Toegankelijk Bankieren

Hulpprogramma waarin banken en maatschappelijke organisaties nauw samenwerken

Gezamenlijk plan van aanpak intensivering Toegankelijk Bankieren 2025 en verder

Opgesteld n.a.v. drie strategische workshops met banken, belangenorganisaties, Geldmaat, Alliantie Digitaal Samenleven, NVB en Betaalvereniging Nederland.

(versie 11 april 2025)

Inhoud

1. MANAGEMENTSUMMARY 4
2. VOORWOORD 8
3. HET COMMITMENT EN PROGRAMMA TOT NU TOE 10
4. AANVULLENDE INZICHTEN 15
4.1 Inzichten uit onderzoek 15
4.2 Inzichten uit het Programma 19
5. INTENSIVERINGEN PROGRAMMA 22
5.1 Banken individueel 22
5.2 Geldmaat 24
5.3 Gezamenlijke activiteiten 26

Bijlagen:

1. Maatregelen voor toegankelijkheid van banken: doorlopende activiteiten en Intensiveringen
2. Organisatie gezamenlijke activiteiten
3. Bijdrage gezamenlijke belangenorganisaties

Aangescherpte belofte individuele aanbieders dagelijkse bankzaken

Klanten kunnen hun dagelijkse bankzaken doen op de manier die bij hen past. Digitaal als zij dat willen en kunnen. Anders niet digitaal. Zelfstandig of met hulp. Veilig.

Als banken en Geldmaat zorgen we voor toegankelijke en veilige basisbetaaldiensten. Zo eenvoudig mogelijk. Met keuze. Zij staan voor de klanten klaar als zij hen nodig hebben. En ondersteunen ook de helpers in hun buurt.
Banken en Geldmaat geven hieraan ieder hun eigen invulling, passend bij hun eigen strategie.

De problematiek is uitdagender dan gedacht. Hiervoor is geen gouden formule. Er is bovendien sprake van een grote sector overstijgende maatschappelijke uitdaging. Dit vergt tijd en samenwerking met maatschappelijke organisaties.

Gezamenlijke aanpak

Daarom gaan banken gezamenlijk (incl. Geldmaat) voor vijf jaar een samenwerkingsverband aan met de belangenorganisaties. En aanvullende strategische allianties met andere maatschappelijke organisaties die ondersteuning bieden aan de doelgroep. Dit gaat via een palet aan activiteiten.

Focus in de samenwerking is het geven van 'Hulp Dichtbij'. Omdat niet iedereen de bank weet te vinden of bereikt kan worden. En omdat klanten vaak meer hulp nodig hebben dan alleen voor dagelijkse bankzaken. Bijvoorbeeld doordat ze basisvaardigheden missen, maatwerk nodig hebben of gewoon iemand naast zich willen bij het doen van bepaalde taken.

De gezamenlijke missie is om mensen binnen het lokale netwerk met elkaar in verbinding te brengen rondom de thema's toegankelijk bankieren en digitale inclusie, zodat mensen uit de doelgroep (en hun helpers) snel hulp krijgen op de juiste plek door de juiste persoon.

Concretisering

Dit krijgt een uitwerking in de gezamenlijke organisatie van 'Hulp dichtbij via het sociale domein' en 'Hulp dichtbij via doorverwijslocaties' dat we organiseren vanuit het programma Toegankelijk Bankieren, fase 2. We gaan naar de mensen toe met voorlichtingsbijeenkomsten, we ondersteunen helpers, we organiseren (herhaalde) lokale communicatie en in november Bankinformatiedagen.

We bouwen met elkaar mee aan lokale ondersteuningsnetwerken en hulpaanbod. In 2030 moet dit geborgd zijn voor de lange termijn.

De ontwikkeling naar toegankelijk bankieren en meer hulp is ingezet en onomkeerbaar.

1. Managementsummary

Basisbetaaldiensten moeten beter toegankelijk worden voor mensen in kwetsbare posities, met verschillende wensen en behoeften, dusdanig dat de zelfstandigheid en tevredenheid van deze groepen toeneemt. Hiervoor is het programma Toegankelijk Bankieren begin 2023 opgericht. Omdat in onderzoek nog onvoldoende effect geconstateerd wordt, is het tijd voor een herijking van het programma. We realiseren ons dat de problematiek nog groter en complexer is dan eerder gedacht en dat we onze inspanningen moeten intensiveren. Banken, Geldmaat, belangenorganisaties en de Alliantie Digitaal Samenleven analyseerden diverse onderzoeken, de resultaten van pilots en andere activiteiten die in het kader van het programma uitgevoerd zijn. Vervolgens stelden zij vast welke maatregelen nodig zijn voor het maximale resultaat. Dit alles staat beschreven in dit gezamenlijke plan van aanpak.

Maatregelen van banken en Geldmaat individueel

De samenstellers constateerden dat niet één weg zal leiden tot resultaten, maar dat een breed palet aan activiteiten nodig is. Op de eerste plaats door banken en Geldmaat zelf (hoofdstuk 4). Banken blijven immers zelf verantwoordelijk voor hun dienstverlening aan hun eigen klanten. Zij intensiveren hun inzet en zorgen voor toegankelijkere producten en diensten, maatwerk voor specifieke doelgroepen en betere contact- en hulpmogelijkheden. Ook zullen zij meer communiceren over deze mogelijkheden (ook lokaal) en trainingen aan klanten aanbieden. Medewerkers krijgen structureel voorlichting over de wensen en behoeften van klanten in een kwetsbare positie.

Doordat de banken individuele keuzes maken passend bij hun eigen kanaalstrategie kunnen we in deze managementsamenvatting geen recht doen aan alle activiteiten en moeten we u als lezer naar de bijlagen verwijzen. Daar staat een uitgebreid overzicht van activiteiten per bank. Deze variëren van telefoonnummers zonder keuzemenu en extra regionale adviseurs tot het naar de klanten toegaan tijdens evenementen, trainingen en voorlichtingsbijeenkomsten, veelal in samenwerking met vertegenwoordigers van de doelgroep. Banken benadrukken nogmaals dat ook klanten die niet digitaal bankieren gewaardeerde klanten zijn voor wie zij oplossingen blijven bieden, zolang dat nodig is. Ook de activiteiten van Geldmaat staan in de bijlagen.

Gezamenlijke maatregelen

Naast deze individuele activiteiten van banken en Geldmaat zijn er activiteiten van banken en Geldmaat in samenwerking met maatschappelijke organisaties die nauw in contact staan met de doelgroep. Het feit er minder bankkantoren zijn dan in het verleden is een belangrijke reden voor ontevredenheid bij bankieren. Klanten vragen zich af of de bank er wel is als zij haar nodig hebben. Vaak weten zij niet welke mogelijkheden er zijn. Ze hebben ook behoefte aan een persoon naast zich die hulp bij bankzaken kan bieden of de weg wijst naar de juiste hulp. Hiervoor creëren partijen gezamenlijk een (lokaal) ondersteuningsnetwerk dicht bij de klant, bestaande uit doorverwijzers en helpers. *Hulp dichtbij via het sociaal domein* noemen we dat (hoofdstuk 5). Banken sluiten met belangenorganisaties een samenwerkingsverband voor vijf jaar om dit concept van de grond te krijgen.

In 2025 starten we met tien *Hulp dichtbij via het sociaal domein*-initiatieven op diverse plekken in het land. Daar werkt een coördinator van de belangenorganisaties zeer nauw samen met de relatiebeheerder van het programma om het beoogde ondersteuningsnetwerk

van de grond te krijgen. In november cumuleren de activiteiten van het netwerk (voorlichtingsbijeenkomsten, workshops, inloopspreekuren, lokale communicatie) tijdens themadagen ‘Bankinformatiepuntdagen’.

Naast deze intensieve vorm van samenwerking, zet het programma in andere gebieden zo’n zeventig andersoortige samenwerkingsverbanden op met bibliotheken, winkels en Geldfit, leidend tot doorverwijzing naar hulp door banken. Dit noemen wij *Hulp dichtbij via doorverwijslocaties*. In deze gebieden – maar ook elders in het land - is ook gratis trainings- en voorlichtingsaanbod voor aandachtsgroepen.

Deze initiatieven zullen in 2025 nog geen landelijke dekking of regionale spreiding hebben. Bij gebleken succes bereiden we de activiteiten in overleg uit. We streven ernaar dat Hulp dichtbij in 2030 geborgd is voor de toekomst.

Onderscheid in doelgroepen

De meeste bankklanten kunnen zelf hun bankzaken regelen, een kwart heeft hulp nodig (hoofdstuk 3). In de eerste fase van het programma Toegankelijk Bankieren was de aanname dat iedereen binnen dat kwart zelfstandiger zou moeten worden, waardoor tevens de tevredenheid over bankzaken zou verbeteren. Het nieuwe inzicht is dat verschillende subgroepen binnen de groep die hulp nodig heeft verschillend benaderd moeten worden. En dat tevredenheid niet alleen met zelfstandigheid te maken heeft.

Niet iedereen is even onzelfstandig: de grootste groep (47%) doet de meeste dingen zelfstandig, maar heeft soms een beetje hulp nodig. Bijvoorbeeld bij het overmaken van grote bedragen of het installeren van de bankapp. Eigenlijk is deze groep behoorlijk zelfstandig als het gaat om bankzaken. Dan is er een groep die bijna niets zelfstandig doet (24%); deze groep is gebaat bij veilig uitbesteden, iets wat nog te weinig gebeurt en waarop banken actie zullen ondernemen.

Door de focus op leren in de eerste fase van het onderzoek, gingen we voorbij aan het gegeven dat een grote groep klanten die niet zelfstandig bankiert tevreden is hierbij hulp te krijgen: niet iedereen kan en wil zelfstandig zijn bankzaken doen en krijgt hulp van naasten. Ook leerden we dat de helft van degenen die bankzaken niet zelfstandig uitvoeren, niet gemotiveerd is om dat te leren en daartoe ook niet in staat is. We gaan deze mensen niet dwingen om het (nog) zelfstandig(er) te doen: hun ‘helpers’ moeten extra informatie en instrumenten krijgen. En we richten ons op het veilig uitbesteden en het houden van autonomie en grip. Dit gebeurt zowel door banken individueel als via de beide Hulp dichtbij-concepten.
Tevredenheid wordt, zoals gezegd, niet alleen gedreven door de mate van zelfstandigheid. Met de activiteiten in dit plan van aanpak richten we ons op het bieden van alternatieven (verspreid over het land) voor de ‘terugtrekkende bank’, het bekend maken daarvan en het feitelijk aantonen dat de bank er voor de klant is op het moment dat deze hem nodig heeft. Ook willen we de weg indruk wegnemen dat bankieren per se digitaal moet.

Waar we mee doorgaan

Uiteraard krijgen, net als in de afgelopen twee jaar, klanten die wèl willen en kunnen leren daarbij alle ondersteuning die denkbaar is: we bieden aan hen van harte gratis workshops, trainingen en instructiefilms aan. Op allerlei manieren, passend bij hun leerstijl. Ook gaan we door met telefonische ondersteuning via de gratis DigiHulplijn die er is voor alle vragen op het digitaal gebied. En met de samenwerking met maatschappelijke organisaties die zich sterk maken voor mensen die moeite hebben met digitalisering. De uitdaging waarvoor we staan is immers breder dan bancair.

Lees de plannen van de individuele banken en Geldmaat in de bijlagen!

Hulp bij bankzaken

2. Voorwoord

Basisbetaaldiensten moeten toegankelijker worden voor klanten die om wat voor reden dan ook moeite hebben met zelfstandig bankieren. Daaraan werken we met uiteenlopende maatregelen en activiteiten binnen het programma Toegankelijk Bankieren. Het programma startte begin 2023. We ontwikkelden binnen het programma al vele initiatieven om de beschikbare hulp van banken beter toegankelijk te maken en verder onder de aandacht te brengen bij moeilijk bereikbare klanten.

Hoewel er veel is gebeurd, zijn extra inspanningen nodig. Dit plan van aanpak is in het eerste kwartaal van 2025 opgesteld in reactie op een oproep van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) in november 2024.

> *"Uit een in het MOB besproken analyse blijkt dat de algemene tevredenheid van de gemiddelde consument over de diensten van zijn bank dit jaar met een 7,8 vergelijkbaar is met de vorige meting uit 2021. De tevredenheid en zelfstandigheid van consumenten in kwetsbare posities laat echter (nog) geen verbetering zien.*
>
> *Ondanks dat er al veel goeds gebeurd is er nog het nodige werk aan de winkel om de in 2023 afgesproken ambitieniveaus voor de toegankelijkheid in mei 2026 te kunnen halen. Het MOB stelt de bereidwillig- en actiegerichtheid van de banken op prijs en dringt er bij hen op aan om zowel individueel als gezamenlijk hun acties op te schalen om de toegankelijkheid te verbeteren. De gezamenlijke banken in het MOB geven aan deze handschoen graag verder op te pakken."*

Dit plan kwam tot stand via een drietal workshops van de Strategische Klankbordgroep onder begeleiding van onderzoeksbureau Perspective. Deelnemers aan de workshops waren banken (ABN AMRO, ING, Rabobank, de Volksbank), belangenorganisaties (Seniorencoalitie, Oogvereniging, SOMNL, Senioren Brabant-Zeeland en Stichting ABC), Geldmaat, Alliantie Digitaal Samenleven (ADS), Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), Betaalvereniging Nederland en De Nederlandsche Bank. Tijdens de workshops hebben de deelnemers zich allereerst verdiept in de nieuwe inzichten uit onderzoek. Ook hebben zij de lessen uit het programma tot nu toe geanalyseerd. Vervolgens hebben zij - deels gezamenlijk, deels individueel - aanvullende plannen bedacht om de grote uitdaging het hoofd te bieden.

We hebben er met elkaar vertrouwen in dat het plan van aanpak met de extra inspanningen ervoor zorgen dat de zelfstandigheid van kwetsbare groepen en hun tevredenheid over bankzaken verbetert tot het maximaal haalbare resultaat. Daarvoor is niet één gouden formule, noch wordt het resultaat op korte termijn gerealiseerd; deze uitdaging vergt samenwerking binnen en buiten de bancaire sector, een palet aan maatregelen, voortdurende aanpassingen op basis van feedback en een continuïteit.

Dit plan van aanpak wordt allereerst besproken in de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid van het MOB en daarna (eind mei 2025) in het MOB zelf.

We hopen dat de samenwerking tussen diverse partijen aan de aanbodzijde, belangenorganisaties en andere maatschappelijke partijen binnen het programma Toegankelijk Bankieren een voorbeeld mag zijn voor andere sectoren. We lopen daarmee voorop, zijn graag bereid onze ervaringen te delen en samen met hen de maatschappelijke opgave aan te gaan..

3. Het commitment en programma tot nu toe

Het programma Toegankelijk Bankieren loopt sinds de afgifte van het *commitment* door de grote banken (30 januari 2023) om meer hulp te bieden aan mensen die moeite hebben met hun dagelijkse bankzaken. Dat waren er, volgens onderzoek van DNB in 2022, zo'n 2,6 miljoen (1 op de 6 Nederlanders van 18 jaar en ouder).

Binnen het programma voeren banken individueel verbeteringen door, werken zij onderling samen en met maatschappelijke organisaties. Het gaat immers om een uitdaging die verder strekt dan strikt bancaire aangelegenheden. Bovendien zijn de doelgroepen voor wie het programma is ingericht lastig te bereiken; naast reguliere kanalen is de inzet van sleutelpersonen en andere intermediairs cruciaal.

De Commissie Consumentenzaken van de NVB is bestuurlijk verantwoordelijk voor het programma, de uitvoering van de gezamenlijke activiteiten wordt door Betaalvereniging Nederland georganiseerd.

Er zijn door het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) in juni 2023 twee indicatoren voor het succes van het programma vastgesteld[1]:

- meer mensen moeten zelfstandig hun dagelijkse bankzaken kunnen uitvoeren
- de algemene tevredenheid over dagelijkse bankzaken moet bij mensen in een kwetsbare positie verbeterd zijn.

De banken hebben sindsdien de volgende concrete beloften gedaan:

- Wij bieden bancair en interbancair **laagdrempelig hulp** bij dagelijkse bankzaken op sleutelmomenten, toegespitst **op de gevarieerde behoeften** van klanten door middel van een integraal hulpaanbod.
- We **helpen** mensen **digitaal vaardiger** te worden via een breed palet aan hulpaanbod. Daarnaast begeleiden wij mensen die niet meer digitaal vaardiger willen of kunnen worden naar een voor hen wenselijke en zo structureel mogelijke oplossing.
- Wij zien dit als onderdeel van een **groter maatschappelijk vraagstuk**. Dit vergt samenwerking. We delen onze *learnings* ook graag met andere sectoren.
- We beloven de huidige interbancaire programmatische inzet om te zetten naar **een structurele lange termijn inzet**.
- We **blijven** individueel werken aan het **verder verbeteren** van onze dienstverlening aan mensen in een meer kwetsbare positie en **garanderen niet-digitale basisdienstverlening** zolang dat nodig is.

Het is aan de deelnemende banken (ABN AMRO, ING, Rabobank en de Volksbank - straks ASN Bank) om individueel maatregelen te nemen om hun dienstverlening toegankelijker te maken. Daarnaast zijn er aanvullend gezamenlijke activiteiten op het terrein van

[1] Zie blz. 13 van de MOB-jaarrapportage 2023.

communicatie, telefonische ondersteuning, educatie, hulp dichtbij en toegankelijke websites, apps en andere toegankelijke producten. Deze activiteiten worden in nauw overleg met stakeholders uitgevoerd. Dit plan van aanpak is dan ook een gezamenlijk document, waarin zowel de extra inzet van de individuele banken en Geldmaat als de aanvullende activiteiten van het programma Toegankelijk Bankieren worden toegelicht.

Onderzoek

Er vindt veel onderzoek plaats over toegankelijkheid:

- De aanleiding tot het programma was een onderzoek van DNB (januari 2023).
- Daarna verscheen de 0-meting van de monitor Toegankelijk Bankieren door Perspective in opdracht van het Programma Toegankelijk Bankieren (juni 2024).
- DNB publiceerde de toegankelijkheidsmonitor consumenten en ondernemers (november 2024) met nieuwe inzichten die aanleiding waren voor dit plan van aanpak.
- Eind 2024 vond veldwerk plaats voor de 1-meting van de monitor Toegankelijk Bankieren door Perspective. De eerste resultaten daarvan zijn in het eerste kwartaal 2025 gedeeld met de opstellers van dit plan van aanpak. De verwachting is dat de rapportage in mei 2025 publiek wordt.

De resultaten uit deze vier onderzoeken zijn geanalyseerd door de Strategische Klankbordgroep om te komen tot een compleet beeld van de nieuwe inzichten (zie hoofdstuk 4).

Activiteiten tot nu toe

Er is door de banken en Geldmaat sinds de afgifte van het commitment veel verbeterd en extra hulp geboden. Dit kwam, na het opstartjaar 2023, in 2024 goed op gang. De banken berichten hierover zelf naar hun klanten, op hun websites en via bijvoorbeeld LinkedIn. In het kader van het Programma Toegankelijk Bankieren rapporteren we er daarnaast over via nieuwsbrieven en op www.toegankelijkbankieren.nl.
In hoofdstuk 4 gaan we in op de lessen die we geleerd hebben tot nu toe. Vanaf hoofdstuk 5 presenteren we de **nieuwe activiteiten** die we gezamenlijk bedachten. Hieronder geven we een kort overzicht van hetgeen tot nu toe is gedaan.

Activiteiten van banken tot nu toe

De banken werkten gezamenlijk en individueel hard aan toegankelijke websites, apps en inclusieve producten. Ze zijn op schema om te voldoen aan de European Accessibility Act die op 28 juni 2025 in werking treedt. Daarnaast zorgden de banken individueel voor maatwerkoplossingen voor de veelheid aan doelgroepen. Veel aandacht ging uit naar het verbeteren van de contact- en hulpmogelijkheden, bijvoorbeeld door het invoeren van speciale goed bereikbare telefoonnummers en betere routering van telefoontjes van klanten uit aandachtsgroepen naar specialisten, trainingen in het land (vorig jaar zo’n 500) en meer lokale hulpmogelijkheden. Verder schroefden zij hun communicatie-activiteiten op om meer klanten te informeren over de beschikbare hulp. Digitaal en niet-digitaal, zowel massamediaal als in bijvoorbeeld media voor specifieke aandachtsgroepen. Ten slotte is geïnvesteerd in de interne bewustwording van medewerkers[2], zodat zij in hun werk

[2] Vorig jaar namen 20.000 bankmedewerkers deel aan het educatieprogramma voor bankmedewerkers 1op6

nadrukkelijk rekening houden met de behoeftes van klanten uit aandachtsgroepen. Dit is voor de borging van toegankelijkheid op de lange termijn van groot belang.
In bijlage 1 vindt u overzichten met concrete activiteiten per bank. Zoals aangegeven zijn al eerder overzichten gepubliceerd, bijvoorbeeld ten behoeve van het MOB in mei 2024. Deze staan op onze website.

Gezamenlijke activiteiten tot nu toe

Eind 2024 brachten we een jaaroverzicht uit met daarin de belangrijkste activiteiten in 2024. Hierin staan zowel activiteiten door de banken zelf, zoals hiervoor vermeld zijn, als gezamenlijke activiteiten vermeld.

Aanvullend op de activiteiten van de banken ontplooiden we namelijk vanuit het programma Toegankelijk Bankieren interbancaire activiteiten uit. We noemen de belangrijkste activiteiten:

- We ondersteunden de gratis DigiHulplijn die in 2024 namens de banken 1.000 telefoontjes over bankzaken afhandelde.
- Medewerkers en oud-medewerkers van banken gingen op tournee met workshops in bijvoorbeeld bibliotheken en wijkcentra: Deze vielen in de smaak bij de in totaal meer dan 2.000 deelnemers.
- Het programma beheerde daarnaast twee websites en communiceerde – met een miljoenenbereik - via radio- en televisiegidsen en seniorenbladen over hulp bij bankzaken.
- Er is lesmateriaal over dagelijkse bankzaken van derden (DigiHandig, Steffie, Oefenen.nl) geactualiseerd en uitgebreid. Tienduizenden bankklanten volgden deze lessen in 2024. Ook is de samenwerking met SeniorWeb verstevigd.
- Met SOMNL, de Oogvereniging en de Stichting Lezen en Schrijven is lesaanbod gecreëerd voor specifieke doelgroepen (anderstaligen, blinden en slechtzienden, laaggeletterden).

In de zoektocht naar een impactvolle manier om hulp in de buurt van de doelgroep te bieden, werden twee pilots ‘Bankinformatiepunten’ uitgevoerd. Dit gebeurde in nauw overleg tussen belangenorganisaties, de Alliantie Digitaal Samenleven, de Vereniging Openbare Bibliotheken (VOB) en de KB (nationale bibliotheek). De pilots werden gehouden op locaties die mensen uit aandachtsgroepen regelmatig bezoeken en waar zij ook vragen over

bankzaken stellen. Uit beide pilots[3] bleek dat bezoekers tevreden waren over de dienstverlening. Helaas was het aantal bezoekers te beperkt om de pilots in de vorm van de getoetste 'Bankinformatiepunten' op te schalen. Daarop is eind 2024 besloten om de gezamenlijke Hulp Dichtbij vanaf 2025 op een andere manier, vanuit een palet van meerdere typen locaties dan alleen bibliotheken en in nauwe samenwerking met organisaties in het lokale sociale domein te gaan organiseren. Voor dit plan is dat nader uitgewerkt. U leest er meer over in hoofdstuk 5.

[3] De eerste werd in 2023 georganiseerd in tien wijkcentra, bibliotheken, servicegebouwen en een Geldmaatwinkel, de tweede in 2024 in achttien bibliotheken.

4. Aanvullende inzichten

In het vorige hoofdstuk is al aangegeven dat er de laatste jaren veel onderzoek is gedaan naar toegankelijk bankieren. Op basis daarvan, hebben de banken hun eerste toegankelijkheidsmaatregelen getroffen en is het interbancaire Programma Toegankelijk Bankieren in 2023 opgezet dat in 2024 op stoom kwam. Eind 2024 (toegankelijkheidsmonitor consumenten en ondernemers DNB/MOB) en begin 2025 (1-meting Monitor Toegankelijk Bankieren door Perspective) kwamen daar, na analyse en bespreking in de Strategische Klankbordgroep, evenwel aanvullende inzichten bij.

De belangrijkste inzichten zijn:

- Diverse factoren bepalen tevredenheid, niet alléén de mate van zelfstandigheid
- Meer mensen dan gedacht doen hun bankzaken niet volledig zelfstandig, een deel van hen kan of wil dat ook niet.
- Mensen die een vorm van hulp ontvangen kunnen zich toch zelfstandig en tevreden voelen.
- Veel Nederlanders helpen een ander bij dagelijkse bankzaken. Deze helpers vervullen een belangrijke rol.
- Er is nog steeds veel onbekendheid met de dienstverlening van de banken.

We gaan hierna nader op deze inzichten in.

4.1 Inzichten uit onderzoek

Nieuwe inzichten over tevredenheid

De gemiddelde Nederlander is zeer tevreden over zijn bankrekening en betalen en geeft een 7,8 als score.

De tevredenheid verschilt tussen groepen: mensen in een kwetsbare positie zijn minder tevreden dan de gemiddelde Nederlander (0.7 punt)[4]. Verder zijn consumenten die hun bankzaken niet volledig zelfstandig[5] doen minder tevreden (1,2 punt) dan consumenten die dat wel doen.

Bovenal: niet-zelfstandige mensen met voorkeur voor niet-digitale middelen zijn aanzienlijk ontevredener (1,0 -1,4 punt) dan niet-zelfstandigen met voorkeur voor digitale middelen. Dit

[4] De doelstelling die het MOB in juni 2023 vaststelde is dat dit verschil wordt verminderd tot 0.1 punt.
[5] We noemen deze groep hier kortheidshalve niet-zelfstandige consumenten, waarbij we beseffen dat deze benaming te kort door de bocht is.

verklaart meer over de ontevredenheid dan de mate van zelfstandigheid. Men ervaart dwang van de bank om digitaal te bankieren.

De beeldvorming is die van een zich terugtrekkende bank. Bij een deel van de Nederlandse bevolking leeft het volgende gevoel:

- De bank heeft ons in de steek gelaten
- De bank staat niet voor de klant klaar
- De bank zorgt er onvoldoende voor dat bankzaken veilig uitgevoerd kunnen worden
- De bank wordt als onvoldoende bereikbaar ervaren door mensen uit de doelgroepen

Veel klanten die – in mindere of meerdere mate hulp krijgen – zijn tevreden en hebben het hiervoor beschreven gevoel niet.

Voor de individuele banken, Geldmaat en het programma Toegankelijk Bankieren betekent dit inzicht dat het voor het verhogen van de tevredenheid niet alleen nodig is om de zelfstandigheid van klanten te vergroten, zoals het voornaamste doel was van de activiteiten in het kader van Toegankelijk Bankieren tot nu toe, maar dat ook nadrukkelijker een alternatief wordt geboden voor de ‘terugtrekkende bank’, klanten nog beter in contact moeten worden gebracht met hulp die er is en de indruk van ‘digi-dwang’ moet worden weggenomen.

Doordat mensen in een kwetsbare positie op diverse gebieden met belemmeringen en uitdagingen in het dagelijks leven te maken hebben, is het plausibel dat hun tevredenheid in het algemeen lager ligt dan de tevredenheid van de gemiddelde Nederlander. De maximaal haalbare tevredenheid zou nader onderzocht moeten worden.

Nieuwe inzichten over zelfstandigheid

Andere belangrijke nieuwe inzichten hebben te maken met zelfstandigheid. Driekwart van de Nederlanders gebruikt zijn of haar bankrekening zelfstandig en betaalt volledig zelfstandig (74%). Mensen uit aandachtgroepen doen bankzaken minder vaak volledig zelfstandig.

Uit onderzoek van DNB gepubliceerd in januari 2023 kwam het aantal van 1 op de 6 niet volledig zelfstandig bankierende Nederlanders van 18 jaar en ouder naar voren, het nieuwe onderzoek (2024) kwam op 1 op de 4. Uitgaande van 16,2 miljoen meerderjarigen hebben we het over zo’n vier miljoen mensen. Het gaat hier om iedereen die (volgens de definitie in het DNB-onderzoek) aangeeft hulp te krijgen bij het doen van betalingen en het gebruiken van zijn of haar belangrijkste betaalrekening.

Wie alleen kijkt naar zelfstandig zijn in bankzaken versus daarin niet-zelfstandigen, mist een belangrijke nuance. Zo komt uit de monitor Toegankelijk Bankieren naar voren dat de helft van niet-zelfstandigen stappen wil en kan zetten naar meer zelfstandigheid. De andere helft geeft aan niet te motiveren en niet leerbaar te zijn.

Daarnaast komt uit onderzoek naar voren dat ongeveer de helft van de groep niet-zelfstandigen de meeste dagelijkse bankhandelingen zelfstandig uitvoert en alleen incidenteel om hulp vraagt. Bijvoorbeeld als zij een grote overschrijving moeten doen naar een nieuw rekeningnummer en extra zekerheid willen hebben dat dit goed gaat.

De Strategische Klankbordgroep vindt dat belangrijke nuances. In haar ogen kan hulp ontvangen ook een positief effect hebben en mensen zich zelfstandig en tevreden laten voelen. Bijvoorbeeld:

- Een oudere kan het prettig vinden als ze haar bankzaken samen met een van de kinderen kan doen.
- Iemand kan hulp nodig hebben bij het inregelen van een nieuwe versie van de app. Daarna kan hij/zij prima zelfstandig bankieren.
- Mensen die geholpen zijn door een telefonische hulplijn zijn veelal tevreden met de hulp en voelen zekerheid dat zij altijd met hun vraag ergens terecht kunnen.

De strategische klankbordgroep kwam daarom tot specifiekere zelfstandigheids-doelstellingen. Het streven moet zijn dat:

- We iedereen die wel te motiveren en leerbaar is helpen om zelfstandiger te worden;
- We, naast zelfstandigen (74%) voortaan drie groepen onderscheiden naar de mate waarin zij zelfstandig zijn: grotendeels zelfstandig, grotendeels onzelfstandig en volledig onzelfstandig (zie bovenstaande figuur).
  En in overleg per groep het ambitieniveau in kaart moeten brengen met realistische termijnen. Daarbij geldt voor alle groepen het streven naar het houden van zoveel mogelijk autonomie en controle (grip) en het veilig (!) hulp kunnen vinden.

Hierop moeten de acties worden gericht. Dit brengt met zich mee dat ook goed gekeken moet worden welke aanpassingen nodig zijn in de vraagstelling van het onderzoek dat de effectiviteit van deze acties meet.

Nieuw inzicht over helpers

Zoals gezegd heeft een grote groep hulp nodig bij het bankieren en doen van dagelijkse bankzaken. Betalen in een winkel doet de overgrote meerderheid zonder hulp. Vooral als er geld moet worden overgemaakt, schakelen niet-zelfstandigen uit aandachtgroepen de hulp van iemand anders in. Ook het installeren en activeren van de bank app vergt hulp. Of men wil samen met een helper bellen met de bank.

Hulp komt vooral van partners (43%), kinderen (29%), ouders (6%) of overige familie (12%). Ook professionals helpen, zoals hulpverleners (5%). Deze helpers moeten op een veilige manier in staat gesteld worden hulp te bieden. Overigens geven niet volledig zelfstandigen aan dat zij ook door bankmedewerkers worden geholpen (3%).

Nieuw inzicht over bekendheid beschikbare hulp

Banken bieden volgens de zelfstandigen en een kleine meerderheid van de niet-zelfstandigen voldoende hulp. Er is daarnaast een groep niet-zelfstandigen die van mening is dat banken onvoldoende hulp bieden. Wat daarbij jammer is, is dat veel oplossingen onbekend zijn bij niet-zelfstandigen:

- 61-72% is onbekend met informatiebijeenkomsten, online cursussen en instructievideo's;
- 66-72% is onbekend met bankmedewerker thuis, bankmedewerker beeldbankieren en telefoonlijnen zonder keuzemenu;
- 67% is onbekend met Geldmaat met spraakondersteuning;
- 53% is onbekend met de extra betaalpas met limiet (voor iemand die helpt met Bankzaken);
- 35-39% is onbekend met kunnen bellen voor saldo checken of bellen voor geld overmaken.

Wat betekenen deze nieuwe inzichten?

Voor de extra activiteiten en nieuwe focus betekenen deze inzichten:

- We moeten de tevredenheid vergroten door
  - (verspreid over het land) alternatieven te bieden en bekend te maken als antwoord op de 'terugtrekkende bank' en feitelijk aantonen dat de bank er voor de klant is op het moment dat deze hem nodig heeft;
  - het wegnemen van de indruk dat bankieren per se digitaal moet.
- Wat betreft zelfstandigheid
  - moeten we iedereen die volledig zelfstandig kan en wil bankieren hierin optimaal faciliteren;

  Het is niet erg als mensen (deels) hulp willen, niet iedereen kan/wil volledig zelfstandig zijn. Vandaar aanvullende doelstellingen:

    - we moeten de groep grotendeels (maar niet volledig) zelfstandig bankierende klanten en grotendeels onzelfstandige klanten ondersteunen (focus op veiligheid, hulp kunnen vinden, grip houden);
    - we moeten klanten die moeite hebben met (digitaal) bankieren herkennen en een aangepaste dienstverlening bieden.
    - we moeten volledig onzelfstandige klanten herkennen en veilig laten helpen (bijv. via machtigingen).
- We moeten helpers (uit de groep zelfstandig bankierenden) als specifieke doelgroep benaderen en ondersteunen (focus op veilig helpen, stimuleren de geholpene zo mogelijk iets zelfstandiger te krijgen (ingeval van partners bijvoorbeeld met het oog op de toekomst), maar in elk geval helpen meer autonomie/grip te krijgen);
- Bestaande oplossingen beter vindbaar maken.

4.2 Inzichten uit het Programma

In het voorgaande is beschreven wat de voornaamste uitdagingen zijn. Dit vergt een enorme inspanning, zoals het vereenvoudigen van het aanbod vanuit de banken, maatwerk voor doelgroepen, het aanpassen van processen en werken aan gedragsverandering (zowel bij de doelgroep als bij medewerkers van banken). Daarnaast moeten we samen veel energie steken in het informeren van specifieke klantgroepen groepen waarbij herhaling van de boodschap, maatwerkcommunicatie en het gebruik maken van kanalen die de doelgroep hanteert essentieel is. Helpers moeten daarbij benaderd en ondersteund worden. Ten slotte moeten we trachten de perceptie te veranderen: er is meer hulp dan men denkt, en het is ook vaak anders dan men veelal denkt.

Het programma draait nu zo'n twee jaar, waarbij we eerste jaar zien als opstartjaar. Er zijn veel activiteiten uitgevoerd, gesprekken gevoerd en pilots gehouden. We hebben veel geleerd. Het probleem blijkt nog ernstiger en hardnekkiger dan we concludeerden uit het onderzoek uit 2023. Naar aanleiding daarvan heeft de Strategische Klankbordgroep nagedacht welke inzet – dit jaar en de jaren hierna - nodig is om het maximale niveau van tevredenheid en zelfstandigheid te bereiken.

Als gezamenlijke opstellers van dit plan zijn we er van overtuigd dat we met de aanpak zoals beschreven in dit stuk stapsgewijs het gewenste resultaat dichterbij kunnen brengen. Niet van vandaag op morgen, maar door een langdurige gezamenlijke inzet en door voortdurende aanpassing aan ontwikkelingen en ervaringen. We leerden immers:

- **Er is geen 'silver bullet'**

De doelgroep is divers, de wensen en behoeften van de doelgroep zijn divers en de uitdagingen zijn divers. Er is daarom een palet aan maatregelen nodig met een belangrijke rol voor helpers. Met één oplossing voor iedereen zullen we er niet komen.

- **Een deel van de problematiek ligt buiten onze cirkel van invloed**

Zo merken we dat de keuzes van andere organisaties voor bepaalde betaalmethoden (bijvoorbeeld het uitsluitend aanbieden van iDEAL voor parkeerkosten) of bewijsvoering (zoals het aanleveren van bankafschriften) wordt aangerekend aan de banken. Dit

beïnvloedt de perceptie van de belanghebbenden, terwijl deze keuzes niet door de banken zelf worden gemaakt. Ook leiden noodzakelijke upgrades van telefoons of computers tot veel frustratie bij de doelgroep, hoewel dit geen initiatief van banken is. Daarnaast is er een discrepantie tussen veiligheidseisen en de wens om de toegang tot bank apps niet te complex te maken (two-factor-authenticatie) en constant te houden.

Aandachtsgroepen kampen bovendien met een problematiek die verder strekt dan het niet kunnen omgaan met (digitale) bankzaken. Denk aan taalproblemen, problemen met lezen en schrijven en fysieke uitdagingen.

Er is een brede samenwerking nodig op nationaal niveau, maar vooral ook op lokaal niveau, om de uitdagingen het hoofd te bieden. Een brede samenwerking die bovendien voor de langere termijn geborgd wordt.

- **Samenwerking vergt tijd…**

We hebben de vereiste brede samenwerking de afgelopen twee jaar opgezocht met allerlei denkbare publieke en private partijen. Dat gaat niet zonder slag of stoot. We ervoeren bij sommige partijen of medewerkers van die partijen regelmatig weerstand die slechts door voorzichtige stappen en samenwerking via kleine projecten kon worden opgelost. Wat we ook merkten is dat andere partijen geen boodschap hebben aan onze wens om snel van start te gaan met activiteiten. Zeker in het publieke domein werkt men met langere tijdlijnen en heeft men te maken met politieke agenda's. Ten slotte heeft de doelgroep zelf tijd nodig: tijd om te leren, tijd om in actie te komen en veel herhaling.

- **… en vertrouwen**

Goede maatregelen vergen een duurzame samenwerking en gezamenlijk doorzettingsvermogen. Zo kunnen de maatregelen volledig tot bloei komen. De banken gaven en geven volmondig commitment op hun inzet en de extra inspanningen. Ook de belangenorganisaties zetten zich met hart en ziel in om hun aandeel in het programma (het informeren van de doelgroep, het inzetten van intermediairs en ervaringsdeskundigen, zie 5.3) goed gestalte te geven. Daarvoor is, naast tijd, ook vertrouwen nodig.

Wij hebben er als samenstellers van dit plan van aanpak het volste vertrouwen in dat wij samen duurzaam resultaat kunnen boeken.

5. Intensiveringen Programma

In dit hoofdstuk beschrijven we de extra inspanningen om het hoofd te bieden aan de uitdagingen die in het vorige hoofdstuk zijn beschreven. Daarbij staat buiten kijf dat in eerste instantie de banken zelf verantwoordelijk zijn voor de toegankelijkheid van hun producten en het hulpaanbod aan hun klanten. We beschrijven dat in paragraaf 5.1..In 5.2 komen de activiteiten van Geldmaat aan bod. In 5.3 gaan we in op de intensivering van activiteiten die banken gezamenlijk in nauwe samenwerking met maatschappelijke partijen oppakken.

5.1 Banken individueel

In bijlage 1 staat een overzicht van wat de vier participerende banken in het bijzonder voor klanten uit aandachtsgroepen en niet geheel zelfstandig bankierende klanten doen en waar zij vanaf 2025 extra op willen inzetten. Daarbij geven banken hun eigen invulling aan onderstaande punten en maken zij hun eigen keuzes.

Hieronder schetsen we de belangrijkste actielijnen die voor iedere bank gelden. Uitgebreide informatie staat in de bijlage.

Toegankelijker maken van producten en diensten

Activiteiten op dit gebied zijn bijvoorbeeld:

- Producten minder ingewikkeld maken en voldoen aan European Accessibility Act.
- Optimaliseren en vereenvoudigen van producten door Accessibility by Design.
- Testen veranderingen in de app met mensen uit de diverse doelgroepen.
- AI-mogelijkheden voor toegankelijkheid benutten.
- Feedbackloops inregelen of meldpunten inrichten voor niet toegankelijke producten.

Deze activiteiten leiden tot toegankelijkere en minder complexe producten voor doelgroepen met specifieke behoeften. Dit komt uiteindelijk alle klanten ten goede.

Maatwerk bieden

Activiteiten op dit gebied zijn bijvoorbeeld:

- Meer personalisatie van de telefonische klantbediening: klanten herkennen en bieden wat ze nodig hebben/willen.
- Specifiekere aandacht voor bepaalde doelgroepen, zoals de niet-digitale klanten, klanten die heel vaak bellen, blinden en slechtzienden, klanten die extra hulp nodig hebben, nabestaanden, mantelzorgers van chronisch zieken.
- Uitbreiding van hulpmiddelen en -mogelijkheden voor specifieke doelgroepen (bellen met een doventolk of taaltolk, instructies in andere talen,
- Verbeteren van het machtigingsproces en mogelijkheden voor gemachtigden (inbox ook inzichtelijk met machtigen, machtigen ook voor niet klanten, telefonische ondersteuning voor gemachtigden).

Deze activiteiten zorgen ervoor dat klanten meer mogelijkheden krijgen om zelfstandig hun bankzaken te regelen of, als zij dat niet willen of kunnen, deze veilig uit handen kunnen geven.

Banken herhalen hun eerder gedane belofte dat zij voor klanten die niet digitaal kunnen of willen bankieren de oplossingen voor hen in stand houden. Denk hierbij aan een saldolijn, papieren afschriften (ook met braille), overschrijfkaarten etc.

Contact en hulp verbeteren

Activiteiten op dit gebied zijn bijvoorbeeld:

- Speciale (vaak rechtstreekse) telefoonnummers.
  - ABN AMRO: Hulp bij Bankzaken 088-226 26 12
  - ING: Samen Digitaal lijn 020-228 88 35
  - Rabobank: 088-722 66 00
  - SNS: 030 - 6 333 000
  - ASN Bank: 070- 3 569 335
  - RegioBank: lokaal telefoonnummer of hulp bij Internetbankieren: 030 - 291 42 90
- Betere telefonische bereikbaarheid.
- Stoppen met tijd-targets voor service medewerkers.
- Betere routering naar de juiste medewerker.
- Betere positionering en profilering van contactpunten dichtbij.
- Meer gepaste Hulp Dichtbij via doorverwijslocaties bieden (meer inloopmogelijkheden en meer medewerkers die hulp bieden).
- Vaker met verschillende partners samenwerken om in contact te komen met aandachtsgroepen (zie ook 5.3).

Deze activiteiten zorgen ervoor dat de bank er is als de klant haar nodig heeft, dat klanten in de directe omgeving op weg geholpen worden en dat de medewerkers de ruimte krijgen om deze klanten in alle rust te helpen.

Verbeteren communicatie en educatie

Activiteiten op dit gebied zijn:

- Communiceren en vaker herhalen waar hulp en handige middelen te vinden zijn.
- Gericht specifieke aandachtsgroepen bereiken via partners.
- Meer mensen die willen en kunnen instrueren/trainen om zelfstandiger bankzaken te doen (focus op grip en veiligheid en verminderen van onzekerheid).
- Helpers als specifieke doelgroep benaderen en hen beter ondersteunen.
- Opschroeven van communicatie via niet-digitale kanalen (informatie bij afschriften, opsturen van flyers en brieven naar klanten, beurzen, artikelen en advertenties in magazines en lokale media, lokaal uitdelen van informatiekaartjes)

De focus van deze activiteiten ligt op het bekend maken van telefoonnummers en andere contact- en hulpmogelijkheden. Ook via niet-digitale kanalen. Daarnaast zullen banken hun eigen instructiefilmpjes en het lesmateriaal en trainingsmogelijkheden van derden[6] over bankieren bij hun bank verder ontwikkelen en bij een grotere doelgroep onder de aandacht brengen. Via eigen kanalen en daarbuiten. Banken participeren verder allemaal in de Bankinformatie-themadagen (zie 5.3).

[6] DigihandigApp waarmee klanten kunnen oefenen, Mobiel Bankieren met Steffie, Oefenen.nl en de samenwerking met SeniorWeb.

Toegankelijkheid inbedden in de interne organisatie

Activiteiten op dit gebied zijn bijvoorbeeld:

- Meer training van bankmedewerkers op het gebied van toegankelijkheid.
- Toevoeging van toegankelijkheidsspecialisten/champions die het voortouw nemen.
- Bij alle banken wordt het meekijken met UX / Usability onderzoek onder mensen uit aandachtsgroepen vaker aangemoedigd.

Door deze activiteiten worden bankmedewerkers gemotiveerd op toegankelijkheid en gaan zij zich in hun werk (bij de dienstverlening, productontwikkeling en klantonderzoek) nadrukkelijk richten op aandachtsgroepen.

De boodschap van de banken naar de klant:

“

U doet uw dagelijkse bankzaken op de manier die bij u past. Digitaal als u dat wilt en kunt. Anders niet digitaal. Zelfstandig of met hulp. Veilig, dus volgens de regels.

Als bank zorgen we voor toegankelijk en veilig betalingsverkeer. Zo eenvoudig mogelijk. Met keuze.

We staan voor u klaar als u ons nodig hebt. En ondersteunen ook de helpers in uw buurt.

”

Omdat niet iedereen de bank weet te vinden of bereikt kan worden. En omdat klanten vaak meer hulp nodig hebben dan alleen bij dagelijkse bankzaken gaat dit via een palet aan activiteiten in samenwerking met maatschappelijke organisaties. Hulp Dichtbij!

Zie bijlage 1 voor uitvoerige beschrijvingen van de activiteiten van de banken.

5.2 Geldmaat

Geldmaat is de joint venture van ABN AMRO, ING en Rabobank die in Nederland geld- en afstortautomaten exploiteert en ook Geldmaat+-locaties heeft waar assistentie bij het gebruik van die automaten worden gegeven. Geldmaten en Geldmaat+-locaties zijn voor relatief veel mensen uit aandachtsgroepen (vooral diegenen die niet digitaal bankieren) essentiel voor het doen van bankzaken. Niet alleen voor het opnemen van cash geld, maar ook voor (klein)geld storten en het checken van het saldo. Vandaar dat besloten is om Geldmaat als organisatie nauwer bij het Programma Toegankelijk Bankieren te betrekken en de extra activiteiten van Geldmaat hier ook te presenteren.

Hieronder een overzicht van acties die Geldmaat net heeft uitgevoerd of heeft gepland voor 2025.

- **Geldmaat + formule verder ontwikkeld: e**r zijn circa 350 Geldmaat + locaties met een bereik van 82,5% van de inwoners binnen 5 km. De formule wordt verder ontwikkeld onder het motto 'Door samen drempels te verlagen, helpen we anderen grenzen te verleggen'.
- **Naamsverandering Geldmaat + en campagne:** in plaats van 'Geldmaat plus assistentie' is de naam voortaan Geldmaat+ (met een eigen logo) voor een breder bereik en betere herkenbaarheid. Er komt een radiocampagne Geldmaat+ bij regionale omroepen en Radio 538.
- **Geldmaatwinkels:** er zijn nu 38 Geldmaatwinkels met daarin alle Geldmaatdiensten beschikbaar (meer winkels volgen).
- **Pratende automaten:** er zijn nu 2982 'pratende automaten'. Dat zijn automaten met spraakondersteuning.
- **Nieuwe website:** de nieuwe website hanteert begrijpelijke taal op A2/B1-taalniveau, heeft een meer overzichtelijke vormgeving en is European Accessibility Act-bestendig.
- **Teletolk:** telefonisch bereikbaar via Teletolk, geïmplementeerd bij Customer Care Center, melding op eigen website en bij Teletolk Tolkcontact.
- **Locatiewijzer:** er worden aanpassingen gemaakt met betere zoekopties en om de locatiewijzer EAA-bestendig te maken.
- **Regionale beurzen:** Geldmaat is regelmatig aanwezig bij regionale doelgroepen beurzen om daar uitleg te geven over Geldmaat. Er is ook een demo-automaat, waarbij uitleg kan worden gegeven hoe een opname of storting werkt.
- **Event team:** er is een event team opgericht dat in Geldmaatwinkels en op beurzen vragen kan beantwoorden van klanten.
- **Uitbreiding klankbordgroep:** De Klankbordgroep Geldautomaten wordt uitgebreid met meer belangenbehartigers en vertegenwoordigers van mensen in kwetsbare positie.
- **Handleidingen en oefentool:** Handleidingen op de website over het gebruik van de automaat. Tool waarmee men online kan oefenen met het opnemen van geld.
- **Flyer dienstverlening:** er is recent een flyer gemaakt over de dienstverlening van Geldmaat in brede zin, met aandacht voor dienstverlening aan mensen in kwetsbare positie. Ook in het Turks.

In bijlage 1 worden de activiteiten van Geldmaat in 2025 nader toegelicht.

5.3 Gezamenlijke activiteiten

Waar het in het voorgaande ging over de individuele activiteiten van banken en Geldmaat, gaat dit deel over de gezamenlijke activiteiten.

“De gezamenlijke missie is om mensen binnen het lokale netwerk met elkaar in verbinding te brengen rondom de thema’s toegankelijk bankieren en digitale inclusie, zodat mensen uit de doelgroep (en hun helpers) snel hulp krijgen op de juiste plek door de juiste persoon.”

Wat werkt wel en wat werkt niet

Uit de DNB-monitor 2024 komt onder meer naar voren dat het nog niet lukt om kwetsbare groepen te bereiken en te helpen. Geconstateerde knelpunten op dit vlak zijn:

- de doelgroepen (en hun helpers) zijn veelal onbekend met het bestaande hulpaanbod
- mensen kunnen zonder hulp geen gebruik maken van informatie en het bestaande aanbod
- er is behoefte aan lokaal doelgroepgerichte communicatie en voorlichtingsbijeenkomsten
- er is behoefte aan persoonlijke hulp vanuit de banken door bankmedewerkers in de buurt.

Binnen het Programma en individueel wordt vanaf het begin (2023) door de banken al steeds meer samengewerkt met de belangenorganisaties om ‘onbereikbare’ doelgroepen en hun helpers beter te informeren en te bereiken met hun informatie- en ondersteuningsaanbod. Voorlichtingsbijeenkomsten zijn succesvol, educatieve middelen zijn uitgebreid en aangepast en de landelijke communicatie-initiatieven via doelgroepgerichte media worden steeds effectiever. Deze activiteiten worden in 2025 dan ook voortgezet en uitgebreid.

Succesvolle interbancaire activiteiten die worden voortgezet en uitgebreid:

- **Voorlichting-workshops-educatie:**
  Bovenop de al toegezegde 150 workshops komen er landelijke dekkend 100 doelgroepspecifieke workshops bij voor de kansrijke leerbare groepen ‘migranten’ en de ‘65-74-jarigen’. Er komt ook uitbreiding in het type workshops: naast de Hulp bij bankzaken-workshop, gaan we ‘Digitale bankzaken: Handige tips en ontwikkelingen’ en Veilig Bankieren’ aanbieden. Deze zijn ook voor helpers interessant, waardoor we hen kunnen ondersteunen in hun rol naar de mensen die zij helpen. Voor blinden en slechtzienden, laaggeletterden en nieuwkomers is er ook speciaal aanbod.
  Daarnaast blijven we met Steffie, Oefenen.nl, DigiHandig en Seniorweb samenwerken om mensen die willen (verder) leren op het gebied van bankzaken te ondersteunen. Het lesaanbod zullen we samen met genoemde partijen ook meer onder de aandacht brengen van de doelgroepen.

2024: 195 workshops

2025: 84 workshops (status 8 april)

- **Communicatie:**

Het communicatie-budget voor 2025 was al stevig verhoogd, de bestedingsplannen stonden in de wacht tot de uitkomsten van het nadere onderzoek en de afspraken in dit plan van aanpak. Wij gaan de communicatie-inspanningen dit jaar inzetten op Hulp Dichtbij via het sociaal domein, het stimuleren van leerbare en motiveerbare groepen en de groepen die dat juist niet zijn. Daarnaast komt er een campagne gericht op helpers die zich concentreert tijdens de Bankinformatiedagen (themaweek) rondom de Dag van de digitale inclusie in november. Dit onderdeel is een belangrijk bindend middel voor de kernen/locaties waar de coördinatoren actief worden (zie hierna). We bespreken dit in een in te stellen werkgroep communicatie.

- **Website bankinformatiepunt.nl**

Bankinformatiepunt.nl is de centrale website die vol staat met uitleg over bankzaken, oplossingen op maat, informatie over veilig digitaal bankzaken doen, locaties in de buurt en informatiebijeenkomsten. De website richt zich op aandachtsgroepen en hun formele en informele helpers. Deze website blijven we actueel houd. Om mensen die niet goed kunnen lezen beter van dienst te zijn wordt de website in 2025 uitgebreid met filmpjes en een lees-simpel tool.

- **DigiHulplijn 0800-1508**

De DigiHulplijn blijft ingezet worden voor het doorverwijzen van mensen met vragen over bankzaken naar hun eigen bank. In 2024 zijn ongeveer 1.000 mensen met bankvragen via deze hulplijn geholpen. De ambitie is om dat aantal te verhogen.

Organisatorische verbetering programma Toegankelijk Bankieren

We werken vanaf 2025 met relatiemanagers binnen het programma Toegankelijk Bankieren en zorgen voor een betere samenwerking met zowel de belangenorganisaties als Geldmaat.

Tot nu toe concentreerde die samenwerking zich op separaat overleg over de voortgang van het project en operationele samenwerking binnen pilots. Er wordt nu een periodiek

strategisch overleg ingericht waaraan banken, belangenorganisaties, Geldmaat, de Alliantie Digitaal Samenleven en programmavertegenwoordigers (NVB en Betaalvereniging Nederland) deelnemen. Voor de nieuwe manier van samenwerken verwijzen we naar het organogram in bijlage 2.

Belangenorganisaties hebben aangegeven dat zij graag gezamenlijk met de banken het gesprek aangaan met derde partijen die alleen digitale betaalmiddelen aanbieden aan hun klanten, terwijl er ook niet-digitale betaalmogelijkheden zouden moeten zijn. Ook zullen we gezamenlijk aansluiten bij maatschappelijk brede initiatieven voor digitale inclusie.

Overeenkomst met belangenorganisaties

Belangenorganisaties zijn, zoals al diverse malen gezegd, belangrijke strategische stakeholders binnen het Programma Toegankelijk bankieren. Dit plan van aanpak hebben we samen opgezet. De belangenorganisaties hebben in de afgelopen periode de banken gevraagd en ongevraagd geadviseerd en hun visie en (praktijk)kennis gedeeld. De belangenorganisaties hebben daarnaast nagedacht over hun mogelijke bijdrage in 2025 en daarna, om de banken te helpen de MOB-doelstellingen te bereiken. In dit hoofdstuk gaan we daarop in. De meeste energie zal zitten in het project *Hulp Dichtbij via het sociaal domein* (zie hierna).
Met belangenorganisaties gaan we een overeenkomst aan waardoor zij niet alleen op strategisch niveau kunnen meedenken en meepraten, maar ook in staat worden gesteld om zich lokaal in te zetten.

De Oogvereniging, SOMNL, Senioren Brabant-Zeeland, LFB en Stichting ABC hebben het samenwerkingsverband *Toegankelijk en veilig bankieren voor iedereen. Hulp Dichtbij via het sociaal domein* gevormd. Hun kennis en netwerken zijn gebundeld om samen met banken zelfstandigheid en tevredenheid van consumenten uit kwetsbare groepen te verbeteren. De Oogvereniging is penvoerder van het samenwerkingsverband. De centrale doelstelling is:

> **Iedereen moet zolang mogelijk zelfstandig – dan wel met passende hulp – mee kunnen doen in de (digitale) samenleving.**

Het samenwerkingsverband maakt deel uit van een grotere samenwerking met belangenbehartigers van consumenten: Seniorennetwerk Nederland[7], Seniorencoalitie[8], Ieder(in) en Consumentenbond.

De belangenorganisaties gaven aan de volgende bijdragen te willen leveren:

- Helpen prioriteiten te bepalen en plannen inhoudelijk verder uit te werken.
- Meedenken over het ontwikkelen van nieuwe diensten/ dienstverlening aan niet/minder digitale consumenten
- (Ervarings)deskundigen inzetten bij het ontwikkelen, verbeteren en beoordelen van communicatie, telefonische hulp, educatie- en voorlichtingsmateriaal en toegankelijkheid van bankwebsites en mobiele apps.

[7] Senioren Netwerk Nederland: Senioren Brabant Zeeland, KBO-Flevoland, KBO-Fryslân, KBO-Groningen, KBO-Limburg, KBO-Utrecht, KBO-Senioren Senioren Overijssel.
[8] Senioren Coalitie: ANBO-PCOB, Koepel Gepensioneerden, KBO-Gelderland, KBO-Noord Holland, KBO-Zuid Holland, NOOM en SOMNL.

- Samen met lokale netwerken en ervaringsdeskundigen, helpen een brug te slaan tussen banken, lokaal sociaal domein, overheden en de doelgroepen in een kwetsbare positie. (Zie Hulp Dichtbij via het sociaal domein)
- Samen met de banken een effectieve en waar nodig doelgroepgerichte communicatiestrategie te ontwikkelen.
- Helpen om samen met banken 'Hulp dichtbij' duurzaam op te zetten.

Het nieuwe concept Hulp Dichtbij via het sociaal domein

Op basis van de evaluatie en de discussies in de Klankbordgroep is het concept *Hulp Dichtbij via doorverwijslocaties* doorontwikkeld naar *Hulp Dichtbij via het sociaal domein.*

Hulp Dichtbij via het sociaal domein zorgt voor een betere verbinding tussen de vragende rekeninghouder en zijn bank. Het biedt een lokaal palet aan gerichte informatie en voorlichting en een persoonlijk hulpaanbod in de directe omgeving. Hiermee kunnen praktische vragen en knelpunten worden opgelost en mensen met specifieke bankvragen 'warm' naar de betreffende bank worden doorverwezen.

Gerichte lokale communicatie door banken richting de eigen klanten is een belangrijk onderdeel van *Hulp Dichtbij via het sociaal domein*. De banken zullen dat meer dan in het verleden oppakken. Idealiter gebeurt dit via door de doelgroep gebruikte kanalen. Denk daarbij aan huis-aan-huisbladen, wijk- en doelgroepgerichte social media-kanalen, buurthuizen, wachtkamers van gezondheidscentra, migrantenradio, winkels, kerken, moskeeën en bijeenkomsten van Oogcafés.

Hulp Dichtbij via het sociaal domein stelt de doelgroepen beter in staat om, al dan niet met hulp, zo zelfstandig en veilig mogelijk hun bankzaken te kunnen blijven verrichten. Om de mensen zo goed mogelijk te kunnen bereiken, ook achter de voordeur, richt *Hulp Dichtbij via het sociaal domein* zich behalve op de rekeninghouder zelf, ook op de helpers in hun directe omgeving, variërend van informele tot formele helpers.

Hulp Dichtbij via het sociaal domein is ingebed in het sociaal domein en aangesloten bij bestaande lokale samenwerkingsverbanden. Er wordt samengewerkt met gemeenten, bibliotheken, belangenorganisaties en andere uitvoeringspartners. Deze partijen hebben, als het gaat om bankzaken, vooral een ondersteunende en doorverwijzende functie naar de eigen bank van de klant en kunnen voorlichtende- en educatieve activiteiten organiseren. Ook winkels (genoemde gemakswinkels, supermarkten, telecomwinkels) kunnen een doorverwijzende rol vervullen. De belangenorganisaties maken daarbij gebruik van hun eigen netwerk van ouderenplatforms en verenigingen, Sterkplaatsen, Oogcafés, taalambassadeurs, ervaringsdeskundigen, vrijwilligers en sleutelpersonen.
Financiële partners, zoals Geldmaat+-locaties, Geldfit en aanwezige eigen bankfaciliteiten maken onderdeel uit van deze lokale netwerken. Zij kunnen specifieke vragen beantwoorden, problemen oplossen en 'warm' doorverwijzen.

Kennis van elkaar en onderlinge doorverwijzing is daarbij essentieel. Zo'n lokale samenwerking kan alleen slagen als er lokaal een 'trekker' is binnen het sociale of publieke domein en als er duidelijke afspraken worden gemaakt met de partijen in het samenwerkingsverband over hun inzet. Voor de helderheid: banken zijn en blijven eindverantwoordelijk voor hun eigen informatievoorziening en hulpverlening. De lokale

netwerken zorgen voor de betere verbinding tussen de vragende rekeninghouder en de betreffende bank. Zij hebben puur een ondersteunende en doorverwijzende functie.

Uitwerking Hulp Dichtbij via twee lijnen in 2025

In 2025 wordt Hulp Dichtbij in tientallen kernen en wijken van (regio) gemeenten van onderop opgebouwd via twee lijnen te weten via *Hulp Dichtbij via doorverwijslocaties* en *Hulp Dichtbij via het sociaal domein*. Bij succes wordt het concept de komende jaren stapsgewijs landelijk uitgerold.

- Vanuit het interbancaire programma worden afspraken gemaakt met bibliotheken en retailorganisaties over de realisatie van minimaal 70 lokale *Hulp Dichtbij doorverwijspunten*.
- Samen met de belangenorganisaties wordt op minstens 10 locaties verspreid door het land, met de partners in het lokale sociaal domein en de financiële partners, vormgegeven aan lokale infrastructuren voor *Hulp Dichtbij via het sociaal domein.* De realisatie van een jaarlijkse landelijke themaweek maakt daar onderdeel van uit.

Realisatie van landelijk netwerk van lokale doorverwijslocaties

Op doorverwijslocaties worden klanten met vragen actief doorverwezen naar de bank. Bibliotheken, maar ook private partijen zoals gemakswinkels, telecomwinkels en supermarkten kunnen doorverwijslocaties zijn. Met hen lopen in 2025 pilots. Waar mogelijk worden doorverwijslocaties lokaal aangesloten op het sociaal domein. Er is echter geen lokale coördinator ondersteuningsnetwerk vanuit het Programma of de belangenorganisaties op deze locaties.
Uitvoering: Programma Toegankelijk Bankieren

Hulp dichtbij via doorverwijslocaties

Het lokale experiment met Bankinformatiepunten waarin via wekelijkse spreekuren in bibliotheken hulp werd geboden bleek minder geslaagd. Er komen gedurende de openingstijden van bibliotheken regelmatig mensen met bankvragen bij de medewerkers (zo'n 4% van de gestelde vragen bij bibliotheken), maar slechts weinigen kwamen op een spreekuur af. Daarnaast is gebleken dat met hulp 'voor de inlog' het merendeel van de vragen beantwoord kan worden. De samenwerking met bibliotheken wordt daarom op een andere manier voortgezet: bibliotheken krijgen ondersteuning om te functioneren als informatie- en doorverwijzingspunt. We noemen dit *Hulp dichtbij via doorverwijslocaties*.

De bibliotheken krijgen ondersteuning om te functioneren als informatie- en doorverwijzingspunt. De relatiemanagers van het programma maken hiervoor afspraken met bibliotheken die dit willen en zorgen voor trainingen en informatiemateriaal. Op het moment dat dit Plan van Aanpak werd geschreven zijn op die manier in de eerste maanden van 2025 al 50, bibliotheekvestigingen aangesloten.

In de Strategische Klankbordgroep is geconcludeerd dat kwetsbare groepen op lokaal niveau het beste kunnen worden ondersteund met een integrale aanpak dicht bij de klant waar doelgroepgerichte communicatie, goede en "warme" doorverwijzing naar individuele banken, educatie en hulp dichtbij door bankmedewerkers onderdeel van uitmaken. Dat moet

gebeuren in nauwe samenwerking met diverse lokale organisaties. Naast de biblitoheken zijn dat mogelijk winkels.

In de tweede helft van 2024 is een pilot met gemakswinkels (high traffic point) als doorverwijslocaties gestart. Zij hebben uiteraard een andere, commerciële, rol dan bibliotheken. Hier is het vooral van belang om klanten snel op weg te kunnen helpen en door te verwijzen naar de eigen bank. Leerpunten uit de pilot nemen we mee in het vervolg. We bekijken met retailbelangen-organisatie NSO hoe de inzet van gemakswinkels met een geldautomaat als doorverwijspunt kan worden uitgebreid. Het helpt als de gemakswinkels klanten met vragen een korte folder met telefoonnummers van banken kunnen uitreiken. De pilot leerde ook dat klanten deze niet uit zichzelf pakken, maar aangeboden moeten krijgen door een medewerker. Ook de zichtbaarheid van hulp en samenwerking met Geldmaat zijn belangrijke leerpunten voor het vervolg.

Met retailbrancheorganisatie Vakcentrum Nederland (zelfstandige ondernemers met supermarkten) is recent ook een doorverwijspilot gestart waaraan vier supermarkten van verschillende formules in het noordoosten van het land deelnemen. Na evaluatie overleggen we met het Vakcentrum over een eventuele uitrol.

Met VodafoneZiggo lopen gesprekken om hun medewerkers, die helpen tijdens zogenoemde digitale inloopuren (4 ochtenden per week) zodanig te instrueren dat zij ook een goede doorverwijsfunctie richting banken kunnen vervullen ingeval van bankgerelateerde vragen van hun klanten (potentieel: 127 winkels). Lokale partijen binnen het samenwerkingsverband kunnen op hun beurt ook mensen met vragen over mobiele telefonie doorverwijzen naar de lokale VodafoneZiggo winkel.

Ook andere Geldmaat+-punten kunnen een doorverwijslocatie worden. Over deze mogelijkheid moet met de banken en Geldmaat nader gesproken worden.

Daarnaast is Geldfit (het startpunt bij vragen en zorgen over geld van de Nationale SchuldhulpRoute waarin onder andere banken, gemeenten en Humanitas partiperen) een interessante doorverwijslocatie. Rabobank zal in 2025 een pilot met Geldfit opzetten, waarvan de lessen gedeeld worden met de samenstellers van dit plan van aanpak.

In 2025 worden op deze wijze op minimaal 70 doorverwijslocaties voor Hulp Dichtbij via doorverwijslocaties gerealiseerd. Dit type doorverwijslocaties zullen ook worden benaderd in de gebieden waar Hulp Dichtbij via het sociaal domein wordt georganiseerd en zo mogelijk worden aangesloten.

We realiseren ons dat dit concepten Hulp Dichtbij via doorverwijslocaties nog niet overal in Nederland aangeboden worden in 2025. Bij gebleken succes wordt het concept te komende jaren over het land uitgebreid: de participanten beschikken ieder over landelijke spreiding. In de tussentijd bieden we vanuit het Programma actief overal in het land gratis workshops aan. Iedereen die een groep geïnteresseerden bijeen kan brengen kan zo’n workshop aanvragen; we hebben voldoende getrainde, landelijk verspreid wonende, vrijwilligers om ze te geven. Ons doel is om in 2025 minimaal 250 workshops te geven.

Samenvattend, participanten:

- Basis: locaties met brede informatiefunctie en activiteiten, afspraken over taken, ondersteuning, workshops
    - Bibliotheken met hun netwerk
    - Wijkcentra met hun netwerk
    - (mogelijk ook Geldfitlocaties)
- Aanvullend: doorverwijslocaties, privaat, hightraffic
    - Gemakswinkels
    - Telecomwinkels
    - Buurtsupermarkten
    - mogelijk ook (andere) Geldmaat+locaties
- Bankkantoren / servicepunten van banken ter plaatse

Voor zover vindbaar via landelijke belangenorganisaties en de basislocatie: sleutelpersonen/locaties van belangenorganisaties

Deze personen worden getraind in:

- *Vinden van algemene informatie over bankzaken*
- *Doorverwijzen naar de juiste hulp door de bank*
- *Doorverwijzen naar andere gerelateerde hulp (m.b.t. computervaardigheden, lezen & schrijven, taal, financiële zorgen, etc.)*

In 2025 worden 10 Hulp Dichtbij via het sociaal domein-kernen opgestart

Dit is het voor de langere termijn na te streven ideaalbeeld. In deze gebieden werken verschillende belangenorganisaties, banken, lokale partijen en doorverwijslocaties actief samen in het bijstaan van de klant. Communicatie, voorlichting, doorverwijslocaties en lokale bankfaciliteiten maken hier onderdeel van uit.

De tweede variant, die verder gaat in lokale samenwerking, is de variant waarbij de belangenorganisaties een belangrijke rol spelen. De belangenorganisaties zullen in tien kleine en grotere gebieden (kernen) coördinatoren (‘trekkers’) inzetten die in directe

verbinding staan met de doelgroepen[9]. Zij geven vanuit en met de partners in het lokale sociaal domein en de financiële partners vorm aan de lokale infrastructuren voor *Hulp Dichtbij via het sociaal domein.* Per *Hulp Dichtbij via het sociaal domein*-locatie wordt een lokaal netwerk op kern-, wijk- of buurtniveau gerealiseerd met een palet aan hulpmogelijkheden. Bij Toegankelijk Bankieren aangesloten doorverwijslocaties en potentiële doorverwijslocaties in de kernen worden door de relatiemanager van het programma benaderd om zich bij het netwerk aan te sluiten.

Aanpak:

- Per Hulp Dichtbij-kern wordt het netwerk van belangenorganisaties, het sociaal domein, bestaande samenwerkingsverbanden en potentiële doorverwijs-locaties in het gebied in kaart gebracht.
- Met relevante partijen worden informatieve gesprekken gevoerd.
- Met individuen en groepen uit de doelgroep worden gesprekken gevoerd over hun ervaringen met bankieren. Vragen, problemen en potentiële oplossingen worden samen met hen in kaart gebracht.
- Op basis van de inventarisatie en de uitkomsten van de gesprekken wordt een concept-werkplan opgesteld. Het werkplan bestaat uit voorlichtingsbijeenkomsten voor de verschillende doelgroepen, voorlichting voor intermediairs, verbetering van de communicatie tussen intermediairs, doorverwijslocaties en vertegenwoordigers van de doelgroepen. Een deel van de activiteiten kan plaatsvinden tijdens de Bankinformatiepuntdagen eind november 2025 (zie hierna).
- Het netwerk komt gedurende de projectperiode drie maal bijeen (kickoff-bijeenkomst, tussenevaluatie en voorbereiding campagneweek, evaluatiebijeenkomst).

Rol coördinatoren van de belangenorganisaties

- Zij onderhouden het lokale netwerk van *Hulp Dichtbij via het sociaal domein.* En ze bouwen het netwerk waar mogelijk uit.
- Zij betrekken zoveel mogelijk lokale afdelingen en ouderenplatforms van de belangenorganisaties bij de organisatie van voorlichtingsbijeenkomsten. Met deze contacten bouwen ze tevens lokale netwerken op van actieve vrijwilligers die zich willen inzetten voor de realisatie van het concept *Hulp Dichtbij via het sociaal domein*. Verder wordt ondersteuning gegeven bij het ontsluiten van lokale informatie- en communicatielijnen naar de beoogde doelgroepen.
- Zij dragen samen met de interbancaire relatiemanager zorg voor onderlinge samenwerking en doorverwijzing tussen ‘aanwezige’ doorverwijspunten, zij dragen zorg voor lokale communicatieve activiteiten naar de doelgroepen en zij dragen zorg voor contacten tussen ‘doorverwijspunten’ en netwerk in het sociaal domein met de banken in de deelnemende regio’s en gemeenten.

Gedurende de projectperiode worden lokale trekkers gezocht die aan het eind van de projectperiode de regie van het lokale *Hulp Dichtbij via het sociaal domein*-samenwerkingsverband kunnen overnemen.

---

[9] Ouderen én jongeren die vanwege laaggeletterdheid, onvoldoende digitale- en/of taalvaardigheden, of vanwege een (visuele of licht verstandelijke) beperking incidenteel of structureel persoonlijke hulp nodig hebben bij het doen van hun bankzaken.

De beoogde 10 *Hulp Dichtbij via het sociaal domein*-kernen 2025 bestrijken in 8 gevallen een wijk in en stad en in 2 gevallen een grotere plattelandsregio.

1. Arnhem (wijk) 2. Amersfoort (wijk) 3. Brabant-Oost (Helmond-Oirschot) 4. Hengelo (wijk) 5. Noord-Holland Noord (regio West-Friesland) 6. Rotterdam (stadsdeel Feijenoord) 7. Rotterdam (stadsdeel Delfshaven) 8. Tilburg (wijk) 9. Utrecht (Overvecht) 10. Utrecht (Kanaleneiland)	

Samenvattend, participanten	
• Lokale coördinator	*De coördinator zorgt voor een goede samenhang in lokale activiteiten en communicatie, zorgt voor training en activatie van personen, onderhoudt het netwerkcontact, rapporteert over ondernomen acties, is aanspreekpunt voor relatiemanager TB en banken.*
• Lokale vrijwilligers belangenorganisaties • Sleutelfiguren uit de buurt	*Te trainen in:* • *Vinden van algemene informatie over bankzaken* • *Hoe bankzaken (voor inlog) uit te leggen* • *Basis veilig bankzaken doen* • *Veilig hulp inschakelen* • *Doorverwijzen naar de juiste hulp door de bank* • *Doorverwijzen naar andere gerelateerde hulp*
• Hulpverleners / intermediairs in het sociale domein	*Doorverwijsfunctie, algemene info, relatie naar doelgroep*

Uitwerking themadagen

De belangenorganisatie geven mede vorm aan (jaarlijkse) themadagen ‘toegankelijk bankieren’, vergelijkbaar met de Week van het Geld: een landelijke campagne met daaraan gekoppelde lokale (voorlichtings)activiteiten. De werktitel is ‘Bankinformatiedagen’. De

gedachten gaan uit naar een periode rond de Dag van de Digitale Inclusie: 24 november 2025. De Alliantie Digitaal Samenleven staat achter het idee.

De landelijke campagne vergroot de aandacht voor Toegankelijk Bankieren zowel lokaal als landelijk. Een campagne stimuleert organisaties deel te nemen aan een activiteit met een concreet doel en om in de campagne periode activiteiten en voorlichtingsbijeenkomsten te organiseren. De campagne biedt tevens mogelijkheden om in media-uitingen en bijeenkomsten ervaringsdeskundigen een gezicht en een stem te geven.

Bijlage 1 Maatregelen voor toegankelijkheid van banken: doorlopende activiteiten en Intensiveringen

Toegankelijk Bankieren

ABN·AMRO

Waarom zijn we er én voor wie?

ABN·AMRO

Financiële Toegankelijkheid: Onze aandachtsgroepen

Bankieren moet toegankelijk zijn voor iedereen

De afdeling **Financiële Toegankelijkheid** bestaat omdat **we geloven dat bankieren voor iedereen toegankelijk moet zijn**, zodat klanten zolang mogelijk zelfstandig en/of via een machtiging hun dagelijkse bankzaken (digitaal) kunnen regelen.

Vanuit de maatschappij, politiek en wet- en regelgeving, staat toegankelijkheid hoog op de agenda. Ruim 2,6 miljoen Nederlanders hebben moeite om zelf hun dagelijkse bankzaken te regelen. De afgelopen jaren hebben we in samenwerking met klanten en interne en externe partijen tal van toegankelijkheidsmiddelen ontwikkeld, processen ingericht en/of geoptimaliseerd. En niet te vergeten: inmiddels zijn er maar liefst 200 Hulp bij Bankzaken Adviseurs die dagelijks onze klanten een stap vooruit helpen.

Er zijn veel hulpmiddelen beschikbaar. Onze grootste uitdaging is om deze onder de aandacht te brengen bij onze klanten, helpers en de maatschappij, zodat onze dienstverlening alom bekend is. Uit de resultaten van de toegankelijkheidsmonitor van de DNB en NVB komt dit belang ook naar voren.

ONZE AANDACHTSGROEPEN

1. Klanten die niet zelfstandig digitaal kunnen bankieren

Er zijn klanten die niet zelfstandig digitaal kunnen bankieren. Dit kan komen door de aard van de beperking of doordat ze, vaak door ouderdom, niet meer mee kunnen komen in de digitale samenleving. Als ABN AMRO vinden we het onze plicht om ook voor deze klanten bankieren toegankelijk te houden. Deze klanten helpen wij voornamelijk vooruit door ze te ontzorgen via de Hulp bij Bankzaken Lijn, de Hulp bij Bankzaken Adviseurs en/of een machtiging in te regelen. Tevens ontvangen zij - o.b.v. hun voorkeur - zaken op schrift.

2. Klanten die extra hulp nodig hebben van ons of van een hulpmiddel

Een aanzienlijk aantal klanten heeft ondersteuning nodig om zelfstandig te kunnen bankieren. Ze zijn vaak niet of onvoldoende vertrouwd met onze digitale toepassingen, of vinden het moeilijk om de vele opties die wij aanbieden te begrijpen. Om deze klanten te helpen bieden we aan: trainingen, online cursussen, uitleg over digitaal bankieren, de Hulp bij Bankzaken Lijn, de Hulp bij Bankzaken Adviseurs en de mogelijkheid tot machtigingen. Met deze initiatieven zorgen we ervoor dat klanten vooruit kunnen en zelfstandig blijven bankieren.

3. Alle klanten van ABN AMRO

Het is essentieel dat naast de klanten die onze hulp nu al nodig hebben, ook de rest van ons klantenbestand weet wat ABN AMRO voor ze kan doen. Dit kan zijn doordat ze op termijn zelf moeite krijgen met zelfstandig bankieren, of doordat ze als mantelzorger één van onze klanten helpen. Alle klanten helpen wij door voorlichting te geven aan hunzelf, maar ook aan familie & kennissen. We leggen uit welke mogelijkheden er zijn om bankieren toegankelijk te houden voor iedereen.

4. De maatschappij

We richten ons hierbij op de samenleving als geheel. Het is belangrijk dat we, onder andere door in gesprek te blijven met belangenorganisaties, ontdekken waar we onze dienstverlening kunnen verbeteren. We voorzien diverse belangenorganisaties, zoals die voor senioren, migranten en laaggeletterden, van voorlichting over financiële toegankelijkheid. We leggen uit dat je bij ABN AMRO terecht kunt, zelfs als je even vastloopt en dat wij er zijn om klanten vooruit te helpen.

Welke oplossingen zijn er al

ABN·AMRO

Er zijn al veel oplossingen voor onze klanten

ABN AMRO heeft de afgelopen jaren veel ingeregeld op het gebied van toegankelijk bankieren. Hieronder een uitgebreid overzicht en een diversiteit aan oplossingen die we aanbieden om onze klanten vooruit te helpen.

Oplossingen op het gebied van **Toegankelijkheid**

Dit zijn oplossingen die ervoor zorgen dat de klant bij ons zelfstandig kan bankieren, ondanks de eventuele uitdagingen die ze ondervinden

- ABN AMRO Toegankelijkheidspagina
- Hulp bij Bankzaken Lijn (geen keuze menu)
- 200 mobiele Hulp bij Bankzaken Adviseurs
- Niet digitale klanten direct bij HbB Adviseur
- Nabestaanden worden proactief gebeld
- Beeldbankieren in gebarentaal &de mogelijkheid omeen tolk te betrekken
- Communicatiematerialen Hulp bij Bankzaken en "Vergeet dit niet Boekje"
- ABN AMRO Machtigingswijzer
- Meldpunt Toegankelijkheid
- Vastleggen beperking in CRM systeem*

Oplossingen op het gebied van **Betalen & Overboeken**

Dit zijn oplossingen die ervoor zorgen dat klanten zelfstandig hun geldzaken kunnen regelen, ondanks de uitdaging die ze ondervinden op gebied van geld overboeken en contant geld opnemen

- Overboekingslijn
- Geldmaat + (spraak)assistentie
- Paspakker
- Overschrijfformulieren (gratis voor klanten geboren voor 1-1-1945)
- Rekeningafschriften op papier (gratis voor klanten geboren voor 1-1-1945)
- Pas met inkeping*
- Vervangingsmiddel voor e.dentifier*

* In ontwikkeling

Oplossingen op het gebied van **(Veilig) digitaal bankieren**

Dit zijn de initiatieven die wij hebben om klanten proactief op te wijzen en op te leiden, zodat zij veilig en vertrouwd digitaal kunnen bankieren

- Online Cursussen: ABN AMRO app, Internet Bankieren en Veilig Bankieren
- Individuele cursus door HbB Adviseurs
- Campagne Veilig Bankieren
- Presentatie Financiële Toegankelijkheid
- Proactief contact om niet digitale klanten zelfredzaam te maken
- Papieren documentatie (handleiding IB/MB, veiligheidskaart, voorkom fraudekaart)
- Contrastverbeteringen, grootte lettertype, chatfunctie, darkmodus, voorleesfunctie, landscape etc.
- (direct) Beeldbankieren
- Heb ik echt ABN AMRO aan de lijn? Check!

Overige oplossingen & samenwerkingsverbanden

Dit zijn overige oplossingen en samenwerkings -verbanden die er indirect voor zorgen om klanten met een financiële digitale uitdaging te ondersteunen

- Toegankelijkheidspagina Betaalvereniging NL
- Presentaties i.s.m. belangenorganisaties
- Korting op én ondersteuning bij een tablet
- Grote diversiteit aan evenementen
- ABN AMRO Post actieven & sociëteiten
- Samenwerkingsverbanden met de Oogvereniging, Stichting ABC, Ouderenbonden, Stichting NOOM, Somnl, Bibliotheken NL, IederIn, Alliantie Digitaal Samenleven, etc.
- Programma EAA
- Steffie.nl, DigiHandig, DigiHulplijn, Klik&Tik, SeniorWeb, SimTab, Perspective etc.

Overzicht van oplossingen per klantgroep

			Géén internet	Laag digitaal	Laaggeletterd	Visuele beperking	Mobiliteits-beperking	Beperkte handfunctie	Auditieve beperking	(Licht) verstandelijk beperkt	Migratie-achtergrond	Laag inkomen	Leeftijd 65+	Nabestaanden
Toegankelijkheid	Hulp bij Bankzaken Adviseur		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Hulp bij Bankzaken Lijn (CC)		x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x
	Tweedelijn Hulp bij Bankzaken		x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x
	www.abnamro.nl/toegankelijkheid			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Leadcampagne overlijden partner													x
	Hulp voor nabestaanden													x
	Tolk/hulp meenemen				x	x			x	x	x		x	x
	Beeldbankieren gebarentaal								x					
	Notariële volmacht/levenstestament		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Contrast aanpassing, schaalbaarheid app	MB		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Darkmodus	MB		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Schermlezer	MB				x	x	x	x	x	x	x	x	x
	VoiceOver en Talkback	MB			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Braillelezer toepasbaar	MB				x								
	Schakelbediening, stembediening	MB			x	x		x	x	x	x	x	x	x
	Autocorrectie	MB			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Chatfunctie	IB/MB			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Voorleesfunctie	IB			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Grootlettertype wijzigt automatisch	IB/MB		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Leadcampagne NPS niet digitale klanten		x											
Betalen	Machtigingswijzer		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Overboekingslijn		x			x	x	x	x	x			x	
	Geldmaat + assistentie		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Paspakker		x					x					x	
	Overschijfformulier		x	x									x	
Veilig bankieren	Online cursussen		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Indivudele cursussen		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Korting op tablet		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Flyers en folders		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Wat hebben we tot nu toe gedaan…

ABN·AMRO

Wat hebben we tot nu toe gedaan…

In de afgelopen jaren hebben we aanzienlijke **verbeteringen** doorgevoerd op het gebied van **toegankelijk bankieren** voor onze klanten en hun helpers.

1. Verdubbeling van het aantal Hulp bij Bankzaken Adviseurs, van 100 in 2023 naar 200 in 2024 waarmee we Hulp dichtbij bieden
2. Klanten kunnen ons bellen via de Hulp bij Bankzaken Lijn 088-226 26 12. Een telefoonnummer zonder keuzemenu
3. Niet-digitale klanten die ons bellen worden direct geholpen door de Hulp bij Bankzaken Adviseurs
4. Aan 100.000 minder / niet-digitale klanten brieven & flyer verzonden met informatie en contactgegevens over Hulp bij Bankzaken
5. Artikelen in Volkskrant, Telegraaf, AD en vele lokale (dag)bladen Bereik >5 miljoen
6. Groot netwerk opgebouwd van >35 externe en >100 interne samenwerkingsverbanden waarmee we nauw samenwerken en leren van elkaar

Hulp bij Bankzaken Adviseurs hebben in 2024 **135.000** klanten vooruit geholpen, uit alle lagen van de bevolking. Zij zorgen voor zeer tevreden klanten

Daarnaast zijn **>500.000** klanten vooruit geholpen middels het bekijken van hulpvideo's, bezoeken van de toegankelijkheidspagina, opleidingspagina etc.

Campagne **Veilig bankieren en Financieel ouder worden**. Bereik **4,5 miljoen** klanten

Heb ik echt ABN AMRO aan de lijn? Inmiddels kunnen klanten dit checken, wat fraude voorkomt en vertrouwen en zekerheid geeft in de app

ABN AMRO Helpt
Doorlopende campagne voor klanten en helpers. Bereik in 2024 **>5 miljoen.**

Speciale Toegankelijkheids Mantelzorg- en Opleidingspagina geïntroduceerd en gepromoot

Tolk en **Beeldbankieren** in **gebarentaal**

>20 hulpvideo's, Nederland en Engels

Nieuwe klanten worden proactief benaderd middels een service call

Nabestaanden worden op verzoek van de klant proactief gebeld. **6900** in 2024

Maandelijks 3 online cursussen over internet bankieren, mobiel bankieren en veilig bankieren

Wat komt eraan in 2025 en verder…

ABN·AMRO

Maar we zijn er nog niet. Dus wat komt er allemaal aan in 2025…

Met deze initiatieven rondom *toegankelijkheid, maatwerk, interne bewustwording, contact & hulp dichtbij en communicatie & educatie* vertrouwen we erop een positieve wending te maken zodat financiële dienstverlening nog beter toegankelijk is voor iedereen!

Klanten die niet zelfstandig digitaal kunnen bankieren

Klanttevredenheid meten van **alle niet digitale klanten** die zijn **geholpen door een Hulp bij Bankzaken Adviseur**

Rode draden uit diverse klanttevredenheidsonderzoeken achterhalen om verbeteringen voor klanten door te voeren

Het **herhaalverkeer op de Hulp bij Bankzaken Lijn én in de kantoren** is in beeld gebracht. Hierdoor kunnen we deze klanten proactief benaderen en beter helpen door hulp dichtbij te bieden of te kijken naar andere oplossingen

Particuliere klanten die nog overschrijfkaarten gebruiken **proactief informeren** over onze dienstverlening

Brief aan **100.000 minder / niet digitale klanten** met informatie over wat we doen, machtigen + contactgegevens

Samenwerkingsverband met Seniorweb
Aansluiten bij 520 locaties met inloop spreekuren. Organiseren van informatie bijeenkomsten voor helpers Gezamenlijke klantevents organiseren. Aanwezigheid op elkaars website

3 artikelen in het ANBO PCOB, KBO Brabant-Zeeland en Post Actieven blad. **Bereik >1 miljoen**

Binnenlopende klantenop bankkantoor (zonder afspraak) ontvangen ook een klanttevredenheidsenquête

Klanten die extra hulp nodig hebben van ons of hun helper

Klantbedieningsmodel doorlopend onder de aandacht bij 800 adviseurs om goed in te spelen op de behoefte van de klant

>100 (lokale) bijeenkomsten/ hulp dichtbij!
organiseren voor klanten en helpers

Communicatie & informatie voorziening bij de nieuwe betaalpas

2 informatiekaartjes met contactgegevens meegeven.
1 voor hunzelf en 1 om iemand anders vooruit te helpen

Bij de **Hulppagina in de mobiel bankieren** app een tab toevoegen over hulp bij bankzaken

Hulp bij Bankzaken en machtigen onder de aandacht in **digitale nieuwsbrief aan 4,5 miljoen ABN AMRO klanten**

Always-on campagne om online cursussen en **toegankelijkheidshulpmiddelen** onder de aandacht te brengen

"Meeliften" op brieven die vanuit de bank worden verzonden om klanten te informeren over Hulp bij Bankzaken

Beveiligd inbellen meer onder de aandacht brengen bij klanten

Banner in de mobiel bankieren app over oplossingen rondom toegankelijk bankieren

Proactief cursus aanbod voor de meest leerbare groep 65 – 74 jaar

Maar we zijn er nog niet. Dus wat komt er allemaal aan in 2025…

Met deze initiatieven rondom *toegankelijkheid, maatwerk, interne bewustwording, contact & hulp dichtbij en communicatie & educatie* vertrouwen we erop een positieve wending te maken zodat financiële dienstverlening nog beter toegankelijk is voor iedereen!

Alle klanten van ABN AMRO

4 landelijke ABN AMRO postactieven bijeenkomsten en **4 webinars** om 9.500 leden te activeren tot helpers

Machtigingswijzer onder de aandacht voor klanten en helpers middels de Hulp bij Bankzaken Adviseurs en de digitale nieuwsbrief

Leermiddelen: Leer eenvoudig bankieren onder de aandacht bij klanten en helpersmiddels de Hulp bij Bankzaken Adviseurs en de digitale nieuwsbrief

Versimpelingen worden doorgevoerd in het **machtigenproces**

Week van Hulp Dichtbij! 24 t/m 28 november voor klanten en helpers

Digitale nieuwsbrief om online cursussen en toegankelijkheidshulpmiddelen onder de aandacht te brengen

Narrowcasting in de kantoren op het gebied van toegankelijkheid

Doorlopend opleidingsprogramma voor alle 200 Hulp bij Bankzaken Adviseurs en 600 Contact Center medewerkers. Toegankelijk bankieren en Hulp dichtbij aanbieden zijn hier onderdeel van.

Versimpelingen doorvoeren in de **ABN AMRO app**

ABN AMRO Helpt – Helperscampagne
Bereik tot heden in de lokale dagbladen >410.000. Naast de campagne komt er ook een onderzoek naar de resultaten

De maatschappij

Periodieke column over bankieren in de **Margriet. Bereik >600.000**

LinkedIn artikelen + interne influencers. **Bereik >150.000**

Events om zowel klanten als helpers te **informeren over Hulp bij Bankzaken** . (o.a. ABN AMRO Open, ZieZo- en 9 mnd. beurs, 50+ beurs etc)

Aanbod **refurbished laptops,** Eénmalig 300 en hierna 50 per maand (Hulp dichtbij)

Als **kwartiermaker lokale initiatieven** opstarten. Doel: partijen op lokaal niveau met elkaar te verbinden i.s.m. belangenorganisatie Amersfoort en Noord Holland zijn opgestart

Informatiebijeenkomsten over het doen van **dagelijkse bankzaken en veilig bankieren** in samenwerking met ANBO-PCOB, KBO Brabant-Zeeland. Voor alle leden en de helpers van leden. **Bereik 210.000**

Lokale zichtbaarheid vergroten door **communicatiemateriaal** achter te laten **bij >1000 zorglocaties** etc.

Periodiek belangenorganisaties en helpers mee laten luisteren op de telefoonlijnen bij Customer Care 4 x per jaar

Meeliften qua informatievoorziening op de campagnes **Veilig bankieren** en Veilig Financieel ouder worden

>10 interviews met klanten voor artikelen in dagbladen

Periodieke communicatie in magazines zoals ANBO PCOB, KBO, Post Actieven, Oogvereniging etc. **Bereik >3 miljoen**

Nieuwe samenwerkingsverbanden opstarten zoals bijvoorbeeld met de Zonnebloem (33.000) enHumanitas (63.000). De eerste informatie-bijeenkomsten op lokatie staan gepland.

Wat komt er allemaal nog aan vanaf 2026 en verder…

Met deze initiatieven rondom *toegankelijkheid, maatwerk, interne bewustwording, contact & hulp dichtbij en communicatie & educatie* vertrouwen we erop een positieve wending te maken zodat financiële dienstverlening nog beter toegankelijk is voor iedereen!

Komt eraan en/of in ontwikkeling

- **Versimpelingen** voor klanten blijven doorvoeren in de ABN AMRO app, webpagina's, brieven etc.
- **Vervanging van de e.dentifier is een kans!** Meeliften op communicatie naar 306.000 klanten en **Hulp dichtbij** organiseren om klanten hierbij te begeleiden
- **Hulp dichtbij** door als kwartiermaker **diverse lokale initiatieven op te starten met als doel samen met de belangenorganisaties** partijen aan elkaar te verbinden
- **Digitale nalatenschap**, mede i.s.m. **Alliantie Digitaal Samenleven** vorm geven en door ontwikkelen
- **Nieuwe samenwerkingsverbanden** op blijven starten

Thema's toegankelijk bankieren

- **Toegankelijke Technologie**
  Denk aan: blijven versimpelen van dienstverlening en functionaliteiten voor klanten en medewerkers
- **Personalisatie**
  Denk aan: uitbreiden taalinstellingen en routing o.b.v. gedragspatroon herkenning.
- **Veiligheid en Vertrouwen**
  Denk aan: state-of-the-art beveiliging en communicatie daarvan richting klant
- **Partnerships**
  Denk aan: samenwerking met (technologische) partners ten einde toegankelijkheid te vergroten. en hulp dichtbij te houden
- **Digitale Inclusie**
  Denk aan: initiatieven rondom kunstmatige intelligentie (AI) die bijdragen aan toegankelijker bankieren voor klanten

Toegankelijkheid | Maatwerk | Interne bewustwording | Contact & Hulp dichtbij | Communicatie & Educatie

Zichtbaarheid

ABN AMRO Helpt

Hulp bij Bankzaken

Dagelijkse bankzaken doen we het liefst zelf. Maar wist u dat 1 op de 6 mensen soms hulp nodig heeft? Bijvoorbeeld door een verandering in de persoonlijke situatie of door weinig ervaring met online bankieren. Daarom heeft ABN AMRO meer dan 200 Hulp bij Bankzaken Adviseurs, en zijn we voor onze klanten dichterbij dan ooit. Aarzel niet als u vragen heeft. We zijn er voor u en helpen u graag vooruit!

Waarmee een Hulp bij Bankzaken Adviseur u kan helpen?
Een Hulp bij Bankzaken Adviseur neemt de tijd om uw vragen te beantwoorden en biedt persoonlijke hulp om samen met u tot een oplossing te komen. Een Hulp bij Bankzaken Adviseur helpt bijvoorbeeld met:

- Uitleg over geld overboeken, een (extra) betaalpas aanvragen of een adreswijziging doorgeven
- Het aanvragen van een machtiging voor een kind of iemand anders die u vertrouwt. Op abnamro.nl/we-zijn-er-voor-u leest u meer informatie.
- Uitleg over Beeldbankieren, Internet Bankieren en de ABN AMRO app
- Informatie over een notariële volmacht en levenstestament

Het contact met een Hulp bij Bankzaken Adviseur is telefonisch of via Beeldbankieren. En als het nodig is, komt er een adviseur bij u thuis.
Lees op abnamro.nl/hulpbijbankzaken hoe u een afspraak kunt maken.

Tip: Speciaal voor klanten die meer willen weten over Internet Bankieren en bankieren met de ABN AMRO app hebben we handige hulpvideo's en geven we regelmatig gratis cursussen. Kijk op abnamro.nl/we-zijn-er-voor-u voor meer informatie.

Telefonisch contact
Met vragen over uw dagelijkse bankzaken kunt u de Hulp bij Bankzaken Lijn bellen via 088 - 226 26 12 (gebruikelijke belkosten).
U bereikt ons van maandag t/m vrijdag tussen 08.00 en 17.30 uur.
In het weekend en op feestdagen is de Hulp bij Bankzaken Lijn gesloten.

Gratis introductiecursus

Hulp bij online bankieren

Wilt u ervaren of bankieren via uw computer, tablet of telefoon iets voor u is? Speciaal voor klanten die meer willen weten over Internet Bankieren en bankieren met de ABN AMRO app, geven we regelmatig gratis cursussen.

Maak kennis met online bankieren. Ook als u eerst een keer wilt meekijken en meeluisteren bent u van harte welkom. We leggen alles graag aan u uit en meedoen brengt geen verplichtingen met zich mee.

Wat leert u?
Met een introductiecursus leert u geld overboeken, afschriften inzien, uw pas blokkeren en meer. Ook vertellen we hoe u veilig online bankiert. De cursus duurt ongeveer een uur en u volgt deze vanuit huis via het beeldscherm van uw computer, laptop of tablet (met internetverbinding). In de week na de cursus belt een Hulp bij Bankzaken Adviseur u om eventuele vragen te beantwoorden. Ook ontvangt u een uitgebreide handleiding waarin we u stap voor stap meenemen in de meest gebruikte functies.

Tip:
U kunt gratis meedoen zo vaak als u wilt.

Aanmelden
Wilt u kennismaken met online bankieren? We helpen u graag vooruit. Aanmelden via abnamro.nl/we-zijn-er-voor-u is eenvoudig. Heeft u liever een-op-een-hulp? Kies dan voor een cursus op maat.

Hulp bij online bankieren?
Op abnamro.nl/we-zijn-er-voor-u leest u meer informatie over hulp bij online bankieren. Ook vindt u er handige hulpvideo's. Bijvoorbeeld over:
- ✓ **Afschriften downloaden**
- ✓ **Een adreswijziging doorgeven**
- ✓ **Hulp bij overboeken**
- ✓ **Beginnen met de ABN AMRO app**
- ✓ **Inloggen met de app in Internet Bankieren**

Iemand machtigen

Hulp uit uw eigen omgeving

Gaat uw voorkeur naar hulp van iemand uit uw eigen omgeving? U kunt een kind of iemand anders die u vertrouwt via een machtiging toegang geven tot uw rekening. De gemachtigde persoon kan dan bepaalde bankzaken namens u doen.

Soms is het prettig als er iemand met u meekijkt en helpt met uw bankzaken. Bijvoorbeeld door bij- en afschrijvingen te controleren of een rekening te betalen. Bespreek het eens met uw naasten.

Wat mag een gemachtigde namens u doen?
Lees welke bankzaken een gemachtigde wel én niet namens u mag doen:
- + Uw gemachtigde kan via online bankieren het saldo en de bij- en afschrijvingen van uw rekening bekijken, geld overmaken en rekeningen betalen.
- + U beslist of de gemachtigde mag pinnen van uw rekening. Zo ja, dan moet u een extra betaalpas aanvragen.
- – De gemachtigde kan geen bankproducten voor u aanvragen, wijzigen of opzeggen.
- – De gemachtigde mag geen persoonlijke gegevens wijzigen, bijvoorbeeld een adreswijziging doorgeven als u verhuist.
- – Is uw betaalpas of pincode geblokkeerd? Dan mag de gemachtigde deze niet namens u deblokkeren.

Een gemachtigde handelt in uw belang. Maar u blijft eigenaar van en verantwoordelijk voor uw rekening. Goed om te weten: u kunt een machtiging ook altijd stopzetten.

Hulp uit uw eigen omgeving
Een Hulp bij Bankzaken Adviseur kan u helpen met het aanvragen van een machtiging.
Op abnamro.nl/machtiging leest u:
- ✓ **Hoe een machtiging kan helpen**
- ✓ **Of een machtiging in uw situatie past**
- ✓ **Wanneer een machtiging verstandig is**

Het begint met fraude herkennen

ABN·AMRO

Oplichters gebruiken allerlei trucs om geld van u te stelen. Van oplichting via de telefoon, e-mail en sms tot babbeltrucs aan de deur. Maar er is een manier om veel oplichtingstrucs snel te herkennen: als u weet wat wij u nooit vragen.

Onthoud dat wij u bijvoorbeeld nooit vragen om:
- **uw beveiligingscodes**
  Hiermee bedoelen we uw pincode, 5-cijferige identificatiecode en responsecodes van de e.dentifier.
- **uw betaalpas op te sturen**
  Ook vragen wij u nooit om uw betaalpas aan ons mee te geven als we bij u langskomen. Vervalt uw betaalpas binnenkort of is uw pas kapot? Dan ontvangt u uw nieuwe betaalpas altijd per post van ons. Als u de betaalchip (het goudkleurige vierkantje) op uw oude pas doorknipt, kunt u deze daarna 'gewoon' weggooien.
- **geld over te boeken**
  Wij vragen u nooit telefonisch of via een link in een e-mail om geld over te boeken. Uw geld is veilig op de rekening die u bij ons heeft. U hoeft het dus nooit over te boeken om het te beschermen tegen oplichters.
- **via een link in een e-mail of sms direct in te loggen in Internet Bankieren of in de ABN AMRO app**
  Wilt u iets regelen in uw beveiligde bankomgeving? Ga dan altijd zelf naar de ABN AMRO app of naar abnamro.nl om in te loggen.
- **software te downloaden om mee te kijken in uw bankomgeving**
  Download nooit software op uw computer, tablet of smartphone waarmee iemand anders kan meekijken in uw bankomgeving.

Bent u gebeld, gemaild, ge-sms't op geappt door oplichters? Of is er een bedrag van uw rekening afgeschreven dat u niet herkent? Meld (een poging tot) fraude altijd. Ook als u twijfelt. Op abnamro.nl/fraudemelden leest u hoe u fraude bij ons kunt melden.

Kijk voor meer informatie over wat oplichters vaak doen op abnamro.nl/veiligbankieren

De 5 uniforme veiligheidsregels

ABN·AMRO

Veilig bankieren is belangrijk. Daarom hebben banken in Nederland samen met de Consumentenbond 5 uniforme veiligheidsregels opgesteld.
In de 5 veiligheidsregels leest u wat u moet doen om veilig te bankieren.

Volg altijd de 5 veiligheidsregels:
- **Houd uw beveiligingscodes geheim**
  Zorg er bijvoorbeeld voor dat u uw beveiligingscodes, zoals uw pincode, met niemand deelt. Schrijf uw beveiligingscodes ook niet op. En zorg ervoor dat u uw beveiligingscodes alleen zelf gebruikt.
- **Zorg ervoor dat uw betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt**
  U bent verantwoordelijk voor uw betaalpas. Controleer bijvoorbeeld regelmatig of u uw betaalpas nog in uw bezit heeft. Berg uw betaalpas altijd op een veilige plaats op. En geef uw pas niet mee als een familielid een boodschap voor u doet.
- **Beveilig de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken**
  Voer altijd alle updates uit op de computer en mobiele telefoon die u voor uw bankzaken gebruikt. Beveilig de toegang tot uw apparatuur bijvoorbeeld met een toegangscode. En vergeet u niet om uit te loggen?
- **Controleer regelmatig uw betaalrekening**
  Als u uw betaalrekening regelmatig controleert, weet u wat er afgeschreven wordt. Doe dit in elk geval elke 2 weken. Is er een bedrag van uw rekening afgeschreven waarvoor u geen toestemming heeft gegeven? Neem dan contact met ons op.
- **Meld incidenten direct aan de bank en volg aanwijzingen van de bank op**
  Welke incidenten hiermee worden bedoeld? Bijvoorbeeld als u uw betaalpas verloren bent of als deze gestolen is. Of als u vermoedt dat iemand anders uw pincode kent of gebruikt.

In het informatieblad 'Betaaldiensten Particulieren' op abnamro.nl/voorwaarden leest u een uitgebreide toelichting op de 5 uniforme veiligheidsregels. Goed om te weten: houdt u zich aan deze 5 veiligheidsregels? Dan loopt u niet het risico dat het totale schadebedrag voor uw eigen rekening is als u per ongeluk opgelicht wordt. Heeft u vragen? Spreek een van onze medewerkers aan. Zij beantwoorden uw vragen en geven u tips. Veilig bankieren doen we samen.

Kijk voor meer informatie op abnamro.nl/veiligbankieren

ABN AMRO Helpt
Hulp bij Bankzaken

Met 200 Hulp bij Bankzaken Adviseurs zijn we dichterbij dan ooit:
abnamro.nl/we-zijn-er-voor-u

ABN·AMRO

Contact of een afspraak maken?

Klantenservice	**0900 0024**
Hulp bij Bankzaken Lijn (zonder keuzemenu)	**088 226 26 12**
Creditcard	**020 660 01 23**

Hier vindt u de dichtstbijzijnde Geldmaat:

Adres
Postcode / Plaats

ABN·AMRO

Activiteiten Q1 2025

Column Margriet – Siri Mauer

In jaarverslag 2024

LinkedIn Gudy: aantal bereikt 2025 > 65.000

Informatiesessie Hulp bij Bankzaken & Veilig Bankieren

Jaarcongres Slachtofferschap
Online fraude

Meeluistersessie Customer Care

Cursus internetbankieren ABN AMRO

ABN AMRO geeft elke maand gratis online cursussen. De ABN AMRO Internet Bankieren Cursus bijvoorbeeld. Ontdek wélke manier van bankieren bij je past. Meld je aan en volg een van de cursussen, gewoon vanuit huis.

Lees meer

ABN·AMRO

Classificatie:**Publiek**

Toegankelijk bankieren bij de Volksbank

de volksbank beter voor elkaar

SNS asn bank RegioBank BLGwonen

Toegankelijk bankieren

Veilig bankieren voor zowel digitaal als niet -digitaal vaardige klanten. Dit kan via de mobiel, via internetbankieren en met een landelijk netwerk aan lokale bankkantoren voor de momenten die er voor de klant toe doen.

- Behoefte aan lokale bankkantoren: we blijven dichtbij met 320-360 kantoren
- De kracht van een persoonlijk gesprek
- Het netwerk van lokale kantoren houden we in stand met franchisenemers: Ondernemers die hun eigen lokale netwerk inzetten om onze rol als toegankelijke en klantgerichte bank te behouden en versterken

RegioBank
BLGwonen
asn bank
SNS

Wat is er reeds op het gebied van toegankelijk bankieren?

Contactmogelijkheden met de bank

- De landelijke dekkend netwerk van kantoren voor persoonlijk contact met adviseurs voor hulp bij bankzaken.
- Rechtstreeks telefoonnummer naar lokale Regiobank vestigingen en lokale doorschakeling naar SNS Winkels.
- Meldpunt voor klanten in geval van ingewikkelde tekst in brieven of e-mails.
- Mogelijkheid om KPN Teletolk toe te voegen aan een telefonisch of beeldbelgesprek
- Chatbot verbeteringen doorgevoerd, met name de koppeling een adviseur
- Eenvoudig aanvragen van papieren afschriften en overschrijvingsformulieren.
- Klanten van SNS en RegioBank kunnen sinds 2024 ook contant geld (biljetten) storten bij Geldmaat automaten

Verbeteringen in de online omgevingen

- Toegankelijke mobiel bankieren apps met o.a. donkere modus
- Toegankelijke websites en Internetbankieren omgeving: o.a. aanpassingen in contrast, verbeteren van toetsenborden stembediening zodat voorleessoftware beter werkt
- In gesprek gegaan met mensen die niet zelfstandig kunnen bankieren om producten en diensten aan te passen aan hun wensen
- Samenwerking met Stichting Accessibility met als doel om de processen en producten te verbeteren
- Mogelijkheid om grote of sprekende digipas aan te vragen

Communicatie en educatie

- Lokale workshops: hulp bij Internetbankieren en Veilig Internetbankieren (2024: Regiobank 319 / SNS >100)
- Wekelijkse/maandelijkse inloopspreekuren online bankieren (persoonlijke uitleg en hulp bij app installatie)
- Leeromgeving van de Mobiel Bankieren app: Digihandig app
- E-learning 1-op-6 beschikbaar gemaakt voor álle de Volksbank medewerkers.

Wat zijn de plannen in 2025

Klanten die niet zelfstandig kunnen bankieren

- Met de transformatie van de Volksbank naar ASN Bank willen we een landelijk dekkend netwerk van vestigingen houden (320-360 kantoren). Persoonlijke aandacht in een kantooromgeving is belangrijk voor mensen die moeite hebben digitaal mee te komen. Een lokale vestiging biedt een veilige omgeving waarin we deze klantgroep kunnen ondersteunen bij het vinden van hun weg binnen de digitale bankomgeving.
- De volledige websites worden nu tot in detail aangepast. In 2025 gaan we de content op de nieuwe ASN Bank website aanpakken met focus op toegankelijk maken van afbeeldingen, video's en links.

Klanten die hulp nodig hebben van ons of hun helpers

- Het webinar Veilig Bankieren is in maart 2025 voor het eerst gehouden: 4.500 kijkers (maximale capaciteit). Vanwege groot succes wordt dit later in 2025 nogmaals gehouden.
- Gebruikersonderzoeken onder laaggeletterden voeren we in 2025 uit om vanuit hier producten en diensten aan te passen aan hun toegankelijkheidseisen.
- In alle teams worden toegankelijkheidsspecialisten toegevoegd. Alle uitingen die gemaakt worden toetsen zij aan zowel de EAA-eisen als de Volksbank-eisen

= toegankelijkheid verbeterd = conc beterd = Nieuw concept nieuw = Bestaand concept

Wat zijn de plannen in 2025

Alle klanten van de Volksbank

- nieuw Het landelijke netwerk van kantoren wordt ook toegankelijk voor alle 800.000 klanten van ASN Bank
- nieuw Voor klanten starten we met het Meldpunt Toegankelijkheid. Naast de bestaande mogelijkheid om melding te maken van ingewikkelde tekst in brieven/e -mails kan men binnenkort ook melding maken van niet -toegankelijke dienstverlening (websites, winkels, etc)
- nieuw We houden een grootschalige interne bewustwordingsdag om de noodzaak van toegankelijkheid van bankieren bij alle collega's voor het voetlicht te brengen (mei 2025)
- nieuw Er komt een nieuwe E -learning beschikbaar voor alle medewerkers als vervolg op de eerdere e -learning 1op6: 'Waar draait toegankelijkheid nou eigenlijk om?'
- Alle (PDF) documenten worden aangepast naar begrijpelijke taalniveau en betere leesbaarheid en toegankelijkheidseisen
- nieuw In alle teams worden toegankelijkheidsspecialisten toegevoegd. Alle uitingen die gemaakt worden toetsen zij aan zowel de EAA -eisen als de Volksbank -eisen

De Maatschappij

- De lokale workshops bij RegioBank en SNS Hulp bij online bankieren' en 'Veilig internetbankieren' worden ook in 2025 weer veelvuldig gehouden.
- Na de verdere uitrol van het landelijke franchisenetwerk met lokale ondernemers, intensiveren we lokale samenwerkingen met maatschappelijke organisaties

Wat zijn de plannen vanaf 2026

Met de transformatie van de Volksbank naar de nieuwe ASN Bank wordt tevens een nieuwe strategie bepaald rondom Toegankelijk bankieren. De daaruit volgende initiatieven zullen in de loop van 2025 nader bekend worden. Momenteel zijn de volgende onderwerpen reeds op de planning:

- Toevoegen van de Teletolk op de websites
- Hulp Dichtbij uitbouwen door middel van lokale samenwerkingen en initiatieven

ING

Toegankelijkheid en Digitale Inclusie

ING

Doel naar 2030:

Digitaal Bankieren mogelijk maken voor iedereen die dat wil én niet digitale oplossingen toegankelijk houden.

Visie en missie Digitale Inclusie

Duurzame vooruitgang voor iedereen

Visie ING

ING biedt oplossingen die je slimmer maken met geld. 6 miljoen klanten maken hier gebruik van in de Mobiel Bankieren App.

Maar, niet alle Nederlanders voelen zich hier niet comfortabel bij. Zij zijn bang dat zij er niet uitkomen en maken zich zorgen over veiligheid.

Wij vinden het belangrijk dat iedereen het gevoel heeft te kunnen profiteren van onze oplossingen.

Empowerment

Mentaliteit ING

We maken ons er hard voor dat iedereen zich vrij en gesteund voelt om zelfredzaam te zijn en eigen keuzes te maken voor hun toekomst.

Dit doen wij met persoonlijke aandacht - als dat nodig is. En informatie en tools die ervoor zorgen dat je stap voor stap meer zelf kunt - als je dat wilt.

Mede dankzij Samen Digitaal kan iedereen op zijn eigen manier gebruik maken van ING oplossingen.

Samen Digitaal

Samen doen

ING Servicepunten

Loop zonder afspraak binnen bij één van de ING Servicepunten in een winkel in de buurt.
Daar helpt een door ING opgeleide servicepuntmedewerker (te starten -) het gebruik van de Mobiel Bankieren App.

ING Samen Digitaal lijn

Bel onze hulplijn op 020-2288835 en spreek een ING medewerker (te starten-) het gebruik van de Mobiel Bankieren App.

Samen oefenen

Instructies Digitaal Bankieren

Leer meer over Digitaal Bankieren met deze stap voor stap uitleg en instructievideo's op de website. link

Steffie en de Digihandig app

Oefen stap voor stap met Mobiel Bankieren met Steffie en de oefen ING-app. link

ING workshops

Leer hoe de Mobiel Bankieren App werkt tijdens een workshop bij jou in de buurt. link

do your thing

Doel naar 2030 voor klanten die niet digitaal kunnen of willen bankieren:

Oplossingen in stand houden en zelfstandigheid vergroten door (contact-)drempels te verlagen

Dit doen we in 2025 voor klanten die niet digitaal kunnen of willen bankieren

Alternatieve oplossingen en bereikbaarheid

- Verbetering in communicatie rond “Papieren” en alternatieve oplossingen
- Saldolijn wordt doorontwikkeld
- Verbetering routering van niet-digitale klanten naar eenvoudig telefoonmenu
- Klanten die binnen 24h terugbellen krijgen direct medewerker aan de lijn
- Aangepaste communicatie voor niet-digitale klanten
- Aangepaste instructies en training voor medewerkers
- Uitbreiden mogelijkheden voor gemachtigden
- Volmacht en volmachtendesk doorontwikkelen

Hulp op 200+ fysieke locaties

- Servicepuntlocaties waar je onder winkeltijden binnen kunt lopen
- Op afspraak welkom bij onze ING huizen waar ook binnenlopers worden geholpen

Samenwerkingen om doelgroep te bereiken

- Vanuit de Servicepunten met lokale media, belangenverenigingen en netwerken
- Samenwerking met belangenverenigingen en hulporganisaties

do your thing

Doel naar 2030 voor klanten die extra hulp nodig hebben:

Digitaal bankieren mogelijk maken voor iedereen die dat wil.

Naar 2030: Programma met 3 werkstromen op digitale inclusie

Dit doen we in 2025 voor klanten die extra hulp nodig hebben om zelfstandig digitaal te kunnen bankieren

Vanuit het programma ontwikkelen we aangepaste dienstverlening en vergroten we de bekendheid hiervan. Doel naar 2030 is saldo checken, een overboeking doen en contact met de bank opnemen mogelijk maken voor iedereen die dat wil.

Oplossingen

- Digitaal bankieren toegankelijker blijven maken o.a. door 100 speciaal getrainde medewerkers
- Op maat oplossingen in de app ontwikkelen zoals uitleg en vereenvoudiging door personalisatie
- Uitbreiden mogelijkheden voor gemachtigden
- Bekendheid vergroten door campagnes op eigen kanalen én daarbuiten. Passend bij doelgroep (bv telefoonkaartje)
- Training en bekendmaking initiatieven onder alle medewerkers

Doorontwikkeling bereikbaarheid

- Samen Digitaal hulplijn: telefonische stap voor stap hulp
- Routering van klanten op basis van profiel en hulpbehoefte
  - 80+ direct medewerker aan de lijn
  - Klantherkenning en routering voor meer groepen volgt

Hulp op 200+ fysieke locaties

- Samen Digitaal op Servicepuntlocaties waar je onder winkeltijden binnen kunt lopen
  - Op afspraak op kantoor (binnenlopers ook geholpen)
  - Workshops op kantoren én Servicepunten

Samenwerkingen om doelgroep te bereiken

- Vanuit de Servicepunt organisatie met lokale media, hulporganisaties en belangenverenigingen
- Centraal gezamenlijk ontwikkelen en aanbieden educatie en uitleg zoals Steffie

Dit doen we in 2025 voor alle klanten en helpers

We dragen onze initiatieven op toegankelijkheid breed uit en kijken ook welke verbeteringen voor al onze klanten juíst impact op de doelgroep hebben zodat we ze daarmee kunnen bereiken. Daarnaast zorgen we voor doorverwijzing vanuit (onze -) bestaande maatschappelijke in itiatieven.

Brede communicatie

- Maandelijks item in ING nieuwsbrief over Samen Digitaal
- Hulpaanbod in de App en MijnING
- Oplossingen zoals machtigen breed bekender maken
- Bijsluiter bij alle afschriften met uitleg over hulpaanbod
- Verhogen zichtbaarheid Servicepunten in de winkels
- ING merkcampagnes zoals 'check het gesprek'
- Campagne Samen Digitaal

Aansluiting vernieuwing

- Inzichten doelgroep verwerken in communicatie; bijvoorbeeld bij verstrekking nieuwe pas
- Algemene verbeteringen in de app die alle klanten helpen zoals iban-naam check en periodiek aanpassen
- Bundeling livegang van nieuwe mogelijkheden in de app, daardoor minder vaak verandering
- Bredere communicatie en uitleg rond nieuwe app-releases, 3 keer per jaar

Eigen initiatieven voor ING klanten

Doorverwijzing vanuit:

- ING Nabestaanden Desk
- ING Preventiedesk
- Financiële gezondheid initiatieven en campagnes

Voor iedereen (maatschappij)

- KNVB ING Voetbalmaatje
- Steun aan Leessimpel App*
- Steun aan oefenen.nl*

*) Via ING Nederland Fonds

do your thing

Als je wilt dat iemand het even uitlegt.

Zelf met een goed gevoel online je bankzaken doen? Wij staan voor je klaar om stap voor stap met je aan de slag te gaan.

Loop zónder afspraak binnen bij één van de 200 ING Servicepunten verspreid door heel Nederland. Hier ga je samen met een door ING opgeleide medewerker aan de slag. Vind je bellen fijner?

Ook via de Samen Digitaal Lijn staan we voor je klaar. En op ing.nl/samendigitaal vind je de informatie, tools en events om de Mobiel Bankieren App op je gemak te ontdekken.

ing.nl/samendigitaal

Rabobank

Rabobank

Een toegankelijke Rabobank voor iedereen

Samen naar een inclusieve bank

Waar komen we vandaan?

- Pionier Raiffeisen heeft onze coöperatie vormgegeven door boeren en tuinders toegang te geven tot een kredietsysteem met als ideaal om deze groep mensen te helpen zodat zij anderen konden helpen.
- Onze moderne coöperatie staat ook in deze tijd voor een uitdaging; niet voor iedereen is het gemakkelijk om mee te doen in de maatschappij van nu.
  Ons uitgangspunt is daarbij hetzelfde gebleven: samen bereiken we meer dan alleen.

Waar gaan we naartoe?

- Wij zijn een inclusieve en toegankelijke bank.
- Iedereen, met of zonder beperking krijgt de kansom gebruik te maken van al onze vormen van voorzieningen, informatie en dienstverlening.
- Rabobank stelt zich proactief op om toegankelijk te zijn. Daarnaast vergroten wij de zelfredzaamheid van onze klanten.

Hoe komen we daar?

- Toegankelijkheid is verweven in alle werkwijzen en lagen van de particuliere organisatie.
- Inclusief klantonderzoek en productontwikkeling
- Proactieve en heldere communicatie
- Bewust bekwame medewerkers
- Toegankelijke producten, diensten en websites/apps
- Medewerkers zijn gemotiveerd op toegankelijkheid vanuit hun coöperatieve mentaliteit

Een toegankelijke (Rabo)bank voor iedereen

Rabobank wil dé bank voor Nederland zijn waar iedereen zich welkom voelt

Rabobank

Rabobank biedt veel extra hulp(middelen), investeert fors in de kennis van de medewerkers op toegankelijkheid, geeft educatie in de regio's en heeft een gebruikersvriendelijke app.

Rabobank

Toegankelijke dienstverlening

Wat bieden wij aan voor klanten in kwetsbare posities en behouden wij richting de toekomst

Contact opnemen met de bank

- ✓ Telefonisch contact met onze medewerkers, waarbij spraakherkenning is uitgezet voor klanten > 80 jaar
- ✓ 24/7 contact mogelijk via chat
- ✓ Deskundige medewerkers, zonder afspraak, eenvoudig bereikbaar op onze 118 kantoren
- ✓ Op deze kantoren werken medewerkers Rabo Samen Bankieren. Ze staan opgesteld voor klanten in kwetsbare posities en komen voor het bespreken van dagelijkse bankzaken desgewenst bij de klant thuis.

Hulpmiddelen speciaal voor toegankelijkheid

- ✓ Random Reader Comfort, om eenvoudig online in te loggen. Deze reader heeft grote toetsen, groot scherm en kan voorlezen
- ✓ Rabofoon, als de klant geen gebruik wil of kan maken van internetbankieren is er Rabofoon. Hiermee kun je bankieren per telefoon
- ✓ Rabo scanner Grip, is een sticker die zorgt voor meer grip en duidelijke toetsen op je Rabo Scanner.
- ✓ Rabo Cardpuller : Dit hulpmiddel heeft een knijpmechanisme dat zicht vastklemt om een betaalpas. Zo trek je de betaalpas makkelijker uit de geldautomaat
- ✓ Geldmaat+ en spraakondersteuning, hier krijg je hulp bij het openen of storten van biljetten.
- ✓ Iemand machtigen, wanneer je iemand toestemming wil geven om je te helpen met bankieren en om je bij - en afschrijvingen te bekijken en/of geld over te maken
- ✓ Braille afschriften, een maandelijks brailleafschrift is bij de meeste betaalpakketten gratis
- ✓ Overschrijvingsformulieren
- ✓ Bij een Rabo BasisPakket (zonder internetbankieren) ontvangt de klant iedere maand kosteloos een afschrift.
- ✓ Adviesgesprek met doventolk of gebruik te maken van telefonisch contact met hulp van KPN Teletolk

Rabobank

Toegankelijke dienstverlening

Wat bieden wij aan voor klanten in kwetsbare posities en behouden wij richting de toekomst

Educatie

- ✓ Up-to-date leeromgeving om online te leren bankieren van Steffie: eenvoudigbankieren.nl
- ✓ Leer-en oefenomgeving voor online bankieren, de app van Digihandig
- ✓ >200 lokale bijeenkomsten Rabobank samen bankieren/ veiligheid per jaar
- ✓ Samenwerking Seniorweb, waarbij in het hele land workshops online bankieren worden gegeven en klanten actief naar worden doorverwezen om online vaardigheden te ontwikkelen
- ✓ Filmpjes en instructies op www.rabobank.nl, over o.a. veilig bankieren, Rabo scanner en Online bankieren, betaalpas blokkeren/betaalpas deblokkeren en betaalpas vervangen.
- ✓ Een groot aantal medewerkers zijn champions Toegankelijkheid, experts die collega's coachen op toegankelijkheid en toegankelijkheid initiatieven/ verbeteringen initiëren
- ✓ Ontwikkelde basisopleiding toegankelijkheid, gevolgd door iedereen die werkzaam is voor onze particuliere klant (>9000 medewerkers)

Toegankelijke online dienstverlening

- ✓ Een complete app (beoordeling 4.6 sterren op schaal van 5), waarin bijna alle services zelfstandig online gebruikt kunnen worden, inclusief een veiligheidshub ; alle veiligheidsinstellingen en tips simpel bij elkaar
- ✓ Online bankieren zonder scanner
- ✓ Klanten controleren zelf of ze met een medewerker van Rabobank bellen, met de functie in de app of website: Controleer je gesprek
- ✓ Toegankelijke app: hoog contrast via darkmodus, tot 200% vergroten, alternatieve teksten voor visuele elementen, datavisualisatie en een toegankelijk design
- ✓ Toegankelijk website: tot 400% vergroten, navigeren met alleen een toetsenbord, schermlezer of spraakherkenning

Rabobank

Al deze hulp willen wij extra onder de aandacht gaan brengen de komende jaren, maar wij gaan ook een stap verder in de regio’s en de klantbediening, om te groeien naar de bank die niet alleen toegankelijk is, maar waar iedereen zich welkom voelt

Rabobank

Initiatieven 2025 Toegankelijkheid

Klanten die niet zelfstandig willen/ kunnen bankieren

- We zetten extra, dedicated medewerkers in op Rabo Samen Bankieren (RSB). Dit zijn medewerkers gespecialiseerd in vraagstukken van kwetsbare klantgroepen (kennis en vaardigheden). Ze zijn regionaal herkenbaar en in nauw contact met 'helpers'.

Deze dedicated medewerkers RSB worden ingezet op gesprekken bij klant thuis, op een andere gewenste locatie of via videogesprek.

Klanten die online niet (volledig) vaardig zijn of beperkingen kennen, kunnen dit in ons klantsysteem laten registreren. Hiermee wordt geregeld dat ze telefonisch direct in contact komen, zonder spraakherkenning of menu's, met medewerkers Rabo Samen Bankieren. Hulpmiddelen en toegankelijkheidsopties worden proactief aangeboden zodat klanten meer mogelijkheden binnen dienstverlening kunnen benutten.

Klanten met nieuwe, uitgebreide toegankelijkheidsvraagstukken kunnen worden doorverbonden naar deze gespecialiseerde medewerkers.

Klanten worden proactief benaderd door RSB, wanneer wij signalen ontvangen (vanuit bijvoorbeeld data) dat klant gebaat is bij extra hulp(middelen).

Daarnaast is RSB een buddy voor klanten en geven educatie in de regio's, ze helpen de klant met de stap naar online bankieren of verbeteren van online bankieren vaardigheden.

- Dienstverlening beter laten inspelen op klanten die niet digitaal willen/kunnen bankieren. Op basis van productafname (bijvoorbeeld wanneer iemand gebruik maakt van overschrijvingsformulieren), de klant ook direct in contact brengen met medewerkers RSB, voor gericht advies en hulp in de offline alternatieven.
- Betere vindbaarheid/bekendheid van locaties Geldmaat

Rabobank

Initiatieven 2025 Toegankelijkheid

Klanten die extra hulp nodig hebben van ons of hun helper

- Telefonie: Klanten ouder dan 75 jaar of waarvan wij weten die te maken hebben met mogelijke beperkingen, komen zonder spraakherkenning of menu's in contact met een medewerker (was alleen ouder dan 80 jaar).
- Klantonderzoek samen met ervaringsdeskundigen Stichting Lezen en Schrijven, op de klantreis 'contact opnemen via telefonie en chat', om te komen tot concrete verbeteracties.
- Betere vindbaarheid van het telefoonnummer.
- Bieden van de mogelijkheid voor een videogesprek op dagelijkse bankzaken.
- Naast onze regionale samenwerking met Seniorweb, waarbij er fysieke workshops worden gegeven, worden er het komende jaar ook meerdere *online* workshop gegeven, waar klanten van Rabobank uit het hele land zich kunnen inschrijven. Daarnaast ontwikkelen wij webinars op specifieke thema's, voor meer verdieping op onderwerpen.
- Medewerker krijgt meer automatische ondersteuning op toegankelijkheid in het klantgesprek vanuit klantenbeheer systeem, het systeem draagt 'live' op basis van de klantvraag tips, adviezen en hulpmiddelen aan, waardoor de klant beter wordt bediend en mogelijke hulp(middelen) vaker worden besproken.
- Testlab voor teams die de app en website ontwikkelen, om met fysieke toestellen en hulptechnologie te testen.
- Wijzigingen in de app of onze website worden automatisch op toegankelijkheid getest (nu gebeurd dit handmatig), waardoor klanten bij wijzigingen minder hinder/problemen gaan ondervinden.

Rabobank

Initiatieven 2025 Toegankelijkheid

Alle klanten van Rabobank

- Klanten die bellen vanuit de app, kunnen in de app kiezen over welk onderwerp ze bellen, waardoor ze direct met de juiste medewerker in contact komen. Hierdoor krijgen ze geen telefoonmenu's / spraakherkenning.
- Implementatie mogelijkheid tot inzoomen in de app (app volgt instellingen van de telefoon).
- Optie voor landscape modus in de app.
- De klant kan de Rabo app steeds meer aanpassen naar persoonlijke voorkeuren (meer/minder informatie, etc.), zodat wij de komende jaren groeien naar een Rabo App op maat.
- Herschrijven van alle communicatie naar maximaal B2 taalniveau.
- Inrichten Rabobank meldpunt voor toegankelijkheidsproblemen, waar klanten brieven of andere zaken kunnen melden die volgens hen niet toegankelijk zijn.
- (Specialistisch) opleiden van onze medewerkers, bijv. het rolspecifieke traject met meerdere learnings gedurende het jaar voor collega's (permanente educatie).
- Instructievideo's op alle, meest voorkomende servicehandelingen.
- Basis assortiment (betalen en sparen) beschikbaar in Engels (documenten, app).
- Rabobank online woordenboek voor extra uitleg van vaste, meer complexe termen/ woorden.

Rabobank

Initiatieven 2025 Toegankelijkheid

De maatschappij

- Verdere samenwerking met belangenorganisaties zoals SOMNL, Oogvereniging etc. waarbij die laatste als brug dienen tussen bank en klant.
- Communicatie campagne via socials, regionale advertenties/ artikelen, medewerkers en communicatiemiddelen Rabobank, bekendheid van Rabo Samen bankieren verhogen.

- Rabobank als kwartiermaker in regio's, waarbij lokale uitdagingen worden opgepakt samen met maatschappelijke organisaties en partners. In het land worden diverse pilots opgezet, die bij succes worden uitgebreid naar andere regio's:

Pilot met 10 Geldfit locaties, waarbij op deze fysieke laagdrempelige inlooppunten, naast geldzorgen, ook toegankelijkheidshulp wordt geboden. Met als doel om nog meer mensen te vinden en vroegtijdig te bereiken, concreet handelingsperspectief te geven bij hun hulpvraag en mensen te helpen bij de complexiteit van onze systeemwereld.

Pilot in Rotterdam 'in contact' i.s.m. SomNL. Opzetten best practices, op welke wijze de bank beter in contact kan komen met groepen klanten (in deze pilot specifiek met een migratie achtergrond), hoe dit contact kan worden uitgebouwd, welke hulpmiddelen voor deze groep ontbreken en een relatie met de groep kan worden gelegd naar de toekomst.

Pilot in Oost Brabant 'help de helpers' i.s.m. Senioren Brabant Zeeland. Ontwikkelen standaard werkwijze m.b.t. de ondersteuning van vrijwilligers/ helpers en een betere aansluiting met de bank bij concrete vraagstukken. Inzetten en bekendheid verhogen hulpmiddelen en educatie aanbod.

- Organisatie week van de toegankelijkheid, met landelijke en regio activiteiten.

Rabobank

Geldmaat

geldmaat

Geldmaat: “Door samen drempels te verlagen, helpen we anderen grenzen te verleggen”.

Aanpassingen toegankelijkheid **Locatiewijzer**;

Toelichting **Pratende Automaat** (spraakondersteuning) in Geldmaatwinkels en op beurzen;

Met een **eventteam** ondersteuning aan klanten geven in Geldmaatwinkels;

Aanwezigheid bij regionale doelgroepen **beurzen** *(div in 2025)*

Uitbreiding **Klankbordgroep** met belangenbehartigers en vertegenwoordigers van mensen in kwetsbare positie;

Handleidingen en oefentool handleidingen op website van Geldmaat over het gebruik van de geldautomaat;

Contactloos opnemen (NFC), geen pas nodig.

geldmaat

Geldmaat: “Door samen drempels te verlagen, helpen we anderen grenzen te verleggen”.

Naamsverandering Geldmaat + *en radiocampagne. In plaats van Geldmaat plusassistentie is de naam voortaan Geldmaat + voor een beter bereik en herkenbaartheid. Radiocampagne op regionale en nationale radio (538). En hetl.ogo is aangepast.*

Website Geldmaat op A2/B1 taalniveau, andere structuur van content en verfijnde, meer overzichtelijke vormgeving; European Accessibility Act-proof. *(gerealiseerd Q4 2024)*

Telefonisch bereikbaar via **Teletolk**, geïmplementeerd bij Customer Care Center, melding op eigen website en bij Teletolk Tolkcontact op website. *(Gerealiseerd Q4 2024)*

Flyer over dienstverlening Geldmaat, met aandacht voor dienstverlening aan mensen in kwetsbare positie. Ook in Turks beschikbaar. *(gerealiseerd Q4-2024)*

Geldmaat +

Helpende hand bij opnemen en storten Helpende hand in boekhandels en gemakswinkels. In ruim 300 filialen van Primera, Bruna en The Readshop krijg je hulp bij het opnemen en storten van biljetten. Je vindt deze winkels door op de locatiewijzer te filteren op biljetten opnemen of biljetten storten en vervolgens te kiezen voor automaten met assistentie.

Bijlage 2 Organisatie gezamenlijke activiteiten

Besturing van de gezamenlijke werkstromen

Bijdrage gezamenlijke belangenorganisaties

“De gezamenlijke missie is om mensen en organisaties binnen het lokale netwerk met elkaar in verbinding te brengen rondom de thema’s toegankelijk bankieren en digitale inclusie, zodat de doelgroep (en hun helpers) snel hulp krijgen op de juiste plek en door de juiste persoon.”

1

Belangenorganisaties slaan handen ineen!

Onze organisaties komen op voor de ruim 4,5 miljoen Nederlanders die niet (volledig) gebruik kunnen maken van de online informatie en diensten van de overheid, banken en andere sectoren.

Oogvereniging

SOM NL SAMEN VOOR OUDEREN MET EEN MIGRATIEACHTERGROND IN NEDERLAND

ABC

Senioren Brabant-Zeeland

LFB

Onze organisaties hebben een landelijk netwerk van lokale afdelingen, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen.

2

Belangenorganisaties slaan handen ineen!

Wie zijn die 4,5 miljoen Nederlanders?

- Mensen die laaggeletterd zijn, ook jongeren!
- Mensen met onvoldoende digitale vaardigheden, ook jongeren!
- Ouderen, ook met een migratie achtergrond
- Mensen met een visuele beperking, met (licht) verstandelijke en/of andere beperking

Ons doel:

1. Het versterken van samenwerking met banken en andere stakeholders op landelijk en lokaal niveau;
2. Het bevorderen van een bredere maatschappelijke verantwoordelijkheid voor een toegankelijke en veilige ondersteuning van de doelgroepen.
3. Het aanbieden en coördineren van lokale en regionale activiteiten gericht op de realisatie en implementatie van toegankelijk bankieren, veilig bankieren en veilig financieel ouder worden.

Inzet belangenorganisaties uitgewerkt naar de vijf werkvelden van Toegankelijk Bankieren

1. Communicatie

- Samen met de banken ontwikkelen we een (meer) doelgroepgerichte communicatie strategie en voeren deze samen uit.
- De contactgegevens en informatie over het hulpaanbod van de grootbanken worden breed verspreid en bekendgemaakt bij groepen in een kwetsbare positie, hun helpers en intermediairs.
- Er worden, door vertegenwoordigers van de belangenorganisaties, (ervarings)deskundigheid en praktijkverhalen aangeleverd uit de doelgroepen die de boodschap van de grootbanken aan de doelgroepen herkenbaarder en sterker maken.
- Er wordt mede vormgegeven aan een jaarlijkse themaweek ‘toegankelijk bankieren’. Een landelijke campagne met lokale (voorlichtings)activiteiten sluit daar op aan.
- De eigen communicatiemiddelen en communicatielijnen via de reguliere huisbezoeken, groepsapps, webinars en bijeenkomsten van de belangenorganisaties worden hierbij actief ingezet.
- Inzet van ervaringsdeskundigen bij de verdere (technische en uitvoerende) verbetering van de telefonische ondersteuning en toetsing hiervan.

4

Inzet belangenorganisaties uitgewerkt naar de vijf werkvelden van Toegankelijk Bankieren.

2. Telefonische ondersteuning

- Vertegenwoordigers van de belangenorganisaties en (ervarings)deskundigen nemen deel aan periodieke meeluisterdagen bij de verschillende banken
- Er komt een periodiek overleg met banken over de ingekomen vragen en de trends die worden waargenomen.
- (Ervarings)deskundigen worden ingezet bij de verdere technische en uitvoerende verbetering en toetsing van de telefonische ondersteuning.

3. Toegankelijke websites en mobiele apps

- (Ervarings)deskundigen worden ingezet bij de verdere technische en uitvoerende verbetering en toetsing van websites en apps.
- Er worden samen met partners plekken in de directe omgeving gerealiseerd waar mensen veilig met hun ICT problemen geholpen kunnen worden. Hetzelfde voor het printen van bankafschriften, jaaroverzichten en dergelijke.

Inzet belangenorganisaties uitgewerkt naar de vijf werkvelden van Toegankelijk Bankieren.

4. Hulpmiddelen en educatie (cursussen en voorlichting)

- Belangenorganisaties en intermediairs helpen individuele banken om hun cursussen en lokale workshops bij hun rekeninghouders in een kwetsbare positie onder de aandacht te brengen.
- Belangenorganisaties stemmen voorlichtingsmateriaal van banken en interbankair programma af op specifieke groepen, trainen voorlichters die het materiaal gebruiken en bieden dit materiaal ook zelf aan de doelgroepen aan.
- Belangenorganisaties organiseren samen met individuele banken bijeenkomsten voor hun eigen klantgroepen op lokaal of regionaal niveau.
- Vrijwillige helpers (ook kinderen/buren/vertrouwde mensen) worden opgeleid cq ondersteud om veilig en verantwoord te kunnen helpen.

5. Samenwerking met het maatschappelijk veld

- Belangenorganisaties zijn actief op verschillende niveaus en beleidsvelden. Ze treden op als ambassadeur en intermediair om voor Toegankelijk Bankieren verbindingen te leggen.

6

Hulp Dichtbij via het sociaal domein

Doel Hulp Dichtbij via het sociaal domein:

- Een betere verbinding leggen tussen de vragende rekeninghouder en zijn bank door inrichting van lokale paletten met gerichte informatie, voorlichting en een persoonlijk hulpaanbod in de directe omgeving. Praktische vragen en knelpunten worden opgelost en mensen met specifieke bankvragen worden 'warm' naar de betreffende bank ' doorverwezen.
- Het samenwerkingsverband geeft vanuit en samen met de partners in het lokale sociaal domein en de doorverwijs locaties vorm aan de noodzakelijke lokale infrastructuren.

We gaan dat doen in 10 wijken en kernen van de volgende (regio) gemeenten:

Arnhem; Tilburg; Amersfoort; Brabant Oost (Helmond-Oirschot); Hengelo; Rotterdam: Stadsdelen Feijenoord en Delfshaven; Utrecht: Overvecht, Kanaleneiland; Noord Holland (West Friesland)

Hulp Dichtbij via het sociaal domein
Gebiedsgericht project-actieplan met kpi's koppelen aan werkplan *)

- Uniform projectformat
- Sociale kaart per gebied + lokaal gezamenlijk actieplan van het sociaal domein
- 10 x 15 = 150 mensen worden opgeleid als doorverwijzer die ieder minimaal 20 mensen gaan doorverwijzen = 50 x 20 = 1000
- 10 x 3 netwerkgesprekken met 15 partners = 450 deelnemers (kickoff, monitoring bijeenkomst(en), evaluatiebijeenkomst)
- 10 x 5 doelgroepen x 3 workshops = 150 workshops met gemiddeld 20 deelnemers= 3000 deelnemers
- 10 x 3 = 30 activiteiten met gemiddeld 20 deelnemers= 600 deelnemers in week/dag van de toegankelijkheid

*) Deze KPI's betreffen de projectperiode van 10 maanden vanaf 1 juni 2025 en worden op basis van definitieve lokale werkplannen nog bijgesteld.

Digitale toegankelijkheid voor iedereen – pak die handschoen op!
Doe het samen met de mensen waar het om gaat!

Oogvereniging

LFB

SOM NL
SAMEN VOOR OUDEREN MET EEN MIGRATIEACHTERGROND IN NEDERLAND

Senioren Brabant-Zeeland