

B. bank informatie punt

Het programma Toegankelijk Bankieren

Meer informatie over de aanleiding, het doel en de activiteiten van het programma

Welkom!



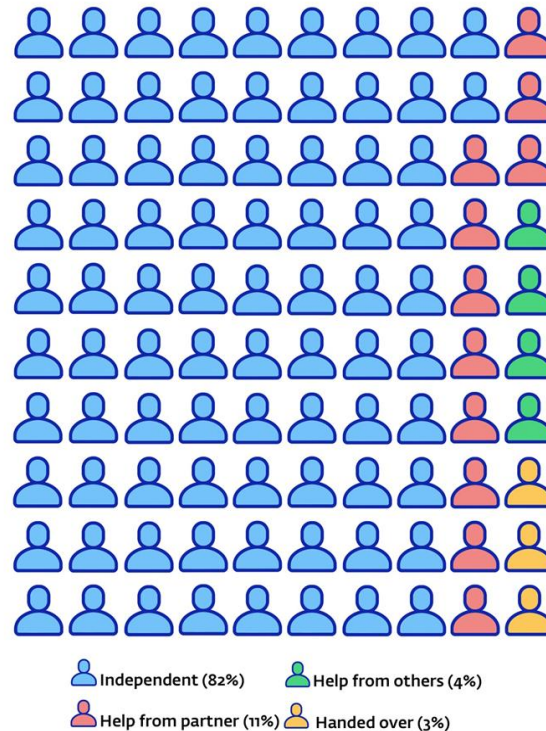
Naam spreker:

Datum:

Achtergrondinformatie over het programma

Uit onderzoek (2023) van De Nederlandsche Bank blijkt dat **1 op de 6** mensen in Nederland moeite hebben met het doen van dagelijkse bankzaken en daarbij hulp nodig heeft.

Later onderzoek duidt zelfs op een nog groter aantal: een kwart doet het (soms af en toe) met hulp van anderen.

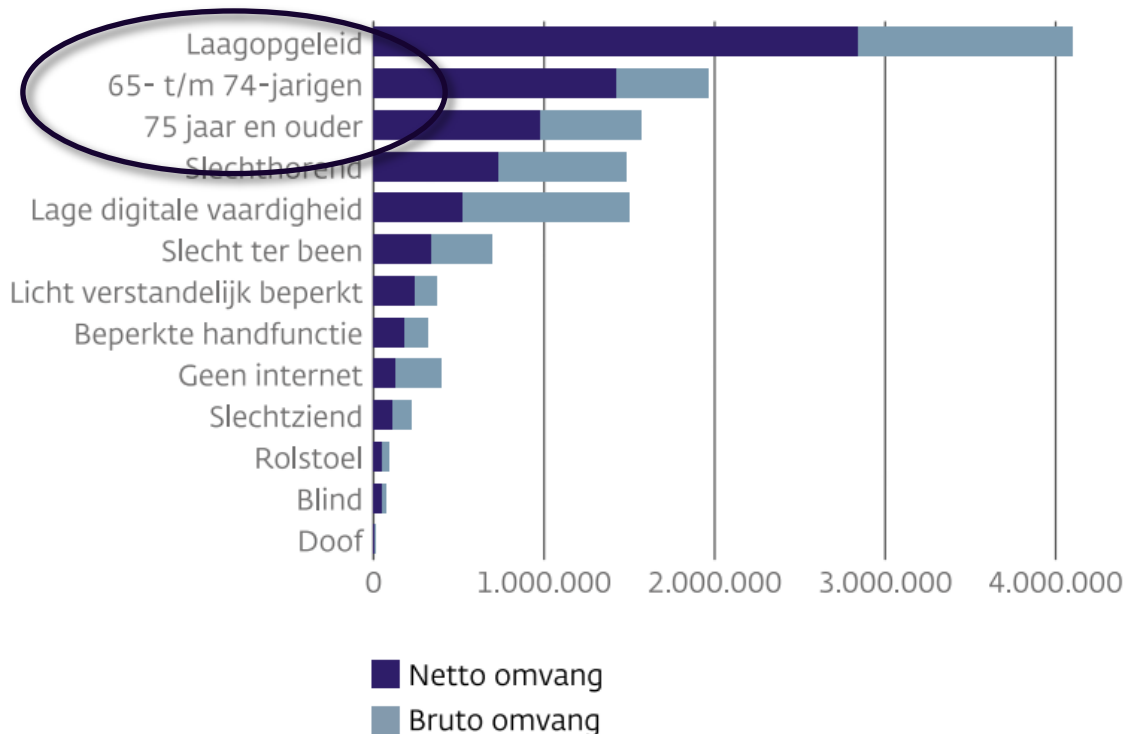


Onderzoek DNB januari 2023:

2,6 miljoen Nederlanders hebben moeite met dagelijkse bankzaken

Achtergrondinformatie over het programma

De grootste groepen zijn mensen die niet goed kunnen lezen en schrijven en ouderen. Maar niet uitsluitend.



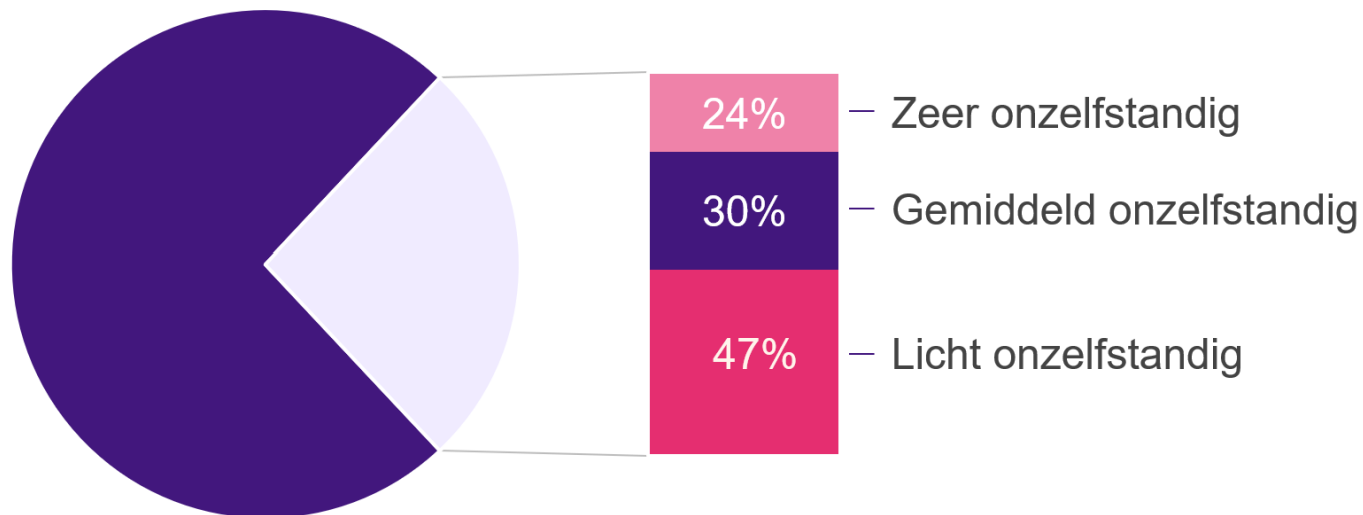
Onderzoek DNB januari 2023:

2,6 miljoen Nederlanders hebben moeite met dagelijkse bankzaken

Achtergrondinformatie over het programma

Nader onderzoek laat zien: het verschilt per groep in hoeverre ze zelfstandig of met hulp hun bankzaken doen.

Zelfstandig / Niet-zelfstandig dagelijkse bankzaken



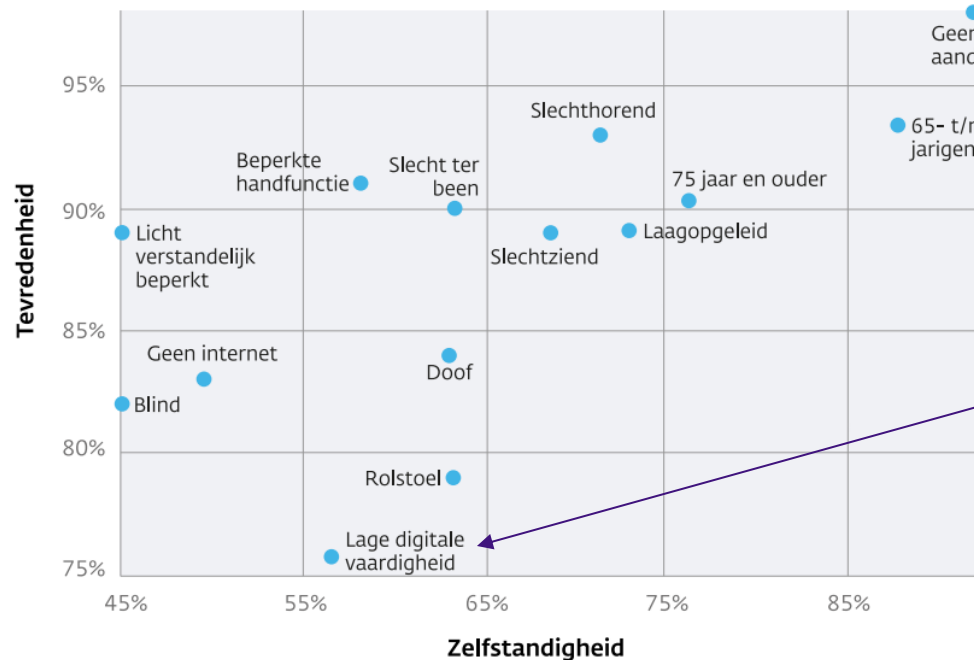
Niet iedereen van de niet-zelfstandigen is gemotiveerd en kan leren.

Ongeveer de helft is niet leerbaar en motiveerbaar.

- Hulp is niet in dezelfde mate nodig: een kwart geeft (bijna) alles uit handen, bijna de helft van de 'onzelfstandigen' doet het meeste zelf.
- En niet iedereen uit de aandachtsgroepen heeft hulp nodig. Er zijn er ook veel die het zelf kunnen.

Zelfstandigheid leidt tot meer tevredenheid over de manier waarop men kan betalen (en daarmee: over banken)

Figuur 4.5 De zelfstandigheid en de tevredenheid van de verschillende groepen



Gemiddeld is 95% v.d. mensen tevreden (> 6), maar ...

- 98% als je niet tot een aandachtsgroep behoort
- En 76% als je niet digitaal vaardig bent → Verschillen per groep zijn groot

Meer zelfstandig → Meer tevredenheid

Maar er zijn ook andere redenen voor ontevredenheid: is de bank er nog wel voor mij op het moment dat ik de bank nodig heb?

Achtergrondinformatie over het programma

Drempels die mensen ervaren:

- Het is allemaal zo ingewikkeld
- Is het wel veilig?
- Bang om fouten te maken



Ook speelt een rol:

- Men wil niet gedwongen worden tot digitalisering



Onderzoek DNB januari 2023:

2,6 miljoen Nederlanders hebben moeite met dagelijkse bankzaken

Achtergrondinformatie over het programma

In reactie op het onderzoek van De Nederlandsche Bank (2023) :

De banken* begonnen daarom met het programma 'Toegankelijk Bankieren' om deze mensen beter te kunnen helpen in een wereld van digitalisering.

*In samenwerking met Betaalvereniging Nederland en Nederlandse Vereniging van Banken.



**Bekrachtigd door ondertekening Manifest
Toegankelijk Bankieren**

12 oktober 2023

Banken deden sindsdien de volgende beloften naar 2030

“

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!



Goed om te weten: banken garanderen ook niet-digitale middelen (contant, overschrijfskaarten bijv.), zolang als nodig

B. bank informatie punt

De werkstromen en bijbehorende activiteiten

Welke activiteiten worden uitgevoerd?

Alternatieven vanuit de banken

Wat hebben de banken tot nu toe gedaan en waar zijn zij mee bezig?

- Banken verbeter(d)en hun **dienstverlening en bereikbaarheid**:



Communicatie



Over telefoonnummers van banken, educatiemogelijkheden, de dienstverlening door banken (nu er minder kantoren zijn: wat zijn de alternatieven?) etc.



Hulp dichtbij



Medewerkers getraind en uitgebreid die persoonlijk Helpen. Met belangenorganisaties en lokale partijen samenwerking opbouwen.



Telefonische ondersteuning



Nummers zonder keuzemenu's, herkennen specifieke doelgroepen, verbetering van bereikbaarheid en DigiHulplijn



Toegankelijke websites en mobiele apps



Producten zijn aangepast op toegankelijkheid: letters vergroten, darkmodus, spraak etc.



Hulpmiddelen / Educatie

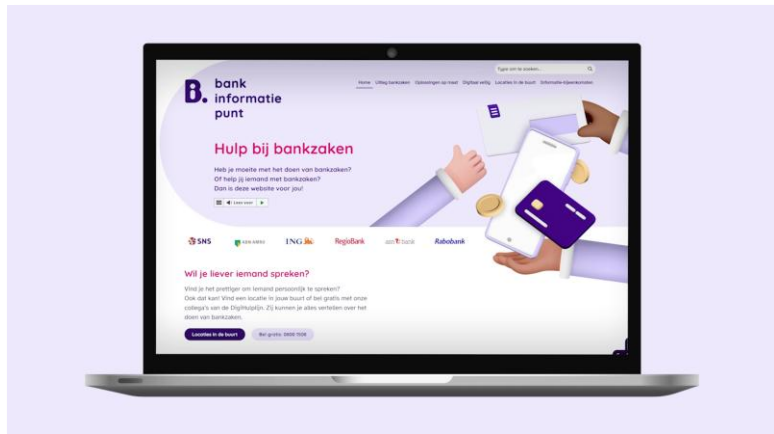


Gratis workshops door heel het land, nieuw actueel oefenmateriaal, lessen door banken, lessen in bibliotheken

De werkstromen van het programma

Activiteiten die vallen onder communicatie

Hart van het programma:
bankinformatiepunt.nl



Communicatiemateriaal
over hulpaanbod ontwikkeld

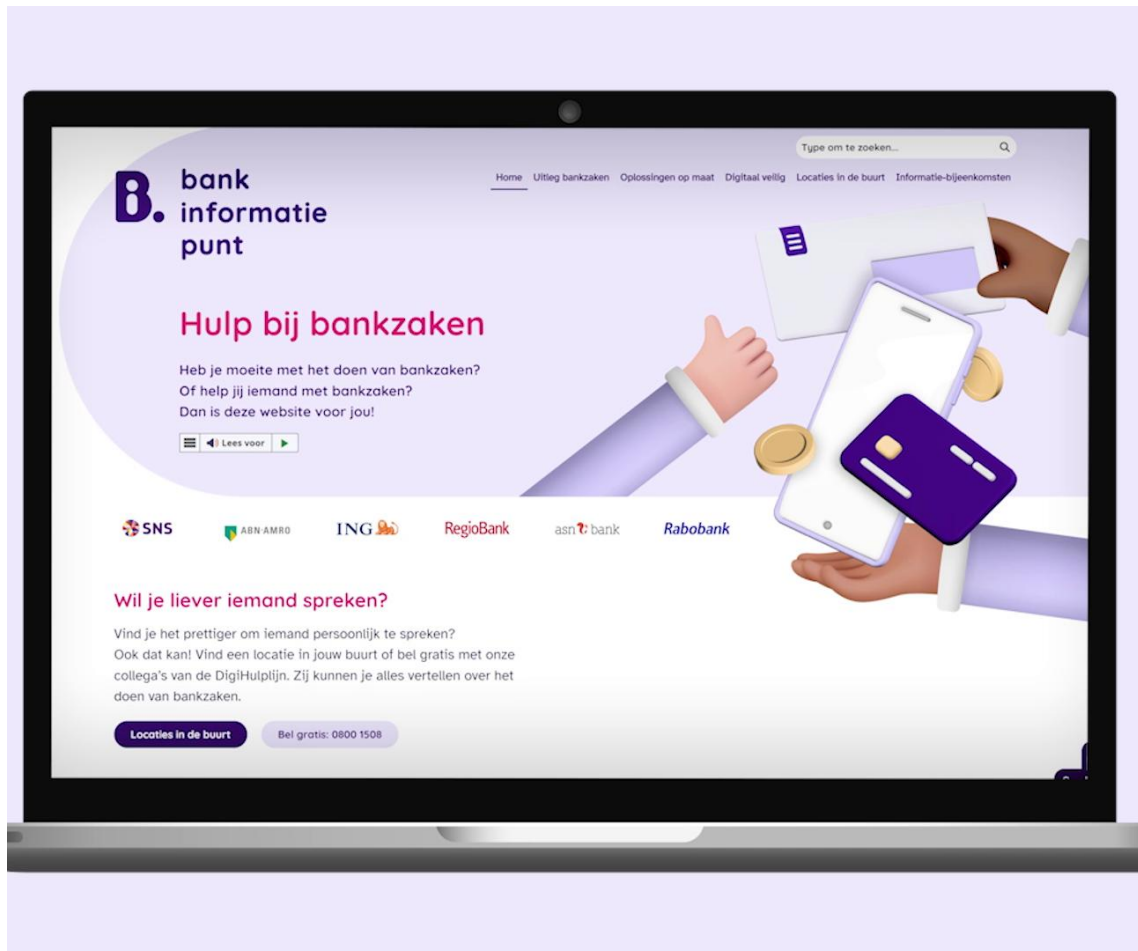


Overeenkomst **DigiHulp**lijn
afgesloten



(Betaalde) advertenties in
o.a. Seniorenbladen

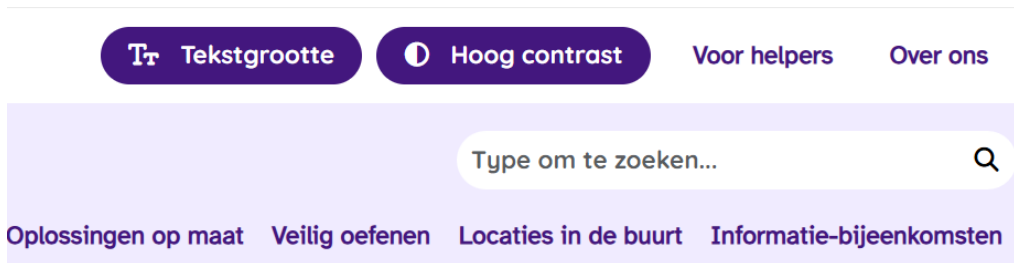




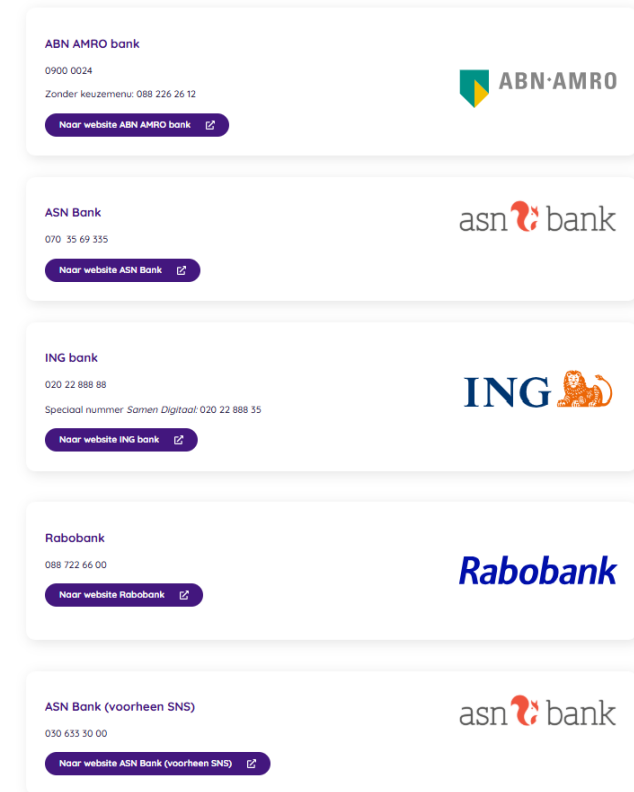
- Stappenplannen van dagelijkse bankzaken
 - Installeren bank app
 - Geld overmaken
 - Af- en bijschrijvingen bekijken
 - Saldo controleren
 - Etc.
- Oplossingen op maat
 - Moeite met lezen
 - Slechthorend/doof
 - Niet goed ter been
 - Beperkte handfunctie
- Waar zijn workshops in de buurt?

Bankinformatiepunt bevat ook ...

- Telefoonnummers van banken
- Uitlegfilmpjes
- Een 'helperspagina' met relevante informatie
- Mogelijkheden om te leren over bankzaken



Alle teksten kunnen worden voorgelezen, in allerlei talen.
Verder: vergroten, contrast wijzigen



Communicatie over welke hulp de banken zelf bieden

Banken staan dagelijks voor hun klanten klaar om hen te ondersteunen bij het doen van bankzaken.
Hieronder een overzicht van welke hulp elke bank biedt:



- ✓ Meer dan 200 adviseurs
- ✓ Hulp bij bankzaken-lijn
- ✓ Cursussen over online en veilig bankieren
- ✓ Veilige oefenomgeving
- ✓ Hulpmiddelen



- ✓ Bankkantoren in de buurt
- ✓ Telefonische hulp
- ✓ Workshops met Seniorweb
- ✓ Veilige oefenplek



- ✓ Servicepunten in de buurt
- ✓ Telefonische hulp
- ✓ Stap-voor-stap uitleg
- ✓ Gratis workshops



- ✓ Winkels in de buurt
- ✓ Telefonische hulp
- ✓ Persoonlijke uitleg
- ✓ Gratis workshops

Digihandig



Een app waarin je kunt **oefenen met mobiel bankieren** in een veilige oefenomgeving. Deze app biedt **interactieve demo's en oefeningen**, zodat je in je eigen tempo vertrouwd kunt raken met mobiel bankieren.

Steffie



Voor makkelijke uitleg over de **werking van de bank apps** van ING, Rabobank en ABN AMRO: **Bankieren met Steffie**

Oefenen.nl



Het programma 'Klik & Tik. De basis' bevat een hoofdstuk genaamd 'Kopen en Betalen', waarin je **leert over online betalingen en veilig internetbankieren**.

Seniorweb



Op ruim **500 locaties** helpen bijna 3.000 vrijwilligers bij allerlei computervragen. Vaak 1 op 1. Ze maken daarbij ook gebruik van de oefenmaterialen hiernaast.

Workshop 1

Hulp bij Digitale bankzaken

Doel: Deelnemers motiveren om verder te gaan met digitaal bankieren en hen wegwijs te maken naar meer hulp, informatie en oefenmateriaal.

Doelgroep: mensen die nog niet (helemaal) digitaal bankieren en dat wel willen leren.



Leermiddelen,
DigiHandig installeren,
bellen met je bank

Workshop 2

Digitale bankzaken: handige tips en ontwikkelingen

Doel: Deelnemers versterken in hun digitale zelfredzaamheid, meenemen in ontwikkelingen en inspireren om hun opgedane kennis door te geven.

Doelgroep: mensen die hun kennis graag willen verdiepen en die als ambassadeurs kunnen fungeren om anderen op weg te helpen.

Workshop 3

Veilig Bankieren

Doel: Deelnemers praktische handvatten bieden over hoe ze veilig kunnen bankieren in een digitale wereld, zonder angst te creëren.

Doelgroep: iedereen die zich bewust wil worden van risico's zoals fraude en phishing, en die wil weten wat zij zelf kunnen doen om veilig te blijven bankieren.

Werkstromen Toegankelijk Bankieren

Hulp dicht(er)bij

16 samenwerkingen met bibliotheken
als doorverwijslocaties in het land



**Pilot 26 gemakswinkels en
17 supermarkten**



Lokaal palet aan ondersteuning i.s.m.
maatschappelijke organisaties

- 10 kerngebieden door het land
- Versterken en verbinden van bestaande lokale netwerken in het sociaal domein
- Ondersteunen van vrijwilligers en professionals met kennis en materialen
- Terugkoppelen van signalen uit de praktijk naar het landelijk programma



Met als doel om op zo veel mogelijk plekken in Nederland zichtbaar te zijn — juist op plekken waar mensen vaak komen — zodat zij met hun bankvragen snel geholpen of goed doorverwezen kunnen worden.

B. bank informatie punt

**Bedankt voor uw aandacht.
Nog vragen? Stel ze gerust!**