



Online is voor veel ouderen een barrière



Bankieren met afschriften blijft evenwel mogelijk. ING: 'Voor mensen die geboren zijn voor 1 januari 1941 is het bij de ING Bank ook mogelijk om gratis tweewekelijkse afschriften van hun rekening te ontvangen en gratis overschrijvingskaarten te ontvangen.' Dat PostNL op diverse plekken de brievenbus verwijdert, is voor de bejaarden het volgende probleem.

Rabobank werkt met een team van vijftig mensen aan de gebruiksvriendelijkheid van haar producten. In het UX-center worden de uitkomsten getest en wordt aan klantonderzoek gedaan. 'In het ontwerp wordt door ons nauwkeurig gekeken of het product voor zo veel mogelijk doelgroepen bruikbaar is', zegt Maartje van Hardeveld, teamcoördinator van het UX-team. 'Of dat nu de fysieke toegankelijkheid van een gelduitgifteautomaat betreft, of het contrast van de tekst in een publicatie. Voor blinden worden braille- of gesproken tekstoplossingen bedacht.'

Zo heeft Rabobank naast de Random Reader voor het internetbankieren ook een groot tafelmodel ontwikkeld, met grotere letters en grotere toetsen, die tevens met spraak werkt. Van Hardeveld: 'Onze nieuwste ontwikkeling is de scanner. Die maakt internetbankieren, of dit nu via de computer, tablet of smartphone gebeurt, nog makkelijker en veiliger. Voor het inloggen of het verzenden van betalingsopdrachten wordt een kleurcode ingelezen door een ingebouwde camera. In combinatie met bankpas en pincode wordt een controlegetal gegenereerd. Klanten hoeven minder codes in te voeren en het biedt extra controles op invoerfouten.'

Die Rabo Scanner gaat de cardreader vervangen. De Consumentenbond geeft Rabobank gelijk: het apparaat maakt internetbankieren bij Rabo gemakkelijker. Moest je voorheen bij de Random Reader drie verschillende codes intoetsen, nu is dat



Online is voor veel ouderen een barrière



[Small, illegible text from the newspaper article]



Ouderen kwamen massaal naar de speciale cursus 'Hoe gebruik ik de tablet' die in het gehele land werd georganiseerd. FOTO: ANBO

er nog maar één. Rabo werkt samen met Steffie.nl, een digitaal hulpprogramma waarin het hoe en wat bij bankzaken wordt uitgelegd. De minicursus 'Virtueel Bankieren' wordt gratis aangeboden aan senioren die problemen hebben met het regelen van hun bankzaken via internet, dit in samenwerking met Seniorweb.

RegioBank zoekt juist de kleine woonkernen weer op. Die bank is samen met de supermarktketen Spar een proef begonnen om in vijf Spar-buurtwinkels een servicebalie te openen. Deze balie is minimaal één dag per week open. Bezoekers van de supermarkt kunnen bij de servicebalie terecht voor vragen over bankieren of het verkrijgen van eenvoudige producten, zoals een zilvervlootspaarrekening. Bij de servicebalie staat ook een gelduitgifteautomaat. 'Als blijkt dat deze dienstverlening in een duidelijke behoefte voorziet, willen wij dit concept verder uitbreiden', zegt woordvoerder Sijmen Veenstra.

Janny van den Berg is realistisch. Ze beseft dat nieuwe ontwikkelingen niet zijn te stoppen. Dat wanneer er niets zou veranderen de mensen nog in berenvellen rondliepen. 'Maar het lijkt wel alsof de wereld steeds sneller draait. Wat gisteren als nieuw is geïntroduceerd, is morgen alweer verouderd.' Dochter Wilma gaat met haar moeder overleggen of ze toch geen tablet-computer wil.

* niet haar echte naam

Veranderingen
Wees er niet bang voor. Zelfredzaam zijn heeft ook voordelen

Minder kantoren
Voor maar 15 bezoekers per dag kan de bank niet van 9 tot 5 uur openblijven

Contact
Medewerkers van de bank komen bij klanten thuis voor hulp en advies

