

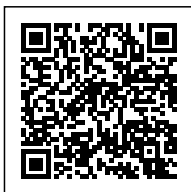
OPROEP AAN BANKEN: VOLLEDIG DIGITAAL IS NIET INCLUSIEF

Posted on 12 november 2020 by Marije



Categories: [Geldzaken](#), [Leden](#)

Tag: [Inclusief betaalverkeer](#)



De grote banken stappen meer en meer over naar volledig digitale dienstverlening. Een van de zichtbare gevolgen is de sterke afname van het aantal bankkantoren. Maar er is een grote groep mensen voor wie digitaal bankieren geen optie is of die die vaardigheid verliezen. Met volledig digitale dienstverlening sluit je dus mensen uit. En dat is geen inclusieve dienstverlening.

Inclusieve banken

Banken hebben een belangrijke maatschappelijke functie. Je kunt in Nederland niet zelfstandig je geldzaken regelen zonder een bankrekening. Dat geldt voor iedereen, ook voor mensen die niet digitaal vaardig zijn. Daarom moet betalingsverkeer zo georganiseerd zijn dat de digitale toegankelijkheid goed geregeld is. Daarbij moet er voor mensen die niet digitaal vaardig zijn een loketfunctie blijven waar zij ondersteuning kunnen krijgen bij het regelen van hun geldzaken. Zo'n loketfunctie kan een gezamenlijk initiatief van de banken zijn, maar in ieder geval is het van belang dat er voldoende plekken zijn in steden en dorpen waar zo'n loketfunctie is.

Machtigen is geen inclusie

Een vaak gehoorde uitspraak bij digitalisering is "dan machtig je toch iemand die wél digitaal vaardig is?". Maar inclusie gaat nou juist om het zelf kunnen regelen. Machtigen is een mooie oplossing in situaties waarin iemand er zélf bewust voor kiest om een ander te machtigen. Voor iemand die niet digitaal vaardig is, is dit echter geen vrijwillige maar een gedwongen keuze. Met daarbij ook het risico van misbruik door de gemachtigde.

[Meer over Betaalvereniging Nederland](#)

[Alzheimer Nederland](#) is lid van Ieder(in)

