

B. bank informatie punt

Help-de-helper

Programma Toegankelijk Bankieren, beschikbare hulp, veilig oefenen, oplossingen op maat, gratis workshops, hoe help je zonder mee te kijken, voorbereiden voor als u het zelf niet meer kunt

Welkom!



Naam spreker:

Plaats en datum:

Steeds meer mensen bankieren digitaal: **wat vinden ze fijn?**

- Altijd een actueel overzicht van hun **rekening**
- Direct **bankzaken** kunnen afhandelen
- Makkelijk **bellen** vanuit de bank app

Mensen met een mobiel bankieren app:

- Hebben meer grip op hun bankzaken
- Betalen hun rekeningen sneller
- Staan minder rood
- Sparen vaker



Introductie programma Toegankelijk Bankieren

Onderzoek De Nederlandsche Bank

1 op de 6 Nederlanders hebben moeite met het doen van dagelijkse bankzaken, wat resulteert in meer ontevredenheid over Digitaal Bankieren binnen deze groep



Reactie

In 2023 startten de banken in samenwerking met de Betaalvereniging, Nederlandsche Vereniging van Banken en belangenorganisaties het programma **Toegankelijk Bankieren**

Doel programma

- Meer klanten verrichten hun bankzaken zelfstandig of krijgen professionele ondersteuning
- Hogere klanttevredenheid over Digitaal Bankieren



Gerealiseerd door individuele banken 2023/2024: verbetering van hun dienstverlening en bereikbaarheid

Denk aan:

- Educatie medewerkers
- Meer tijd voor klanten aan de telefoon
- Minder keuzemenu's
- Identificatie speciale groepen
- Aanschrijven speciale groepen per brief
- Aanpassingen app (darkmodus, horizontale leesmogelijkheid, vergrootopties, versimpelingen)
- Meer communicatie over mogelijkheden voor hulp dichtbij
- Specifieke producten voor doelgroepen en hen meenemen tijdens de testfase



Welke hulp bieden banken?

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 app
- ✓ Hulpmiddelen



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



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



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

Liever iemand spreken?

Als iemand het prettiger vindt om iemand persoonlijk te spreken? Dat kan!



- Vind een locatie in uw buurt. Op onze website staan locaties van banken en Geldmaat met assistentie:
<https://bankinformatiepunt.nl/locaties-in-de-buurt/>
- Of bel gratis met onze collega's van de **DigiHulplijn**. Zij kunnen u alles vertellen over het doen van uw bankzaken. **Bel gratis: 0800-1508**



ABN AMRO

www.abnamro.nl

0900 0024

088 226 26 12

(zonder keuzemenu)



ING

www.ing.nl

020 228 88 88

020 228 88 35

(Samen Digitaal)



Rabobank

www.rabobank.nl

088 722 66 00



ASN Bank (voorheen SNS)

www.asnbank.nl

070 35 69 335

Stappenplan: Bellen via de bank app

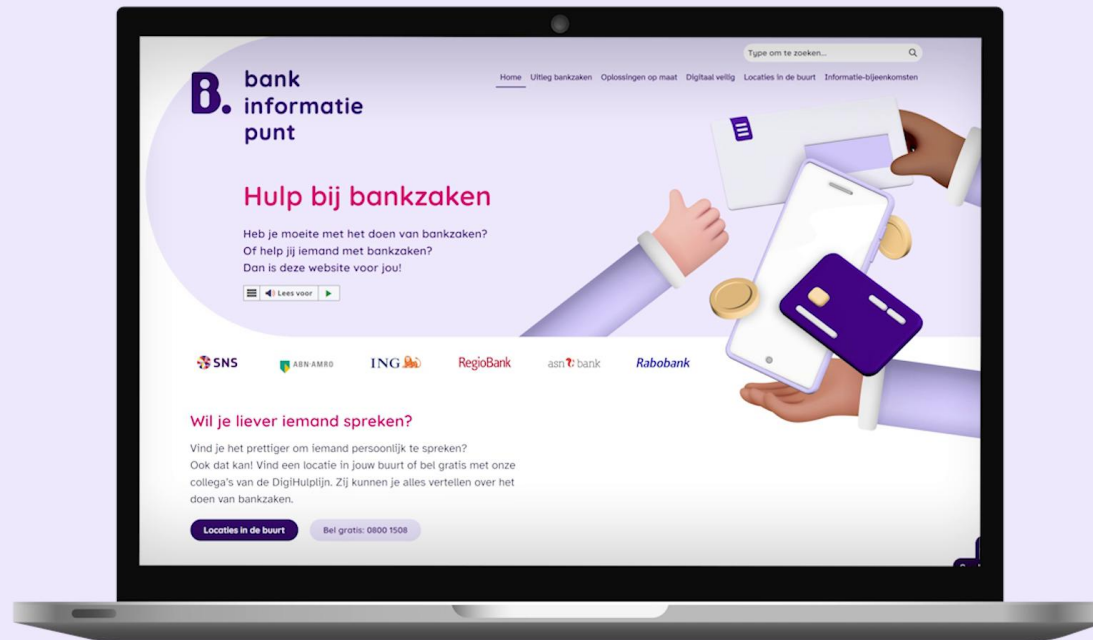
1. Open je bank app.
2. Log in zoals je gewend bent, met 5-cijferige code, vingerafdruk of gezichtsherkenning.
3. Klik op “Service”, “ Hulp” of “Contact”. Dit verschilt per bank.
4. Klik op “Alle telefoonnummers”, “Bel” of “Bel met ons”. Ook dit verschilt per bank.
5. Geef aan waar je vraag over gaat.
6. Je krijgt een bankmedewerker aan de telefoon.



Beschikbare hulp

Hart van het gezamenlijke programma Toegankelijk Bankieren:

www.bankinformatiepunt.nl + gratis bellen



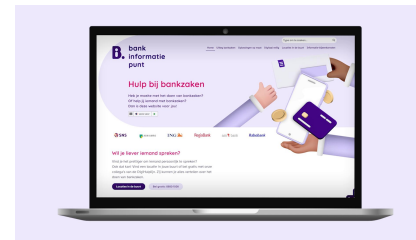
- Uitleg
- Oplossingen op maat
- Oefenen/leren
- Meer hulp

 **Stappenplan afdrukken**

Scan de volgende **QR-code** op om de website www.bankinformatiepunt.nl uit te komen.



Met uitleg over bankzaken die veel voorkomen



Bank app



Installeren en
inloggen bank app



Wijzigingen
doorgeven



Pinlimiet instellen

Betalen en overmaken



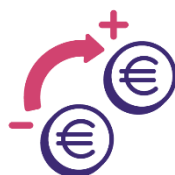
Betalen met
uw betaalpas



Betalen met
iDEAL



Betaalverzoek
en Tikkie



Geld
overmaken



Geld
opnemen



QR-code
scannen

Rekening bekijken



Saldo
controleren



Bij- en
afschrijvingen
bekijken



Spaarrekening

Veiligheid en hulp



Veilig
bankieren



Aanvragen of
blokkeren
betaalpas



Oplossingen
op maat



Hoe nu
verder?

De uitleg over bankzaken staat
op www.bankinformatiepunt.nl
(incl. stappenplannen die te
printen zijn).

Uitleg QR-code scannen om te betalen: hoe doet u dat?

- 1 Open uw bank app en klik op het QR-code icoon bovenaan het scherm. Zo open je de QR-code scanner.
- 2 Richt uw telefoon of tablet op de QR-code.
- 3 Wanneer uw meerdere betaalrekeningen heeft, kiest u van welk rekeningnummer u wilt betalen.
- 4 Bevestig de betaling en klik op 'bestelling of betaling afronden'

Klaar! U heeft betaald.

Dit filmpje legt het uit:

Wist u dat?

- Betalingen met de QR-code sneller en makkelijker gaan
- U met uw mobiele bank app een QR-code kunt scannen, als zo'n QR code is vervalst, weigert de bank app
- U altijd moet checken of de betalingsinformatie juist is
- U niet meteen betaalt, als u de QR-code scant



B. bank informatie punt

Veilig oefenen



Overzicht van handige hulp- en oefenwebsites:

Digihandig.nl



Voor **digitaal** oefenen.

Steffie.nl



Voor **makkelijke uitleg**
(ook over andere
zaken).

Oefenen.nl



Voor **oefenen** met
taal, rekenen en
internetten.

Bankinformatiepunt.nl



Voor **uitlegkaarten en
stappenplannen** over
bankzaken.

Wilt u veilig oefenen en leren?

- **DigiHandig app** biedt oefenmogelijkheden voor mobiel bankieren
- **Oefenen.nl** biedt cursussen en online oefenmogelijkheden met internet bankieren
- **Steffie** legt moeilijke dingen op een makkelijke manier uit
- **SeniorWeb** helpt op 500 locaties
- **Banken** geven cursussen en workshops
- **veiligbankieren.nl** geeft uitleg en tips over fraudevormen

DigiHandig



The image displays the DigiHandig app interface and a selection of mobile banking apps. On the left, a blue box features a cartoon fox head and the text: "Met DigiHandig maak je kennis met mobiel bankieren". To its right is a smartphone screen showing the app's main menu with two sections: "1-A: Inloggen bij een bank app" (How to log in to a bank app on your smartphone?) with a "Start inleiding" button, and "1-B: Test je kennis" (What do you already know about logging in to a bank app?) with a "Doe de vorige les" button. On the right, a light blue box titled "Bankieren met de Rabo App" contains three buttons: "De Rabo App installeren", "De Rabo App gebruiken", and "Oefenen met de Rabo App". Below this, a section titled "Bankieren met de ING App" also has three buttons: "De ING app installeren", "De ING App gebruiken", and "Oefenen met de ING App". At the bottom, a section titled "Bankieren met de ABN AMRO app" has three buttons: "De ABN AMRO app installeren", "De ABN AMRO app gebruiken", and "Oefenen met de ABN AMRO app".

B. bank informatie punt

Oplossingen op maat



Oplossingen op maat

Welke situatie is er van toepassing? Banken hebben allerlei handige tips en oplossingen



Moeite met
informatie begrijpen



Moeite met lezen



Moeite met
digitale zaken



Heb geen internet of
smartphone



Slechthorend of doof



Kan niet goed lopen



Slechtziend of blind



Beperkte handfunctie

Linkjes naar alle oplossingen op maat (algemene oplossingen en per bank) staan op:

<https://bankinformatiepunt.nl/oplossingen-op-maat/>

Oplossingen op maat

Geldmaat

Voorleesfunctie en aangepaste schermen

Te gebruiken met een koptelefoon met standaard aansluiting. Schermen kunnen aangepast worden voor mensen met een visuele beperking.

Braille afschriften

Dit kan bij zowel de ING als de Rabobank.

Samen bankzaken regelen Iemand machtigen

Via een computerlijn met een keuzemenu te kiezen wat je wilt doen. Bijvoorbeeld iemand machtigen of geld overmaken. Dit kan bij ING en Rabobank.

Extra betaalpas helper Indien helper gemachtigd is

U kunt zelf bepalen wat het maximale bedrag is dat die persoon kan betalen of opnemen. Dit kan bij ABN AMRO, ING en Rabobank.

Samenvatten van brieven Met de lees simpel app

U maakt een foto van de brief met de app en deze vat de brief in simpele woorden samen.

Telefonische tolk

Wilt u bellen met de bank? Dat kan met een telefonische tolk van KPN Teletolk. Bij ABN AMRO kunt u via beeldbellen gebruik maken van hun eigen gebarentolk.

Oplossingen op maat

Tekst op websites Voorlezen en vertalen

Veel websites worden voorgelezen. U herkent de optie aan deze knop:



Geldmaat Met hulp

Bij sommige winkels staan speciale geldautomaten waar u hulp kunt krijgen. Dit noemen wij Geldmaat Plus Assistentie. De medewerkers van deze winkels helpen u graag.

Papieren overschrijvingskaarten of bankafschriften aanvragen

Dit kan bij ABN AMRO, ING, Rabobank en ASN Bank.

Stap-voor-stap Uitleg en filmpjes

Banken hebben stap-voor-stap handleidingen en filmpjes. Kijk hiervoor op de website van uw bank.

Grote reader

Deze reader heeft grote knoppen, een groot scherm en kan voorlezen. Dit kan bij ASN Bank en Rabobank.

Bankmedewerker aan huis

Dit kan bij ABN AMRO en Rabobank.

B. bank informatie punt

Gratis workshops



Wij leveren een getrainde workshopgever, interactieve opzet en materiaal

→ u de zaal en een groep geïnteresseerden

Workshops bankzaken

voor ieder niveau



B. bank
informatie
punt

Kent u een groep mensen die hulp kan gebruiken bij bankzaken?



Of het nu gaat om mensen die willen beginnen met digitaal bankieren of al enige ervaring hebben: met onze workshops krijgen zij meer informatie, handige tips en hulpmiddelen om hun bankzaken veilig en zelfstandig te regelen.

Wat kunnen deelnemers verwachten?

- **Gemakkelijk te begrijpen** – Geen moeilijke termen, alles in eenvoudige taal
- **Gratis voor iedereen** – Deelname is volledig kosteloos
- **De workshop is interactief** – Deelnemers kunnen aangeven welke onderwerpen voor hen belangrijk zijn en waar zij meer over willen leren
- **Leermateriaal en oefenmateriaal** – Voor na de workshop, zodat deelnemers op eigen niveau kunnen blijven oefenen
- **Interbancair** – De workshop is voor iedereen, het maakt niet uit bij welke bank je klant bent



Het workshopaanbod



Workshop 1 - Hulp bij Digitale Bankzaken

Workshop 1 is bedoeld voor mensen die nog niet (volledig) digitaal bankieren, en daar graag meer over willen weten.

Deelnemers maken stap voor stap kennis met dagelijkse bankzaken en krijgen praktische hulpmiddelen om hiermee aan de slag te gaan. De workshop is interactief en laat zien waar je terechtkunt om zelf te oefenen of hulp te krijgen wanneer dat nodig is.



Workshop 2 - Digitale Bankzaken: handige tips en ontwikkelingen

Workshop 2 is bedoeld voor mensen die al digitaal bankieren en graag meer willen leren. In deze workshop leren de deelnemers meer over de nieuwste digitale ontwikkelingen en handige technische snufjes.



De workshop is gericht op het vergroten van digitale zelfredzaamheid, het ontdekken van nieuwe ontwikkelingen en het inspireren van deelnemers om hun kennis met anderen te delen. Zo worden zij niet alleen vaardiger, maar ook waardevolle ambassadeurs die anderen kunnen helpen op weg naar digitaal bankieren.

Workshop 3 - Veilig Bankieren

Workshop 3 is voor iedereen die meer wil leren over hoe zij op een veilig manier online kunnen bankieren – zonder angst, maar met vertrouwen en kennis. Het maakt voor deze workshop niet uit of iemand zijn of haar bankzaken zelfstandig (digitaal) regelt of niet.

In een wereld waarin steeds meer bankzaken digitaal worden geregeld, is het belangrijk om ook stil te staan bij veiligheid.

We bespreken veelvoorkomende vormen van fraude en geven praktische tips om deze te herkennen en te voorkomen.



Interesse in een (gratis) workshop op locatie?

Ziet u kansen om op een locatie een (gratis) workshop aan te bieden? Neem contact op via workshop@toegankelijkbankieren.nl. We denken graag mee over de invulling en ondersteuning.

Of wilt u eerst eens een bijeenkomst bijwonen om te zien hoe het werkt? Kijk op bankinformatiepunt.nl/informatiebijeenkomsten voor een overzicht van geplande informatiebijeenkomsten bij u in de buurt.



Hulpprogramma waarin banken en maatschappelijke organisaties nauw samenwerken.

ING



Rabobank



ABN-AMRO



asn



bank

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.

B. bank informatie punt

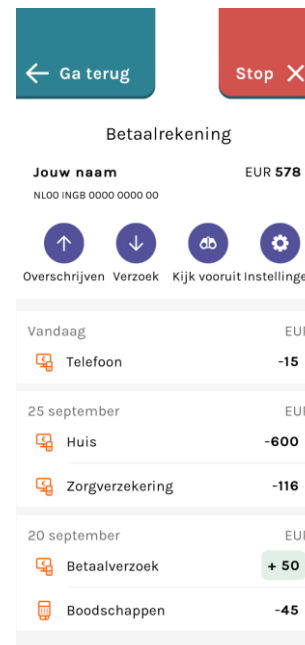
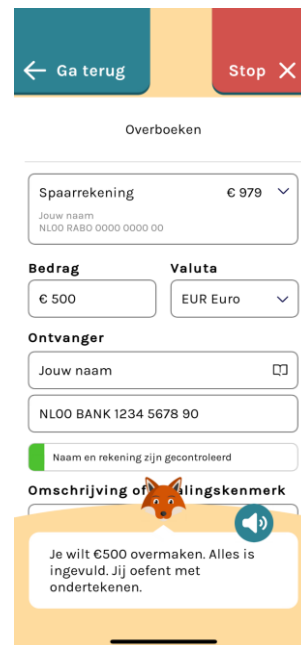
Hoe help je zonder mee te kijken?



Coachen, niet zelf doen of meekijken!

- Gebruik de stappenplannen op bankinformatiepunt.nl, de probeer apps in DigiHandig of de 'telefoonkaarten' van het Digitstarterspakket (downloaden of aanvragen: [Hulpmiddelen voor digistarters](#) -

Toegankelijk Bankieren



- Lukt het niet → overdragen aan de bank (samen bellen, langsgaan), een ING Service Punt of iemand langs laten komen (ABN AMRO, Rabobank).

B. bank informatie punt



Vorbereiden voor als u het zelf niet meer kunt

Machtigen via uw bank, algemene notariële volmacht
en uw partner betrekken bij dagelijks bankieren



Vorbereiden op het moment waarop iemand bankzaken niet meer zelf kan regelen?

Machtigen via de bank

U kunt iemand die u **vertrouwt** machtigen om uw bankzaken te regelen. Dit meldt u bij uw bank; de procedure verschilt per bank. U kunt voor de gemachtigde een **extra bankpas** aanvragen. De gemachtigde kan met **uw toestemming** betalingen doen, geld opnemen en bankzaken inzien.

Algemene notariële volmacht, bijvoorbeeld ingeval van dementie

Één op de vijf Nederlanders krijgt dementie. Als u door dementie of een andere oorzaak geen beslissingen meer kunt nemen, kunt u via de **notaris** iemand machtigen om al uw persoonlijke en financiële zaken te regelen. Deze **algemene volmacht** geeft brede bevoegdheden voor vrijwel alle rechtshandelingen.

Gezamenlijke rekening met uw partner met het oog op overlijden

Als **gezamenlijke uitgaven** nu via één persoonlijke rekening lopen, kan dat na een overlijden problemen geven. Door deze betalingen via een gezamenlijke rekening te laten lopen, blijven ze **automatisch doorgaan**. Let wel: na overlijden kan een erfgenaam bevoegd worden en daarmee toegang krijgen tot het saldo van de gezamenlijke rekening.



Doet uw partner niet zelf zijn of haar bankzaken? Bedenk dat het lastig wordt als er iets met u gebeurt. Stimuleer hem of haar om het (ook) zelf te doen!

B. bank informatie punt



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