

PvdA
T.a.v. de heer V. Ten Voorde
Postbus 18
7550AA Hengelo

Gemeente Hengelo

Postbus 18
7550 AA Hengelo

Onderwerp	Zaaknummer	Uw kenmerk	Datum
Beantwoording raadsvragen over vershraling voorzieningen in Hengelo	3516600		13 december 2022

Geachte heer Ten Voorde,

Dank voor uw brief van 18 november 2022 waarin u vragen stelt over de vershraling van voorzieningen in Hengelo. In deze brief beantwoorden we uw vragen.

1. Is het College het met ons eens dat de sluiting van fysieke bankfilialen in Hengelo een onwenselijke ontwikkeling is? Zo ja, is het college bereid het gesprek met de banken aan te gaan om deze sluiting terug te draaien of naar een andere passende oplossing te zoeken?

Wij vinden het spijtig dat het kantoor van ABN AMRO is gesloten. Het college is in gesprek geweest met de ABN AMRO om hier nader over te spreken. In dit gesprek zijn tevens alternatieven voor fysieke dienstverlening verkend. Zie hiervoor de bijlage (ABN AMRO - Bediening kwetsbare klanten).

2. Is het College het met ons eens dat bovengenoemde vershraling van de voorzieningen in Hengelo niet past bij een stad van 83.000 inwoners?

Bij een stad met de omvang van Hengelo horen voorzieningen. Al moeten we ook realistisch zijn dat commerciële voorzieningen bedrijfseconomische redenen hebben om zich ergens wel of niet te vestigen. Zo zien we een landelijke trend van meer online bankieren, hetgeen zorgt voor minder bezoekers van fysieke filialen. Dit resulteert in een afname van deze fysieke filialen. Ook in andere steden, met een hoger inwoneraantal dan Hengelo, zien we dat ABN AMRO haar filialen sluit (steden als Zoetermeer en Helmond). Bovendien is een stad voortdurend in ontwikkeling, ook qua voorzieningen, en de rol van de gemeente hierin is beperkt.

3. Vind het college deze ontwikkelingen passen bij de ambitie om op termijn te groeien naar het aantal van 100.000 inwoners?

Wij vinden het spijtig dat het kantoor van de ABN AMRO is gesloten, maar dit staat onze ambitie om te groeien niet in de weg. Juist door een schaa sprong te maken ontstaat er meer draagvlak voor behoud van voorzieningen.

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

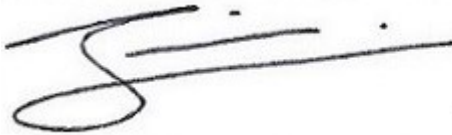
Bezoekadres
Burgemeester van der
Dussenplein 1

E-mailadres
gemeente@hengelo.nl
Telefoonnummer
14-074

4. Welke actie(s) gaat het college concreet inzetten om verdere verschraving van dit soort voorzieningen te voorkomen?

Het college werkt bijvoorbeeld aan het Programma Binnenstad, het Actieplan Binnenstad 2022-2026 waarin onder andere een aantrekkelijk compact stadshart een belangrijk onderdeel is. Wij zien acties hierin als een voorwaarde om verdere verschraving van dit soort voorzieningen te voorkomen. Maar zoals ook in het antwoord op vraag 2 aangegeven; commerciële voorzieningen maken keuzes op basis van bedrijfseconomische redenen.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Hengelo,
de secretaris, de burgemeester,



De heer J. Eshuis



De heer S.W.J.G. Schelberg

Bijlage:

- ABN AMRO - Bediening kwetsbare klanten

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

Bezoekadres

Burgemeester van der
Dussenplein 1

E-mailadres

gemeente@hengelo.nl

Telefoonnummer

14-074

Bediening aan kwetsbare klanten

In dit document lees je beknopt de informatie over de activiteiten die ABN AMRO biedt aan kwetsbare klanten.

Financiële zorgcoaches – Hun doel is om kwetsbare klanten in staat te stellen zo lang mogelijk zelfstandig hun bankzaken te doen. Denk hierbij aan het opleiden en/of begeleiden van klanten bij online bankieren, veelal 1 op 1 of samen met de kinderen van de klant, het regelen van een bankmachtiging of het doornemen van de verzekeringsportefeuille. Deze medewerkers komen voor de financiële dienstverlening ook bij klanten thuis. De Financiële zorgcoach is een gratis service vanuit ABN AMRO voor kwetsbare klanten. Er is sprake van een goede geografische dekking met inmiddels 100 Financiële zorgcoaches.

Senioren ambassadeurs in de kantoren – Dagelijkse Bankzaken medewerkers die in de kantoren werkzaam zijn en extra inspanningen verrichten voor senioren en richting collega's aandacht vragen voor senioren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het opleiden en/of begeleiden van klanten bij online bankieren (vaak in groepsverband).

Seniorenlijn 088-2262612 – Speciaal telefoonnummer om senioren een rechtstreekse ingang te geven bij het Contact Center. Men krijgt geen bandje maar direct een medewerker aan de telefoon. De klant komt binnen bij een adviseur van de dagelijkse bankzakenlijn van het Contact Center en deze heeft tevens affiniteit met senioren.

Samenwerkingsverbanden – Samenwerkingsverbanden met diverse ouderenbonden zoals bijvoorbeeld KBO/PCOB en ANBO maar ook met de DNB, NVB, Betaalvereniging, Bibliotheken, Geldmaat, Stichting ABC, Oogvereniging en andere actoren.

In samenwerking met de ouderenbonden kijken we vooral frequent naar signalen die zij/wij krijgen en daarop stemmen we gezamenlijke acties af. Jaarlijkse organiseert de ANBO de Veiligheidsdagen, hier werken wij tevens aan mee door bijvoorbeeld sprekers te leveren of locaties aan te bieden. Ook organiseren we gezamenlijk webinars.

Speciale producten voor senioren:

- Overwaarde hypotheek
- Speciale leningen
- Vermogenpropositie voor ouderen (o.a. beleggen, schenken & erven)
- Financieel Inzicht

Overige diensten

- Cursus Online Bankieren
- Webinar Online Bankieren
- Aandacht voor financiële veiligheid
- Korting op een tablet waarmee klanten kunnen bankieren
- Nabestaanden pro actief aanbieden te ondersteunen
- Speciale internetpagina www.abnamro.nl/senioren
- Folder cursus digitaal bankieren. Financiële zorgcoach, maar ook de kaart bent u alert op fraude?
- Internet bankieren en Mobiel bankieren handleidingen kunnen worden uitgeprint
- Automatische overname van het lettertype waar de IB/MB op in is gesteld (grote lettertype gaat gelijk mee)
- Voorleesfunctie, chatfunctie en beveiligd inbellen in Mobiel bankieren
- We bellen pro actief niet digitale klanten waarvan het kantoor gaat sluiten
- Aandacht voor het levenstestament

Onze dienstverlening is geografisch onafhankelijk en gericht op verschillende kanalen waarbij klanten zelf de keuze kunnen maken welke kanalen zij wensen te gebruiken. Klanten kunnen overigens ook altijd nog de keuze maken om traditioneel te bankieren en hun afschriften via post te ontvangen en/of betalingen via overschrijfformulieren te doen.