

Aandacht voor mensen met dementie

Uitgelicht

Jorne de Bruin

Adviseur Consumentenzaken

Een klant die onredelijk wordt als het niet lukt om geld te pinnen of zomaar opeens boos wegloopt uit de wachtrij...

Het maatschappelijk initiatief 'Samen dementievriendelijk' lanceerde onlangs de online training 'Goed omgaan met dementie bij de bank'. Chris Buijink, voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), en Alzheimer Nederland-bestuurder Gerjoke Wilmink beantwoordden de eerste vraag van de training van vijftien minuten waarbij bankmedewerkers de signalen van dementie bij klanten leren herkennen en hierop goed leren reageren. Dat is belangrijk, want door de vergrijzing groeit het aantal mensen met dementie naar een half miljoen in 2040. Rabobank, ABN AMRO, ING en de vier bankmerken van de Volksbank rusten hun medewerkers toe met meer gerichte kennis om deze doelgroep goed te bedienen. Financieel opleidingsbedrijf Hoffelijk kopelde de training 'Goed omgaan met dementie bij de bank' aan haar leeromgeving voor bankmedewerkers. Inmiddels wordt de training veelvuldig gevolgd en waarderen bankmedewerkers de inhoud ervan met een dikke 8. De training, die in nauwe samenwerking met Rabobank tot stand kwam, is voor medewerkers van alle banken beschikbaar.

Dementievriendelijke dienstverlening Zeventig procent van de mensen met dementie woont thuis. Zij regelen zolang mogelijk zelf hun financiële zaken, maar hebben hier wel extra hulp en aandacht bij nodig. Julie Meerveld van Samen dementievriendelijk: "Voor mensen met dementie is het persoonlijk contact met de bankmedewerker belangrijk. Het geeft ze vertrouwen waar het gaat om het regelen van hun persoonlijke financiële zaken. Dan is het fijn dat de bankmedewerker weet op welke manier te helpen. Door het volgen van de online training leren bankmedewerkers de signalen van dementie herkennen en vervolgens hoe ze hiermee om kunnen gaan. Zo kunnen ze echt iets betekenen voor deze doelgroep én verbeteren ze hun dienstverlening."



Julie Meerveld

Online training 'Goed omgaan met dementie bij de bank' In de training leren medewerkers in de financiële wereld met klantcontact in vijftien minuten hoe ze de signalen van klanten met dementie vroegtijdig kunnen herkennen. Chris Buijink: "Banken willen hun klanten

helpen om ook financieel veilig oud te worden. Deze training past daar uitstekend bij. Samenwerking met maatschappelijke initiatieven als Samen dementievriendelijk is daarbij essentieel." Naast de online training van tweeënhalf uur kunnen bankkantoren ook op locatie bijgespijkerd worden door trainers van Samen dementievriendelijk.

Samen dementievriendelijk De trainingen zijn onderdeel van het programma 'Samen dementievriendelijk', een gezamenlijk initiatief van Alzheimer Nederland, pensioenuitvoeringsorganisatie PGGM en het ministerie van VWS in het kader van het Deltaplan Dementie. Het doel is om Nederland dementievriendelijker te maken en mensen meer kennis en vaardigheden te geven wat betreft het omgaan met mensen met dementie. De online training is gratis te volgen op www.samendementievriendelijk.nl/bank.

Het campagnefilmje is te zien op https://youtu.be/W4hbl_iSXvY

