



## **Opschrift**

**Vergadering van 7 februari 2023**

**Nummer: 2023\_MV\_00087**

**Onderwerp:**

**Mondelinge vraag van raadslid Sven Taeldeman: Bankautomaten**

**Raadslid(-leden):**

Sven Taeldeman - Vooruit

**Bevoegd:** Sofie Bracke

## **Omschrijving van de vraag**

**Toelichting:**

Dat er meer en meer mogelijkheden zijn om digitaal te betalen is een goede evolutie, maar je moet nog steeds cash kunnen betalen. Dat cash geld moet je eerst nog ‘kunnen vinden’.

In Gent zijn er sedert een (half) jaar enkele neutrale bankautomaten om geld af te halen. Dat nieuwe cashpunt is niet verbonden aan één bepaalde bank en kwam er op initiatief van de grootbanken BNP Paribas Fortis, KBC, Belfius en ING. Dit hang bij vele banken samen met of na het sluiten van hun eigen geldautomaten als kostenbesparing. Bv. tussen de Dampoort, Sint-Baafskouterstraat en de Schelde is er in de hele wijk geen bankautomaat meer te vinden.

Iedereen die geld uit de muur wil halen moet bijgevolg ver zoeken of zich ver verplaatsen. Het hoeft geen uitleg dat dit een drama is voor mensen die minder mobiel zijn. Toch is het niet alleen die doelgroep die getroffen wordt. Zo moet elke inwoner meer tijd investeren om nog geld te vinden. Ook onze lokale handelaars zijn het slachtoffer van deze brute besparingsoperatie van de grootbanken. Dat kan niet voor ons. Bovendien kan je aan de neutrale geldautomaat enkel geld afhalen. Je kan er bijvoorbeeld geen overschrijvingen doen. Heel wat mensen zijn ondertussen mee met online bankieren, maar we mogen niet vergeten dat 1 op 5 mensen helemaal niet mee is met de digitalisering. Zij kunnen niet online bankieren en werken niet met al die nieuwe betaalapps. Het is wraakroepend dat net die groep, vaak kwetsbare mensen, hierdoor het hardst worden getroffen.

Verder bereiken er ons ook signalen dat deze cashpunten op verschillende vlakken tekortschieten. Zo zijn er klachten dat het punt slecht toegankelijk is, slechte zichtbaarheid scherm, er niet netjes bij ligt, dat het aanbod aan diensten minimaal is (vb. geen overschrijvingen, uittreksels) en dat er een gebrek aan privacy is (geen tussenschermen).

Recent nog een schrijvende voorbeelden hiervan in de media.

Dat er na het sluiten van vele bankautomaten nu schoorvoetend enkele bankautomaten terug bijkomen is een stap in de goede richting, maar ze roepen nog vele vragen op (aantal, spreiding, toegankelijkheid, faciliteiten). Er zijn gewoon nog te weinig bankautomaten, we zijn er nog niet van overtuigd dat de problemen om nog cash geld te vinden hiermee opgelost zijn. Vele mensen ondervinden nog hinder van deze laatste evoluties.

**Vraag:**

1. Hoe kijkt ons stadsbestuur naar deze afbouw van de dienstverlening door de grootbanken?
2. Was er overleg tussen de banken en de stad mbt het sluiten van de bankautomaten, en de oprichting van dgl. neutrale cashpunten? Zo ja, hoe verliep dat overleg en wat was de stellingname van het stads/gemeentebestuur?
3. Werd het stads/gemeentebestuur betrokken bij de keuze van de locatie van deze neutrale cashpunten? Heeft u er zicht op of er en hoeveel er nog dgl. 'cashpunten' bij komen in de stad, en waar?
4. Indien er nog geen contact of overleg geweest is, zal de stad een initiatief nemen om met de grootbanken in Gent hierover in overleg te gaan, en stil te staan bij de vraag naar méér bankautomaten, een goede spreiding ervan, de toegankelijkheid en de faciliteiten van deze cashpunten?
5. Kan de stad aan de aanbieders van dgl. cashpunten eisen dat deze toegankelijk gemaakt worden voor personen met een beperking, bv. rolstoeltoegankelijk en werkbaar? Zo ja op welke wijze? Kan de stad bij overtreding ervan dan ook handhaven? Kan of zal de stad optreden t.a.v. de aanbieders van een dgl. cashpunt dat recent in de media kwam wegens ontoegankelijkheid?

**Antwoord**

Het initiatief van Batopin om bankneutrale cashpunten uit te rollen over heel België ligt in de lijn van een trend die zich al een aantal jaren aan het voltrekken is. Op acht jaar tijd is het aantal geldautomaten in ons land zowat gehalveerd tot ongeveer 4.000. De reden voor die forse vermindering ligt, volgens de banken, bij de hoge kosten voor het beheer van eigen automaten en toenemend gebruik van digitale betalingsmiddelen, waarover ik het daarnet al had. Ook de komende jaren zullen nog heel wat automaten sneuvelen. De 4 grootbanken die zich verenigen in Batopin hebben zich als doel gesteld om in heel België tegen eind 2024 een netwerk van 2240 cashpunten op te richten. Als gevolg hiervan zullen in België minder geldautomaten ter beschikking zijn en dus ook in Gent. Batopin voorziet 15 à 16 cashpunten op het Gentse grondgebied. De consequentie hiervan is dat sommige bewoners een grotere afstand moet afleggen om cash af te halen. Zeker voor inwoners die minder mobiel of minder digitaal geletterd kan dit problematisch zijn.

Op verschillende tijdstippen vond overleg plaats tussen Batopin en de Stad, weliswaar pas nadat de beslissing om over te gaan tot vervanging van hun huidig netwerk van bankautomaten door bankneutrale cashpunten reeds genomen was. Doel van deze overleggen is om zo weinig mogelijk hiaten te krijgen in het stedelijke netwerk van cashautomaten. Batopin heeft contact met verschillende stadsdiensten:

- Er is regelmatig contact met Dienst Economie. Tijdens deze overlegmomenten worden suggesties naar voren geschoven binnen een aantal door Batopin naar voren geschoven zoekgebieden. Dienst Economie fungeert als SPOC voor Batopin binnen de stedelijke administratie.

- Door Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning werd het stedenbouwkundig kader m.b.t. het plaatsen van automaten verduidelijkt. Batopin heeft een contactpersoon bij Stedenbouw om indien nodig eventuele nieuwe locaties vergunningsgewijs op voorhand al even af te toetsen.

- Met FM werd bekeken of de zoeklocaties van Batopin kunnen gekoppeld worden aan stadsgebouwen en dus of gebruikmaking van stadslocaties tot de mogelijkheden behoort. Dit onderzoek leverde onder andere door de specifieke criteria van een cashpunt (openingsuren, toegankelijkheid, ondergrond, ...) niets op.

- Samen met de toegankelijkheidsambtenaar van Stad Gent wordt een verbetering van de toegankelijkheid van het pand in onder meer de Veldstraat onder de loep genomen. Gesprekken hierrond zijn lopende.

Batopin heeft zich in een eerste fase hoofdzakelijk gefocust op de zoektocht naar panden in het centrum van onze stad. Wij hebben vanuit Dienst Economie meegezocht naar geschikte panden via onze eigen database van leegstaande panden.

In een tweede fase wordt nu gekeken naar de deelgemeenten en wijken die wat verder gelegen zijn van het historisch centrum. Er loopt op dit ogenblik een oefening tussen Dienst Economie en de Dienst Lokaal Sociaal Beleid om op kaart een overzicht te krijgen van de huidige (geplande) spreiding van de cashpunten. We proberen parameters die wijzen op (digitaal) kwetsbare inwoners mee in rekening te brengen in deze analyse. We gaan ook ten rade bij andere stadsdiensten. Met Batopin spraken we af dat er vanuit de Stad, op basis van deze analyse, een aantal suggesties zullen volgen voor toekomstige locaties/zoekgebieden.

Op dit ogenblik zijn er 11 cashpunten voorzien, waaronder 1 onder voorbehoud.

De cashpunten aan de Bijloke, Veldstraat, Gentbrugge, Ledeberg en Shoppingcentrum Zuid zijn al in gebruik en nog in het voorjaar zouden er ook punten moeten komen aan beide stations, de Muide, de Brugse Poort en het UZ. Voorlopig nog onder voorbehoud is een cashpunt in de Overpoort.

Voor de resterende 4 à 5 cashpunten kijken we binnen de Stad voor de meeste geschikte locaties.

Wat betreft toegankelijkheid Het cashpunt in de Veldstraat blijkt moeilijk toegankelijk met de rolstoel. De helling van het voetpad in combinatie met de drempel blijkt een obstakel te zijn voor rolstoelgebruikers. De automaten staan ook net te hoog om het scherm comfortabel te kunnen zien.

Batopin denkt en werkt mee aan een oplossing en werkt op dit ogenblik een voorstel uit om een ingang te voorzien zonder obstakels voor rolstoelgebruikers. Hiervoor wordt afstemming voorzien met de Stad.

Wat de hoogte van de schermen betreft gaf Batopin mee dat de automaten frontaal moeilijk te bedienen zijn vanuit een rolstoel: hiervoor is de afstand te overbruggen vanuit een rolstoel te ver. Volgens Batopin dienen rolstoelgebruikers de toestellen zijdelings te benaderen. Een oplossing is hier volgens Batopin moeilijk aangezien er op de Belgische markt geen toestellen zijn die dat wel kunnen. Verder blijkt dat op de Europese markt geen toestellen gekend zijn die een oplossing kunnen bieden voor rolstoelgebruikers én tegelijk voldoen aan de veiligheidsnormen opgelegd door de Belgische regelgever. Elk toestel dat wel als rolstoelgebruiker frontaal bediend kan worden, mag niet op het Belgisch grondgebied opereren. Over deze argumentatie hebben we alvast advies gevraagd aan de VVSG, die heel het dossier rond bankautomaten op de voet volgt. De betrokken stadsdiensten onderzoeken ook of er afdwingbare acties zijn.

Om af te sluiten is het misschien interessant om te weten dat AXA, Argenta, Crelan, BPost en VDK ook een netwerk hebben opgericht: Jofico. Na een schrijven door Dienst Economie werd bevestigd dat ook dit netwerk bepaalde ATM-processen wil stroomlijnen. Op dit ogenblik is echter nog geen sprake van centrale plannen om bankautomaten te verwijderen. De automaten van deze banken blijven dus voorlopig beschikbaar.

---