

ONDERZOEK KNELPUNTEN EN
OPLOSSINGEN
TOEGANKELIJKHEID EN
BEREIKBAARHEID
BETAALDIENSTEN

Mei 2007

Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer
Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen

INHOUD

SAMENVATTING EN CONCLUSIES	4
1 INLEIDING.....	5
2 DOEL, REIKWIJDTE EN AANPAK.....	6
2.1 Inventarisatie knelpunten en oplossingen	6
2.2 Werkafpraak	7
3 INVENTARISATIE VAN KNELPUNTEN.....	8
3.1 Recent onderzoek van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer	8
3.2 Concrete knelpunten: consumenten, kwetsbare groepen, ondernemers, gemeenten, dorpsorganisaties en banken geraadpleegd	12
3.3 Conclusies	23
4 OPLOSSINGEN.....	25
4.1 Algemene oplossingen en werkafpraak	25
4.2 Praktische oplossingsmogelijkheden voor consumenten en ondernemers.....	26
5 WERKAFSPRAAK	30
BIJLAGE 1 : WAT TE DOEN BIJ EEN KNELPUNT OP HET GEBIED VAN BEREIKBAARHEID?	35
BIJLAGE 2 : COMMUNICATIEAANDACHTSPUNTEN BIJ HERSTRUCTURERING VAN HET KANTORENNETWERK (OPGESTELD DOOR NVB).....	36
DEELNEMERS.....	38

SAMENVATTING EN CONCLUSIES

Op verzoek van het ministerie van Financiën hebben het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen (LVKK) knelpunten op het gebied van toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten geïnventariseerd. Daarnaast zijn zij op zoek gegaan naar oplossingsmogelijkheden voor huidige en toekomstige knelpunten. Zij hebben daartoe onderzoek gedaan, hun achterban geraadpleegd en een werkafpraak gemaakt. Deze inventarisatie heeft zowel betrekking op consumenten in het algemeen, kwetsbare groepen (o.a. ouderen, gehandicapten) als ondernemers.

Bovengenoemde partijen hebben geen aanwijzingen gevonden dat in Nederland sprake is van een generiek toegankelijkheids- of bereikbaarheidsprobleem. Daarnaast doen zich in dunbevolkte gebieden of andere specifieke regio's niet meer knelpunten voor dan in andere regio's. Wat consumenten betreft hebben knelpunten eerder betrekking op bepaalde groepen in de samenleving, zoals ouderen, gehandicapten en mensen zonder internetaansluiting. Met betrekking tot ondernemers blijkt een dergelijke indeling in groepen niet te maken. Voor hen geldt dat (wensen met betrekking tot) bereikbaarheid in het algemeen betrekking hebben op het opnemen of afstorten van contant geld. Verder blijkt opnieuw dat bereikbaarheidsknelpunten veelal onderdeel zijn van bredere leefbaarheidsproblematiek, waarbij allerlei vormen van dienstverlening verdwijnen. Maatwerkoplossingen leiden in dergelijke gevallen in het algemeen tot tevredenheid. Deze komen echter als gevolg van onder meer communicatieproblemen niet altijd van de grond.

De partijen zijn alle bereid bij te dragen aan oplossingen voor als zodanig ervaren knelpunten. Daarover hebben zij een werkafpraak gemaakt. Ze concluderen dat gezien het lokale karakter van de knelpunten oplossingen het beste plaatselijk gerealiseerd kunnen worden. Op grond daarvan zetten ze zich er voor in dat particulieren en ondernemers het gesprek aangaan met hun bank, gemeente, dorpsorganisatie en/of ondernemersvereniging om oplossingen voor knelpunten te vinden. Daarnaast is het belangrijk dat degenen die een knelpunt ervaren zich informeren over lokale alternatieven. Als dit niet tot een goed resultaat leidt, kunnen zij hun probleem melden bij de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) of een partij die hen in het MOB vertegenwoordigt, waarna deze al het mogelijke in het werk zullen stellen om tot een oplossing te komen. Ook daarbij is het uitgangspunt dat lokale aanpak het beste werkt. In aanvulling daarop ontplooiën NVB, LVKK en VNG in samenwerking met hun achterban ook andere initiatieven om knelpunten boven tafel te krijgen en/of uit de weg te ruimen; deze komen in het rapport aan de orde. Tot slot bevat dit rapport praktische aanwijzingen waarmee consumenten en ondernemers knelpunten op kunnen lossen.

1 INLEIDING

In 2006 verzocht de minister van Financiën het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) samen met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen (LVKK) knelpunten op het gebied van toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten te inventariseren. Aan het eind van het jaar brachten deze partijen gezamenlijk een tussenrapportage aan de minister uit; vervolgens werd de Tweede Kamer daarover op 21 december per brief geïnformeerd.

Aanleiding voor het verzoek van de minister van Financiën was een breed gedragen motie van SGP en CDA tijdens de behandeling in de Tweede Kamer van het initiatief-wetsvoorstel van PvdA-Kamerlid Crone met betrekking tot toegankelijkheid en bereikbaarheid van basisbetaaldiensten. De motie riep de verschillende maatschappelijke partijen op om te komen tot een inventarisatie van knelpunten op het gebied van bereikbaarheid en er daarbij voor te zorgen dat de problemen opgelost worden. Ten behoeve van deze inventarisatie hebben de Consumentenbond, Viziris, ANBO voor 50-plussers, MKB-Nederland, Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), VNG en LVKK hun achterban geraadpleegd. Ook hebben de hierboven genoemde organisaties aangegeven in gezamenlijkheid oplossingen te vinden voor mogelijke toekomstige knelpunten.

In dit rapport wordt: (i) een overzicht gegeven van de belangrijkste resultaten, (ii) beschreven hoe specifieke knelpunten kunnen worden weggenomen en (iii) een procedure voorgesteld waarmee knelpunten in de toekomst gezamenlijk kunnen worden aangepakt. Belangrijkste conclusie is dat niet kan worden geconcludeerd dat in Nederland sprake is van een generiek bereikbaarheidsprobleem. Dat wil volgens de betrokken partijen echter niet zeggen dat er nu of in de toekomst in het geheel geen problemen zouden zijn op het gebied van bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten. Daarom zijn de partijen een werkafspraken overeengekomen waarbinnen specifieke knelpunten in gezamenlijkheid kunnen worden opgelost. Uitgangspunt van deze werkafspraken is dat, wanneer zich een knelpunt voordoet, ervoor wordt gezorgd dat de juiste partijen op lokaal niveau het gesprek met elkaar aangaan. De NVB speelt hierbij een belangrijke rol door deze partijen bij elkaar te brengen. Indien sprake is van een structureel probleem en/of er geen lokale initiatieven van de grond komen, kan het MOB zich over de ontstane situatie buigen. Verder zal het MOB de lokale partijen waar mogelijk voorzien van bestaande kennis en werkwijzen om snelheid en efficiëntie te bevorderen.

Hoofddoel van het project is inzicht te verkrijgen in knelpunten op het gebied van bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaaldiensten en deze zo veel mogelijk op te lossen. Daarnaast wilden de deelnemende partijen een werkafspraken overeenkomen om mogelijke knelpunten in de toekomst in gezamenlijkheid op te kunnen lossen.

2.1 Inventarisatie knelpunten en oplossingen

Teneinde een zo volledig mogelijke inventarisatie van de problemen en oplossingsmogelijkheden te krijgen, is gekozen voor een brede opzet van het onderzoek. De thematiek varieert lokaal zeer en de werkgroep wil niet op voorhand knelpunten uitsluiten. Wel geldt het volgende kwalitatieve kader¹:

- de inventarisatie betreft knelpunten op het gebied van toegankelijkheid en bereikbaarheid. Bereikbaarheid wordt daarbij geïnterpreteerd in termen van afstand tot een plaats waar betaaldiensten kunnen worden verricht (bankkantoor, servicepunt), terwijl toegankelijkheid betrekking heeft op bruikbaarheid. Dit laatste punt is met name van belang voor kwetsbare groepen als ouderen en gehandicapten. Het zwaartepunt van de inventarisatie ligt op het gebied van bereikbaarheid, maar er is nadrukkelijk oog voor de verwevenheid met toegankelijkheid. Bereikbaarheidsproblemen kunnen immers (deels) worden opgelost door de toegankelijkheid van alternatieven (bijvoorbeeld thuisbankieren) te vergroten. Andersom kan bereikbaarheid negatief beïnvloed worden als alternatieven niet of moeilijk toegankelijk zijn, zoals gezegd in het bijzonder voor kwetsbare groepen.
- de inventarisatie richt zich op particulieren en ondernemers.
- de inventarisatie heeft in principe betrekking op toegankelijkheid en bereikbaarheid in heel Nederland. Vanwege de politieke discussies is er extra aandacht voor groen gekleurde gebieden op de ‘stippenkaart’² van de NVB.

¹ Er zijn geen kwantitatieve normen gehanteerd op grond waarvan knelpunten al dan niet binnen het bestek van de inventarisatie zouden vallen. De bereikbaarheidsthematiek verschilt immers lokaal sterk; het formuleren van algemene kwantitatieve normen verhoudt zich daarmee slecht en is bovendien een arbitraire aangelegenheid.

² Analyse dichtheid/dekking van de dienstverlening basisbetalingsverkeer in Nederland, NVB, mei 2006; zie volgende paragraaf.

Het doel en de reikwijdte van de inventarisatie leiden tot een aanpak in drie delen, waarbij het mogelijk is onderscheid te maken tussen reguliere werkzaamheden van het MOB (het waarborgen van toegankelijkheid en bereikbaarheid heeft daar immers permanent de aandacht) en verrichtingen in het kader van deze inventarisatie.

1. Er is geput uit resultaten van recente studies van het MOB, waarvan bereikbaarheidsthematiek het onderwerp vormde. Het gaat om de onderzoeken 'Bereikbaarheid bancaire dienstverlening – analyse en inventarisatie van oplossingen en best practices' uit 2004, waarin bereikbaarheid voor particulieren en middelen om deze te verbeteren centraal staan, en 'Kansen voor goedkoper en veiliger waardevervoer voor toonbankinstellingen' uit 2006, dat problemen en oplossingsrichtingen voor ondernemers in het midden- en kleinbedrijf beschrijft. Daarnaast biedt de stippenkaart van de NVB inzicht in de omvang van een deel van de thematiek, te weten de afstand van huishoudens tot de verschillende bancaire voorzieningen (bankkantoren, geldautomaten, service-afspraken met winkeliers en maatwerk).
2. Het MOB heeft eerder begonnen onderzoek naar de manier waarop kwetsbare groepen als ouderen, slechtzienden en gehandicapten moderne bancaire dienstverlening (bankieren per internet en telefoon) ervaren, uitgebreid in het kader van deze inventarisatie. Daardoor bestaat nu een breed beeld van de manier waarop deze groepen, onderverdeeld in zeven categorieën, de toegankelijkheid en bereikbaarheid van hun bank in het algemeen en op specifieke onderdelen beoordelen.
3. De in het MOB vertegenwoordigde gebruikerspartijen (Consumentenbond, Viziris, ANBO en MKB-Nederland) en de VNG en de LVKK hebben in het kader van dit onderzoek hun achterban gevraagd knelpunten op het gebied van toegankelijkheid en bereikbaarheid aan te dragen. Ook de NVB heeft zijn achterban gevraagd nadere informatie te geven over de situatie in de groene gebieden op de stippenkaart.

2.2 Werkafspraken

De deelnemende partijen zijn een werkafpraak overeengekomen, op grond waarvan zij toekomstige ervaren knelpunten in gezamenlijkheid beoordelen en zij zich tot het uiterste zullen inspannen om deze in redelijkheid op te lossen.

De volgende twee paragrafen beschrijven achtereenvolgens de analyse en de (mogelijkheden voor) oplossingen op basis van bovenstaande aanpak. In paragraaf 5 komt vervolgens de werkafpraak aan de orde.

3.1 Recent onderzoek van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer

In 2004 en 2006 stelde het MOB twee rapporten op die (mede) betrekking hadden op de bereikbaarheid van bancaire dienstverlening: een aangaande particulieren en een aangaande ondernemers.³ Daarnaast stelde de NVB in 2006 een ‘stippenkaart’ op om de bereikbaarheid van bankkantoren, geldautomaten en maatwerkoplossingen in beeld te brengen. De belangrijkste analyses daarin komen hieronder kort aan de orde.

- Particulieren

In 2004 concludeert het MOB dat de sluiting van bankkantoren in de jaren ervoor in de context moet worden gezien van onder meer schaalvergroting en technologische ontwikkelingen. Zo heeft de IT-revolutie ervoor gezorgd dat de banken tegenwoordig een palet aan (alternatieve) distributiekanaalen aanbieden en gebruiken, waar vroeger het bankfiliaal vaak het enige distributiekanaal was. Men kan daarbij denken aan internetbankieren en aan callcenters, terwijl ook het gebruik van geldautomaten voor contantgeldopnames (en inmiddels ook voor afstorting) een hoge vlucht heeft genomen. Ook door de sterke groei van elektronische betalingen in de winkels via met name de pinpas wordt tegenwoordig veel minder dan voorheen een beroep gedaan op de traditionele baliefuncties. Gezien de hoge kosten die met het openhouden van filialen gemoeid zijn, is het niet vreemd dat banken het gebruik van nieuwe distributiekanaalen sterk stimuleren. Het gevolg is dat banken geconfronteerd worden met een spanningsveld tussen enerzijds het voeren van een gezonde bedrijfsvoering en anderzijds het nakomen van de door hen onderkende maatschappelijke verantwoordelijkheid om de bereikbaarheid van bancaire diensten te waarborgen. Banken geven overigens aan dat ook voor hen *face-to-face*-contact belangrijk blijft vanwege commerciële en adviesdoeleinden. Filialen zullen dus ook voor hen niet overbodig worden en blijven een onmisbaar distributiekanaal. Ook in andere (private én publieke) sectoren dan de bancaire hebben schaalvergroting en technologische ontwikkelingen invloed op de manier waarop dienstverleners met hun klanten omgaan. Winkels in kleine kernen sluiten en de rijksoverheid heeft loketten voor hulp bij belastingaangifte vervangen door callcenters en internet-sites. Gemeentehuizen sluiten als gevolg van herindelingen. Verder is van belang dat de bereikbaarheidsproblematiek zich niet alleen voordoet in afgelegen dorpskernen, maar zich ook kan manifesteren in de grote(re) steden. Daarom, en omdat behoeften lokaal sterk kunnen verschillen, is van belang dat met dergelijke

³ Het betreft de rapporten ‘Bereikbaarheid bancaire dienstverlening – analyse en inventarisatie van oplossingen en best practices’ en ‘Kansen voor goedkoper en veiliger waardevervoer voor toonbankinstellingen’. Beide kunnen worden gedownload van de website van het MOB (www.dnb.nl > Betalingsverkeer > MOB > Publicaties).

verschillen rekening wordt gehouden bij de beoordeling van knelpunten en het zoeken naar oplossingen.

Tot slot wordt in 2004 geconcludeerd dat ouderen en mensen met een functiebeperking bereikbaarheid anders ervaren dan de gemiddelde consument. Een reden is dat deze groepen over het algemeen minder mobiel zijn dan overige consumenten. Grenzen van wat nog acceptabel is uit oogpunt van volwaardige participatie in de samenleving liggen voor hen daarom anders. Dit illustreert het feit dat bereikbaarheid niet in simpele eenduidige maatstaven is vast te leggen en dat de problematiek van kwetsbare groepen specifieke aandacht vraagt. Daarnaast speelt juist voor deze groepen toegankelijkheid, ook van alternatieve distributiekkanalen, een belangrijke rol. Overigens kunnen ook in algemenere zin bereikbaarheid en toegankelijkheid voor bepaalde groepen anders liggen dan voor de doorsnee consument. Te denken valt bijvoorbeeld aan consumenten die geen gebruik (kunnen) maken van internetbankieren. Volgens een recente schatting van DNB gaat het hierbij om minimaal een vijfde van de huishoudens.

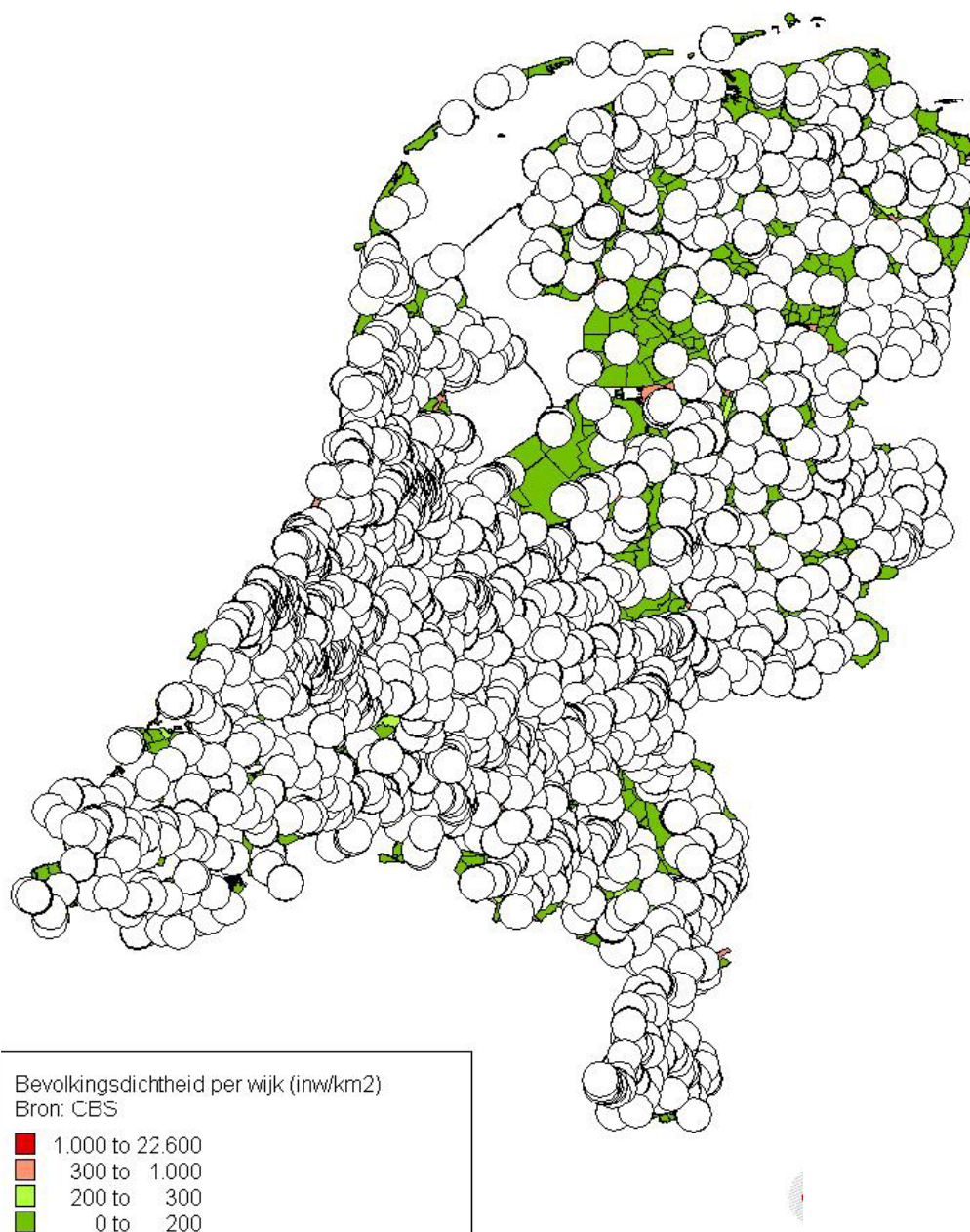
In mei 2006 bracht de NVB in het rapport ‘Analyse dichtheid/dekking van de dienstverlening basisbetalingsverkeer in Nederland’ in beeld hoe bankkantoren, geldautomaten en overige diensten over het land verdeeld zijn. Dit was gebaseerd op informatie van de banken die het meest actief zijn in de betaalmarkt, te weten ABN Amro, Fortis, Friesland Bank, ING Bank, Postbank, Rabobank, Regiobank, SNS Bank en Van Lanschot. Zij gaven een overzicht van:

- de 3700 locaties van hun kantoren;
- de 785 maatwerklocaties⁴, waarvan:
 - 464 zittingen op locatie (bijvoorbeeld in bibliotheken en gemeenschapshuizen);
 - 245 ‘cashless’ omgevingen (bijvoorbeeld Chipknip in verzorgingstehuizen);
 - 66 locaties waar een bankbus stopt;
 - 10 locaties waar banken participeren in leefbaarheidsinitiatieven.
- de 7200 locaties van hun geldautomaten;
- de 1560 locaties waar zij de klant geld verstrekken in samenwerking met winkeliers, waarvan:
 - 751 afspraken over *cash-back* (‘bijpinnen’ door klanten in winkels);
 - 809 geldautomaten in winkels.

Uit een analyse van de locaties van bovengenoemde voorzieningen blijkt dat 99,2 procent van de Nederlandse huishoudens binnen een straal van vijf kilometer toegang heeft tot een bankkantoor; wanneer geldautomaten, bankbussen en overige maatwerkdiensten worden meegenomen geldt dit zelfs voor 99,9 % (zie Figuren 1 en 2). De huishoudens die zich verder dan vijf kilometer van een kantoor bevinden, zijn terug te vinden in de polders die de vorige eeuw zijn aangelegd (bijvoorbeeld Flevoland) en in natuurgebieden (Waddeneilanden, Veluwe, De Peel).

⁴ Exclusief taxi- en geldbezorgservice. Deze diensten worden niet centraal geregistreerd.

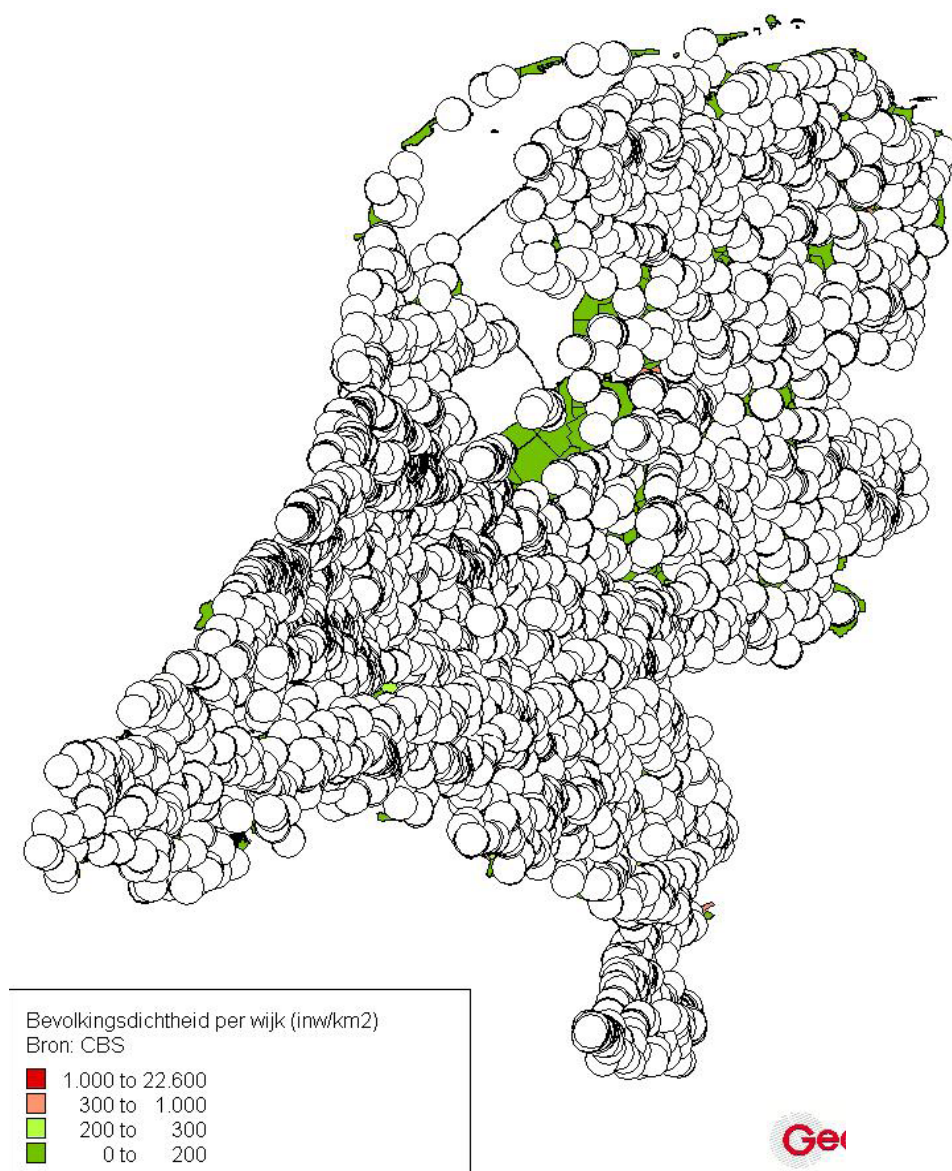
Figuur 1. Bankkantoren met straal van vijf kilometer: 99,2 procent huishoudens gedekt



Bron: Analyse dichtheid/dekking van de dienstverlening basisbetalingsverkeer in Nederland, NVB, 2006

Het is belangrijk te benadrukken dat de stippenkaarten bedoeld zijn om bovengenoemde beschikbaarheidspercentages grafisch weer te geven. Zo kan worden vastgesteld hoe deze zich verhouden tot de in het politieke debat vaak aangehaalde Barp-norm (Besluit algemene richtlijnen post, die voor de grote steden 95 en voor het platteland 85 % bedraagt). De kaart is dus niet bedoeld om te suggereren dat in de door cirkels afgedekte gebieden geen problemen zouden bestaan of dat de groene gebieden juist probleemgebieden zouden zijn. De vraag of en waar zich problemen voordoen, komt verderop aan de orde.

Figuur 2. Bankkantoren, geldautomaten en maatwerkoplossingen: 99,9 procent huishoudens gedekt



Bron: Analyse dichtheid/dekking van de dienstverlening basisbetalingsverkeer in Nederland, NVB, 2006

- **Ondernemers**

Voor ondernemers is vooral van belang dat zij op een aanvaardbare afstand wisselgeld kunnen opnemen en omzet kunnen afstorten. In 2006 concludeerde het MOB uit gesprekken met ondernemers en vertegenwoordigers uit diverse branches dat er toonbankinstellingen zijn die knelpunten ervaren bij het afstorten van hun omzet en het opnemen van wisselgeld. Banken centraliseren en rationaliseren een belangrijk deel van hun chartale dienstverlening vanwege de hoge kosten ervan. Dat betekent dat kantoren soms geen kasfunctie meer hebben of dat lokaal een kantoor met afstort- en wisselvoorzieningen verdwijnt. Ondernemers die geld afstorten bij hun ‘vaste’ bank, moeten in dergelijke gevallen verder reizen met als gevolg hogere kosten en een groter veiligheidsrisico doordat zij langer onderweg zijn en geneigd zijn meer contant geld in de winkel te houden. Daarnaast dienen zij steeds vaker gebruik te maken van *sealbags* en worden

baliestortingen ontmoedigd. Daartegenover staat dat waardevervoerders hun logistieke dienstverlening rond contant geld gestaag uitbreiden; zij beperken zich allang niet meer tot het transport van geld. De concurrentie is in deze branche het afgelopen jaar fors toegenomen, onder meer door toetreding van nieuwe partijen. Dit leidt niet alleen tot lagere tarieven, maar ook tot innovaties in het dienstenpakket. Deze ontwikkelingen bieden ondernemers mogelijkheden om op alternatieve manier wisselgeld te verkrijgen (bijvoorbeeld via bezorging) of af te storten (bijvoorbeeld door gezamenlijk waardevervoer in te kopen tegen lagere tarieven dan zij afzonderlijk kunnen bedingen of door in een centrale faciliteit af te storten; zie ook paragraaf 4). Deze nieuwe vormen van dienstverlening kwamen in december 2006 aan de orde tijdens een seminar bij MKB-Nederland. Daar bleek dat de belangstelling ervoor vooralsnog tegenvalt. Zo presenteerde MKB-Deventer de uitkomsten van een lokale enquête, waarin 56 procent van de respondenten aangaf dat zij zelfs bij een prijs van vijf euro per rit geen interesse hadden in waardevervoer. Met deze uitkomst bleek het niet mogelijk een proef te beginnen. Ook bij de Muntenservice van waardevervoerder Brink's en TNT, waarbij ondernemers na een bestelling via internet wisselgeld in heel Nederland in hun winkel bezorgd krijgen tegen een tarief dat vergelijkbaar is met dat van banken, loopt het geen storm. Het is de vraag of dit gebrek aan interesse het gevolg is van onbekendheid met deze nieuwe diensten of dat ondernemers in het algemeen toch relatief tevreden zijn met de manier waarop zij hun contantgeldverkeer nu regelen. Cashferium, dat afstortfaciliteiten bouwt voor klanten van alle banken en samenwerkt met ABN Amro, was ten tijde van het seminar nog niet operationeel, waardoor de mate van concrete belangstelling voor deze nieuwe dienst nog niet bekend was. Inmiddels zijn er twee vestigingen geopend, in Utrecht en Almere; Cashferium is van plan er dit jaar nog 27 te openen. Overigens is MKB-Deventer momenteel met Cashferium in gesprek over de plaatsing van een afstortfaciliteit.

3.2 Concrete knelpunten: consumenten, kwetsbare groepen, ondernemers, gemeenten, dorpsorganisaties en banken geraadpleegd

Om te komen tot een inventarisatie van concrete knelpunten op het gebied van bereikbaarheid en toegankelijkheid hebben de Consumentenbond, Viziris (tot voor kort Federatie Slechtzienden- en Blindenbelang), MKB-Nederland, de VNG, de LVKK en de NVB hun achterban geraadpleegd door middel van een korte vragenlijst. Daarnaast heeft onderzoeksbureau Heliview de tevredenheid en eventuele problemen met betrekking tot bancaire dienstverlening van zes categorieën kwetsbare groepen onderzocht. Hieronder komen de afzonderlijke raadplegingen aan bod, waarna algemene conclusies de paragraaf besluiten. Bij het interpreteren van de resultaten dient nadrukkelijk te worden opgemerkt dat er, behalve bij het hierboven genoemde onderzoek onder kwetsbare groepen, geen sprake is van representativiteit. Door de brede opzet en het feit dat de uitkomsten van de diverse raadplegingen met elkaar stroken, hebben betrokken partijen er echter vertrouwen in dat de resultaten een betrouwbaar beeld van de situatie schetsen.

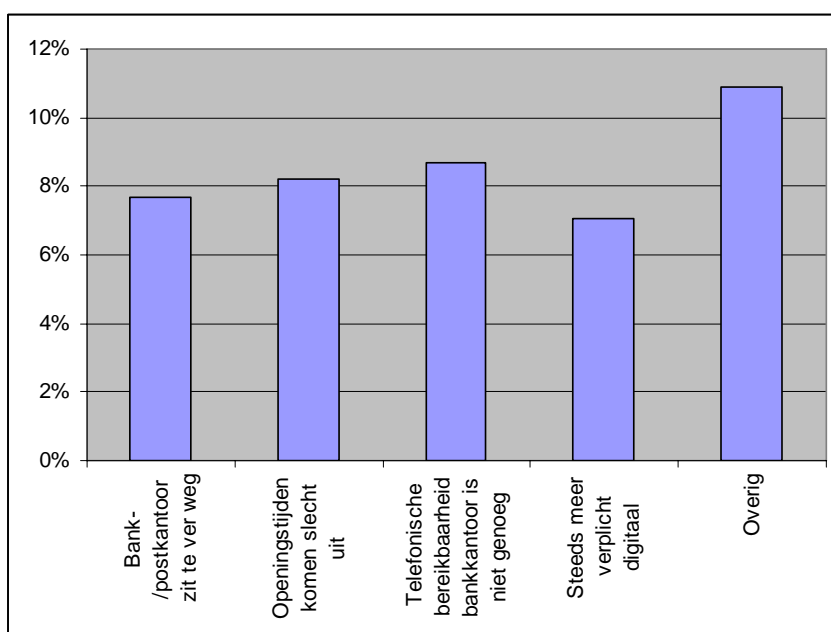
Peiling Consumentenbond

De Consumentenbond heeft eind december gedurende tien dagen een peiling op het algemeen toegankelijke gedeelte van zijn website gehad. De 120.000 abonnees op de algemene nieuwsbrief en de 20.000 abonnees op de Geldgids-nieuwsbrief zijn daarop geattendeerd. Dit leverde 511 respondenten op. Ook is het zogenaamde Geldgidspanel (bestaand uit 1.016 panelleden, waarvan 76 % lid van de Consumentenbond) gevraagd om de vragenlijst in te vullen: 749 leden van dit panel hebben dit daadwerkelijk gedaan. De totale respons (dus via oproep en via panel) bedroeg 1.260 reacties. De grootste categorie respondenten (32 %) valt in de leeftijdscategorie (55 t/m 64 jaar), nog eens 29 % is tussen de 45 en 54 jaar oud. Ruim 12% is 65 jaar of ouder. Bijna driekwart van de respondenten (74 %) is 45 jaar of ouder.

Het is belangrijk op te merken dat het hier om een niet representatieve internetpeiling gaat. In hoeverre dat van invloed is op het aantal gemelde ervaren knelpunten, is niet op voorhand vast te stellen. Enerzijds zijn de respondenten mensen die gebruik maken van internet, van wie kan worden verwacht dat zij minder dan gemiddeld gebruik maken van traditionele distributiekanaalen. Dit kan tot onderschatting van het aantal knelpunten leiden. Anderzijds zijn ouderen oververtegenwoordigd en gaat het om een peiling met vrijwillige deelname, waarop in het algemeen meer reacties komen van mensen die problemen ervaren dan van tevreden consumenten. Deze zaken zouden een overschatting van de problematiek kunnen inhouden.

Van de 1.260 respondenten gaf het merendeel (74 %) aan geen knelpunten te ondervinden in de bereikbaarheid of toegankelijkheid van het bank- of postkantoor waar ze de belangrijkste betaalrekening hebben. Ruim een kwart (26 %, oftewel 322 respondenten) ervaart wel een probleem. Binnen het Geldgidspanel was dit 21 % (158 respondenten); van de mensen die via de oproep reageerden 32 % (164 respondenten). Respondenten konden hun problemen indelen in vijf categorieën; meerdere antwoorden waren mogelijk. Bij de mogelijke knelpunten werden het te ver weg zitten van het kantoor, de beperkte openingstijden, de matige telefonische bereikbaarheid en het steeds meer (verplicht) digitaal doen door gemiddeld dertig procent genoemd. Ruim 42 % van de respondenten met een probleem (oftewel 11 % van het totaal) had de behoefte een ander dan bovengenoemde knelpunten aan te geven. De antwoorden hier hadden niet altijd betrekking op bereikbaarheid. Vermeldenswaard is het feit dat sommige respondenten ontevreden zijn over het beperkte kennisniveau van medewerkers van 0900-callcenters, het voorkomen van storingen op internetbankiersites en het uitblijven van antwoord op vragen per e-mail. Figuur 3 op de volgende pagina bevat de aandelen van de verschillende categorieën klachten als percentage van het totale aantal respondenten.

Figuur 3. Categorieën knelpunten uit peiling Consumentenbond (in percentages van het totaal aantal respondenten)



Gevraagd naar de manier waarop respondenten met knelpunten omgaan, antwoordt slechts 6,8 % van de 322 ontevreden respondenten dat de bank oplossingen aandraagt. Desalniettemin geeft 58 % van de 322 ontevreden respondenten bij de vraag hoe men zelf eventuele bereikbaarheidsproblemen oplost aan dat te doen door meer gebruik te maken van internetbankieren. 17 % Probeert de knelpunten op te heffen door telefonisch advies in te winnen. 11 % Geeft aan dat men een familielid of een vriend vraagt om een handeling voor hen te verrichten en 9 % geeft aan te bankieren via een kantoor in de buurt van het werk. Ook hier kon men meerdere antwoorden geven. 37 % gaf een andere eigen oplossing van het bereikbaarheidsprobleem, door bijvoorbeeld te veranderen van bank of bij een andere bank een (extra) betaalrekening te openen, vrij te nemen om te bankieren, bankhandelingen zo veel mogelijk te beperken of door bij de bank te klagen.

Deze resultaten stroken overigens met het beeld dat naar voren komt uit representatief onderzoek van onderzoeksbureau Heliview uit 2005. Daaruit blijkt dat 88 % van de klanten de afstand tot de bank goed tot acceptabel vindt en 92 % goed uit de voeten kan met de alternatieven.

Tot slot is respondenten gevraagd de door hen ervaren knelpunten toe te lichten. Door deze opmerkingen te 'kruisen' met de eveneens gevraagde woonplaats en bank, zijn er 29 concrete cases geselecteerd. Voor deze cases is gekeken naar alternatieven in de omgeving: is er, naast de bank waar de respondent momenteel bankiert, in de gemeente/buurt een filiaal van een andere bank? Geconstateerd is dat bij vrijwel elke case er in de woonplaats een of meerdere alternatieven voorhanden zijn, in de vorm van filialen van andere banken. In hoeverre deze een oplossing vormen voor problemen als onhandige openingstijden en een gebrek aan parkeerruimte, is de vraag. Bovendien is niet altijd de bank verantwoordelijk voor ervaren knelpunten, zoals beperkte

parkeermogelijkheden. Maar, er is in ieder geval een alternatief: men is dus niet verstoken van bankdiensten in het algemeen, zodat een algemeen bereikbaarheidsprobleem niet is aangetroffen. Overigens bleken problemen zich niet te clusteren in bepaalde woonplaatsen of postcodes. De peiling van de Consumentenbond levert dus geen aanwijzingen op dat zich in bijvoorbeeld de groene gebieden van de NVB-stippenkaart of de grote steden meer problemen voordoen dan elders.

Kwetsbare groepen

Het MOB heeft onderzoeksbureau Heliview opdracht gegeven een representatief onderzoek uit te voeren naar de toegankelijkheid van het betalingsverkeer voor ouderen en mensen met een functiebeperking. Dit heeft geresulteerd in een marktverkenning onder consumenten naar de toegankelijkheid, het gemak en de gebruiksvriendelijkheid van betaaldiensten. In het onderzoek, dat eind december 2006 is uitgevoerd, is onderscheid gemaakt naar consumenten:

- met een motorische beperking;
- die licht slechthorend zijn;
- die doof of zeer slechthorend zijn;
- met een visuele handicap maar nog wel enig zicht;
- met nagenoeg geen zicht c.q. die blind zijn;
- zonder functiebeperking, van 50 jaar en ouder;
- zonder functiebeperking, die jonger dan 50 jaar zijn (controlegroep).

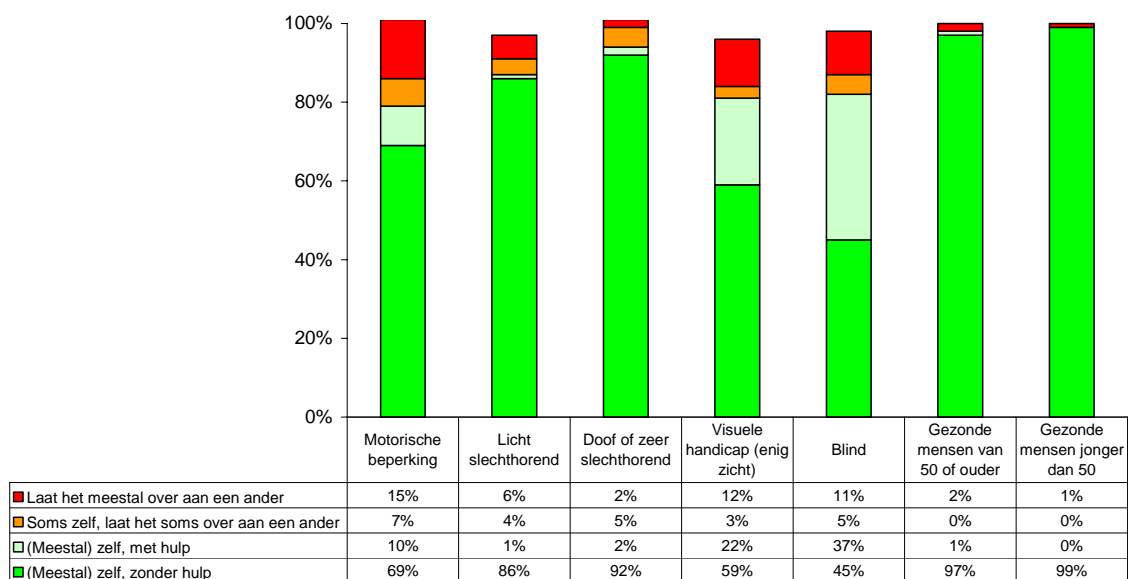
Het onderzoek heeft veel gedetailleerde gegevens opgeleverd over de manier waarop deze doelgroepen betalingen doen en ervaren. Het MOB zal de uitkomsten als onderdeel van zijn reguliere werkzaamheden het MOB verder analyseren. Vooruitlopend volgen hieronder alvast de voor dit rapport relevante conclusies.

Ten eerste blijkt dat toegankelijkheid een specifiek thema is. Uit het onderzoek blijkt dat, vergeleken met een controlegroep zonder functiebeperkingen, de groepen met functiebeperking minder goed in staat zijn zelfstandig betaalzaken te regelen. Vooral degenen met een motorische of visuele beperking geven aan diverse handelingen niet zelfstandig uit te kunnen voeren. Verder blijkt ook dat voor alle categorieën geldt dat de betalingen en handelingen buitenshuis moeilijker zelfstandig uit te voeren zijn dan de handelingen die thuis kunnen worden verricht (zie Figuur 4 op de volgende pagina).

De ondersteuning die respondenten krijgen of inroepen komt vaak van partner of familie. In 82 % van de gevallen heeft de betreffende persoon ook toegang tot de rekening zélf, bijvoorbeeld door een machtiging op de rekening of doordat sprake is van een en/of-rekening.

Figuur 5, eveneens op de volgende pagina, laat verder zien dat – in afwijking van andere onderzochte groepen – voor mensen met visuele functiebeperking de telefoon een belangrijk informatie- en transactiekanaal vormt.

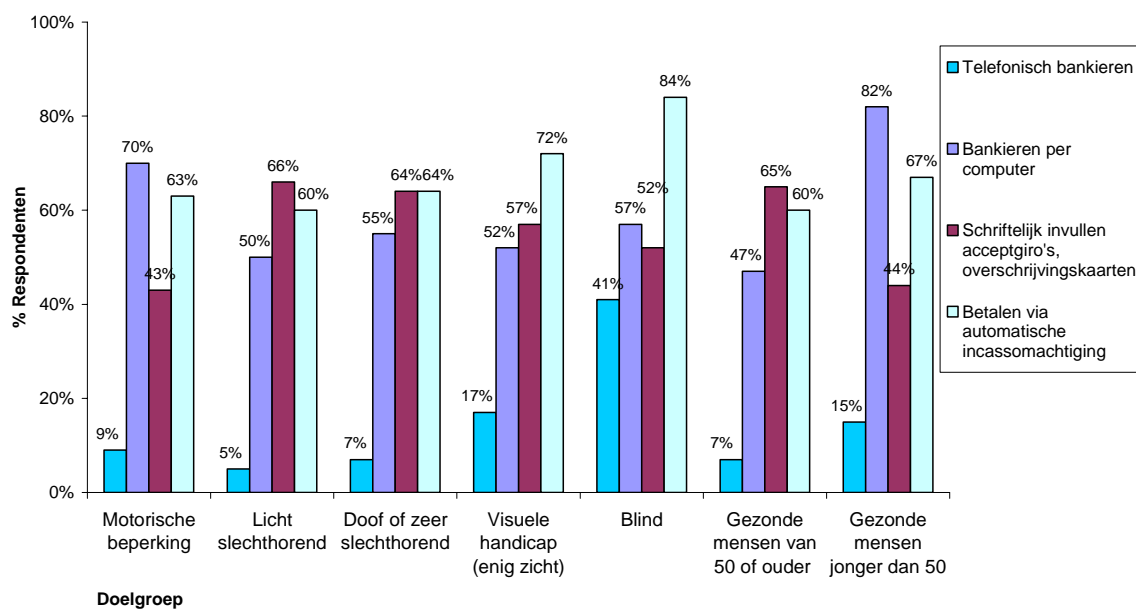
Figuur 4. Manier van buitenshuis betalen/extra bijpinnen/geld opnemen bij een geldautomaat



Basis: alle respondenten.

Bron: Heliview Research, januari 2007

Figuur 5. Wijze waarop men facturen betaalt/overschrijvingen doet/acceptgiro's betaalt



Basis: respondenten die zelf facturen betalen/overschrijvingen doen/acceptgiro's betalen.

Bron: Heliview Research, januari 2007

Ten aanzien van het gebruik van het bankfiliaal is Heliview nagegaan welk rapportcijfer wordt gegeven op diverse tevredenheidsaspecten (zie Tabel 1). Heliview gaat ervan uit dat een respondent tevreden is bij een cijfer 7 of hoger en constateert dat, met uitzondering van de licht slechthorenden (een 6,9 voor de reisafstand) en de controlegroep (6,8 voor de openingstijden), de respondenten tevreden zijn over de diverse aspecten.

Dat van een generiek toegankelijkheidsprobleem geen sprake blijkt te zijn, betekent niet dat er geen knelpunten of verbetermogelijkheden zouden bestaan. Hoewel men over het algemeen tevreden is over het bankfiliaal zou 14 % (zeker wel of waarschijnlijk wel) overstappen naar een andere bank, wanneer deze toegankelijker is voor mensen met een beperking. 6 % van alle respondenten is in het verleden al eens overgestapt naar een andere bank vanwege deze reden. Geïnterviewden is specifiek gevraagd naar reisafstand en openingstijden. Bij de licht slechthorenden, waarvan een groot deel tot de groep senioren behoort, scoort reisafstand wat lager, maar niet 'onder de maat'. Veel genoemde knelpunten kunnen deels worden opgelost door gebruik te maken van (bestaande) extra dienstverlening van banken, door hulp van anderen en door het veranderen van de wijze van bankieren. Te denken is daarbij aan hulp van partner, familielid, contactpersoon bij de bank of zelfs de zorgverlener. Overstap naar bankieren per computer of telefoon stuit bij de respondenten die daar nu nog geen gebruik van maken op weerstand. Sommigen hebben geen computer en denken daar gezien hun leeftijd ook op korte termijn geen gebruik van te gaan maken. Bovendien lijkt het hen niet veilig genoeg en soms ontoegankelijk; redenen daar niet toe over te gaan. Ditzelfde geldt voor bankieren per telefoon, dat voor velen wellicht toegankelijker is dan de computer. Hier bestaat weerstand vanwege het idee dat er meegelusterd kan worden of dat transacties niet veilig verlopen.

Tabel 1. Beoordeling primaire bank

	Motorische beperking	Licht slechthorend	Doof of zeer slechthorend	Visuele handicap (enig zicht)	Blind/nagenoeg geen rest-visus	Gezonde mensen van 50 of ouder	Gezonde mensen jonger dan 50	Totaal
Openingstijden	7,2	7,1	7,3	7,4	7,0	7,5	6,8	7,2
De reisafstand	7,0	6,9	7,4	7,1	7,2	7,4	7,2	7,2
Fysieke toegankelijkheid	7,3	7,6	8,2	7,5	7,2	7,5	7,6	7,5
Klantvriendelijkheid personeel	7,7	7,8	7,9	7,8	7,6	7,9	7,7	7,8

Bron: Heliview Research, januari 2007

Wordt tenslotte afgezet hoe het gemak van betalingsverkeer zich verhoudt tot het gebruiksgemak van andere dienstverlening, dan blijkt dat respondenten aan betaaldienstverlening met een 7,8 het hoogste cijfer geven (zie Tabel 2 op de volgende pagina). Daaruit mag in elk geval geconcludeerd worden dat er geen indicatie is dat het betalingsverkeer van banken in generieke zin (collectief) negatief scoort.

Tabel 2. Beoordeling betaaldiensten en overige vormen van dienstverlening

	Motorische beperking	Licht slechthorend	Doof of zeer slechthorend	Visuele handicap (enig zicht)	Blind/nagenoeg geen rest-visus	Gezonde mensen van 50 of ouder	Gezonde mensen jonger dan 50	Totaal
Vergunning aanvragen bij gemeente	6,6	7,4	6,7	6,7	5,5	7,8	7,1	7,0
Gas, water, licht regelen	7,4	7,4	6,7	6,6	6,2	7,9	7,4	7,2
Verzekering afsluiten	7,4	7,4	6,8	6,9	6,5	7,9	7,5	7,3
Betalen en geld opnemen	7,4	8,6	8,1	7,1	6,5	8,1	7,7	7,8
Vakantie boeken	7,4	7,7	7,5	6,8	6,5	8,1	7,6	7,5
Met openbaar vervoer reizen	4,7	7,1	6,9	5,8	5,9	7,5	7,1	6,6

Bron: Heliview Research, januari 2007

Peiling MKB-Nederland

MKB-Nederland heeft in november 2006 per brief de bij de twee toonbankclusters (Nationale Winkelraad en Vrije Tijd en Zakelijke Gastvrijheid) aangesloten branches en aangesloten lokale ondernemersverenigingen verzocht een aantal vragen met betrekking tot bereikbaarheid van betaaldiensten bij de leden uit te zetten. Ter ondersteuning daarvan zijn de vragen ook geplaatst in 'Kaderinfo', het informatiebulletin voor de besturen van de bij MKB-Nederland aangesloten verenigingen. Ook zijn de vragen uitgezet bij het Platform Detailhandel en Koninklijk Horeca Nederland.

Twee van de aangeschreven brancheorganisaties hebben de vragen onder hun leden uitgezet, te weten de Nederlandse Brood- en banketbakkers Ondernemers Vereniging (NBOV) en de tabaksdetailhandel (NSO). Hier kwamen respectievelijk 147 en 60 reacties op binnen. Verder heeft MKB-Nederland van diverse kanten ongeveer twintig reacties per e-mail ontvangen, waarvan tien een ondernemer met een klacht betroffen.

Ook bij deze peiling is het van belang in het achterhoofd te houden dat geen sprake is van een representatieve steekproef, waarbij geldt dat niet op voorhand duidelijk is in hoeverre dat van invloed is op het aantal gemelde knelpunten. Enerzijds zijn door het bestaan van verschillende schakels niet alle ondernemers bereikt, wat tot onderschatting van het aantal knelpunten kan leiden. Anderzijds is het aannemelijk dat degenen die knelpunten ervaren waarschijnlijk oververtegenwoordigd zijn, aangezien die in het algemeen eerder geneigd zijn op (vrijwillige) oproepen te reageren. Dit zou in een overschatting van de problematiek kunnen resulteren.

Van de 147 NBOV-respondenten antwoorden er 78 (54 %) bevestigend op de vraag of er in de afgelopen vijf jaar één of meerdere bankfilialen in de omgeving zijn gesloten. Voor 41 % van de respondenten heeft dit een langere reistijd tot gevolg (bij het merendeel tot dertig minuten; bij sommigen tot meer dan een uur); van hen ervaart tweederde dit als een probleem. Dat betekent dat 71 % van de NBOV-respondenten geen bereikbaarheidsprobleem ervaart. Van de respondenten van de NSO geeft 23% aan klachten te hebben met betrekking tot de sluiting van een of meer bankfilialen. De aard van deze klachten varieert, maar betreft onder meer de extra

reisafstand. Enkele respondenten betreuren het feit dat banken onvoldoende van tevoren overleggen over gevolgen en mogelijke alternatieven.

Meerdere respondenten geven aan dat zij vanwege bereikbaarheidsknelpunten zijn overgestapt naar een andere bank, of daar een (extra) rekening hebben geopend. Ook voor andere ondernemers kan dit een oplossing zijn, aangezien in (de buurt van) bijna alle plaatsen waar een knelpunt gemeld wordt meerdere banken met cashdiensten aanwezig zijn. MKB-Nederland geeft aan dat de heersende opvatting in zijn achterban is dat overstappen lastig of onmogelijk is. Ondernemers zien vaak op tegen het openen van een nieuwe rekening met een ander nummer, omdat ze vrezen voor de aanloopkosten en forse administratieve rompslomp als gevolg van het wijzigen van bestanden, of menen 'vast te zitten' aan de bank waar zij hun krediet hebben lopen. MOB, LVKK en VNG hebben niet kunnen vaststellen of overstappen of het openen van een extra rekening voor ondernemers daadwerkelijk op problemen stuit, omdat cases waarin daarvan sprake was niet zijn aangeleverd.

Beoordeeld aan de hand van de postcodes van de respondenten is er geen sprake van concentratie van knelpunten in bepaalde (dunbevolkte of juist grootstedelijke) gebieden. Eén respondent meldt dat 'zijn' huisbank nog slechts één sealbagautomaat heeft in een plaats met ongeveer 117.000 inwoners. Daar staat tegenover dat zijn bank meerdere filialen met in het filiaal geplaatste afstortautomaten heeft en veel andere banken vestigingen in die stad hebben. Een ander is gevestigd in een kleine plaats waarvan de bevolking dankzij toeristen in de zomer verveelvoudigt. In die periode vormen reistijd en de (on)beschikbaarheid van wisselgeld een knelpunt. Gegevens met betrekking tot de precieze aard hiervan en degene die het ervaart zijn echter niet beschikbaar gekomen, zodat het niet mogelijk was het knelpunt nader te onderzoeken en lokaal oplossingsmogelijkheden te inventariseren.

Enkele keren wordt niet zozeer de afstand, als wel de locatie van filialen als pijnpunt genoemd, bijvoorbeeld in voetgangers- of autoluwe gedeelten of in plaatsen waar parkeerproblemen zijn. Mogelijkheden zijn dan omrijden naar een verder gelegen filiaal of het ongemak voorlief nemen. Overigens zijn er ook enkele positieve geluiden, zoals tevredenheid over een na klachten geplaatste muntrolautomaat.

Ondernemers geven aan dat zij geholpen zouden zijn met een afstortbox die voor klanten van meerdere banken gebruikt zou kunnen worden in combinatie met een muntrolautomaat. Zoals eerder aangegeven, is er inmiddels een partij actief (Cashferium) die dergelijke oplossingen aanbiedt en een tweede die daarvoor voorbereidingen treft, beide in samenwerking met banken. Zie daarvoor verder paragraaf 4 (Oplossingen). Ook sluiten sommige ondernemers contracten met hun bank over cashback-dienstverlening aan klanten van winkels, zodat het aantal af te storten biljetten afneemt. Voor wisselgeldproblematiek bedenken ondernemers soms creatieve oplossingen, bijvoorbeeld door onderling te ruilen en gebruik te maken van collectes van kerken en goede doelen.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

De VNG heeft in november alle 458 gemeenten per brief vijf vragen gesteld met betrekking tot (problemen op het gebied van) toegankelijkheid en bereikbaarheid van bancaire dienstverlening. Hierop kwamen 71 reacties binnen, oftewel 15,5 %. Daarmee is de uitkomst niet representatief, mede omdat de verwachting is dat gemeenten die problematiek ervaren eerder geneigd zijn geweest te reageren. De resultaten zijn als volgt.

- 45 Gemeenten geven aan dat er vraagstukken op het genoemde gebied spelen (63,4 %), waarvan zes opmerkten dat dat een aantal jaar geleden zo was, maar nu niet meer. In vrijwel alle gevallen gaat het om het verdwijnen van voorzieningen uit (kleine) kernen. Daarnaast wordt de inperking van de openingstijden meerder keren genoemd. Ruim tweederde van deze respondenten geeft aan dat er sprake is van een bredere problematiek. Zaken als schaalvergroting, bevolkingsafname, afname van voorzieningen, ICT-ontwikkelingen en toename van mobiliteit worden genoemd.
- De meeste gemeenten zoeken nadrukkelijk naar praktische oplossingen. Soms beperkt de voorziening zich tot een geldautomaat (in plaats van het vroegere bankkantoor). Men probeert in overleg met diverse partijen te komen tot een bundeling van voorzieningen die afzonderlijk niet overeind zouden blijven. Daarbij wordt gekeken naar supermarkten en winkels, snackbars, multifunctionele accommodaties en gemeenschapshuizen als locatie voor bancaire dienstverlening (merendeel geldautomaten en postagentschappen). Ook probeert men de openingstijden te verruimen. Eén gemeente doet de suggestie om te werken met een mobiele bankservice die langs verschillende dorpskernen gaat. In één geval wordt aangegeven dat er een overeenkomst met een lokale ondernemer is gesloten, waardoor de bank in het dorp aanwezig is gebleven.
- De grootste groep geeft aan dat banken en postkantoren eenzijdig en zeer beperkt communiceren bij het sluiten van filialen. Van overleg lijkt bij het merendeel geen sprake. Er wordt alleen medegedeeld dat er op grond van landelijke richtlijnen kantoren worden gesloten. Contact krijgen met de landelijke organisaties van banken blijkt lastig. Tien gemeenten geven aan dat er goede communicatie was/is.

Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen

In het najaar van 2006 heeft de LVKK samen met haar provinciale lidorganisaties naar casussen gezocht die betrekking hebben op de bereikbaarheid en toegankelijkheid van betaalvoorzieningen. Op grond daarvan trekt de LVKK de volgende conclusies:

- Het beeld bestaat dat banken zich enkele jaren geleden redelijk massaal hebben teruggetrokken door filialen te sluiten. Soms is er na een sluiting geen enkel contact meer geweest tussen de bank en relevante partijen in het betreffende dorp. Betrokkenen ervaren dit als een vorm van 'in de steek laten'. Met name enkele reacties uit Friesland wijzen erop dat banken zich terugtrekken in de grotere plaatsen en dat betrokkenen in de dorpen de

communicatie door en samenwerking met de banken als volstrekt onvoldoende beoordelen. Soms is er wel contact tussen de betrokken bank en partijen in de dorpsamenleving gebleven. Voorbeeld is Velddriel (GLD) waar een bank na sluiting van het filiaal financieel bijdraagt aan een multifunctioneel centrum en daar tevens een geldautomaat plaatst.

- Knelpunten kunnen in beginsel overal optreden, zeker op plaatsen waar banken zich de afgelopen jaren hebben teruggetrokken. De kaart met groene vlekken van de NVB is in dit opzicht nauwelijks relevant. Er doen zich binnen deze gebieden niet meer knelpunten voor dan elders.
- Knelpunten ontstaan met name voor mensen met een beperking. Mensen moeten nu verder reizen naar hun bank; vooral voor mensen die minder mobiel zijn is dit een probleem. Sommige ouderen en mensen met een visuele of andere beperking ervaren het als lastig om een geldautomaat te gebruiken. Voor hen is het wel een probleem dat het bankfiliaal verdwenen is.
- Speciale aandacht is gewenst voor de positie van middenstanders in dorpen. In plaatsen waar geen pinautomaten zijn geven zij het publiek vaak de gelegenheid contant geld bij te pinnen (*cashback*), maar worden zij daardoor met extra moeite en kosten geconfronteerd.
- Samenwerking tussen verschillende dienstverleners leidt ertoe dat banken in een aantal dorpen op een kleinschalige wijze met dienstverlening aanwezig blijven. Voorbeelden zijn servicewinkels, dorpspunten, 'kulturhusen'. Dorpsbewoners waarderen deze initiatieven.

Nederlandse Vereniging van Banken

De stippenkaart die de NVB in 2006 opstelde gaf een kwantitatief inzicht in de bereikbaarheid van bankkantoren en andere vormen van dienstverlening. Om meer te weten te komen over de lokale situatie in groene gebieden, heeft de NVB in aanvulling daarop de betrokken banken gevraagd aan te geven hoe het naar hun mening gesteld is met de bereikbaarheid en welke initiatieven zij ontplooiën om daar een bepaald niveau van dienstverlening aan te bieden. Het resultaat van deze (indicatieve) inventarisatie is te vinden in Tabel 3 op de volgende pagina. Uit deze tabel blijkt niet dat banken in groene gebieden naar verhouding veel klachten krijgen over de bereikbaarheid van de dienstverlening. Bovendien is er niet in alle groene gebieden sprake van een volledig gebrek aan dienstverlening. Via overleg met lokale gebruikers en oplossingen als bussen, zittingen, cash-back-afspraken met winkeliers en huisbezoeken bieden banken regelmatig toch toegang tot betaaldiensten aan.

Tabel 3. Inventarisatie NVB van groene gebieden.

Groen gebied op stippenkaart	Situatie en initiatieven
Waddeneilanden	
<ul style="list-style-type: none"> • Texel/Vlieland/Terschelling 	Onder andere door sponsoring contact met lokale dorpsverenigingen. Zittingen in verzorgingshuizen en afspraken met winkeliers voor cash-back. Op alle drie de eilanden is een postagentschap met cash-diensten.
Noord-Holland	
<ul style="list-style-type: none"> • Omgeving Schagen 	Lokaal overleg (o.a. met ANBO). 7 Zittingen in verzorgingshuizen, gea's geplaatst, cash-back en bezoek aan huis door adviseur.
<ul style="list-style-type: none"> • Omgeving Hoorn 	Klankbordgroepen MKB en particuliere klant. Pilot openingstijden en betere telefonische bereikbaarheid.
<ul style="list-style-type: none"> • Kop van Noord Holland 	Kantoren blijven aanwezig
Flevoland	
<ul style="list-style-type: none"> • Almere-Hout 	Geen klachten over bereikbaarheid en dienstverlening bekend
<ul style="list-style-type: none"> • Omgeving Lelystad-Dronten-Zeewolde 	Zittingen verzorgingstehuizen
<ul style="list-style-type: none"> • Noordoostpolder 	Zittingen gehad, overgegaan op plaatsen chipknipoplader. Cash-back-afspraken winkeliers.
Groningen	
<ul style="list-style-type: none"> • Noorden/zuiden van Groningen 	Cash-back-afspraken, samenwerking zorginstellingen en sponsoring.
<ul style="list-style-type: none"> • Omgeving Delfzijl 	Bij sluiting overleg met dorpsverenigingen en belangenverenigingen. Cash-back, zittingen in verzorgingstehuizen, plaatsing geldautomaat.
<ul style="list-style-type: none"> • Omgeving Stadskanaal 	Zitting in zorginstellingen en mobiele kantoren ter vervanging vestiging.
Friesland	
<ul style="list-style-type: none"> • Omgeving Sneek en Lemmer 	Gesproken met verschillende vertegenwoordigers van de lokale overheid; onderzoek gaande naar alternatieven bankbus, geldautomaat, zittingen en huisbezoek adviseur.
<ul style="list-style-type: none"> • Omgeving Heerenveen en Oosterwolde 	Lokaal overleg met klankbordgroepen.
Drenthe	
<ul style="list-style-type: none"> • Omgeving Assen 	Deelgenomen aan overleg met vereniging dorpskernen. Zittingen in verzorgingshuizen. Samenwerking met gemeente Aa en Hunze. Cash-back-afspraken met winkeliers.
<ul style="list-style-type: none"> • Omgeving ten oosten van Gieten 	Geen specifieke klachten bekend.
<ul style="list-style-type: none"> • Omgeving Emmen 	Lokaal overleg, zittingen.
Overijssel	
<ul style="list-style-type: none"> • Omgeving Steenwijk-Emmeloord 	Geen specifieke klachten bekend; diverse banken aanwezig.
<ul style="list-style-type: none"> • Omgeving Ommen 	Geen specifieke klachten bekend
<ul style="list-style-type: none"> • Omgeving Dalfsen 	Lokaal overleg. Afspraken met winkeliers. Zittingen en eventueel bezoek aan huis.
<ul style="list-style-type: none"> • Omgeving Zwolle 	Er is lokaal overleg, vanwege aanwezige kantoren geen discussie nodig over alternatieve oplossingen
<ul style="list-style-type: none"> • Omgeving Kampen 	Cash-back bij winkelier.
<ul style="list-style-type: none"> • Omgeving Almelo – Goor en Tubbergen 	Samenwerking met ondernemersvereniging.
Gelderland	
<ul style="list-style-type: none"> • Omgeving Winterswijk 	Geen specifieke klachten bekend.
<ul style="list-style-type: none"> • Veluwe en omgeving 	Onderzoek plaatsgevonden.

(Vervolg Tabel 3)

Noord-Brabant	
• Biesbosch	Geen specifieke klachten bekend.
• Omgeving Roosendaal	Lokaal overleg. Cursussen internetbankieren in samenwerking met ouderenbond KBO. Brochures voor 50+-ers.
• Omgeving Tilburg	Lokaal overleg met ledenraad AOV. Zittingen, sponsoring, cash-back.
• Omgeving Deurne/Peel	Geen specifieke klachten bekend.
Zeeland	
• Schouwen-Duiveland	Belangrijkste steden zijn gedekt.
• Zeeuws-Vlaanderen	Lokaal overleg; kantoor in zorginstelling met geldautomaat.
Zuid-Holland	
• Goeree-Overflakkee	Zitting in zorginstelling en cash-back. Voorlichting ouderen.
Limburg	
• Omgeving Weert	Lokaal overleg plaatsgevonden. Geldautomaten geplaatst, zittingen in gemeenschapshuis (2 ochtenden in de week) bij gemeente burgerzaken 3 ochtenden in de week.
• Oosten Roermond	Lokaal overleg. Cash-back in kernen waar geen kantoor heeft gestaan, per dorpsraad is er wijkambassadeur vanuit één bank.

3.3 Conclusies

Op grond van de analyses in de paragrafen 3.1 en 3.2 komen partijen in het MOB, de VNG en de LVKK gezamenlijk tot de volgende conclusies.

- Er zijn geen aanwijzingen dat in Nederland sprake is van een generiek toegankelijkheids- of bereikbaarheidsprobleem.
- Bereikbaarheid van betaaldienstverlening vormt verspreid over Nederland voor een aantal consumenten en ondernemers een knelpunt, maar zij vormen een (kleine) minderheid.
- Wat consumenten betreft hebben knelpunten op het gebied van toegankelijkheid en bereikbaarheid hebben eerder betrekking op bepaalde groepen in de samenleving (ouderen, gehandicapten, mensen zonder internetaansluiting,) dan op regio's. Bereikbaarheidsknelpunten van ondernemers hebben vrijwel altijd betrekking hebben op het opnemen of afstorten van contant geld.
- Er zijn geen aanwijzingen dat bepaalde regio's, zoals de eerder genoemde groene gebieden op de stippenkaart van de NVB, als specifieke probleemgebieden zijn aan te merken. Problemen kunnen zich ook voordoen buiten de groene gebieden, terwijl uit deze gebieden niet meer knelpunten gemeld worden dan elders.
- Knelpunten op het gebied van bereikbaarheid vormen veelal een onderdeel van bredere leefbaarheidproblematiek, waarbij de aard van de voorzieningen verandert en/of de dichtheid ervan afneemt.

- Wanneer alternatieve vormen van dienstverlening (zoals maatwerkoplossingen) geboden worden, zijn consumenten, ondernemers, gemeenten en kleine kernen daar in het algemeen tevreden over.
- (Maatwerk)oplossingen komen soms moeilijk of niet van de grond als gevolg van communicatieproblemen. Het gaat daarbij om
 - communicatie binnen banken, waarbij het lokale kantoor niet op de hoogte is van mogelijkheden die er volgens het hoofdkantoor wel zijn;
 - communicatie tussen bank en afnemers, gemeenten en lokale organisaties. In het laatste geval betreft het veelal situaties waarin een bank aankondigt een bankkantoor te sluiten, zonder met dorpsorganisaties en/of de gemeente om de tafel te gaan zitten om te bezien of een zeker niveau van dienstverlening kan worden gewaarborgd.
 - gevallen waarin betrokkenen niet weten bij wie ze met het door hen ervaren bereikbaarheidsprobleem terecht kunnen.
 - situaties waarin banken oplossingen hebben voor ervaren knelpunten, maar klanten daarvan niet op de hoogte zijn. Zo komt het voor dat middenstanders in kleine gemeenten consumenten de gelegenheid geven geld op te nemen en daardoor met extra kosten worden geconfronteerd, terwijl afspraken met banken tot de mogelijkheden behoren.

4.1 Algemene oplossingen en werkafpraak

De leden van het MOB, de VNG en de LVKK hechten eraan dat knelpunten op het gebied van toegankelijkheid en bereikbaarheid zo snel en eenvoudig mogelijk opgelost worden. Gezien de conclusie dat de ervaren problemen een sterk lokaal karakter hebben, zijn zij van mening dat oplossingen in eerste instantie het beste plaatselijk gevonden of overeengekomen kunnen worden. Uitgangspunt is daarom dat klanten die een knelpunt ervaren het gesprek aangaan met hun bank om een oplossing te vinden. Daarnaast kunnen zij hun knelpunt, al dan niet samen met anderen, aanklaarten bij hun gemeente (bijvoorbeeld via de afdeling economische zaken of het WMO-loket⁵) of dorpsorganisatie om te zien welke oplossing denkbaar is. De klant kan ook overwegen over te stappen naar een andere aanbieder, indien het knelpunt zich bij die aanbieder niet voordoet, waarbij geldt dat dit voor ondernemers meeromvattend kan zijn dan voor consumenten. Om klanten, banken en andere partijen een idee te geven van de manier waarop zij knelpunten aan kunnen pakken, zullen MOB, VNG en LVKK hen informeren over oplossingsrichtingen die hieronder aan de orde komen. De precieze invulling hiervan zal worden bepaald na vaststelling van dit rapport.

Het kan gebeuren dat de klant er niet in slaagt zijn knelpunt op te lossen, bijvoorbeeld omdat communicatie met de lokale bank of gemeente niet op gang komt of niet naar tevredenheid verloopt, er geen goede alternatieven voorhanden zijn of geboden oplossingen niet toereikend gevonden worden. Om dergelijke gevallen gezamenlijk aan te kunnen pakken, zijn het MOB, de VNG en de LVKK een werkafpraak overeengekomen. De kern hiervan is dat alle partijen zich zullen inspannen (onder andere door goede voorlichting en informatieverstrekking) om te waarborgen dat de klant en de bank (eventueel samen met andere partijen) in gesprek komen over het knelpunt en eventuele oplossingen. De NVB speelt hierin een belangrijke centrale rol. Wanneer vervolgens blijkt dat de klant ook daarna nog niet vindt dat het knelpunt naar tevredenheid is afgehandeld, kan het MOB zich over het probleem buigen. Betrokken partijen

⁵ WMO staat voor Wet Maatschappelijke Ondersteuning, die begin dit jaar is ingegaan. De WMO beoogt onder andere leefbaarheid te bevorderen en burgers langer zelfstandig te laten leven/wonen. De WMO biedt gemeentes de mogelijkheid om voorzieningen op individueel niveau (vergoeding vervoerskosten, dagpas enzovoorts) aan te bieden omwille van bereikbaarheid van bepaalde diensten voor de inwoners. Daartoe richten gemeenten WMO-loketten in, waar burgers advies onder meer kunnen krijgen indien zij stuiten op knelpunten met betrekking tot leefbaarheid en bereikbaarheid. Wel geldt dat de uitvoering van de wet pas aan het begin staat, en nog niet duidelijk is in hoeverre toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten op dit moment onderwerpen zijn waarover bij de loketten geïnformeerd kan worden. Het is aan de gemeenten of burgers hen met bancaire bereikbaarheidsknelpunten via het WMO-loket of een ander loket – in de praktijk dat van economische zaken – kunnen benaderen.

zullen deze afspraak actief uitdragen aan hun achterban en informatie erover breed toegankelijk maken. Onderdeel van de afspraak vormt ook een periodieke monitor, bedoeld om de ontwikkelingen op het gebied van toegankelijkheid en bereikbaarheid te blijven volgen. De precieze inhoud van de werkafspraken staat in paragraaf 5. Daarnaast blijven partijen in het MOB uiteraard ook los van deze afspraak werken aan verbeteringen in toegankelijkheid en bereikbaarheid. Zo hebben enkele banken de openingstijden van (sommige van) hun filialen recentelijk verruimd, bijvoorbeeld tijdens koopavond en op zaterdag. Daarnaast ontplooiën banken in samenwerking met organisaties die kwetsbare groepen vertegenwoordigen initiatieven om hun dienstverlening toegankelijker te maken. Voorbeelden hiervan zijn de richtlijn voor toegankelijke geldautomaten die zij in 2004 hebben opgesteld (de NVB beveelt deze onder haar leden aan en meerdere banken maken er gebruik van), de toepassing van toegankelijkheidsrichtlijnen voor bankfilialen, het toegankelijker maken van internetbankiersites, het plaatsen van ‘langzame’ geldautomaten, de introductie van ‘sprekende’ digipassen voor internetbankieren en sprekende chipknipopladdpunten’. Verder krijgen in het MOB problemen die zich juist in bepaalde groepen van de samenleving voordoen speciale aandacht. Zo wordt nu bekeken hoe onlangs door het MOB ontwikkelde richtlijnen die betaalautomaten toegankelijker maken het beste geïmplementeerd kunnen worden. Een grotere toegankelijkheid zou voor kwetsbare groepen kunnen betekenen dat zij minder afhankelijk zijn van contant geld en/of van cash-back-mogelijkheden gebruik kunnen maken, wat tot een afname van het aantal bereikbaarheidsproblemen kan leiden. Ook zal het MOB nog dit jaar zal de resultaten van het onderzoek naar de manier waarop kwetsbare groepen de toegang tot betaaldiensten ervaren nader analyseren en met aanbevelingen komen om deze te waarborgen en verbeteren.

4.2 Praktische oplossingsmogelijkheden voor consumenten en ondernemers

De leden van het MOB, de LVKK en de VNG willen consumenten en ondernemers ook oplossingsmogelijkheden en alternatieven aanreiken waarmee eventuele knelpunten uit de weg geruimd kunnen worden. Van sommige daarvan kunnen zij direct gebruik maken; andere kunnen onderwerp van gesprek vormen tijdens de lokale dialoog met banken en eventuele andere betrokkenen als dorpsorganisaties en ondernemersverenigingen. De oplossingsmogelijkheden zullen ook onderdeel zijn van de informatie die beschikbaar komt voor degenen die knelpunten ervaren (zie bovenstaande paragraaf). Hieronder komen ze puntsgewijs aan de orde.

- Veel van de als zodanig ervaren bereikbaarheidsknelpunten hebben betrekking op het niet (meer) of onvoldoende in de buurt aanwezig zijn van de bank waar men klant is. In verreweg de meeste gevallen is echter wel een andere bank in de directe omgeving aanwezig. Hoewel de betrokken partijen begrijpen dat klanten na een vaak jarenlange relatie gehecht zijn aan hun bank, achten zij een overstap naar of het openen van een (extra) rekening bij een concurrent in

dergelijke gevallen een goede oplossing. Het is immers aan individuele banken of zij kiezen voor een dicht kantorennetwerk – alleen van de sector als geheel mag worden verwacht dat deze voor een goede bereikbaarheid zorg draagt. Daarnaast zijn, in elk geval voor particulieren, aan een overstap lage kosten verbonden en wordt veel papierwerk uit handen genomen door de Overstapservice van de gezamenlijke Nederlandse banken, die zij inmiddels actief promoten. Uit een evaluatie van de banken blijkt dat verreweg de meeste gebruikers erg tevreden zijn over dit product. Het ministerie van Financiën zal later in 2007 een eigen evaluatie uitvoeren.

- Verschillende banken bieden, soms ook in samenwerking met andere publieke en private dienstverleners, vooral in dunbevolkte gebieden maatwerkoplossingen aan. Weliswaar is dan geen sprake (meer) van een bankfiliaal, maar consumenten kunnen daar toch gebruik maken van basisbetaaldiensten. Voorbeelden daarvan zijn zittingen in gemeenschapshuizen, taxiservice en de bezorging van geld aan huis. Ook maken steeds meer winkeliers, tankstations en horecaondernemers afspraken met banken (onder meer Postbank, Fortis, SNS Bank en Credit Europe Bank, voorheen Finansbank) over de plaatsing van geldautomaten in hun winkel. In ongeveer drie jaar tijd zijn er ruim achthonderd van dergelijke automaten geplaatst, waarbij consumenten (meestal gratis, soms tegen een tarief) contant geld kunnen opnemen. Daarnaast bestaan er, in kleine kernen, samenwerkingsverbanden als Dorpspunt (waarin ABN Amro participeert en betaaldiensten verzorgt), Servicewinkel (in sommige waarvan Rabobank zittingen houdt) en Kulturhus/Cultuurhuis (waarin verschillende banken diensten aanbieden). Verder heeft de Postbank balies in supermarkten en boekwinkels en exploiteren ABN Amro, Rabobank en Friesland Bank bankbussen. Diverse gemeenten en provincies zijn met banken en andere marktpartijen als winkeliers, bibliotheken, verzekeraars en energieleveranciers in gesprek over deze en nieuwe vergelijkbare initiatieven om de leefbaarheid te vergroten. Een recent voorbeeld hiervan is de afspraak die een lokale winkelier, Rabobank en een woningcorporatie in Zegveld (bij Woerden) hebben gemaakt om vanaf dit najaar winkel- en service-activiteiten te combineren. Naast een pin- en chip-automaat zal er een klantenbalie zijn die afwisselend kan worden gebruikt door de deelnemende organisaties. Een andere nieuwe vorm van dienstverlening is een zogeheten onbemande pinbos, waarvan de Rabobank er onlangs een in het tot nog toe vanuit buurdorpen bediende Lievelede (GLD) heeft geplaatst. De pinbox bevat een geldautomaat, een chipknipoplaadpunt en een brievenbus voor betaalopdrachten. Overigens zijn gegevens over dit soort leefbaarheidsinitiatieven niet centraal voorhanden.
- Voor ondernemers die knelpunten ervaren op het gebied van het afstorten van omzet of het opnemen van wisselgeld, bestaan onder meer de volgende oplossingsmogelijkheden:
 - Ondernemers kunnen overwegen gezamenlijk waardevervoer in te kopen. Door collectief op te treden kunnen zij fors lagere tarieven bedingen dan wanneer zij afzonderlijk een contract afsluiten. De toename van de concurrentie in deze markt,

- onder andere door nieuwe toetreders, biedt hier mogelijkheden toe.
- Cashferium, dat in samenwerking met ABN Amro afstortfaciliteiten biedt voor klanten van alle banken, breidt zijn dienstverlening gestaag uit. Inmiddels zijn er vestigingen in Utrecht en Almere operationeel; Cashferium is van plan dit jaar nog 27 andere locaties te openen. Zie www.cashferium.com.
 - Payqueste werkt aan de plaatsing van multifunctionele geldautomaten, waar klanten van alle banken ook kunnen afstorten. Binnenkort gaat een pilot van start op de veerboten tussen Den Helder en Texel. Zie www.payqueste.com.
 - Diverse banken bieden ondernemers cashbackcontracten aan, waardoor zij hun klanten onder gunstige voorwaarden extra geld kunnen laten pinnen.
 - Voor ondernemers bestaat de mogelijkheid om in samenwerking met een bank geldautomaten in de winkel te laten plaatsen, die met het kasgeld van de ondernemers gevuld kunnen worden.
 - TPG biedt in samenwerking met Brink's en de Rabobank een muntenbezorgservice aan tegen relatief lage tarieven. Meer informatie is beschikbaar op www.muntenservice.nl; ook aanmelding is daar mogelijk.
 - GWK Travelex biedt via zijn zestig kantoren ondernemers de mogelijkheid wisselgeld te kopen zonder minimum (dus vanaf één rol), gedurende ruime openingstijden. Zie www.gwk.nl.
 - Ondernemers kunnen overstappen naar een andere bank die wel een vestiging in de buurt heeft. Hierbij dient wel aangetekend te worden dat ondernemers de opvatting hebben dat hier voor hen meer bij komt kijken dan voor particulieren het geval is.

Tabel 4 op de volgende pagina geeft een overzicht van bovengenoemde en overige oplossingsmogelijkheden en voorzieningen die banken (kunnen) aanbieden om problemen te verhelpen.

Tabel 4. Oplossingsmogelijkheden en voorzieningen

<u>Bereikbaarheid</u>	<u>Toegankelijkheid</u>
<ul style="list-style-type: none"> - machtiging op pas - machtiging op betaalrekening - internetbankieren - telefonisch bankieren - cashvrije omgevingen (o.a. verzorgingstehuizen) - zittingen op locatie - aanpassing of verruiming openingstijden - geld bezorgen aan huis - taxi-service naar de bank - gezamenlijke inkoop waardetransport door toonbankinstellingen - Cashferium, Payqueste (in opstartfase) - samenwerking leefbaarheidsinitiatieven (servicewinkel/buurtpunt/Kulturhus/Cultuurhuis) - bankbus met geldautomaat - bezorging wisselgeld - cash-back-afspraken met lokale winkelier - geldautomaat in winkel/benzinestation/horecagelegenheid - overstappen naar andere bank 	<ul style="list-style-type: none"> - op kantoor ondersteuning aan minder validen - aanpassing kantoor aan richtlijnen toegankelijkheid - richtlijn geldautomaat bij nieuwe automaten - pin-vertraging bij SNS-geldautomaat voor langzaam handelende klant - pratend chipknip-oplaadautomaat - sprekend <i>token</i> voor internet-bankieren - gebruik van incasso - apart programma internet-bankieren - afschriften in braille - toegankelijke website - overstappen naar andere bank

Toelichting: deze tabel geeft mogelijke oplossingen en voorzieningen voor zowel consumenten als toonbankinstellingen weer, waarvan zij zonder meer gebruik kunnen maken of waar zij bij hun bank of andere aanbieder om kunnen vragen. Enkele diensten/voorzieningen verkeren nog in opstartfase. Aan sommige diensten zijn voor de afnemers kosten verbonden.

1. Doel, reikwijdte en uitgangspunt

Deze werkafspraken beschrijft hoe de partijen vertegenwoordigd in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen (LVKK) gezamenlijk knelpunten op het gebied van bereikbaarheid van het betalingsverkeer aanpakken, waarbij zij zich tot het uiterste inspannen deze in redelijkheid op te lossen. Waar knelpunten op het gebied van toegankelijkheid een bereikbaarheidsprobleem tot gevolg hebben, vallen zij binnen het bestek van deze afspraak. Uitgangspunt daarbij is dat afzonderlijke knelpunten zoveel mogelijk door lokale betrokkenen worden opgelost. Wanneer dit in eerste instantie niet lukt, zorgt de NVB ervoor dat de betrokken bank(en) contact opnemen met de klant, indien relevant in samenspraak met gemeente en/of lokale belangenorganisatie (dorpsorganisatie, ondernemersvereniging...) Wanneer sprake is van een structureel knelpunt, zullen partijen in het MOB naar een oplossing zoeken.

2. Basisprocedure: knelpunten lokaal aanpakken

MOB, VNG en LVKK gaan bevorderen dat bereikbaarheidsproblemen lokaal worden opgelost. Dat wil zeggen dat consumenten of ondernemers, wanneer zich een knelpunt voordoet, eerst in contact treden met lokale vestigingen van banken, gemeentes, ondernemersverenigingen en dorpsorganisaties. Gezamenlijk gaan zij na wat het probleem precies is en welke oplossingen denkbaar zijn. Daarbij is het van belang dat klanten ook oog hebben voor oplossingen die andere lokale partijen (bijvoorbeeld andere banken dan de 'huisbank') mogelijk bieden. In het kader hiervan moeten partijen op lokaal niveau over informatie kunnen beschikken om ideeën op te doen voor oplossingsrichtingen. De wijze waarop deze informatie het beste beschikbaar gesteld kan worden, zullen de betrokken partijen zo spoedig mogelijk bepalen.

Waarborgen van lokale dialoog

Wanneer consumenten of ondernemers het door hen ervaren knelpunt niet zelfstandig door lokaal overleg kunnen verhelpen of er niet in slagen in contact te komen met de juiste vertegenwoordigers van bank, gemeente of dorp, kunnen zij contact opnemen met de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) via bereikbaarheid@nvb.nl. Die stelt vervolgens, indien noodzakelijk in samenspraak met de VNG, de LVKK en/of in het MOB vertegenwoordigde organisaties, vast welke partijen lokaal betrokken zijn en/of dienen te zijn. Daarbij kan gedacht worden aan banken (de 'huisbank' maar eventuele ook andere aanbieders), bewoners, winkeliers, ondernemersverenigingen, gemeenten, dorpsorganisaties enz. De NVB zorgt er vervolgens voor dat de betrokken bank contact opneemt met de indiener van het knelpunt en de overige hierboven genoemde partijen en bewaakt de voortgang.

Consumenten of ondernemers kunnen zich ook melden bij het WMO-loket of de afdeling economische zaken van hun gemeente; daarnaast kunnen leden kunnen terecht bij een van de volgende partijen die hen vertegenwoordigt: Consumentenbond, Viziris, ANBO voor 50-plussers, Unie KBO, PCOB, Chronisch Zieken- en Gehandicaptenraad of MKB-Nederland. Deze partijen zullen vervolgens, zelfstandig of door de NVB hierom te verzoeken, eveneens proberen op bovengenoemde wijze relevante lokale partijen met elkaar in contact te brengen of deze partijen zelf raadplegen. Ook de VNG en de LVKK kunnen knelpunten bij de NVB aandragen. Tot slot kunnen knelpunten ook via bereikbaarheid@dnb.nl worden gemeld bij de Nederlandsche Bank, die ze zal doorleiden naar de NVB.

De NVB rapporteert periodiek, het eerste jaar in ieder geval tijdens elke bijeenkomst, aan de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB) van het MOB hoeveel knelpunten zijn gemeld, wat de vervolghandelingen waren en of en op welke manier de knelpunten zijn opgelost. De WTB kan gevraagd en ongevraagd oplossingsrichtingen aandragen.

Inzet NVB, VNG en LVKK in aanvulling op en in samenhang met bovenstaande procedure

De hierboven weergegeven gezamenlijk afgesproken procedure moet ertoe leiden dat het probleem van onvolkomenheden in de communicatie (zoals gebleken uit de inventarisatie) zich niet meer voordoet. In dit verband leveren de NVB, VNG en LVKK elk een contactpersoon, zodat knelpunten na melding snel aangepakt kunnen worden en zij op de hoogte blijven van en elkaar kunnen adviseren over relevante ontwikkelingen. Daarnaast ondernemen deze organisaties ook in samenhang met en in aanvulling op de werkafpraak nog enkele andere acties.

Zo heeft de NVB

- een actuele opsomming van de alternatieve bancaire voorzieningen voor bereikbaarheid (en ook toegankelijkheid) verspreid onder haar leden met het verzoek die mee te nemen bij een eventuele lokale dialoog tussen de bank(en) en vertegenwoordigers van de betreffende gemeente, dorpsorganisatie of ondernemersvereniging (opgenomen in bijlage 2).
- haar leden dringend herinnerd aan de in 2002 al vastgestelde communicatieaandachtspunten bij herstructurering van het kantorennetwerk. Doel daarvan is tijdige en goede communicatie met lokale belanghebbenden te waarborgen bij discussies over het bancaire voorzieningenniveau. Ook deze aandachtspunten zijn opgenomen in bijlage 2.

De VNG zal haar leden (alle gemeenten) via een ledenbrief op de hoogte stellen van deze werkafpraak. In deze brief zal de VNG gemeenten onder meer adviseren informatie over de plaats waar burgers terecht kunnen met dit soort knelpunten te publiceren in de gemeenterubriek van de plaatselijke krant. Daarnaast zal gemeenten aangeraden worden informatie over de werkafpraak op relevante plaatsen in hun organisatie (bijvoorbeeld WMO-loket, afdeling

economische zaken) bekend te maken, zodat zij burgers met een knelpunt erop kunnen wijzen. Tot slot zal de VNG bij gemeenten een lijst met oplossingsmogelijkheden (zoals in dit rapport gepresenteerd) onder de aandacht brengen en stimuleren dat zij dergelijke oplossingen delen met de VNG, opdat ook andere gemeenten daarvan kunnen profiteren wanneer zich daar een knelpunt voordoet.

De LVKK en Rabobank Nederland zullen, om de lokale dialoog op gang te brengen of te ondersteunen en om precies te weten te komen hoe bereikbaarheid in de kleine woonkernen in Nederland ervaren wordt, later dit jaar gezamenlijk uitgebreid onderzoek doen naar knelpunten op het platteland en waar nodig oplossingen aandragen. De Rabobank heeft als bank met het meest fijnmazige kantorennetwerk een leidende rol, maar betreft, conform afspraak in NVB-verband, waar mogelijk en nodig ook andere banken bij de inventarisatie en oplossingen. De onderdelen van het onderzoek zijn:

- een brede inventarisatie (via een gestructureerde enquête) van de problematiek onder kleine kernen in Nederland, via de dorpsorganisaties die bij de LVKK zijn aangesloten.
- een nadere analyse van de problematiek in een beperkt aantal dorpen, verspreid over Nederland. De te onderzoeken dorpen komen voort uit de inventarisatie, maar kunnen ook door de Rabobank aangedragen worden. In de analyse zal ook gekeken worden naar de samenhang tussen bancaire dienstverlening en andere zakelijke en publieke diensten.
- oplossingen voor eventuele knelpunten, in overleg tussen vertegenwoordigers van plaatselijke dorpsorganisaties en lokale banken. Ook andere dienstverleners kunnen daarbij betrokken worden, als dit helpt om een goede oplossing te vinden.

De leden van de LVKK en plaatselijke Rabobanken worden geïnformeerd over de werkwijze. De aanpak van het onderzoek en de uitkomsten zullen bekend gemaakt worden aan het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, zodat waar nodig afstemming kan plaatsvinden.

3. Het MOB als vangnet

De bijdrage van het MOB aan deze werkafspraken is:

- monitoren van de bij de NVB binnenkomende knelpunten en de gevonden oplossingen;
- ter hand nemen van knelpunten waar lokale dialoog geen uitkomst biedt;
- ter hand nemen van structurele knelpunten;
- opstellen van een driejaarlijkse bereikbaarheidsmonitor.

Knelpunten in de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid

Indien de lokale dialoog geen uitkomst biedt, kan de WTB besluiten zich over het knelpunt te buigen, al dan niet op voorstel van een van bovengenoemde organisaties. Daartoe dient in ieder geval voldaan te zijn aan de volgende criteria:

- Het knelpunt heeft betrekking op bereikbaarheid van betaaldienstverlening of op

toegankelijkheid voor zover het knelpunt een bereikbaarheidsprobleem tot gevolg heeft;

- De klant heeft zelf contact gezocht met zijn bank, eventuele andere relevante lokale partijen en de belangenorganisatie om te trachten het probleem op te lossen;
- Het probleem is niet ontstaan als gevolg van handelen van de indiener van de klacht (bijvoorbeeld verhuizing naar een gebied waar logischerwijs een beperkt voorzieningenniveau geldt, zoals in onbewoonde gebieden);
- In geval van een klacht met betrekking tot de afstand tot betaalvoorzieningen van een particuliere klant, dienen in zijn directe omgeving andere banken/aanbieders geen soortgelijke diensten te verzorgen;
- Het is voor de NVB en indien van toepassing de vertegenwoordiger in het MOB die het knelpunt inbrengt niet mogelijk gebleken het aangedragen probleem bilateraal op te lossen, terwijl zij de onder 2 genoemde procedure hebben gevolgd en de inspanning hebben geleverd die redelijkerwijs verwacht mag worden.

Daarnaast maakt de WTB de afweging of het probleem zich leent voor een gezamenlijke aanpak.

Hoe dan ook zal de werkgroep zich buigen over structurele knelpunten, wanneer:

- sprake is van een ongewoon groot aantal knelpunten betreffende hetzelfde probleem in dezelfde omgeving, of
- bepaalde groepen (te denken valt aan (visueel) gehandicapten en ouderen) harder dan andere groepen in de (lokale) samenleving getroffen worden door handelen van betaaldienstverleners, of
- leden unaniem van mening zijn dat behandeling in de WTB om een andere reden noodzakelijk is.

Vervolgprocedure in WTB en MOB

Wanneer de WTB concludeert dat aan de hierboven vermelde criteria is voldaan, zullen de leden een nadere analyse uitvoeren. Vervolgens zullen zij al het mogelijke in het werk stellen om oplossingen te vinden in overleg met lokale en/of centrale partijen, de VNG en de LVKK.

Overwegingen die daarbij een rol kunnen spelen zijn:

- de mate van mobiliteit van degene(n) die het knelpunt inbrengt/inbrengen;
- de mate van aanwezigheid van andere vormen van publieke of private dienstverlening (winkels, gemeenteloket, postdiensten, medische voorzieningen...);
- het verschil in behoeften tussen particuliere zakelijke afnemers van betaaldiensten.

Waar mogelijk maakt de WTB gebruik van bestaande kennis en werkwijzen om snelheid en efficiëntie te bevorderen. De indiener(s) wordt/worden elke acht weken van de voortgang op de hoogte gesteld, tenzij betrokkenen anders overeenkomen.

4. Monitoring en rapportage aan het MOB

Om ontwikkelingen en trends te blijven volgen, stelt de WTB elke drie jaar een bereikbaarheidsmonitor op. Deze zal voor het eerst worden uitgevoerd in 2010 en bestaat uit ten minste:

- een analyse van de vraagzijde, via een representatief onderzoek onder consumenten en mkb-ondernemers. De onderzoeken van Heliview uit 2004 en 2006 kunnen daarbij wat de consumentenervaringen betreft als nulmeting dienen. De (verandering in) ervaring die zij met andere dienstverleners hebben (gemeenten, winkeliers, postkantoren...) geldt hierbij als context.
- een analyse van de aanbodzijde, via een stippenkaart. De kaart uit 2006 geldt als 'nulmeting'.

Ten behoeve van elke halfjaarlijkse vergadering van het MOB stelt de WTB een rapportage samen met daarin vermeld de bij de werkgroep aangedragen knelpunten als onder 3, de vervolgwerkzaamheden, de resultaten en eventueel een nadere toelichting. Daarnaast evalueert het MOB minimaal jaarlijks deze werkafspraken en de daarin opgenomen criteria en volgt zondig bijstelling.

Uitvoering

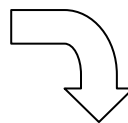
Na bekrachtiging van de werkafpraak door (de leden van) het MOB, de VNG en de LVKK zullen deze partijen:

- de inhoud van de werkafpraak breed verspreiden onder hun achterban;
- zo spoedig mogelijk gezamenlijk besluiten hoe informatie over de werkafpraak het beste terecht kan komen bij particulieren en ondernemers die een bereikbaarheidsknelpunt ervaren. Het is immers essentieel dat zij hier op eenvoudige wijze over kunnen beschikken. Het gaat daarbij gaat het om de plaats waar zij terecht kunnen, wat van hen en van bij de afspraak betrokken partijen kan worden verwacht en de procedure.

Ten behoeve van beide uitvoeringspunten kunnen partijen gebruik maken van het (op gebruikers gerichte) stroomschema in Bijlage 1.

BIJLAGE 1 : WAT TE DOEN BIJ EEN KNELPUNT OP HET GEBIED VAN BEREIKBAARHEID?

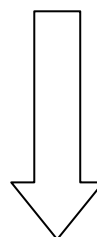
U ervaart een knelpunt met betrekking tot bereikbaarheid van betaaldiensten, of ondervindt dat door een toegankelijkheidsknelpunt betaaldiensten voor u onvoldoende bereikbaar zijn.



STAP 1: Onderzoek welke direct beschikbare oplossingen het knelpunt kunnen verhelpen zijn door contact op te nemen met uw bank of een andere relevante lokale partij (gemeente, dorpsorganisatie, ondernemersvereniging...) Te denken valt aan: afspraken met de eigen bank, gebruik van internet-bankieren, taxi-service-afspraken met collega-winkeliers, gebruik van cash-back bij winkeliers, overstappen naar een andere bank, afspraak met gemeente over parkeergelegenheid c.q. toegankelijkheid.



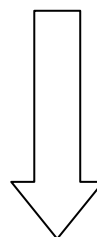
Knelpunt opgelost



STAP 2: wend u, indien het knelpunt niet kan worden opgelost of u er niet in slaagt om met de juiste personen contact op te nemen, tot de Nederlandse Vereniging van Banken (bereikbaarheid@nvb.nl). Die zal er voor zorgen dat met u contact wordt opgenomen over het knelpunten en – eventueel ook in overleg met gemeente, gebruikersorganisaties of vertegenwoordigers van kleine kernen – over mogelijke oplossingen. U kunt er ook voor kiezen (indien u lid bent) uw knelpunt voor te leggen aan een van de volgende organisaties die uw belangen vertegenwoordigt: Consumentenbond, ANBO, Unie KBO, PCOB, CG-Raad, MKB-Nederland, Viziris. U kunt ook een e-mail sturen aan de Nederlandsche Bank (bereikbaarheid@dnb.nl) of zich melden bij het WMO-loket of het loket economische zaken van uw gemeente.



Knelpunt opgelost



STAP 3: verzoek uw belangenorganisatie om, indien het knelpunt niet kan worden opgelost, het knelpunt in te brengen in de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer. Daarin zijn vertegenwoordigers van aanbieders (banken) en gebruikers (consumenten, ondernemers) van het betalingsverkeer vertegenwoordigd. Indien u bovengenoemde stappen van tevoren doorlopen heeft, zullen zij zich over het probleem buigen.

BIJLAGE 2 : COMMUNICATIEAANDACHTSPUNTEN BIJ HERSTRUCTURERING VAN HET KANTORENNETWERK (OPGESTELD DOOR NVB)

1. Uitgangspunten

- a. Deze aandachtspunten geven het kader aan waarbinnen de leden van de NVB zullen handelen in geval van herstructurering van hun kantorennetwerken.
- b. Herstructurering van kantorennetwerken is een onvermijdelijk gevolg van ontwikkelingen op een aantal gebieden, zoals:
 - demografische ontwikkelingen
 - technologische ontwikkelingen
 - veranderend consumentengedrag
 - individueel commercieel beleid van NVB leden
 - toegenomen concurrentie van niet-bancaire partijen en bancaire partijen die slechts één financiële dienst aanbieden.
- c. Herstructurering van kantorennetwerken gaat zowel over het aanbieden van alternatieve distributiekanaal als over het volledig sluiten van bankkantoren of het alleen opheffen van de kasfunctie op een bankkantoor.
- d. Vestigingsbeleid is onderdeel van het commerciële beleid van individuele, in onderlinge concurrentie opererende banken.

2. Aankondiging van sluiting van een kantoor of opheffen kasfunctie

- a. De banken zullen hun klanten tenminste twee maanden tevoren in kennis stellen van de voorgenomen sluiting van een bankkantoor dan wel het opheffen van de kasfunctie. Klanten en personeelsleden zullen als eerste worden geïnformeerd. Volledige sluiting zal vervolgens via lokale media breder bekend worden gemaakt.
- b. De kennisgeving zal in elk geval de volgende informatie bevatten:
 - uitleg waarom het kantoor wordt gesloten dan wel de kasfunctie wordt opgeheven, zonder dat daarbij commercieel gevoelige of anderszins vertrouwelijke informatie hoeft te worden prijsgegeven;
 - een beschrijving van de alternatieve manieren waarop klanten toegang tot bankdiensten kunnen krijgen, zoals geld- en betaalautomaten, pinpassen, chipknip, creditcards, telefonisch-, PC- en internetbankieren.

3. Informatie en voorlichting

- Na de aankondiging van de sluiten of het opheffen van de kasfunctie verstrekt de betreffende bank nadere informatie over de nieuwe situatie, waaronder, afhankelijk van de betrokken bank:
- promotie van alternatieve mogelijkheden zoals geld- en betaalautomaten, pinpassen, chipknip,

creditcards, telefonisch-, PC- en internetbankieren;

- voorlichting en training van kwetsbare groepen, bijvoorbeeld ouderen en mensen met een functiebeperking, met betrekking tot deze alternatieve mogelijkheden;
- eventuele verbetering of uitbreiding van de alternatieve mogelijkheden;
- het voorbereiden van medewerkers en klanten op de aangekondigde veranderingen;
- het waar van toepassing deelnemen aan collectieve voorlichtingscampagnes over alternatieve mogelijkheden, en deze aanvullen met eigen voorlichting.

Deze aandachtspunten zijn opgesteld door de NVB en kunnen worden gewijzigd.

Amsterdam,

April 2002

Tabel B1. Onder banken verspreide tabel met oplossingen en alternatieven

<u>Bereikbaarheid</u>	<u>Toegankelijkheid</u>
<ul style="list-style-type: none">- machtiging op pas en of betaalrekening- internetbankieren- telefonisch bankieren (voice response)- cashvrije omgevingen- zittingen op locatie- geld bezorgen aan huis- taxi-service naar de bank- samenwerking leefbaarheidsinitiatief (servicewinkel/buurtpunt/kulturhus)- bankbus met geldautomaat- cash-back-afspraken met lokale winkelier- in-service-geldautomaat bij winkel- overstappen naar andere bank	<ul style="list-style-type: none">- op kantoorlocatie ondersteuning aan minde validen- aanpassing kantoor aan richtlijnen t.b.v. toegankelijkheid- richtlijn geldautomaat bij nieuwe automaten- pin-vertraging bij geldautomaat indien klant langzaam blijkt te zijn- pratende chipknip-oplaadautomaat- sprekend token voor internet-bankieren- gebruik van incasso- apart programma internet-bankieren- afschriften in braille- toegankelijke website- overstappen naar andere bank

DEELNEMERS

Dit rapport is opgesteld door de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB) van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, die gelegenheidshalve is uitgebreid met vertegenwoordigers van de Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Aan de totstandkoming hebben bijgedragen:

Mildred Theunisz (voorzitter WTB), Viziris (mede namens Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland)

Juanita Bouman, ANBO voor 50-plussers

Jan-Jaap de Haan, Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Jilles Heringa, Ministerie van Financiën (waarnemer)

Hans de Jong, Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen

Thijs Kettenis (secretaris WTB), De Nederlandsche Bank

Maarten Kuurman, ABN Amro

Simon Lelieveldt, Nederlandse Vereniging van Banken

Sander Oosterloo, Ministerie van Financiën (waarnemer)

Els Prins, MKB-Nederland

Karin Sleeking, Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Sander Verbaan, Consumentenbond