

Aan de Gemeenteraad

Uw kenmerk:	Uw brief van:	Ons kenmerk	Behandeld door:	Telefoon	Bijlagen:
		0086147132	Harry Berga, Jeroen Jansen	06-10439008	

Onderwerp: Beantwoording schriftelijke vragen CDA: Verdwijnen van fysieke bankkantoren en de beperkende werking daarvan op de minder digitaal vaardige inwoner.

Beetsterzwaag, 25 april 2023
Verzonden op: 26 april 2023

Geachte raad,

De fractie CDA heeft schriftelijke vragen gesteld over het verdwijnen van fysieke bankkantoren en de beperkende werking daarvan op de minder digitaal vaardige inwoner. Hierbij de beantwoording.

1. Bent u het met ons eens dat gegarandeerd moet worden dat kwetsbare groepen inwoners, maar ook lokale ondernemers, voor hun financiële zaken altijd terecht moeten kunnen bij een fysieke locatie of dienstverleningspunt van de bank waarbij zij klant zijn?

Wij vinden het belangrijk dat alle inwoners van onze gemeente, dus ook kwetsbare groepen inwoners en lokale ondernemers, voor financiële dienstverlening terecht kunnen bij een fysieke bank of een dienstverleningspunt van een bank. Wij vinden het ook belangrijk dat deze financiële dienstverlening binnen een redelijke afstand van de eigen woonplaats beschikbaar is. Dat kan in dit geval ook buiten onze gemeente liggen. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat kwetsbare groepen hulp kunnen krijgen bij het doen van hun bankzaken.

2. Bent u bekend met het onderzoek van de DNB dat fysieke financiële dienstverlening van banken onvoldoende beschikbaar is in Nederland? Zo ja, welke conclusies trekt u daaruit voor onze gemeente?

Ja, we zijn bekend met het onderzoek van de DNB (Digitalisering van het betalingsverkeer: een uitkomst voor de één, een uitdaging voor de ander). We onderschrijven de conclusie en de 4 aandachtspunten die in het onderzoek worden genoemd. We begrijpen heel goed dat voor bepaalde kwetsbare groepen de digitalisering van het betalingsverkeer een grote uitdaging vormt. De primaire verantwoordelijkheid van het betalingsverkeer ligt bij de aanbieders van de financiële dienstverlening. In ons beleid voor het sociaal domein hebben we nadrukkelijk aandacht voor de positie van kwetsbare groepen.

3. Weet u het huidige aantal bankkantoren in de gemeente Opsterland?

Ja, het huidige aantal bankkantoren is 1. De Regiobank heeft een bankkantoor in Gorredijk. Naast het bankkantoor van de Regiobank, heeft de Rabobank op twee momenten (elke week op dinsdag van 10 tot 13 uur en op vrijdag van 13 tot 16 uur) zitting in de Openbare Bibliotheek in Gorredijk.

4. In hoeverre bieden banken volgens u alternatieve fysieke dienstverleningsopties aan onze inwoners, bijvoorbeeld financiële zorgcoaches, speciale klantenservice voor kwetsbare groepen of het inrichten van service- of informatiepunten in winkels binnen onze gemeente?

Alternatieve fysieke dienstverleningsopties worden door de banken nog maar relatief beperkt aangeboden. De Regiobank is met hun complete financiële dienstverlening in Gorredijk (en Oosterwolde) aanwezig. Cliënten kunnen daar op werkdagen zonder afspraak binnenstappen. Rabobank heeft op twee momenten in de week zitting in de openbare bibliotheek in Gorredijk. Ook daar kunnen cliënten op die momenten zonder afspraak binnen stappen. Verder zijn de grote banken (Rabobank, ABN AMRO, ING) met hun fysieke vestigingen in meer en mindere mate aanwezig in Heerenveen en Drachten. Rabobank heeft een aantal projecten lopen ter ondersteuning van het aanleren van digitale vaardigheden en het gebruik van specifieke middelen voor mensen met een fysieke beperking.

Daar het aanbod van de banken nog beperkt is spelen we vanuit de gemeente, zeker gezien de opgave rondom bestaanszekerheid, er actief op in. Voor de fysieke en persoonlijke dienstverlening hebben we budgetcoaches in dienst die inwoners kunnen helpen met vragen over geld, bij geldzorgen en bij (dreigende) schuldenproblematiek. In het verlengde hiervan hebben we een hechte samenwerking met Humanitas, die met haar vrijwilligers laagdrempelig en persoonlijk ondersteuning aanbiedt rondom geldzaken.

5. Hoe wilt u eraan bijdragen dat deze opties bekendheid krijgen onder onze inwoners in Opsterland?

We hebben als gemeente geen invloed op hoe banken hun PR en marketing organiseren. Tegelijk doen we als gemeente veel aan communicatie over dit onderwerp. Via de bekende communicatiekanalen (SA!, sociale media, informatiemateriaal in bijvoorbeeld de bibliotheek) besteden we al regelmatig aandacht aan dit ondersteuningsaanbod. Vanuit ons project 'Bestaanszekerheid' gaan we hier de komende tijd extra op inzetten. Dit doen we door een informatiecampagne te starten rondom bewust omgaan met geld, waarbij we dit ondersteuningsaanbod ook onder de aandacht zullen brengen. Dit sluit ook aan op de gemeentelijke ambitie 'gezond financieel gedrag' zoals vastgelegd in de Preventie-agenda.

6. Weet u of er in onze gemeente een pilot loopt voor gezamenlijke informatiepunten in bibliotheken waar bankklanten met hun vragen terecht kunnen en of aansluiting wordt gezocht met de informatiepunten Digitale Overheid? En zo niet, wilt u zich inzetten zo'n pilot naar onze gemeente te halen? Volgens ons is nu alleen de Rabobank actief in de bibliotheek in Gorredijk.

Het is ons niet bekend of er een dergelijke pilot loopt of gaat lopen in gemeente Opsterland. Uw vraag geeft aanleiding om dit als gemeente Opsterland te onderzoeken bij de banken. De gemeente is via het Gebiedsteam actief aangehaakt op het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO), die in de bibliotheek van Gorredijk is gevestigd. Het klopt dat de Rabobank actief is in de bibliotheek van Gorredijk (Servicepunt Rabobank).

7. Bent u op de hoogte van de acties die banken lokaal willen ondernemen in het kader van een "toegankelijkheidsroute" waarbij bankklanten gemakkelijk de weg naar de juiste hulp kunnen vinden, en bent u bereid contact te zoeken met banken om dit zo goed mogelijk in te regelen voor onze inwoners in Opsterland?

Van de banken die aanwezig zijn in de gemeente, zijn we op de hoogte van hoe ze hun dienstverlening momenteel vorm geven. Naar aanleiding van het DNB-onderzoek hebben de banken het commitment afgegeven om in de toekomst ervoor te zorgen dat de dagelijkse bankzaken toegankelijk moeten blijven voor de niet digitale klant. Een aantal projecten zijn daarin al opgestart, maar er zullen ook nog meer volgen.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de gemeentesecretaris,

de burgemeester,

Sandra van 't Hooge

Lex Roolvink