd door naar financiële gecertificeerde deskundigen. Ze geven daarnaast neutrale informatie, onafhankelijk van de bank waarvan iemand klant is.

Tijden en locaties inloopspreekuur:

Rotterdam – Vanaf dinsdag 11 oktober 2022 vindt het inloopspreekuur iedere dinsdag plaats tussen 10:00 en 12:00 in de Centrale Bibliotheek Rotterdam, gelegen aan de Hoogstraat 110, 3011 PV te Rotterdam.

Utrecht – Vanaf woensdag 12 oktober 2022 vindt het inloopspreekuur iedere woensdag plaats tussen 10:00 en 12:00 in de Bibliotheek Overvecht, gelegen aan de Gloriantdreef 1, 3562 KW te Utrecht.

Deventer – Vanaf vrijdag 14 oktober 2022 vindt het inloopspreekuur iedere vrijdag plaats tussen 10:00 en 12:00 in de Bibliotheek Colmschate, gelegen aan de Flora 259, 7422 LP te Deventer.
