

Maatschappelijk Forum: Het **vergroten** van het **wederzijds** begrip

Interview

Willem de Vocht

Adviseur Bestuur & Strategie

Annemarie Geleijnse

Freelance tekstschrijver



Interview Sharon Gesthuizen

Het Maatschappelijk Forum is ontstaan op advies van de onafhankelijke Monitoring Commissie Code Banken onder leiding van Inge Brakman. In haar eindrapport 'De kloof overbruggen', ruim een jaar geleden, schreef deze commissie: 'Het is van groot belang dat banken de dialoog met de samenleving gaande houden en zich gezamenlijk blijven inzetten om het vertrouwen in de bankensector te vergroten.'

Het Maatschappelijk Forum wil bijdragen aan het vergroten van het wederzijds begrip door banken informeel in gesprek te laten gaan met klanten en stakeholders over maatschappelijke thema's. Het Maatschappelijk Forum komt twee keer per jaar bijeen. Tijdens de eerste bijeenkomst op 15 maart jl. stond de financiële zelfredzaamheid van de oudere klant centraal. Sharon Gesthuizen leidde de aanwezigen vaardig langs de diverse thema's. (Zie kader)

Wat vond u als moderator van deze eerste bijeenkomst van het Maatschappelijk Forum? 'Ik vond het een buitengewoon positieve avond met ruimte voor kritiek. Het ging echt concreet ergens over en stakeholders en klanten konden gewoon zeggen wat ze vonden. Ik vind het mooi om te zien dat de kloof tussen klant en bank te overbruggen is en er met elkaar een gesprek ontstond over oplossingen. Het is nodig en goed dat banken dit soort kritische zelfreflectie organiseren. Daar zet ik me graag voor in.'

Wat vond u van het gekozen thema: financiële zelfredzaamheid van ouderen? 'Het onderwerp leent zich bij uitstek voor een gesprek tussen de diverse betrokkenen, en als bank kun je een belangrijke rol spelen waar het gaat om dit maatschappelijke thema. De problematiek is helderder geworden en de banken hebben toegezegd te gaan kijken

Sharon Gesthuizen

Sharon Gesthuizen is voor de eerste bijeenkomsten van het Maatschappelijk Forum in 2018 aangetrokken als moderator. Gesthuizen was van 2006 tot vorig jaar lid van de Tweede Kamer voor de SP. Op dit moment is zij onder meer voorzitter van de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang.



Hoe maken we ouderen financieel weerbaar?

Op de eerste bijeenkomst van het Maatschappelijk Forum stond de financiële zelfredzaamheid van de oudere klant centraal. Het is een maatschappelijk belangrijk thema, nu een deel van de ouderen moeite lijkt te hebben met het bijbenen van digitale ontwikkelingen en steeds meer ouderen het slachtoffer worden van financieel misbruik.

Een gemêleerd gezelschap bestaand uit klanten van ABN AMRO, ING, Rabobank, Triodos Bank en de Volksbank, vier bestuurders van banken en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties als ANBO, NVVK, Veilig Thuis, Nibud, Nationaal Registratie Instituut en de Nederlandse Vereniging van Gepensioneerden wisselden van gedachten over de voor- en nadelen van online bankieren voor ouderen, het risico op financieel misbruik en de mogelijkheden van klanten om zich goed voor te bereiden op hun toekomst. Voor een uitgebreid verslag van de bijeenkomst zie <https://www.nvb.nl/bank-wereld-online/4131/maatschappelijk-forum-hoe-maken-we-ouderen-financieel-weerbaar.html>.

‘Een buitengewoon positieve avond met ruimte voor kritiek’

wat ze kunnen doen. Ik vond het heel mooi om te zien dat klanten en stakeholders geen blad voor de mond namen. Ze durfden kritisch te zijn én kwamen met goede ideeën.’

Kunt u daar een voorbeeld van geven? ‘Een voorbeeld van een kritisch geluid was dat klanten aangaven dat het vertrouwen in de bank nog niet groot genoeg is om een onafhankelijk advies zomaar aan te willen nemen. Een goed idee van een klant vond ik bijvoorbeeld het verstrekken van een extra pinpas waarop hij zelf het maximum op te nemen bedrag kan instellen, zodat hij met die pas een ander boodschappen kan laten doen. Nu moet hij óf onder de 25 euro blijven, zodat iemand contactloos kan betalen, óf hij moet zijn pincode afgeven.’

Hoe financieel zelfredzaam zijn ouderen volgens u? ‘Sommigen zijn heel goed in staat om tot hun dood hun bankzaken zelf te realiseren. Maar er is ook een groep die vanwege ouderdomsziekten als Alzheimer of fysieke achteruitgang daar minder goed toe in staat is. En zeker als je eenzamer wordt kan het risico op financieel misbruik om de hoek komen kijken. Het brengt je steeds meer in een afhankelijke positie. Het is moeilijk om nee te zeggen tegen dat ene familielid dat nog wel naar je omkijkt.’

Die afhankelijkheid ziet u als belangrijk knelpunt? ‘Dat is het zeker. Het is complexe materie. Iemand mag natuurlijk zelf beslissen wie hij wat toeschuift. Benzine vergoeden van een kind dat van ver komt en het niet breed heeft kan misschien best. Maar zodra er geen goede afspraken over zijn of er komen dreigementen bij kijken of een gevoel van verplichting, dan is dat niet gezond en moeten we daar met z'n allen het gesprek over aangaan.’

Welke rol kan de bank daarin spelen? ‘De bank kan meewerken aan onderzoek bij vermoedens van misbruik. Maar het begint al eerder: bij goede voorlichting. Niet alleen aan de oudere zelf, maar ook aan bijvoorbeeld diegene die tekenbevoegdheid krijgt. Maak duidelijk dat er op misbruik wordt gelet. De opsporingstaak ligt bij de overheid, maar banken kunnen wel bijdragen door goed te luisteren naar wat andere partijen nodig hebben.’

Hebben klanten een reëel beeld van hun eigen financiële situatie? ‘Vaak niet. Diverse stakeholders maakten duidelijk dat we onszelf overschatten als het gaat om financiële zelfredzaamheid. Zo weten heel veel ouderen niet dat er zo iets bestaat als een levenstestament en laten enorm veel mensen die recht hebben op inkomensondersteuning de toeslagen liggen. Ik schrik ervan dat tegelijkertijd veel mensen, ook weer op deze bijeenkomst zeggen geen bemoeizorg te willen. Terwijl in feite zo iets als een levenstestament juist een manier is om zelf grip te houden op je bankzaken. Je kunt regelen wie het van je overneemt als je zelf niet meer zo bij de pinken bent.’

Ziet u ook daar een rol voor de bank? ‘De bank kan in ieder geval vragen of iemand zijn zaken goed geregeld heeft. Dat hoeft niet per se dwingend te zijn. Het probleem met dit thema is dat veel mensen geen zin hebben erover na te denken. Net zoals je als je gaat trouwen ook liever niet nadenkt over hoe het moet bij een scheiding. Juist daarom is het belangrijk dat je er als bank aan bijdraagt dat het bewustzijn groeit.’

Wat zijn uw eigen ervaringen met dit thema? ‘Mijn moeder is een paar jaar geleden overleden, mijn vader is 82. Mijn moeder was behoorlijk digivaardig, mijn vader kan nu gelukkig nog terecht bij een bankfiliaal in de buurt. Hij is ook nog goed in staat zijn zaken zelf te regelen. Maar ik ben enig kind en hij woont ver van mij vandaan, dus ik realiseer me wel degelijk welke problemen er op hem af kunnen komen als dat verandert. De voorgesprekken die ik had met alle stakeholders waren een enorme eyeopener voor mijzelf. Stel dat mijn vader zijn huis verkoopt, komen er dan mensen op zijn geld af? Is hij in staat dat goed in te schatten? Als je alleen al weet waar de risico's liggen, is dat winst. Een gewaarschuwd mens telt voor twee.’

Ziet u digitalisering uiteindelijk als vloek of als zegen voor ouderen? ‘Beide. Als je er mee overweg kunt is het een zegen dat je niet 's avonds bij een pinautomaat hoeft te staan of met geld in je tas een bank uit hoeft te wandelen. Je kunt van huis uit alles regelen en je financieel op ieder moment van de dag inzien en controleren. Ontbreekt het je aan digitale vaardigheden, dan kan het echter omslaan in een vloek. Ik denk dat uiteindelijk de grote meerderheid van de ouderen de weg niet weet in de ingewikkelde, digitale wereld. Het is daarom belangrijk dat banken ook oog houden voor deze groep.’