

Jaaroverzicht 2024: Hulp bij bankzaken een stap verder



Toegankelijk Bankieren

Binnen het programma Toegankelijk Bankieren werken banken aan het toegankelijker maken van hun digitale producten en diensten en het aanbieden van meer hulp voor klanten die moeite hebben met digitale dienstverlening. Dat doen ze individueel en samen. In 2024 is veel in de steigers gezet. We zetten in 2025 in op het beter bekend maken van alle mogelijkheden.



Elke bank werkte zelf aan extra hulp...

Persoonlijke hulp

Bankkantoren & servicepunten



Bankmedewerker thuis

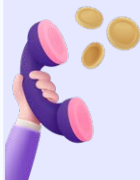
Educatie



500 workshops/
webinars

Uitleg en instructie-
films op scherm.

Toegankelijker hulp

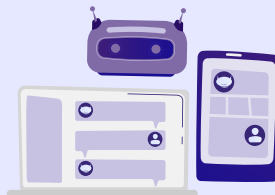


Telefonie

Toegankelijker,
beter bereikbaar
(o.a. via speciale telefoon-
nummers en tolken)



Beeldbellen
met bankmedewerker



Toegankelijker bank-
apps & websites

Persoonlijke
benadering
aandachtsgroepen



... en ook gezamenlijk met partners.



Toegankelijk
bankieren.nl

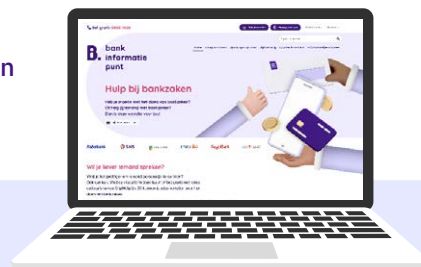
& Nieuwsbrieven
Overzicht en updates
van het programma

Bankinformatiepunt.nl

Voor hulpmiddelen, tips en stappenplannen

62.000 bezoekers

Waaronder oplossingen op maat,
omdat elke situatie anders is.



Samenwerkingspartners:

Ouderenbonden, migrantenorganisaties, Ieder(in), Oogvereniging, Consumentenbond, organisaties laaggeletterden, Alliantie Digitaal Samenleven, bibliotheken en winkels bijvoorbeeld.



DigiHulplijn

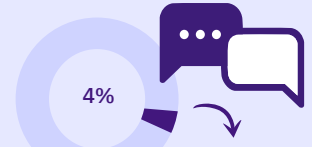
Ervaren medewerkers geven uitleg (gratis) over digitale zaken.

> 25.000 telefoontjes

in 11 maanden

DIGI HULP LIJN
0800 1508

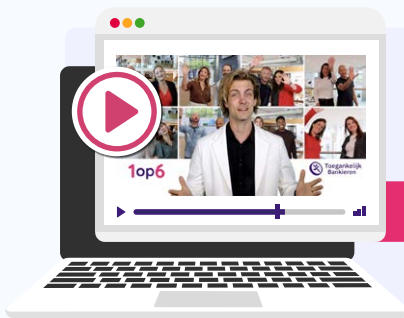
> 1.000 bellers over bankzaken



Pilots
in 18 bibliotheken
en gemakswinkels

Via pilots is onderzocht op welke wijze hulpzoekenden het beste hulp dichtbij kunnen krijgen. Bezoekers van Bankinformatiepunten in bibliotheken waren zeer tevreden over de voorlichting en hulp die ze daar kregen. Toch trokken deze hulploketten erg weinig bezoekers. De samenwerking met bibliotheken wordt op een andere manier voortgezet.

Daarnaast hebben banken gezamenlijke educatie opgezet...



Educatieprogramma

voor bankmedewerkers.

1 op 6-quiz / 20.000 deelnemers



Workshop Hulp bij bankzaken

160



workshops

> 2.000 deelnemers

... en is lesmateriaal van derden uitgebreid en geactualiseerd



> 10.000 banklessen gevolgd



DigiHandig App

Veilig oefenen met mobiel bankieren
incl. 'probeer-app' 4 verschillende banken.



SeniorWeb

Helpt met tips en informatie, cursussen en hulp voor computerzaken.



6.350 bezoekers op geldzaken

Steffie.nl

Moeilijke dingen makkelijk uitgelegd, zoals geldzaken.

sept - okt 2024



3.000 deelnemers

banklessen (mei – nov 2024)

oefenen.nl

Oefenen met taal, rekenen, computer en internet. Leren op de computer, klassikaal of thuis.



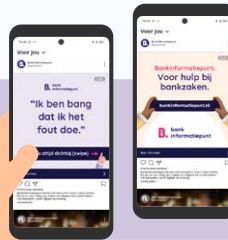
... en is gecommuniceerd over de beschikbare hulp.



Bereik: 2,9 mln

Online campagne

Hulpvragen bij bankzaken onder de aandacht.



Beursdeelneme

Tijdens de Oogbeurs en Dutch Design Week



300.000 folders

Alle hulp op een rij.



Nieuwsbrieven

Belangenorganisaties aandachtsgroepen



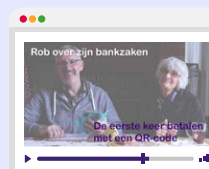
Advertorials & advertenties

Gericht op diverse relevante doelgroepen.



Video's met ervaringsdeskundigen

Persoonlijke verhalen uitgezet via workshops en belangenorganisaties.



Samenwerking:

