

Informatiedocument banken - bibliotheken

Aanleiding: [Digitalisering van het betalingsverkeer: een uitkomst voor de één, een uitdaging voor de ander](#)

ABN AMRO, ING, Rabobank en de Volksbank gaan klanten die moeite hebben met digitale dienstverlening extra helpen. Digitalisering heeft de samenleving veel gebracht. Toch zijn er verschillende groepen mensen die hier moeite mee hebben. Zij hebben onder andere behoefte aan persoonlijk contact, menselijke hulp en niet digitale middelen om hun bankzaken te regelen. Zo blijkt uit onderzoek van De Nederlandse Bank (DNB).

Dit uitgebreid kwalitatieve (ruim 10.000 deelnemers) en kwantitatieve (206 mensen vanuit verschillende aandachtsgroepen) [onderzoek](#) maakt duidelijk (1) hoeveel volwassenen in Nederland niet in staat zijn om alle betaaldiensten en daaraan gerelateerde bankdiensten zelfstandig uit te voeren. En (2) tegen welke knelpunten zij aanlopen, welke behoeften zij hebben en hoe zij kunnen worden geholpen.

2,6 miljoen mensen zijn niet in staat zelfstandig hun bankzaken uit te voeren. Daarmee toont dit onderzoek opnieuw de urgentie aan een gezamenlijke inspanning te leveren en ervoor te zorgen dat iedereen mee kan blijven doen in de digitale samenleving.

In het geval van de banken heeft dit onderzoek geleid tot een gezamenlijke afspraak en aanpak die ertoe moet leiden dat meer mensen zelfstandig of met passende, betrouwbare ondersteuning hun bankzaken kunnen regelen en op die wijze beter mee kunnen doen in deze digitale realiteit.

Missie gezamenlijke banken

Iedereen die zelfstandig wil bankieren en wilsbekwaam is, moet toegang hebben tot en in staat worden gesteld om zelfstandig te kunnen bankieren. Het gaat dan om handelingen die je met enige regelmaat en routine moet uitvoeren en nodig zijn in het dagelijks leven.

Hoe zetten de banken zich hiervoor in?

De volgende gezamenlijke inspanningen moeten bijdragen aan de missie van de banken:

1. Bankinformatiepunten: Lokale, goed toegankelijke plekken waar mensen met bankvragen terecht kunnen. Daarbij wordt, waar mogelijk, aangesloten op bestaande structuren zoals buurthuizen, wijkcentra, bibliotheken, informatiepleinen en IDO's.
2. Educatie: Brede inzet op het verbeteren van vaardigheden (die nodig zijn om basisbankdiensten zelfstandig uit te voeren). Dit gebeurt in samenwerking met maatschappelijke organisaties (aanbieders van les- en ontwikkelprogramma's).
3. Telefonische bereikbaarheid: Verbeteren van de telefonische dienstverlening.
4. Inclusieve producten en dienstverlening: Beter afstemmen van de digitale omgeving op de gebruiker.
5. Toegankelijkheidsroute: Het ontwikkelen van een middel waarmee een vraag (van een minder zelfstandige) wordt gekoppeld aan een oplossing van de bank zelf of een oplossing buiten de bank.

Wat betekent dit voor de samenwerking tussen de bibliotheken en de banken?

De bibliotheek fungeert ook als een ontmoetingsplek voor inwoners, waar inwoners op een laagdrempelige manier terecht kunnen met vragen over digitale formulieren, apps en websites. Daarmee is de bibliotheek de plek waar mensen naartoe verwezen kunnen worden als blijkt dat naast bankvragen, ook hulp nodig is bij de digitale vaardigheden. Tegelijkertijd komen mensen ook met hun bankvragen naar de bibliotheek. Het is dan belangrijk dat deze mensen goed worden doorverwezen en dat de bibliotheekmedewerkers zich niet begeven op het terrein van privacygevoelige, financiële zaken.

Sinds kort zijn de banken met bankinformatiepunten gestart op verschillende plekken in het land. Op deze plekken wordt getoetst op welke wijze mensen fysiek geholpen kunnen worden, hoe hier bekendheid aan gegeven kan worden en op welke wijze de informatieverleners (vrijwilligers van de banken en professionals met en zonder bancaire achtergrond) de best mogelijke ondersteuning (binnen de wettelijke kaders) kunnen bieden.

Deze pilotlocaties zijn op uiteenlopende locaties gevestigd:

- Wijk/buurthuizen: onder andere locatie Afrikaanderplein in Rotterdam
- Geldmaatwinkel: locatie Woensel in Eindhoven
- Bibliotheken/informatiepleinen: onder andere in Deventer en Rotterdam
- Serviceflats: Goes e.o.
- Informatiepunt Digitale Overheid: Venlo

Planning en vervolg

Mei – September

- Minimaal 10 pilotlocaties Bankinformatiepunten (Georganiseerd: 19 locaties in 10 gemeenten, zie bijlage)
- Trainingen
- Ontwerpsessies in samenwerking met Muzus: juni/juli
- Evaluatie/Impactmeting

Vervolg na September: pilotfase 2.0

Na het evaluatieonderzoek van de diverse pilots (pilot in Venlo loopt langer door, maar wel in september tussenevaluatie), en na de ontwerpsessies met de doelgroep zelf zal een besluit genomen worden of een gefaseerde uitbreiding van het aantal bankinformatiepunten wenselijk is en hoe dan het (bank)informatiepunt van de toekomst eruit moet zien.

Voorwaarde hierbij is dat er gewerkt kan worden aan een toekomstvast samenwerkingsmodel dat tevens schaalbaar is.

Voor fase 2.0 vindt afstemming en overleg plaats tussen de VOB, VNG, KB, BZK, De Alliantie Digitaal Samenleven en de gezamenlijke banken.