

Veilig financieel ouder worden verdient de volle aandacht van banken. Zeker waar het gaat om mensen met dementie. Een interview met Gerjoke Wilmlink, directeur van Alzheimer Nederland, over de juiste insteek. “Kijk vooral naar wat nog wel kan.”

Een **dementie**vriendelijke samenleving

Hoe groot is de groep dementerenden in Nederland?

“Nederland telt zo'n 290.000 mensen met dementie, de prognose is dat dit de komende twintig jaar gaat stijgen tot boven een half miljoen. Nu al heeft bijna een op de tien 65-jarigen dementie, onder 90-jarigen is dat opgelopen naar vier op de tien. Tweederde van hen woont gewoon thuis en wil zoveel mogelijk zelfstandig dingen kunnen regelen.”

Dat zijn stevige cijfers. Zijn banken zich dat voldoende bewust?

“Gelukkig neemt het bewustzijn toe dat je als bank om echt inclusief te zijn iets met deze groep moet. Banken als ABN AMRO, Rabobank, de Volksbank, ING, SNS, Triodos, maar ook BNP Paribas en financieel opleidingsbedrijf Hoffelijk doen actief iets met de trainingen van Samen dementievriendelijk. Afgelopen jaar hebben we ook de zorgcoaches van ABN AMRO getraind. Helaas ontbreken er ook nog banken in het rijtje. Maar ik ben heel blij dat diverse banken inmiddels zijn gestart met het trainen van medewerkers in omgaan met dementie. Het begint immers bij het herkennen van dementie. Voor het telefonische klantcontact biedt Samen dementievriendelijk ook een speciale online training aan.”

Wat maakt mensen met dementie, ook in de beginfase, financieel kwetsbaar?

“Mensen met dementie hebben soms geen inzicht meer in de waarde van geld, kunnen niet meer goed tellen, weten niet hoeveel geld ze hebben, waaraan ze het uitgeven of al hebben uitgegeven. Als er sprake is van beginnende dementie kan het geld op zijn voordat iemand dit in de gaten heeft. Soms geven mensen hun geld weg aan wildvreemden. Het is dan ook heel erg belangrijk om deze groep mensen te beschermen.”

Welke rol kunnen banken daarbij spelen?

“Dat verschilt per vorm en fase van dementie. Bij frontotemporale dementie is een symptoom dat iemand heel impulsief en ongeremd handelt. Dat kan ertoe leiden dat niet alleen hij- of zijzelf maar soms een heel gezin de de dupe is, zeker omdat deze vorm van dementie relatief vaker voorkomt op jonge leeftijd. Dan moeten naast eerder nadenken over onder bewind of curatele stellen, hoe naar dat ook is. Bij de meeste vormen van dementie lukt het om iemand lang de regie te laten houden. Wel is het zaak te zorgen dat er iemand naast de persoon met dementie komt te staan die in de gaten kan houden of er geen gekke dingen gebeuren. Je kunt als bank signaleren en meedenken over oplossingen en hierover adviseren.”

Aan wat voor oplossingen denkt u?

“We zien gelukkig veel mooie voorbeelden. Denk aan het openen van een aparte rekening met een aparte pinpas waarop een klein bedrag staat waarmee iemand nog wel gewoon zelf kleine aankopen kan doen, zoals een ijsje, boodschappen doen of even shoppen. Dat is belangrijk want sociaal contact, even de deur uitgaan, is juist heel erg belangrijk voor deze groep. Het is wel echt een probleem dat het aantal mogelijkheden om fysiek naar een bank te gaan steeds verder afneemt. Juist dat persoonlijke contact waarbij je de klant kunt geruststellen, oogcontact kunt maken en door even door te vragen echt kunt helpen, is belangrijk.”

Is het voor een bank ook zonder fysiek contact mogelijk om signalen van beginnende dementie te herkennen?

“Ik denk van wel. Een signaal kan zijn dat iemand opeens een heel ander uitgavenpatroon heeft. Of iemand vergeet zijn pincode zo vaak dat er telkens een nieuwe aangevraagd moet worden. De grote vraag is natuurlijk hoe je vervolgens als bank moet handelen. Hoe kun je voorkomen dat iemand door dementie gekke dingen gaat doen met zijn geld?”

Heeft u het antwoord?

“Ik realiseer me dat dat niet eenvoudig is. Het

is in ieder geval belangrijk dat er specifieke aandacht is voor iemand met dementie. Liefst bereik je ook de mantelzorger.”

In 2018 lanceerde ‘Samen dementievriendelijk’ in samenwerking met Rabobank de online training ‘Goed omgaan met dementie bij de bank’. Sindsdien volgden medewerkers van Rabobank, ABN AMRO, ING en de vier bankmerken van de Volksbank de 2,5 uur durende training. Financieel opleidingsbedrijf Hoffelijk nam de training op in haar leeromgeving voor bankmedewerkers. Heeft u het gevoel dat vier jaar na de start de training vruchten begint af te werpen?

“De online training is inmiddels door klant-medewerkers van diverse banken een kleine tweeduizend keer gevolgd. Daarnaast zien we dat verschillende banken nu ook op locatie trainingen op maat aanbieden. We krijgen terug dat medewerkers door de training echt alerter zijn op het herkennen van dementie, de handelsverlegenheid van medewerkers in de omgang met mensen met dementie vermindert en dat ze beter weten hoe ze met klanten met dementie om moeten gaan. Ook zien we meer bewustzijn dat je een klant die vergeetachtig wordt niet direct alles moet afnemen, maar moet kijken naar wat kan nog wel. Dat is steeds de goede insteek: wat kan nog wel? Het helpt om mensen zo lang mogelijk mee te laten doen, ook financieel. Daardoor gaat het bewezen minder snel slecht. De hersenen blijven prikkelen, ook met financiële zaken, is eigenlijk alleen maar goed.”

Wat is het belangrijkste dat nu moet gebeuren?

“Het allerbelangrijkste is dat banken zich scharen achter het doel van dementievriendelijk worden. Realiseer je als bank dat het een heel groot deel van je klanten is dat potentieel hier-

mee te maken krijgt. De eerste stap is bewustwording. Vervolgens moet dit ook in het beleid worden verwerkt. Wij hebben het idee dat het daar nog wel wat forser een plek kan krijgen. Het moet niet ophouden bij een training.”

Heeft u concrete tips voor de vervolgstap?

“Je kunt bijvoorbeeld casemanagers dementie betrekken in het zoeken naar oplossingen. Voorop staat voor mij: houd persoonlijk contact als dat er is zo lang mogelijk in stand. Als de klant niet meer naar de bank kan komen, kijk dan hoe je met diensten naar de klant kunt komen. Bied hulpmiddelen aan waarmee het thuisbankieren eenvoudig blijft. En blijf tips geven voor veilig bankieren, zowel aan mensen met dementie als aan mantelzorgers. Kijk vooral ook op onze site naar de tips die er al zijn. Daar kun je als bank in je voorlichting naar klanten je voordeel mee doen. En heel concreet: als bank kun je een rol spelen in de Alzheimercafés die wij door het hele land organiseren. Dat is een mooie plek om de doelgroep en vooral ook mantelzorgers te bereiken.”

www.samendementievriendelijk.nl/training/bank

