



Aan: College van B&W Gemeente Venlo  
Betreft: Schriftelijke vragen conform Art. 44 RvO  
Onderwerp: Sluiting ABN-AMRO bank in Venlo.  
Datum: dinsdag 28 juni 2022

Geachte college,

Nog niet zo heel lang geleden was er in zowat ieder dorp en elke buurt van de stad een bankkantoor. Al enige jaren worden bankfilialen gesloten. Via omroep Venlo vernamen wij dat de ABN AMRO bank haar kantoor in de binnenstad van Venlo op 26 augustus gaat sluiten. Wéér een bank die verdwijnt uit het straatbeeld van Venlo.

Mensen met vragen over geldzaken kunnen tegenwoordig steeds lastiger terecht bij een bankkantoor. Door de komst van digitaal bankieren sluiten steeds meer banken hun kantoren en worden klanten alleen digitaal “te woord” gestaan. Vooral ouderen hebben hierdoor steeds meer moeite om hun geldzaken te regelen.

Nederland telt sinds begin dit jaar nog maar 912 bankkantoren, terwijl dit er 5 jaar geleden nog ruim 1700 waren. Dit tot grote ergernis van ouderen. Zij missen hun loopje naar de plaatselijke bank, waar ze geregeld kwamen met vragen of om geld te storten.

Seniorenorganisatie KBO-PCOB kreeg afgelopen jaren geregeld klachten binnen van ouderen die moeite hadden met de sluiting van hun bankkantoor. Aan iemand persoonlijk een vraag stellen en snel antwoord krijgen, is bijna onmogelijk geworden tegenwoordig.

Wij begrijpen dat de sluiting van banken een logisch gevolg is door de digitalisering in ons land: "Sluiting van bankkantoren is onvermijdelijk gezien de sterk teruglopende bezoekersaantallen. Veel banken hebben ruime mogelijkheden voor internetbeeldbankieren.

De generaties die zijn opgegroeid met pinpassen en internetbankieren zullen dit waarschijnlijk niet eens opmerken, maar voor eenieder die zich nog niet aan dit soort zaken heeft gewaagd vormt de sluiting van banken een probleem.

Nog steeds veel mensen doen hun bankzaken niet digitaal. Ook de snelheid waarmee veranderingen worden doorgevoerd zijn een punt van zorg. Veel ouderen hebben hier geen enkel probleem mee hebben, maar er is ook een grote groep die online diensten niet wil of kan gebruiken.

Veel mensen uit kwetsbare groepen ervaren een achteruitgang in de toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten. Voor deze mensen is het steeds moeilijker om zelfstandig dagelijkse bank- en betaalzaken uit te voeren.

Daarvoor moet er een alternatief beschikbaar blijven, zoals een loket bij de plaatselijke boek- en kantoorhandel. Banken zijn hier al mee bezig, maar dit moet klaar zijn voordat een filiaal de deuren sluit. Met name voor veel ouderen is het persoonlijk contact met hun bank vaak extra belangrijk.

Banken zouden veel meer moeten inzetten op het in stand houden van het persoonlijke contact. Als dat niet kan met filialen dan moeten er goede alternatieven zijn. De sluiting van bankkantoren is wellicht noodzakelijk, maar geef de klant dan wel een goed alternatief. Bijvoorbeeld, mobiele kantoorbussen die op vaste tijdstippen, wekelijks te bereiken zijn. Ook een speciaal nummer voor senioren, zodat deze direct in contact komt met de bankmedewerker en dus niet een heel menu moet afwerken.

De beste oplossing voor het tekort aan bankkantoren is volgens de Venlose Senioren Partij misschien wel heel simpel: bij elk gesloten filiaal van een bank een servicepunt openen, waar mensen met vragen en problemen fysiek terecht kunnen.

### Vragen aan het college

1. Bent u net als wij van mening dat de serviceverlening bij banken in het algemeen zienderogen verandert en dat daarbij te weinig wordt stilgestaan bij de gevolgen voor met name de ouderen en de kwetsbare, niet-digitale klant.
2. De gemeente moet een beroep doen op de maatschappelijke betrokkenheid van de in Venlo gevestigde banken. Daarom vragen wij aan het college 'om alles in het werk te stellen om een onderzoek naar samenwerking met de banken te doen en ze te willen benaderen of ze bereid zijn om gezamenlijk een voorziening c.q. servicepunt (kantoor) in 4 Venlose stadsdelen te willen behouden t.w. 1) Venlo 2) Tegelen-Belfeld 3) Arcen-Velden-Lomm 4) Blerick-Hout Blerick-Boekend en daartoe in overleg te gaan met de in Venlo gevestigde banken.

Namens de fractie van de Venlose Senioren Partij  
Ge Vervoort