

Zorg dat laaggeletterden mee kunnen blijven doen aan het betalingsverkeer

Het betalingsverkeer in Nederland verandert in snel tempo. Digitalisering bij banken speelt daarin een belangrijke rol. Betalen wordt daardoor voor de meeste mensen steeds makkelijker. Maar dat geldt niet voor laaggeletterden. Dat schrijft De Nederlandsche Bank (DNB) in zijn nieuwe 'Visie op Betalen 2022-2025', die op dinsdag 29 maart verscheen. Stichting Lezen en Schrijven deelt de zorg van DNB. In Nederland hebben 2,5 miljoen mensen moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. De kans op onvoldoende digitale vaardigheden is ongeveer drie keer zo groot bij laaggeletterden. Sowieso blijkt uit onderzoeken dat laaggeletterden minder grip hebben op geldzaken. Daarbij zijn laaggeletterden juist oververtegenwoordigd onder mensen die zich aanmelden voor schuldhulpverlening. Stichting Lezen en Schrijven pleit er dan ook voor dat banken hun dienstverlening toegankelijker en hun communicatie eenvoudiger maken. Het helpt om ervaringsdeskundigen te betrekken wanneer banken daarmee aan de slag willen. Voorkom dat laaggeletterden zich uitgesloten voelen. Iedereen hoort mee te kunnen doen aan het betalingsverkeer, daar moeten banken zich meer voor inspannen.

Speerpunten

DNB wil onder meer een onderzoek naar de aard van de problemen bij verschillende groepen mensen, zoals ouderen en laaggeletterden. DNB roept banken op de persoonlijke dienstverlening en communicatie te verbeteren. Ook moet contant geld voldoende beschikbaar blijven. Daarom komen er afspraken met banken en belangenorganisaties, meldt DNB in de betaalvisie. Stichting Lezen en Schrijven herkent zich in de speerpunten van DNB. Voldoende kunnen lezen, schrijven en rekenen, is een randvoorwaarde om grip te hebben en houden op je geldzaken. Veel laaggeletterden missen de digitale vaardigheden om goed om te gaan met bijvoorbeeld internetbankieren en betaalapps.

Aandachtspunten

Stichting Lezen en Schrijven wil laaggeletterdheid in Nederland verminderen en voorkomen. Enerzijds is het belangrijk dat laaggeletterden op hun eigen niveau en in hun eigen buurt kunnen en mogen leren. Ook wil de stichting dat kinderen goede basisvaardigheden (lezen, schrijven, rekenen en digitale vaardigheden) hebben als ze van school komen. Maar tegelijkertijd is het nodig dat bedrijven, overheden en maatschappelijke organisaties hun dienstverlening toegankelijk maken en eenvoudig communiceren. Met onder meer adviezen, materialen, scholing voor medewerkers en tips kan Stichting Lezen en Schrijven banken ondersteunen in het bereiken van laaggeletterden. De rol van ervaringsdeskundigen vindt Stichting Lezen en Schrijven daarbij noodzakelijk. Als geen ander kunnen ex-laaggeletterden banken vertellen wat er goed en slecht gaat in de (digitale) dienstverlening en in de communicatie.

Geke van Velzen, directeur-bestuurder Stichting Lezen en Schrijven:

"Het signaal van De Nederlandsche Bank is duidelijk. Banken moeten meer investeren in toegankelijke dienstverlening voor mensen in kwetsbare posities, zoals laaggeletterden. Ook is het belangrijk dat banken eenvoudiger communiceren, zodat iedereen de informatie begrijpt. Bekend is dat laaggeletterden, vooral door de komst van contactloos betalen, pinnen en allerlei betaalapps nog minder grip hebben op hun geldzaken. Ook hebben zij minder vertrouwen in het digitaal regelen van zaken, zoals online aankopen doen of online betalen. Er is bij laaggeletterden ook meer angst en onzekerheid of digitaal betalen wel veilig is. Het is belangrijk om laaggeletterden goed uit te leggen en te laten ervaren dat digitaal betalen veilig is. En voor wie dat kan: te leren hoe internetbankieren werkt. Wil je uitsluiting voorkomen, dan is er meer inspanning nodig van banken dan het aanbieden van internetbankieren via apps."

Noot voor de redactie, niet ter publicatie

Mediacontact

Voor interviewaanvragen en/of informatie over het werk van Stichting Lezen en Schrijven kunt u contact opnemen met persvoorlichter Jan-Willem Heijkoop. Hij is bereikbaar op het telefoonnummer 06 – 29 08 86 54.