



## **OUDEREN OVER DE BANK**

### **Uitkomsten telefonische enquête over bankzaken**

### **ANBO Hilversum voorjaar 2011**

---

ANBO Hilversum houdt elk jaar een telefonische enquête onder de oudere leden van de afdeling. De 80-plussers zien we minder bij activiteiten, en daardoor vangen we ook minder signalen op van wat hen dwars zit.

De mensen die de vragen stellen, zijn ook ANBO leden. Over het algemeen een slag jonger dan de mensen die geïnterviewd worden. (Hoewel dit jaar ook een 80-plusser mee deed als interviewer en zelf óók gebeld werd.)

#### **Redenen voor dit onderzoek**

Vorig jaar, in 2010 hebben we voor het eerst zo'n telefonische enquête gehouden, toen ging het over de gevolgen van de langdurige periode van sneeuw en ijs. Het onderzoek leverde veel gegevens op voor onze belangenbehartiging. Daarnaast merkten we dat de telefoontjes door de oudere leden enorm op prijs gesteld werden.

Om die twee redenen – te weten komen waar de problemen liggen, en het contact met tevredenheid met de oudere leden – hebben we in 2011 opnieuw een onderzoek gedaan. Dit keer was de service van de banken het onderwerp.

#### **Wie gebeld?**

Uit het ledenbestand hebben we een selectie gemaakt van mensen die tussen 1931 en 1911 geboren zijn. Onder onze actieve leden hebben we interviewers geworven. Er hebben zich 11 mensen gemeld, maar vanwege ziekte en vakanties moesten toch enkele mensen afzeggen, waardoor er 9 mensen overbleven. Daardoor konden we 90 mensen bellen. We willen in de loop van het jaar het bestand van mensen dat hiervoor ingezet wil worden vergroten, zodat we volgend jaar meer mensen bij het onderzoek kunnen betrekken.

Uit het bestand van 613 leden in die leeftijdscategorie hebben we dus een steekproef getrokken van 90 personen. Deze mensen zijn gebeld in een periode van twee weken. Niet alle 90 mensen waren bereikbaar en bereid of in staat om mee te werken. Eén persoon heeft geweigerd om mee te doen. (We hadden wel in ons blad dit onderzoekje aangekondigd omdat het onderwerp toch enigszins gevoelig ligt.) Er waren anderen die vanwege gezondheidsredenen niet konden deelnemen. Uiteindelijk hebben we 80 mensen kunnen spreken.

#### **Medewerking**

De voorbereidingen van het onderzoek werden gedaan door Henja Kronenburg, Jaap en Els Mudde. De telefonische interviews werden afgelegd door Nini Elings, Helga Elzinga, Ton van Haren, Joanne Honig, Berry vd Hoven, Gien Lutgerink, Truus Lankreijer, Ans Pouw en Hanny de Zwager. Dit verslag is gemaakt door Ineke van de Rotte.

We hopen dat de uitkomsten van dit onderzoek helpen om de service van banken aan ouderen te verbeteren.

Bestuur ANBO Hilversum, 11 mei 2011

## Conclusies

- a. De meeste ouderen pinnen zelf geld. Eén op de vijf laat het doen, meestal dan door een van de kinderen.  
Driekwart van de ouderen die zelf pinst, doet dat het liefst in een beschermde omgeving: bij de bank, in een winkel of in het woon-zorgcentrum. Dat je notabene bij een bank zelf (binnen) geen geld meer kunt halen (SNS-bank) wordt als een groot tekort aan service gezien.
- b. Het overschrijven van geld van spaarrekening naar betaalrekening of andersom is lastig als je niet van internet gebruik maakt. Het duurt erg lang voordat het geld is overgezet. Bovendien heb je er slecht overzicht over omdat je maar één keer per maand een bankoverzicht ontvangt.
- c. Van de ondervraagde 80-plussers maakt één op de vijf gebruik van de mogelijkheden van internet. De anderen betalen zoveel mogelijk automatisch, gebruiken overschrijfskaarten, of laten anderen hun financiën beheren. Van de mensen die nog niet op internet zitten heeft niemand belangstelling voor een cursus internet.
- d. Er zijn veel klachten over verminderde service. Ouderen die niet internetbankieren hebben er het meeste last van dat de bankfilialen verdwenen zijn: bankoverschriften moeten nu in een gefrankeerde envelop verzonden worden, dat kost elke keer geld. Met name het feit dat er in Kerkelanden geen enkel bankfiliaal meer is, wordt als een gemis ervaren.

## Aanbevelingen

1. Banken zouden zich er meer van bewust moeten zijn dat ze ook oudere klanten hebben.
2. Een kwart van de ouderen moet 'geld halen' aan de kinderen overlaten.  
Veel van de geïnterviewde 80-plussers willen een veilige omgeving om geld te pinnen. Voor sommigen is dat alleen de bank, anderen vinden dat ze ook in winkels veilig kunnen pinnen. Alle banken zouden een mogelijkheid moeten bieden om geld op te nemen. In winkels zouden de pinautomaten in de buurt moeten van de servicebalie.
3. Banken zouden een goed bereikbare vestiging moeten hebben, bereikbaar met openbaar vervoer, en met een plek waar je voor de deur met de auto afgezet kan worden.
4. Dat ouderen geen gebruik maken van internet, is boven een bepaalde leeftijd geen 'keuze' meer, het lukt gewoon niet om die stap te maken. Ze zouden daardoor niet opgezadeld moeten worden met extra kosten, bijvoorbeeld voor het verzenden van overschrijfskaarten.  
Banken zouden in verschillende delen van de stad een postbus moeten hebben waar je overschrijvingen gratis kunt deponeren. Of ze zouden enveloppen moeten aanbieden waarmee je gratis overschrijvingen kunt insturen.  
Het ontvangen van overzichten moet zonder al te veel extra kosten mogelijk blijven voor ouderen. Van jongeren mag de bank verlangen dat ze de overzichten printen vanaf het internet.
5. Bij geldautomaten zou de mogelijkheid moeten zijn om ook kleinere coupures te pinnen.

## Uitkomsten per vraag

---

### 1. Wie haalt geld?

De eerste vraag luidde of men zelf geld pinte of dat door anderen laat doen.

	Aantal	%
nee niet zelf	15	19%
ja zelf	65	81%

Uit de beantwoording blijkt dat 15 mensen (19%) niet zelf geld pinnen en daarvoor een beroep doen op anderen. 81% pinte wel zelf.

Als we aan de mensen die anderen geld laten halen vragen wie dat doet, is het antwoord in alle gevallen dat een van de (schoon-)kinderen dat doet. Vaak een zoon of schoonzoon. Bent u daar tevreden mee, was de vervolgvraag:

	Aantal	%
ja, tevreden	13	87%
nee, niet tevreden	2	13%

Eén van de twee mensen die daarover niet tevreden was, heeft het gevoel dat er te grote bedragen van de rekening worden afgeschreven.

### 2. Zelf pinnen

Aan de mensen die zelf geld halen, hebben we gevraagd waar ze dat doen, en of ze er tevreden mee zijn:

	Aantal	%
overall waar het zo uitkomt	21	28%
binnen in de bank	22	29%
in een winkel	30	40%
in woonzorgcentrum	2	3%
	75	100%

Van de ondervraagden pinte 'maar' 28 procent 'overall waar het zo uitkomt'. Veel mensen kiezen ervoor om binnen geld te pinnen, bij de bank (29%), in een winkel (40%) of in het woonzorgcentrum waar ze wonen. In een winkel zijn er verschillende mensen die bij het afrekenen van de boodschappen om extra cash vragen.

Uit de toelichting blijkt dat bij de bank ook nog al eens om begeleiding wordt gevraagd bij het geld pinnen.

Op de vraag of men tevreden is met deze situatie antwoorden 59 mensen dat ze tevreden zijn, 4 mensen zijn ontevreden. En bij de tevredenen zijn toch ook nog wel opmerkingen:

- Er zijn veel banken verdwenen

- Als ik niet meer bij drogist Loosdrecht kan komen, wordt het heel lastig
- SNS stuurt klanten zelf naar de Hema om te pinnen!
- Ik ben bang om in een publieke omgeving te pinnen.
- Ik ben bang om buiten te pinnen, slecht leesbare scherm als de zon erop staat

Opvallend in de rij antwoorden is de melding dat de SNS-bank mensen naar de Hema stuurt om daar geld te pinnen. Merkwaardig voor een bankinstelling, we komen daar verderop nog op terug.

### 3. Betalen van rekeningen

De volgende vraag was: hoe gaat het met het betalen van rekeningen, doet u dat zelf, en zo ja hoe dan?

	Aantal	%
via internet	16	20%
overschrijfkaarten	46	58%
anderen doen het	12	15%
alles automatisch	6	8%

Uit de beantwoording blijkt dat de meerderheid zelf rekeningen betaalt. 20% doet dat via internetbankieren, meer mensen, 58% doet het door overschrijfkaarten te gebruiken. Sommige mensen (8%) laten alle betalingen automatisch afschrijven. 15% laat de financiële administratie door anderen doen. In de meeste gevallen wordt het gedaan door een van de kinderen. Soms helpt één van onze eigen seniorenwegwijzers bij de administratie. De meeste mensen (95%) zijn tevreden met deze situatie, 5% niet.

- Problemen: Zelf enveloppen schrijven, postzegels plakken, brievenbus is ver weg.
- Krijgt geen maandafrekeningen meer waardoor ze niet weet hoe ze er financieel voor staat. Geen controle wat er wel en niet betaald is.
- Kosten voor postzegels, vroeger kon je de bankafschriften bij het kantoor in de bus doen
- Bij ING gebruik van gefrankeerde enveloppen, geen extra kosten.

Uit de opmerkingen bij deze vraag blijkt dat mensen zich irriteren aan het feit dat je kosten moet maken om bankoverschrijvingen te doen. Ook in de volgende vraag komt nog terug dat mensen het vervelend vinden dat je je bankopdrachten niet ergens in de bus kunt doen. Ook het feit dat je maar één keer per maand een afrekening krijgt van de bank is voor mensen die geen toegang hebben tot internet vervelend, omdat je niet weet hoe je er financieel voor staat.

### 4. Overboekingen tussen spaarrekening en bankrekening

Als je niet op internet zit, moet het overhevelen tussen spaarrekening en bankrekening en vice versa toch erg lastig zijn, veronderstelden we.

	Aantal	%
nee, geen problemen	43	75%
ja, problemen	14	25%

Uit de beantwoording blijkt dat 25% van de ondervraagden problemen ondervindt bij het doen van interne overboekingen, tussen sparen en betalen. De problemen betreffen vooral de traagheid waarmee de opdracht wordt uitgevoerd, het kan wel 7 dagen duren voor het bedrag op de betaalrekening staat, met name bij ING en SNS.

## 5. Over de service van de bank

We hebben gevraagd bij welke bank men bankiert, of men aan een cursus internetbankieren zou meedoen, en hoe de tevredenheid is over de service van de bank.

### Welke bank

Allereerst hebben we gevraagd bij welke bank men bankiert:

ING	20
SNS	19
ABN Amro	13
Rabo	4

In bovenstaande tabel is te zien dat de meeste mensen die we geïnterviewd hebben, bankieren bij ING en SNS. Minder mensen bankieren bij ABN Amro, en het kleinste aantal bij de Rabobank.

### Cursus internetbankieren?

Op de vraag of men interesse zou hebben in een cursus internetbankieren zegt 100% dat ze daar geen belangstelling voor zouden hebben. Een deel van de mensen omdat ze het al doen, het internetbankieren, en de rest omdat ze zich daar te oud voor voelen of omdat de kinderen de administratie doen.

### Tevredenheid over service

Bent u tevreden over de service van de banken, hebben we vervolgens gevraagd.

	Aantal	%
ja tevreden	32	63%
nee tevreden	19	37%

De ontevredenheid is het grootste bij mensen die bankieren bij de SNS-bank: filialen zijn verdwenen, je kunt niet pinnen in het bankgebouw, maar één bankoverzicht per maand. De ING oogst lof voor de persoonlijke service, maar er is ook kritiek op de verminderde dienstverlening zoals maar één afschrijvingsoverzicht.

Opmerkingen die we genoteerd hebben:

- Ontevreden over service: teveel weggehaald van de service
- SNS is de slechtste bank die er bestaat
- De afrekening komt wel op internet maar de betalingen moeten dan via TAN en mobieltje, daarom gebruik ik liever overschrijfkaarten
- Vroeger belde de bank nog wel eens om iets te adviseren, dat is gestopt

- Eén afschrijvingsbericht per maand is wel erg weinig (SNS, ING)
- Eigenlijk heb ik de bank niet veel nodig.
- Jammer dat je bij de bank geen vreemd geld op kunt nemen.
- Tevreden over geen enkele bank, kapitalistisch zootje.
- Ontevreden want kan geen contant geld meer opnemen (SNS). En opzeggen van automatische betaling kan daar ook niet meer.
- Lang moeten wachten op de digipas. Filiaal is ver van huis
- SNS heeft geen filiaal meer in de buurt
- (SNS) kon niet binnen geholpen worden aan geld. Te grote coupures uit automaat.

## 6. Bezoek aan de bank

Gaat u wel eens naar de bank, was de volgende vraag.

	Aantal	%
ja	29	52%
nee	27	48%

Bijna de helft van de ondervraagden komt nooit meer bij een bank. Je hebt een bank eigenlijk ook meestal niet meer nodig, tenzij je daar geld wilt opnemen natuurlijk. Veel mensen klagen over het verdwijnen van bijkantoren. Vooral het feit dat bijkantoren uit Kerkelanden zijn verdwenen, wordt als erg vervelend ervaren.

Bent u tevreden met deze situatie?

	Aantal	%
ja tevreden	28	55%
nee tevreden	23	45%

Uit de beantwoording blijkt dat 55% tevreden is met de situatie, en 45% niet. De opmerkingen hieronder geven weer waar de ontevredenheid op betrekking heeft:

- Wordt naar de bank gebracht door dochter
- Ik ga niet naar de bank: te onpersoonlijk
- Mist bijkantoren
- Ik mis filiaal in Kerkelanden
- Ik ga niet naar de bank, te ver weg
- Geen service meer, kantoor doet alleen verzekeringen en hypotheek
- Eerst verhuizing naar 's-Gravelandseweg (SNS) en nu geen service meer op kantoor
- ABN, zo moeilijk parkeren op de Gijsbrecht van Amstelstraat
- Sinds Postbank weg is, is het minder.
- (ABN Amro) moeilijk te bereiken, geen bijkantoren meer.

## 7. Andere opmerkingen over de dienstverlening van de bank

- Personeel vrij arrogant
- Kan kleingeld niet meer kwijt
- Bankpersoneel toont weinig begrip en is slordig.
- Brievenbus voor deponeren van overschrijvingen eenvoudiger voor oudere mensen.
- Afschrijvingen konden vroeger gratis verzonden worden of in de bus gedaan worden bij de bank. Nu moet er een postzegel op, terwijl je ook bankkosten betaalt.
- Filiaal in Kerkelanden zou prettig zijn, opmerking komt vier keer kunt terug.
- Grote bedragen opnemen bij SNS moeilijk
- Bij SNS weggegaan, kreeg geen afschriften, nu ABN Amro.
- SNS beviel niet. Geen geld opnemen en ook niet ter plekke storten.
- Banken zouden meer rekening moeten houden met ouderen
- Bangebouw dichterbij
- Bij het pinnen bij de bank te grote coupures, vaak alleen briefjes van 50, liever kleiner.
- Het 0900-nummer wekt irritatie op, het kost veel geld om aan informatie te komen