

Verslag conferentie Ouderen in de Wijk – 26 april 2018

- **Ronde 1, Workshop 5: Lang niet alle ouderen doen aan internet bankieren. Een probleem? Zo ja, wat is het probleem en voor wie?**

Gespreksleiding is gedaan door Martin Berendse, directeur OBA.



Samenvatting:

Ed Klute – Inleiding project Ouderen in de Wijk

Zie PowerPoint voor uitgebreid overzicht

- OidW is een project van de G4 steden: Utrecht, Amsterdam, Den Haag en Rotterdam.
- 5000 potentieel kwetsbare ouderen bereiken, nu ongeveer 40% bereikt.
- Doelgroep: tot 130% sociaal minimum & AOW+. Maar bibliotheken bereiken bredere groep.
- Rol bibliotheek in het project: met name informatie- en doorverwijspunt.

Miriam Oosten – Betaalvereniging Nederland

Zie PowerPoint voor uitgebreid overzicht

- Doel is dat betalingsverkeer voor iedereen toegankelijk blijft.
- Contante transacties worden steeds minder: minder vaak en kleinere hoeveelheden
 - o Supermarkten halen betaalautomaten uit de winkel vanwege veiligheid.
 - o Witte vlekken procedure: wat kunnen we verzinnen lokaal om binnen 5 km een apparaat te hebben (maximum straal, vooral op platteland).
- Betalen aan de kassa: steeds meer elektronisch afrekenen. Ouderen zeggen zelf ook dat ze een voorkeur hebben voor pinnen. Kleine bedragen wel meer contant.
- Nieuwe betaalmiddelen (bijv. mobiel betalen) worden minder veilig geschat door ouderen dan oudere middelen (het reguliere pinnen).
- Ouderen vinden dat ze niet meer risico lopen dan anderen voor fraude.
- Bij de cijfers over internetbankieren is dit niet bekend of dit de oudere zelf is of iemand anders met de inlogcode van de oudere. De vertegenwoordigers van de banken beamen deze cijfers.
- Betaalvereniging Nederland geeft aan dat de meeste ouderen dit onder de knie hebben en aangeven dat dit prettig werkt.
- Met campagnes over contactloos betalen en mobiel bankieren wordt geprobeerd in te spelen op de percepties die leven.

Ed Klute – Observaties betaalverkeer ouderen

Zie PowerPoint voor uitgebreid overzicht

Ed geeft observaties over het betaalverkeer van ouderen vanuit medewerkers en ouderen zelf.

1. Positieve nieuwsberichten: ouderen omarmen het. Maar grote groep doet dit nog niet.
2. Volgens cijfers van een bank in Utrecht gebruikt in een bepaalde wijk in Utrecht 33% van de ouderen internetbankieren.
 - o Welke ondersteuning kunnen we ouderen geven? Computerles, bank aan huis. Is dat de juiste aanpak, heeft de doelgroep dit nodig?
 - o Wat missen ze? Kopen op internet, online tickets bestellen, etc.
3. Invloed media: onderschatten we. Bericht over zakkenrollers contactloos betalen > brengt veel reuring onder ouderen.
4. Mobiliteit: binnen 5 km betaalautomaat; hoe leggen ouderen die slecht ter been zijn dit af? Afstand wordt voor ouderen steeds groter.

Groepsdiscussie

Vragen voor de groepsdiscussie: Is het huidige ondersteuningsaanvragen toereikend en afgestemd op de vraag? Wat doen de banken en bibliotheken nu? Wat moet of kan anders? Wat vinden de ouderen zelf? Is er een gezamenlijke aanpak nodig?

- Begeleiding bij financiële redzaamheid gezamenlijk doel, hoe kunnen we hen daarmee helpen, hoe kunnen we elkaar daarin vinden?
- In de discussie kwamen twee sporen naar voren: 1. Educatie, 2. Een waardig alternatief voor mensen die minder goed mee kunnen komen met de digitalisering.

Educatie

- Mensen die naar cursussen komen zijn gemotiveerd om dit te doen. Er is een andere (misschien wel meer belangrijke) groep die niet weten waar ze naar toe moeten met hun vragen.
- Vertegenwoordigers van de ABN-AMRO geven aan dat het vanuit banken moeilijk is om de juiste kanalen te vinden. Medewerkers weten niet waar ze moeten beginnen als ze willen helpen. Er is nu een online training voor medewerkers: hoe kunnen we klanten goed helpen.
- Educatie gaat niet alleen over technische vaardigheden maar vooral ook bewustwording. Dat is lastiger te verwerken in een cursus, maar hoe kunnen we dit realiseren?
- De banken geven aan dat educatie experts ontbreken. Er zijn instanties nodig die educatie kunnen ontwikkelen. Dan komen product, educatie en locatie (bibliotheken) samen. Maar: online bankieren werkt anders voor alle banken, er kan niet in iedere stad hetzelfde educatieve programma gedraaid worden.
- Banken geven ook aan dat er al workshops gegeven worden, maar dat deze eventueel ook plaats kunnen vinden in de bibliotheken. Maar komen we dan bij de groep die we zoeken?
- Vertegenwoordiger van het Nibud geeft aan dat grip op je geld houden een belangrijk doel moet zijn van de educatie. Dat eerder dan dat iedereen kan internetbankieren.

Kernelementen waardig alternatief

1. Er is een doelgroep die niet mee kan gaan met de digitalisering en het gebruik van contant geld gaat steeds minder worden. Alternatief: banken hebben iets die je niet-digitaal kan gebruiken waarmee je je bankzaken kan doen. Alternatief naast computer.
2. Er zijn altijd mensen in de kantoren aanwezig geweest voor ondersteuning, maar deze kunnen beter ingezet worden. Is er beleid bij de banken hoe je hiermee omgaat bij de banken?

Casus

Martin, directeur van de OBA, draagt een casus aan: Er is een tussengebied tussen digitaal en niet digitaal, namelijk: begeleid digitaal. Alles vindt digitaal plaats, maar er zit iemand naast de oudere om te begeleiden en te coachen. De Rabobank Amsterdam heeft de OBA gevraagd hiervoor. De OBA wil dit overwegen maar vindt dat alle grote banken hierin moeten meewerken. Is dit haalbaar? Reacties vanuit de groep:

- De betaalvereniging observeert dat banken allemaal een eigen beleid hebben en er geen gezamenlijk beleid is.
- De bibliotheek is mogelijk een plaats waar doelgroep bedient kan worden met begeleiding vanuit de banken.
- Reactie van vertegenwoordiger bank: zo ga je er nog steeds vanuit dat mensen naar je toekomen, maar dit is niet zo. De mensen die naar de bibliotheek komen, kunnen net zo goed naar de banken.
- De ouderenbonden geven aan dat de huizen van de wijk nog dichterbij de mensen dan de bibliotheken.
- In verschillende bibliotheken in Utrecht zijn er 'vraag je wijzer spreekuren' wanneer banken een goed aanbod hebben kunnen bibliotheken doorverwijzen naar hen. Uit de vragen vanuit de ouderen die bij de bibliotheken komen kan de banken een aanbod ontwikkelen op het mediawijzer worden. De bibliotheken dan zijn intermediair tussen vragen van ouderen en banken.
- Meer onderzoek over de doelgroep en het ontwikkelen van aanbod is belangrijk. Welke vragen hebben ouderen en waarom lukt het niet om de weg naar een bank te vinden? Op deze manier kunnen we beter grip krijgen op een waardig alternatief.

- Ed Klute geeft aan dat er meer onderzoek onder doelgroep en ontwikkeling van aanbod belangrijk is.

Vervolgstappen en -afspraken

- De betaalvereniging geeft aan dat het waardig alternatief landelijk is, maar educatie lokaal.
- Verbinding tussen deze niveaus en de verschillende partijen is belangrijk.
- Lokaal beginnen is belangrijk om de wensen van de doelgroep te achterhalen: Waar lopen ouderen tegenaan als ze niet internetbankieren? Wat zijn de gevolgen?
- Een vorm van regiegesprek per stad lijkt wenselijk. Dit zodat er vanuit concrete initiatieven en mogelijkheden per stad gedacht kan worden.
- De wens is om op lokaal niveau te starten en daarna breder terug te kijken. Op de volgende conferentie wordt in ieder geval zo'n moment gepland.
- Ed Klute neemt initiatief om een lokaal overleg met de verschillende partijen per stad uit de workshop te initiëren. Het is belangrijk dat de vertegenwoordigers contactpersonen doorgeven aan Ed (e.klute@miramedia.nl) uit de verschillende steden.