

# TOEGANKELIJKHEID BETALEN SLECHTZIENDEN- SUMMARY

---

Betaalvereniging Nederland: Patricia Zwaan & Miriam Osten  
Oogvereniging: Joost Rongen  
Perspective: Renske Verweijen, Beate van Garderen & Richard Alker  
2435 v.3.0 | 29 april 2022



## Achtergrond

Betaalvereniging Nederland vindt het van groot belang dat iedereen goed (digitaal) kan betalen en bankieren, dus ook mensen met een fysieke beperking of in een kwetsbare positie. Zij ziet het daarnaast als haar taak om gebruikers van betalingsverkeer voor te lichten hoe zij optimaal gebruik kunnen maken van betalingsverkeer. Dit kan bijvoorbeeld door het geven van inzicht tegen welke barrières bepaalde groepen aanlopen en het adviseren over mogelijke oplossingen.

De eerste doelgroep waar Betaalvereniging Nederland zich op richt, zijn mensen met een oogandoening, ook wel visually impaired persons (VIPS) genoemd. Vandaar dat in dit project ook de Oogvereniging nauw betrokken is. Het idee is dat in de nabije toekomst ook voor andere doelgroepen een vergelijkbaar traject wordt opgezet.

We hebben uitvoerig gesproken met digitaal vaardige mensen met een sterk verminderd gezichtsvermogen over hoe zij digitaal betalen ervaren en waar zij daarbij momenteel tegenaan lopen rondom digitaal betalen.

<p><b>Organisatiedoel:</b> Optimaal toegankelijk (digitaal) betalingsverkeer (toonbank, webwinkel, giraal) voor iedereen. Betaalvereniging Nederland leden zijn voorzien van relevante informatie om hun diensten en producten hierop aan te kunnen passen. Gebruikers zijn voorzien van informatie om optimaal gebruik te maken van de mogelijkheden.</p> <p><b>Projectdoel:</b> Inzicht in de manier waarop (zeer) slechtzienden gebruik maken van het betalingsverkeer, de workarounds die zij daarbij gebruiken en barrières die zij daarbij ervaren.</p>
---

## Scope onderzoek

In dit traject focussen we ons specifiek op (zeer) slechtzienden die minimaal enigszins digitaal vaardig zijn. Dit om uitdagingen rondom digitaal bankieren en betalen die specifiek samenhangen met de visuele beperking scherp te krijgen en deze niet te 'vertroebelen' met de uitdagingen die met het gebrek aan digitale vaardigheid samenhangen. Uit onderzoek van DNB en Betaalvereniging Nederland weten we dat ongeveer vier vijfde\* van alle mensen met een visuele beperking in Nederland tot deze doelgroep behoort.

\* dit cijfer is gebaseerd op het aantal personen dat de eigen digitale vaardigheid een rapportcijfer van 6 of hoger gaf

## Opzet van het onderzoek

Voor het onderzoek zijn we bij 8 personen thuis op bezoek geweest, hebben we met 1 gewinkeld en kwamen 12 op locatie in Amsterdam of Amersfoort om mee te doen aan een groepsdiscussie. Van de 21 mensen die we hebben gesproken zijn 7 (maatschappelijk) blind en 14 (zeer) slechtziend. Andere kenmerken:

- Spreiding aangeboren en verworven
- Spreiding in banken waar men bankiert
- Doen allen aan mobiel en/of internetbankieren
- Zijn digitaal vaardig
- Spreiding iPhone/Android toestel
- Spreiding stedelijk en landelijk gebied
- Leeftijd tussen 33 en 81 jaar oud

De deelnemers zijn geworven uit eigen bestand en het bestand van de Oogvereniging. In aanloop naar de in-home gesprekken en groepsdiscussies hebben we gesproken met drie experts van ING, Rabobank en ABN AMRO over hun visie op en ervaring met inclusief ontwerpen en toegankelijkheid bij de bank.

## Definitie (zeer) slechtziend en voorbeelden oogaandoeningen

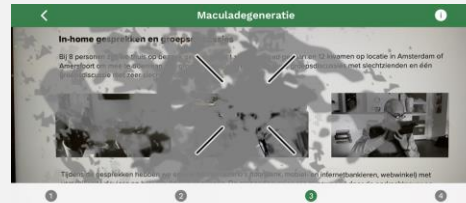
**Definitie Zeer slechtziend / blind:**  
gezichtsscherpte < 5% en/of gezichtsveld < 10 °

**Definitie Slechtziend:**  
gezichtsscherpte < 30% en/of gezichtsveld ≤ 30 °

*Slechtzienden hebben grote moeite met, of zijn niet in staat om de gebruikelijke letters in de krant te lezen. En/of ze hebben grote moeite of zijn niet in staat om op een afstand van vier meter het gezicht van iemand te herkennen (zo nodig met bril of contactlenzen).*

### Oogaandoeningen (selectie):

- Retinitis pigmentosa
- Diabetische retinopathie
- Glaucoom
- Maculadegeneratie
- Staar



Benieuwd hoe het is om te kijken met een oogaandoening?

Download de app ZIEN en ervaar het zelf.

# **BELANGRIJKSTE RESULTATEN**

---



SMS-code  
voor inloggen  
Mijn ING.  
Vol

ClearView Speech

SyncMaster  
\*\*\*\*  
code  
gnumr  
e  
Ik heb gee

## De wereld van slechtzienden (1)

- Niet of slecht kunnen zien **kost ongelofelijk veel energie**. Schermen, papieren, objecten en ruimtes moeten continue (mentaal, auditief of visueel) worden gescand. De kleinste handelingen kosten – vooral in het begin – de grootste moeite. Vooral diegenen die op latere leeftijd een oogaandoening hebben gekregen en waarbij de aandoening vaak progressief is, zijn vaak snel vermoeid.
- Een nieuwe (digitale betaal-)vaardigheid aanleren **kost** (zeer) slechtzienden **veel tijd**. Men moet er echt tijd voor vrijmaken en rustig voor gaan zitten. Dit betekent dat men selectief te werk gaat: men steekt alleen energie in nieuwe handelingen waarvan men veel nut verwacht. Men zorgt er voor dat veel zaken (betalingen) automatisch zijn ingesteld.
- De wereld is **ingesteld op zienden**. Hierdoor moeten (zeer) slechtzienden veel missen. Naar de bioscoop of het theater gaan heeft voor hen vaak weinig zin. Maar ook de buitenruimte, (web)winkels, apps en websites zijn gebouwd door en voor zienden. Dit betekent dat veel zaken voor hen niet toegankelijk zijn. Hierdoor **vermijdt** men bepaalde plekken of **situaties**, waardoor voor een deel de wereld (steeds) kleiner wordt.
- Ondanks wetgeving (European Accessibility Act\*) over (digitale) **toegankelijkheid** voldoen de meeste websites en apps hier nog niet aan. Dit tot grote **ergernis** van (zeer) slechtzienden. De **frustratie** om buitengesloten te worden is groot. Dit geldt overigens ook voor de niet digitale wereld. Zienden houden ook in de openbare ruimte en in winkels nauwelijks rekening met (zeer) slechtzienden.

\*Dit is de Europese toegankelijkheidswet, met als doel wetgeving rondom digitale toegankelijkheid in de Europese Unie gelijk te trekken. De wet is aangenomen in 2019 en gaat juli 2025 daadwerkelijk van kracht.

Voor velen heeft de mobiele telefoon de wereld en de zelfstandigheid enorm vergroot. Vooral de iPhone liep in het begin voorop door de standaard ingebouwde functies waar men uitvoerig gebruik van maakt.

## De wereld van slechtzienden (2)

- **Zelfstandig** (digitale) handelingen kunnen blijven uitvoeren is (vanzelfsprekend) **zeer belangrijk** voor (zeer) slechtzienden. Men probeert zo veel mogelijk zelf te doen en alleen als het niet anders kan, wordt hulp van anderen ingeroepen.
- Visueel controleren van informatie, getallen en bedragen is vaak niet mogelijk of zou zeer veel tijd en energie kosten. Het is voor (zeer) slechtzienden daarom noodzakelijk om vreemde mensen en systemen te kunnen **vertrouwen**. Soms controleert men zaken achteraf, maar vaak schiet dat er bij in. Men heeft wel vaak een goede vriend of familielid waar men volledig op vertrouwt en die kan helpen of meekijken. Maar ook met vreemden (zoals kassamedewerkers of bediening) moet er soms **gevoelige informatie** worden gedeeld.
- De meeste (zeer) slechtzienden **verwerken informatie anders** dan zienden. Volgens henzelf hebben ze zelfs een andere mentale representatie van de (digitale) wereld dan zienden. Het luisteren, het voelen en de intuïtie zijn sterk ontwikkeld. Hierdoor kunnen ze snel gesproken informatie en geluiden verwerken en - naar eigen zeggen - beter aanvoelen wie te vertrouwen is.
- Er zijn veel **hulpmiddelen** voor (zeer) slechtzienden, waar men ook volop gebruik van maakt. Naast braille zijn voorleesfuncties, vergrotingsmiddelen en tactiele cues (punt op de 5 van een toetsenbord) handig. Er zijn ook velen die geen idee hebben wat er op het gebied van toegankelijkheid allemaal mogelijk is. Zo kan het snel gebeuren dat zaken in principe wel toegankelijk zijn, maar dat de doelgroep dit **niet zelfstandig ontdekt** hoe.





## **Betalen als (zeer) slechtziende**

Ook op het gebied van betalen doen (slecht)zienden alles zo veel mogelijk zelfstandig. Maar ook hier loopt men tegen problemen op waar zienden mensen vaak niet aan hebben gedacht. Betalen en bankieren kosten meer tijd, men moet soms vreemden om hulp vragen en als een situatie nieuw of veranderd is, kost aanpassen en opnieuw leren tijd.

Geld opnemen bij de geldautomaat is door de komst van de Geldmaat eenvoudiger geworden, omdat er nu nog maar één versie (met duidelijk scherm) is. Wel vindt men het een gemiste kans dat ze niet allemaal een spraakfunctie hebben.

Met cash betalen doet men overigens liever niet. Het uit elkaar halen van muntjes en briefjes is – vooral voor hen die op latere leeftijd slechter zijn gaan zien – lastig en kost tijd. Men houdt de boel in de winkel liever niet op. Een deel schaamt zich ook om langdurig munten, bonnen of displays te bestuderen. Vandaar dat betalen met de pas favoriet is.

Betalen in winkels of andere plekken die men niet kent is vaak extra lastig. Waar is de kassa, welk soort betaalautomaat hebben ze, kan ik de mensen vertrouwen dat het goede bedrag wordt ingevoerd? Een deel van de (zeer) slechtzienden vermijdt deze plekken daarom als ze alleen zijn. Samen met anderen, laat men hen liever betalen.

Boodschappen doet men in de supermarkt die men kent. Men weet waar alles staat (des te vervelender is het als de winkelschappen anders worden ingedeeld). Een deel van de (zeer) slechtzienden heeft de webwinkels ontdekt. Hier kan men rustig alles bekijken, vaste boodschappenlijsten maken en op eigen tempo afrekenen.

*Op pagina 12 gaan we verder in op digitale vormen van betalen en bankieren.*



## Digitaal betalen en bankieren



### Toonbank

Contactloos betalen met de pas wordt het meeste gedaan; fijn dat de kaart er niet meer zo vaak ingestoken hoeft te worden en dat toetsenbord en functietoetsen vinden niet meer nodig is.

Contactloos mobiel betalen is nog niet door iedereen ontdekt (weer een nieuwe instelling/handeling).

Lastig (en onbegrijpelijk) is het gebrek aan uniformiteit. Chipkaartlezer, functietoetsen, bevestigingspiepjes en display verschillen per apparaat.



### Mobiel bankieren

Mobiel bankieren is veruit favoriet. De apps zijn over het algemeen goed ingedeeld en de informatie is compact weergegeven, waardoor de voorleesfunctie goed te volgen is.

Niet alle bankapps kunnen in contrast worden weergegeven en bij sommige banken is het kleurgebruik niet even handig. Huisstijl lijkt soms belangrijker dan toegankelijkheid. Na updates zijn soms handige zaken weer verdwenen of zijn zaken lastig weergegeven. Jammer.



### Internetbankieren

Het grote scherm van de computer is voor velen juist lastig; informatie staat verspreid over de pagina, waardoor men het scherm moet afstruinen voor informatie. Eén van de redenen dat men niet vaak voor internetbankieren kiest.

Het overnemen van informatie van de telefoon (bij bevestiging) gaat niet altijd even handig.

Nog een nadeel is dat de laptop/desktop niet dichtbij het gezicht te houden is.



### Webwinkel

Betalen bij een webwinkel is voor de meesten geen probleem. De toegankelijkheid van sommige webwinkels zelf is niet goed. Daar komt men niet meer terug.

iDEAL is favoriet, al is bij sommige payment service providers het scherm plots erg klein en verschilt de volgorde waarin banken zijn weergegeven. Dat men een betaling kan afronden via de mobiele telefoon is handig.

PayPal wordt geroemd omdat instellingen vast te leggen zijn.

Moelijkheidsgraad  
makkelijk tot moeilijk

Cash	Cash wordt bijna niet meer gebruikt. Het is vervangen door efficiëntere, makkelijkere methoden.	***
Pas insteken	Voorkeur boven cash, maar minst populaire manier van pinnen. Ingewikkeld omdat betaalautomaten niet uniform zijn, niet duidelijk waar de pas ingestoken moet worden, niet altijd punt op de 5, volgorde cijfers verschillen (vooral in buitenland). Apparaten met touchscreen zijn niet te gebruiken i.v.m. verloren controle over knoppen.	**
Contactloos met kaart	Meest gebruikte methode, snel en makkelijk uit te voeren. Soms lastig wanneer niet duidelijk is waar de kaart tegenaan gehouden moet worden.	*
Contactloos mobiel	De enkeling die het gebruikt is er erg over te spreken. Voor velen lijkt het instellen te veel moeite en er is nog veel onbekend over de toegevoegde waarde. Toch zou het verschillende problemen oplossen: bedrag kunnen zien (en controleren) op de mobiel, geen pincode hoeven intoetsen en voelbare bevestiging door trillen.	**
iDEAL	Veel gebruikt en gaat over het algemeen goed. Vooral het stuk vóór de iDEAL betaling (informatie invullen, juiste bank selecteren) is nog weleens lastig (bijv. afwijkende volgorde banken dropdown menu).	*
Creditcard	Wordt weinig gebruikt. O.a. omdat het lastig is de vele cijfers en CSV code (vaak heel dun gedrukt) over te nemen en creditcards vaker lastige kleurcombinaties lijken te hanteren.	**
Klarna/AfterPay	Geeft rust om betaling in eigen tijd uit te voeren.	*
PayPal	Wordt door deel gebruikt vanwege het gemak dat het biedt (weinig hoeven invullen, makkelijk kunnen bevestigen).	**
GooglePay/ApplePay	Slechts een enkeling heeft ervaring met deze methode.	-
Tikkie/Betaalverzoek	Volgens velen perfecte uitvinding, neemt complexiteit van juiste nummer typen weg.	*
QR-code	Handig, want scheelt veel handelingen (overnemen van informatie). Alleen niet (of na veel gedoe) te gebruiken als telefoon in contrast modus staat. Deel van de slechtzienden kan mobiel niet goed op de QR-code richten.	**



## Advies Perspective

1. **Uniformiteit** Zorg er voor dat alles rondom digitaal betalen hetzelfde werkt. Bijvoorbeeld dat pinautomaten op den duur hetzelfde zijn opgebouwd. Maak hier niet alleen als banken, maar ook als payment serviceproviders afspraken over.
2. **Continuïteit** Verander alleen iets als dat echt nodig is. Niet zomaar een menu anders indelen of knoppen verschuiven. Dit betekent niet dat alles moet blijven zoals het is! Vooruitgang en verbeteringen worden ook door (zeer) slechtzienden gewaardeerd. Hou als Oogve reiniging ook niet onnodig vast aan diensten die zeer zelden worden gebruikt. Geef leden uitleg waarom niet aan alles kan worden vastgehouden.
3. **Alleen vooruit** Zorg er voor dat er bij updates geen handige functies verloren gaan. Dus niet meer twee stappen vooruit en eentje achteruit. Zorg dat handige functies bekend zijn bij het (nieuwe) team.
4. **Betrekken doelgroep** Zorg er voor dat (zeer) slechtzienden standaard betrokken worden in het ontwerpproces. Laat ze meedenken met oplossingen en zorg dat concepten ook onder hen worden getest. Hamer hier ook op als Oogvereniging.
5. **Intuïtief** Wat handig is voor (zeer) slechtzienden is vaak ook handig voor anderen. Zorg dat shortcuts en handige oplossingen zelfstandig te vinden zijn, (ook bij verschillende organisaties) steeds hetzelfde zijn opgebouwd en intuïtief aanvoelen.
6. **Informeel** Zorg dat aanpassingen en handige oplossingen bekend worden gemaakt bij de doelgroep. Schakel hiervoor instanties als de Oogvereniging, Bartimeus of Visio in; dat is hun rol. Zorg dat alle informatie goed gegroepeerd en beschikbaar is. En zorg dat dit binnen de banken ook goed geborgd is, zodat (zeer)slechtzienden bijvoorbeeld niet 'misgrijpen' wanneer ze contact opnemen met klantenservice.
7. **Reageer adequaat** Nu komt het nog te vaak voor dat klachten van (zeer) slechtzienden niet (goed) worden afgehandeld. Er wordt te vaak geen (korte termijn) oplossing geboden of uitzondering gemaakt. Klachten lijken niet te worden doorspeeld aan de betreffende teams of daar niet snel te worden opgepakt.
8. **Leer van elkaar** De indruk bestaat dat er tussen banken weinig informatie wordt uitgewisseld over het toegankelijker maken van digitaal bankieren. Het toegankelijk maken zou geen onderwerp van concurrentie moeten zijn; leer van elkaar, wees open, deel blunders en successen. Ook van internationale banken als Barclay en HSBC kan op dit gebied veel worden opgestoken. Deel als Oogvereniging ook succesvolle toegankelijkheidsoplossingen van organisaties buiten de financiële wereld met de Betaalvereniging en leden.
9. **Prioriteit** Maak digitale toegankelijkheid de hoogste prioriteit. Neem het op in de design principes. Zie de wetgeving niet als leidraad of iets wat je na wilt streven als organisatie, maar neem het als management serieus en maak het prioriteit om er snel en volledig aan te voldoen.



geldmaat

We accept the following bank cards



Cardless

NCR

Voer hier uw pas in

3

Stop

Cont.

OK



# **PER SPEC TIVE.**

**STOP TALKING, START DOING**

[www.perspective.amsterdam](http://www.perspective.amsterdam)