



Toegankelijk Bankieren op vele manieren

Februari 2026

Overzicht en
vooruitblik van
initiatieven en
activiteiten



Toegankelijk
Bankieren

Hulp bij bankzaken dichtbij brengen

In 2023 werd duidelijk dat 2,6 miljoen Nederlanders moeite hebben met hun dagelijkse bankzaken. Als sector hebben we toen uitgesproken dat niemand mag worden buitengesloten. We helpen mensen die dat willen om digitaal vaardiger te worden, bieden laagdrempelige ondersteuning bij belangrijke momenten en zorgen dat wie niet digitaal kan of wil bankieren, kan blijven rekenen op passende alternatieven.

De afgelopen jaren hebben banken – individueel en gezamenlijk – grote stappen gezet. Er is geïnvesteerd in hulp thuis, op kantoor en via de telefoon, in directe bereikbaarheid voor kwetsbare groepen en in gezamenlijke initiatieven zoals gratis workshops in bibliotheken, de DigiHulplijn en educatieprogramma's via Oefenen.nl, Steffie en de DigiHandig-app. Belangenorganisaties spelen daarbij een waardevolle rol.

Daarnaast voldoen websites en apps inmiddels aan de European Accessibility Act. Dat helpt mensen die minder goed zien of lezen en maakt bankieren uiteindelijk voor iedereen makkelijker.

We willen graag nog meer stappen zetten. Het programma Toegankelijk Bankieren wordt verder uitgebouwd, in samenwerking met andere sectoren. De nieuwe Week van Digitaal Meedoen, een jaarlijks moment waarop organisaties aandacht vragen voor mensen die worstelen met digitalisering, draagt daaraan bij. Ambassadeurs als Jörgen Raymann en Lucille Werner geven dit initiatief zichtbaarheid. Ook lokaal versterken coördinatoren van belangenorganisaties en onze relatiemanagers de netwerken die hulp dichtbij brengen.

Samen werken we aan een samenleving waarin iedereen, digitaal vaardig of niet, zelfstandig en met vertrouwen kan blijven bankieren.

Medy van der Laan, voorzitter
Nederlandse Vereniging van Banken



Drie vragen aan partners

- 09 Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid
- 12 Oogvereniging
- 17 DigiHandig
- 20 SeniorWeb
- 25 Steffie.nl
- 26 Oefenen.nl
- 29 SOMNL
- 30 Alliantie Digitaal Samenleven

30 januari 2023

Ambassadeurs

4 Jörgen Raymann

14 Lucille Werner



Ervaringsdeskundigen

06 Debby Buis

12 Rob Weijers

18 Els Vervlossen

22 Margaret

32 Sita Malhoo

6

Banken

08 ABN AMRO

13 ASN Bank

16 ING

21 Rabobank

28 Geldmaat



8



9



Campagne

34 Beter worden in bankzaken

36 Media en publiciteit



Jörgen Raymann (ambassadeur) **over digitaal bankieren, angst en het belang van samen doen**



“Mijn moeder belt me altijd als ze twijfelt”

Voor Jörgen Raymann is het heel normaal: al zijn bankzaken regelt hij via zijn telefoon. “Ik gebruik al jaren geen bankpasje meer. Alles gaat online: betalen, overmaken, zelfs kleine dingen regel ik in een paar klikken,” vertelt hij. Toch ziet hij in zijn eigen omgeving hoe ingewikkeld en spannend het kan zijn voor anderen.

“Mijn moeder belt me altijd als ze een mail krijgt die ze niet vertrouwt,” zegt hij met een glimlach. “Dan kijkt ze samen met mij of het klopt. Ik leer haar: klik eerst op het e-mailadres, check of het echt van de bank komt. En als je het niet vertrouwt: bel me gewoon. Het gaat erom dat ze zich veilig voelt. Maar niet iedereen heeft kinderen of familie die kunnen helpen.”

Angst en schaamte

Raymann noemt de grootste belemmeringen. “Voor veel ouderen is het overweldigend: inloggen, lange IBAN-nummers intoetsen, bang zijn om een fout te maken. En dan al die phishing mails... dat maakt mensen extra onzeker.”

1 juni 2023

Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) verwelkomt programma om toegankelijkheid te verbeteren

Daarnaast is er de schaamte om hulp te vragen. “We zijn in Nederland vaak geneigd te denken: dat moet ik toch zelf kunnen. Maar het is echt oké om hulp te vragen. Wat helpt, is als je je eigen onzekerheden deelt. Als ik mijn moeder vertel dat ik ook wel eens iets ingewikkeld vind, voelt ze zich minder alleen.”

Vertrouwen en veiligheid

Ook als er hulp komt kijken, blijft voorzichtigheid belangrijk, benadrukt Raymann. “Ik zeg tegen mijn moeder: laat mij of mijn zus je helpen. Wij zullen nooit iets verkeerd doen met jouw geld. En daarom spreken we met elkaar af wat er gebeurt, zodat altijd duidelijk is wie wat doet. Al heb je een goede band met een huishoudelijke hulp of een verzorger, toch is het beter zulke zaken alleen met familie of iemand die je volledig vertrouwt te regelen.”

Nooit opjagen

Zijn advies: laat je nooit opjagen om geld direct over te maken. “Er is geen enkele rekening die zó dringend is dat je hem binnen een paar minuten moet betalen. Vertrouw je een telefoontje niet? Zeg dat je later terugbelt en bespreek het eerst met iemand in je omgeving die met je kan meekijken. Ook als er iemand onverwacht voor je deur staat, is er altijd tijd om eerst rustig te overleggen.”

Kracht van herhaling

Voor ouderen die de overstap maken naar digitaal bankieren, is het volgens Raymann belangrijk om regelmatig te oefenen. “Het zit in de kracht van de herhaling. Hoe vaker je het doet, hoe vertrouwder het wordt. Maar we moeten ook realistisch blijven: als je ouder wordt, vergeet je dingen sneller. Dat maakt het extra lastig. Daarom is het fijn dat banken apps eenvoudiger maken en mensen weten dat ze altijd een medewerker kunnen bellen. Een chatfunctie op een klein scherm is gewoon niet voor iedereen geschikt.”

Niet alleen ouderen

Raymann helpt zijn moeder regelmatig met digitaal bankieren. Maar, zo benadrukt hij, het probleem raakt veel meer mensen dan alleen ouderen. “Ook laaggeletterden en mensen met een migratieachtergrond die de taal niet machtig zijn lopen tegen dit soort barrières aan. Voor hen geldt vaak nog sterker dat schaamte ze tegenhoudt om hulp te vragen. We moeten ze het vertrouwen geven dat ze er niet alleen voor staan.”

Serieuze boodschap met een glimlach

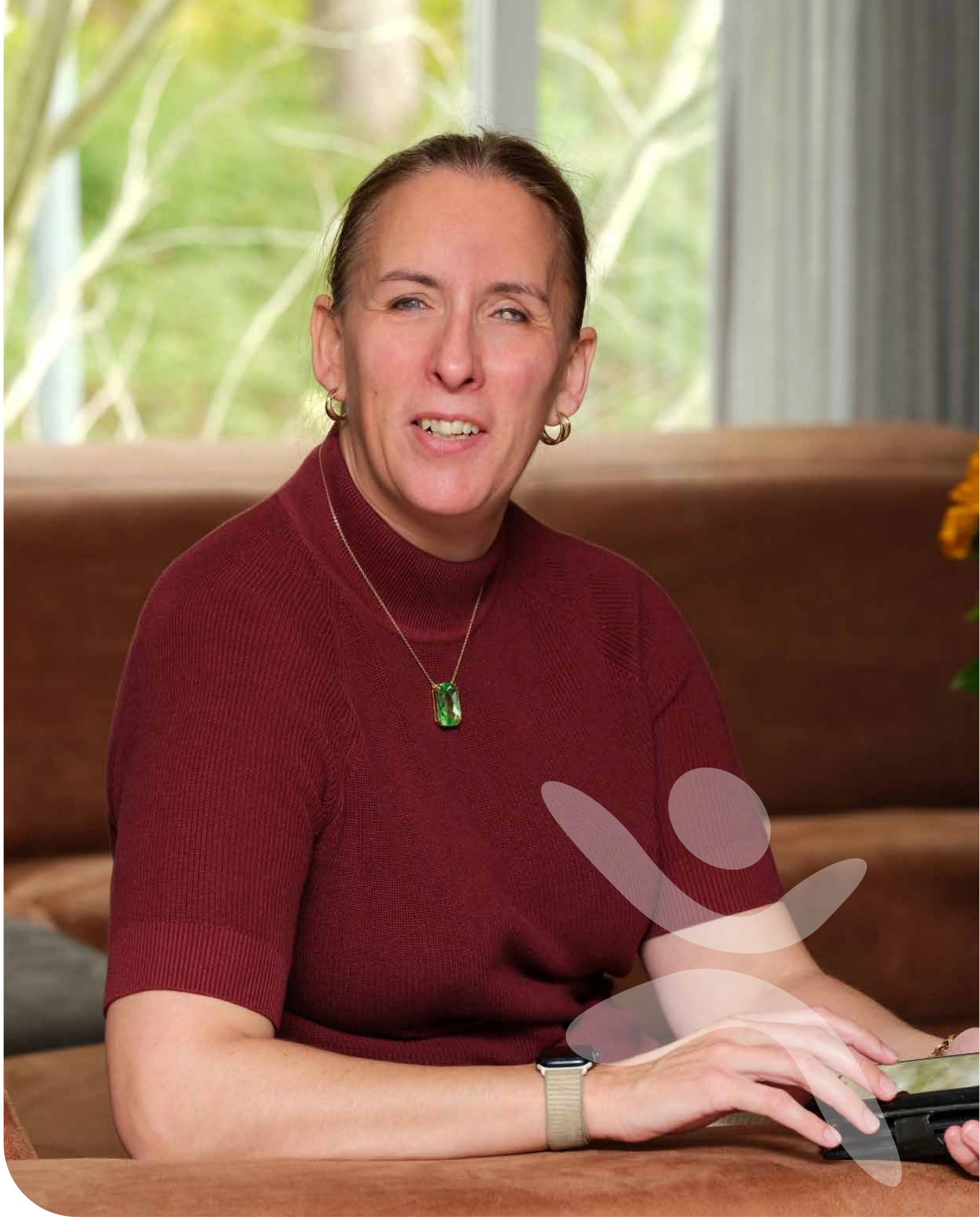
Voor de campagne brengt Raymann ook zijn alter ego Tante Es weer tot leven. “Ze spreekt haar generatiegenoten direct aan en doet dat met humor. Ze maakt het luchtig en herkenbaar. Juist dat is belangrijk: je mag best lachen om onze digitale worstelingen, zolang de boodschap maar duidelijk is – vraag hulp, je staat er niet alleen voor. En hulp is altijd dichtbij.”

Persoonlijke drijfveer

Raymann voelt zich persoonlijk verbonden met het onderwerp. “Ik weet hoe het is om financieel onzeker te zijn. Die afhankelijkheid geeft stress. Met deze campagne wil ik mensen het gevoel geven dat ze de regie over hun eigen geld kunnen houden. Dat geeft autonomie en eigenwaarde.”

Zijn slotboodschap is duidelijk:

“Samen kunnen we veel oplossen. Want niemand mag buitengesloten raken, zeker niet in een tijd waarin bijna alles online gaat.”



• • • • • 27 juni 2023

Nieuwe hulpmiddelen
voor Digistarters

• • • • • • • • • •

Debby laat zien dat het kan

“Iedereen kan het leren,
met een beetje hulp en lef.”

Ze noemt zichzelf geen digitale topper, maar Debby Buis (44) uit Hoorn is het wél. Ondanks haar volledige blindheid regelt ze zelfstandig haar bankzaken, leest ze het nieuws en helpt ze anderen digitaal vaardiger te worden. “Zonder smartphone zou ik een groot deel van mijn zelfstandigheid verliezen.”

Van docent naar ervaringsdeskundige

Door langdurige coronaklachten moest Debby haar werk als docent geschiedenis beëindigen. Inmiddels is ze actief als vrijwilliger bij het Oogcafé West-Friesland, als ambassadeur voor KNGF Geleidehonden en als ervaringsdeskundige bij de Oogvereniging. “Ik ontmoet veel mensen die, net als ik, technologie nodig hebben om zelfstandig te blijven.”

Leren vertrouwen op technologie

Dankzij spraaksoftware bedient Debby haar smartphone, inclusief de bankapp. “Vroeger moest ik via de computer en screenreader zoeken. Nu kan ik alles op mijn telefoon doen.” Toch vraagt digitaal bankieren om vertrouwen. “Klik niet zomaar ergens op, maar durf wél te proberen. Alleen door te oefenen weet je hoe het werkt.”

Angst wegnemen

Debby merkt dat veel mensen huiverig zijn om online te bankieren. “Ze zijn bang om opgelicht te worden, maar weten niet altijd waar het risico zit. Een onbekende link is gevaarlijk, maar geld overmaken naar een vertrouwd rekeningnummer is veilig.” Volgens haar begint digitaal vertrouwen bij kennis én het durven stellen van vragen. “Hulp vragen is geen zwakte.”

Oefenen geeft zelfstandigheid

Haar advies: begin bij de basis. “Leer je telefoon goed kennen, oefen met eenvoudige handelingen. Daarna kun je meer aan, ook de bankapp.” Debby helpt anderen graag op weg. “Iedereen kan leren omgaan met de digitale wereld, ook met een beperking. Het vraagt wat lef, maar je krijgt er veel zelfstandigheid voor terug.”

‘Steeds beter in contact met minder digitaal vaardige klanten’

ABN AMRO investeert intensief in de zichtbaarheid van haar initiatieven voor toegankelijk bankieren, waarbij klantgerichtheid, brede toegankelijkheid en veiligheid centraal staan. Gudy van der Wal-Verbruggen, directeur Financiële Toegankelijkheid, benadrukt het belang van fysieke aanwezigheid op evenementen, markten en beurzen om diverse doelgroepen te bereiken.

“Door het gebruik van kaartjes, flyers en versterkte zichtbaarheid door middel van nieuwsbrieven richting klanten en ‘helpers’ groeit de herkenbaarheid van deze inspanningen. Onder helpers verstaan we bijvoorbeeld familie en/of iemand uit de omgeving van de klant.”

Proactief in contact

“We richten ons nadrukkelijk niet alleen op digitale klanten,” aldus Van der Wal-Verbruggen. “Ook de minder digitaal vaardige klant weten we steeds beter te vinden. We benaderen hen proactief per telefoon om hun ervaringen te meten en te verbeteren.” Inmiddels beschikt de bank over meer dan 200 Hulp bij Bankzaken adviseurs die ondersteunen via beeldbankieren, telefonisch contact of persoonlijke bezoeken. Beeldbankieren groeit snel; er zijn al meer dan 1.000 servicegesprekken gevoerd. Daarnaast versterkt de bank haar contact met ‘helpers’ via initiatieven als ‘Gudy Helpt Mee’, de verkiezing ‘Helper van het Jaar’ en de Kassabon-actie, die ruim 10 miljoen klanten en helpers bereikte. In december ontvingen maar liefst 450

filialen van winkelketen Zeeman een poster met scheurstrookjes. Hierop staat het gratis telefoonnummer van de Hulp bij Bankzaken Lijn.

Gratis laptops

ABN AMRO verstrekke inmiddels meer dan 1.500 gratis laptops aan klanten die zonder digitale middelen moeilijk toegang hebben tot hun bankzaken. Elke maand worden 50 gratis laptops uitgereikt. Dit ondersteunt de ambitie om iedereen mee te nemen in de digitalisering.

Communicatie optimaliseren

Het toegankelijk maken en houden van bankieren vraagt intern om blijvende aandacht. “We informeren medewerkers regelmatig over nieuwe werkwijzen en klantprocessen,” zegt Van der Wal-Verbruggen. “Om uniformiteit te waarborgen, maken helpdeskmedewerkers gebruik van een digitale routekaart die hen stap-voor-stap door de juiste informatie leidt. Dit proces wordt actief gemonitord om de kwaliteit van dienstverlening te borgen.”

Waarborgen

Met deze initiatieven zet ABN AMRO duidelijke stappen in zichtbaarheid, toegankelijkheid en klantgerichtheid. “Het blijft essentieel om medewerkers continu mee te nemen. Alleen zo kunnen we garanderen dat klanten via alle kanalen dezelfde, juiste informatie ontvangen – digitaal, telefonisch én op de locatie die zij wensen. Daarnaast zijn alle klanten en collega’s indirect ook helpers. Het is belangrijk dat iedereen weet waar men terecht kan wanneer men zelf, of iemand in de eigen omgeving, extra ondersteuning nodig heeft bij het regelen van dagelijkse bankzaken.”



Gudy van der Wal-Verbruggen,
Directeur Financiële Toegankelijkheid

1 oktober 2023

*Evaluatieresultaten pilot
Bankinformatiepunten 1.0*

Speels leren werkt

1.

Wat heeft de samenwerking met Toegankelijk Bankieren tot nu toe opgeleverd?

De eerste stappen om mensen in een kwetsbare positie beter te bereiken zijn echt gezet. Wat deze groepen vooral delen, is de behoefte aan aandacht: echte persoonlijke aandacht, dichtbij en zonder drempels. Ik zie dat banken zich daar veel bewuster van zijn geworden. Ervaringsdeskundigen van belangenorganisaties spelen daarbij een steeds grotere rol. Hun ervaring en kennis worden veel vaker ingezet bij de ontwikkeling van beleid en hulpmiddelen. Ook lokaal komt er meer beweging, vooral bij de opgestarte pilots. Met Hulp Dichterbij bereiken we klanten en hun hulpverleners nu ook in hun eigen wijk. Dat is een belangrijke stap vooruit.

Drie vragen aan Cees van Tiggelen,
voorzitter Werkgroep Toegankelijkheid
en Bereikbaarheid



2.

Op welk resultaat ben je het meest trots?

Ik ben trots op de enorme inzet die ik bij banken zie. Toegankelijk bankieren staat overal op de agenda en er wordt op alle niveaus aan gewerkt. Maar minstens zo trots ben ik op de rol van alle belangenorganisaties. Zij houden de banken en het programmateam scherp, denken constructief mee en betrekken hun achterban actief bij Toegankelijk Bankieren. In het programma Hulp Dichterbij komt wat mij betreft alles samen: samenwerking, lokale betrokkenheid en concrete hulp voor klanten die dat nodig hebben.

3.

Wat is jullie ambitie voor 2026?

Mijn ambitie is dat banken hun commitment blijven waarmaken: kwetsbare groepen gelijkwaardig bedienen en dat we dat ook gaan terugzien in de onderzoeksresultaten van De Nederlandsche Bank. Daarnaast moet er een sterke landelijke structuur komen waarmee Hulp Dichterbij kan groeien. Ik wil in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) van november 2026 kunnen zeggen: we zijn met z'n allen echt een stap verder. De gezamenlijke inzet van alle partijen blijft nodig om niemand buiten de boot te laten vallen. Uiteindelijk moeten we samen naar een samenleving toewerken waarin iedereen veilig en zelfstandig kan bankieren, digitaal én persoonlijk.

13 oktober 2023

*Banken ondertekenen Manifest digitale inclusie
van Alliantie Digitaal Samenleven*



Rob ontdekt dat hij het wél kan

“Stap voor stap iets nieuws proberen.”

Rob Weijers (66) uit Groesbeek heeft moeite met lezen en schrijven, iets wat hem bij zijn bankzaken regelmatig spanning geeft. Jarenlang hoefde hij zich daar geen zorgen over te maken: zijn vrouw regelde alles. Maar sinds haar overlijden staat Rob er alleen voor. Daardoor kunnen nieuwe digitale handelingen hem makkelijk onzeker maken. Toch blijft hij, ondanks zijn spanning, steeds kleine stappen zetten om zijn bankzaken zelf te kunnen regelen.



*Bekijk de video
van Rob en Fedda*



Duwtje in de rug

Gelukkig kan Rob, wanneer het hem teveel wordt of iets nieuws moet leren, rekenen op zijn buurvrouw Fedda. Zij gaf hem bijvoorbeeld een duwtje in de rug toen hij voor het eerst via een QR-code ging betalen. “Dat had ik nog nooit gedaan,” vertelt Rob. “Ik dacht altijd dat QR-codes veel te ingewikkeld waren. Dat was iets voor anderen, niet voor mij en was bang dat ik iets verkeerd zou doen.” Fedda legt hem rustig uit hoe het werkt: de code scannen, de link aanklikken, en vervolgens verschijnt het betaalverzoek automatisch in de bankapp, met alle gegevens al ingevuld. “Je kunt het bijna niet fout doen,” zegt ze.

Van spanning naar zelfvertrouwen

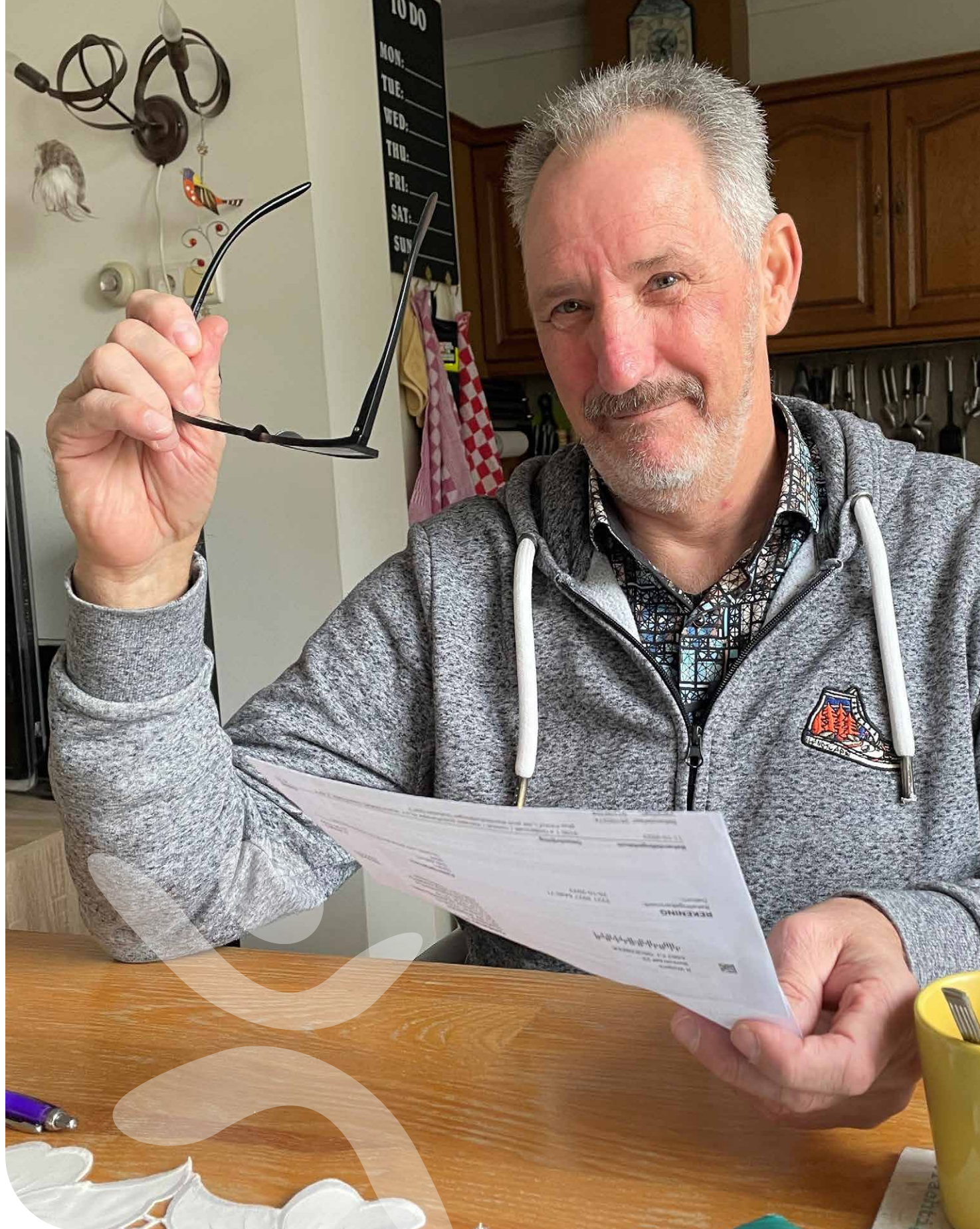
Samen doorlopen ze de stappen, en tot zijn eigen verrassing lukt het Rob meteen. “Ik dacht echt: dit kan ik nooit. Maar het ging zó makkelijk,” zegt hij opgelucht. Die eerste succesvolle ervaring maakt een wereld van verschil. “Als je weet hoe het werkt, valt het allemaal mee. Dan heb je ineens door: ik kan dit gewoon.”

Onzekerheid bij contant geld pinnen

Niet alleen digitale handelingen geven Rob stress, ook bij de geldautomaat kan het hem soms duizelen. “Laatst wilde ik contant geld pinnen, maar er kwam een tekst in beeld die ik niet snel genoeg kon lezen. Er stonden mensen achter me te wachten en ik voelde de druk oplopen. Toen ben ik maar weggelopen.” Later probeerde hij het opnieuw, op een rustiger moment, toen lukte het wel.

16 november 2023

*DigiHandig online bankzaken
gelanceerd*



23 november 2023

Jaarcongres Betaalvereniging Nederland
'Tijd voor toegankelijkheid'



Continue dialoog en samenwerking

1.

Wat heeft de samenwerking met het programma Toegankelijk Bankieren tot nu toe opgeleverd?

De Oogvereniging ervaart de samenwerking binnen het programma Toegankelijk Bankieren als een waardevolle versterking. Door als belangenorganisaties samen op te trekken met banken en maatschappelijke partners, is in drie jaar tijd zichtbaar resultaat geboekt.

Dankzij onze gezamenlijke inzet denken banken en financiële instellingen aantoonbaar beter na over de toegankelijkheid en bereikbaarheid van hun diensten. Dit uit zich onder meer in fysieke informatiepunten en hulp aan huis, alternatieven voor digitaal bankieren zoals telefonische ondersteuning en papieren of braille-afschriften, duidelijke afspraken over digitale toegankelijkheid en het behoud van toegankelijke mogelijkheden om contant geld op te nemen en te betalen.

De Oogvereniging streeft naar zelfstandig bankieren en betalen voor mensen met een visuele beperking. Waar dat niet mogelijk is, moet de bank betrouwbare ondersteuning of een toegankelijk alternatief bieden. Hoewel er nog stappen te zetten zijn, zien wij een duidelijke positieve ontwikkeling dankzij de continue dialoog en samenwerking.

Drie vragen aan Monique Verboeket, Projectleider digitale toegankelijkheid en betalingsverkeer bij Oogvereniging



2.

Op welk resultaat ben je het trotst en waarom?

We zijn trots op de korte lijnen en het tweerichtingsverkeer die er door het programma zijn ontstaan tussen de Oogvereniging en de Accessibility Managers van banken. Hierdoor kunnen wij bij lastige issues snel schakelen en leden met vragen of klachten over toegankelijkheid gerichter doorverwijzen. Daarnaast worden wij actief betrokken bij gebruikersonderzoek (via het testteam), bij vragen rondom naleving van de European Accessibility Act (EAA) en bij bredere toegankelijkheidsvraagstukken.

3.

Wat is jullie ambitie voor 2026?

Onze ambitie voor 2026 is om de samenwerking binnen het programma Toegankelijk Bankieren verder te verdiepen en uit te bouwen. Toegankelijk betalingsverkeer blijft een speerpunt, waarbij wij blijvend aandacht vragen voor de behoeften van mensen met een visuele beperking. En daar hebben we elkaar voor nodig. Het uitgesproken commitment om deze gezamenlijke aanpak tot minimaal 2030 voort te zetten, biedt een stevige basis om het ingezette pad verder te versterken.

29 november 2023

*Gratis DigiHulplijn helpt ook
bij bankzaken*

ASN Bank wil bankieren voor alle klanten toegankelijk houden. De bank richt zich op duidelijke communicatie, begrijpelijke digitale middelen en persoonlijke ondersteuning waar dat nodig is. “Met het grootste kantorennetwerk van Nederland en een eenvoudig te gebruiken app blijft ASN voor alle doelgroepen bereikbaar,” aldus Willemijne Langereis, Accessibility manager.

Praktische ondersteuning

ASN biedt verschillende vormen van begeleiding voor klanten die niet zelfstandig kunnen bankieren. Zij kunnen terecht op kantoor, telefonisch of via de begrijpelijke app. Daarnaast geeft de bank lokale workshops, zoals ‘Hulp bij online bankieren’ en ‘Veilig internetbankieren’, die ook in 2026 worden voortgezet. Klanten én helpers kunnen bovendien deelnemen aan het webinar ‘Veilig Bankieren’. Ook zijn er wekelijkse en maandelijkse inloopspreekuren voor vragen over online bankieren.

Accessibility Experience Day

Langereis: “Om de kennis en bewustwording onder onze medewerkers op pijl te houden, hebben we een verplichte e-learning ontwikkeld. In 2025 vond ook een grote Accessibility Experience Day plaats, waar 190 medewerkers deelnamen aan workshops en inspiratiesessies.”

Digitaal autonoom

ASN blijft werken aan een landelijk

dekkend netwerk van ruim 300 kantoren. Sinds 2024 kunnen klanten van alle merken die vroeger onder De Volksbank hingen (ASN, SNS en RegioBank) contant geld storten bij Geldmaat-automaten. In 2025 investeerde ASN verder in telefonische toegankelijkheid, met onder meer een rechtstreeks telefoonnummer en doorontwikkelde chatbot.

Op digitaal gebied zet ASN stappen om de dienstverlening begrijpelijk en toegankelijk te houden. Via het Meldpunt Toegankelijkheid kunnen klanten knelpunten melden. Langereis: “De website wordt verbeterd met toegankelijke afbeeldingen, video’s en links. De app biedt onder andere een donkere modus, en er zijn opties zoals een grote of sprekende digipas. In alle teams zijn toegankelijkheidsspecialisten actief die meelesen en toetsen aan De eisen van de European Accessibility Act.”

Blijvende aandacht voor toegankelijkheid

De bank werkt intensief samen met maatschappelijke organisaties. Zo

voert ASN samen met Stichting ABC gebruikersonderzoek uit onder laaggeletterden. Ook worden via het franchisenetwerk lokale samenwerkingen versterkt.

“ASN Bank werkt stap voor stap aan begrijpelijke, toegankelijke en persoonlijke dienstverlening. Door praktische ondersteuning, toegankelijke digitale middelen en hulp dichtbij te organiseren, willen we ervoor zorgen dat alle klanten eenvoudig en zelfstandig bij ons kunnen blijven bankieren.”



Willemijne Langereis,
Accessibility manager

“Mijn boodschap is: *je kunt het leren*”

Lucille Werner (ambassadeur) over de digitale drempels van het dagelijks leven



Lucille Werner lacht als ze over haar zoon van zestien begint. “Hij zegt dan: ‘Mam, jij bent zó onhandig met die dingen.’ En dan helpt hij me in een paar seconden uit de brand. Dat scheelt mij uren.”

Ze zegt het met warmte, maar er klinkt ook iets anders in door: verwondering. Want hoewel ze zichzelf digitaal best vaardig vindt, merkt ze hoe snel de wereld verandert. “Alles gaat tegenwoordig via apps. Soms

vind ik het ook echt moeilijk waar ik iets kan vinden. En dan denk ik: hoe moet dat voor mijn moeder zijn?” Een ding weet de presentatrice en oud-politica zeker: “Het is essentieel dat iedereen mee kan blijven doen.”

Ons leven in een app

Werner is niet de enige die zich afvraagt waar de grens ligt tussen gemak en verwarring. Haar moeder is 82 en belt regelmatig om hulp. “Dan zegt ze: ‘Lucille, ik krijg iets gekk op mijn scherm.’ Dan rij ik even langs. Ik bestel iets voor haar of kijk mee. Maar eigenlijk zou ze het zelf moeten kunnen, hè? Alleen soms is het gewoon te ingewikkeld.” Ze glimlacht even. “Weet je, ik heb nog met een papieren bankafschrift gewerkt. En mijn moeder schreef bedragen in een chequeboekje. Nu zit ons hele leven in één app. Dat is een enorme overgang in een paar decennia.”

• • • • 25 januari 2024

Geldmaat met touchscreen en spraakfunctie getest door de Oogvereniging • • • • •

Een plek waar je terecht kunt voor hulp, noemt Werner ‘de huiskamer van Nederland’: de bibliotheek. “Daar kun je terecht met vragen over DigiD, verzekeringen, bankieren. Het is een warme plek, waar je gezien wordt. Dat is zó belangrijk in een wereld die steeds kouder aanvoelt.” Ze lacht. “Ik ben echt fan van de bibliotheek. Juist omdat het zo menselijk is.”

Volgens Werner houdt het niet op bij simpelweg ‘hulp geven’. “Hulp is mooi, maar het gaat erom dat mensen het zelf leren. Niet: ‘Ik doe het wel even voor je’, maar: ‘Kijk, zó kun je het zelf doen.’ Alleen dan blijven mensen zelfstandig.”

Boodschap

Haar boodschap is duidelijk: in deze tijd van inclusie moet iedereen mee kunnen doen, we moeten ons best doen om iedereen mee te krijgen. “Laten we de menselijkheid niet uit het oog verliezen in het web van digitalisering. We moeten het persoonlijke contact niet opofferen voor efficiëntie.”

Aan het eind van het gesprek vat ze het samen in drie eenvoudige zinnen. “Er is hulp. Je kunt het leren. En er is altijd een plek om naartoe te gaan.”

Ze glimlacht. “Dat vind ik belangrijk: hoop houden. We moeten niet alles problematiseren. Er is al genoeg zwaarte. Mensen moeten weten: het kán. Jij kunt dit leren. Hulp vragen moet de normaalste zaak van de wereld zijn.”

De overgang naar digitaal bankieren heeft het leven voor velen makkelijker gemaakt, maar niet voor iedereen. “Er zijn mensen die bang zijn om iets fout te doen. Of ze durven geen hulp te vragen, uit schaamte.” Werner wordt daar zichtbaar serieus van. “Schaamte is een enorme drempel. We hebben in Nederland zo’n 2,5 miljoen laaggeletterden. Mensen die niet vanzelfsprekend meekomen. En dan wordt alles digitaal, dat is gewoon moeilijk.”

Veel mensen durven niet toe te geven dat ze iets niet begrijpen, vertelt zij. “Alsof je niet bij de tijd bent. Het zou goed zijn als we de hulpvraag normaliseren: vragen om hulp is de normaalste zaak van de wereld.” Volgens haar is de eerste stap om dat te doorbreken simpel:

‘Klanten digitaal vooruithelpen, mét aandacht voor wie niet digitaal kan’

ING stimuleert klanten om digitaal bankieren optimaal te benutten, maar erkent dat niet iedereen digitaal kan of wil bankieren. De bank zoekt daarom continu naar de balans tussen innovatie en persoonlijke ondersteuning, vertelt Sanne Ruitenbeek, Toegankelijkheidsmanager Digitale Inclusie.

Gerichte ondersteuning

Een speerpunt is het herkennen van en inspelen op specifieke klant-behoeften. Zo worden klanten van 75 jaar en ouder die bellen direct doorgeschakeld naar een medewerker, zonder dat ze eerst een keuzemenu moeten doorlopen. Deze aanpak zorgt ervoor dat mensen geholpen worden op een manier die bij hen past.

Ook kunnen klanten op meer dan 200 locaties terecht. Zo kunnen ze bij de ING Servicepunten onder winkelopeningstijden zonder afspraak binnenlopen voor hulp bij digitale óf niet digitale bankzaken.

Verer kiest ING bewust voor een beperkt aantal app-updates per jaar, met duidelijke stap voor stap communicatie hierover zodat veranderingen duidelijk zijn.

Helpers

Tijdens de gratis workshops ‘Digitaal Bankieren’ ontdekken klanten de mogelijkheden van de ING App. ING richt een deel van haar activiteiten bewust op ‘helpers’; mensen die

familieleden, burens of kennissen ondersteunen. Specifieke functionaliteiten, zoals de keuze om saldo wel of niet te tonen, helpen hen om veiliger te begeleiden.

ING investeert in bewustwordings- en trainingsactiviteiten voor medewerkers met klantcontact én collega’s die producten ontwikkelen. Zo is er veel training en een Empathy Lab ingericht, waar zij kunnen ervaren hoe het is om met een beperking de ING App te gebruiken en hoe hulpmiddelen werken.

Digitaal autonoom

“Onze extra inzet werpt zijn vruchten af,” aldus Ruitenbeek. “Het gebruik van de app stijgt, juist onder oudere klanten. In 2024 zijn bijna 80.000 66-plussers gestart met de app. Tegelijkertijd zien we een hogere klanttevredenheid en minder klachten over telefonische hulp.”

Heldere communicatie over systeemeisen

ING besteedt veel aandacht aan transparantie over systeemeisen voor de app en internetbankieren.

“We weten dat behoefte is aan duidelijke uitleg en een zorgvuldig communicatieproces, met name bij klanten met verouderde versies van Android of Windows die niet meer worden ondersteund. Zo kunnen zij bijvoorbeeld de app niet in zonder deze uitleg actief weg te klikken.”

Menselijke maat

“We blijven ons altijd inzetten voor kwetsbare groepen,” benadrukt Ruitenbeek. “Digitale innovatie moet altijd hand in hand gaan met een menselijke benadering. Niemand mag buiten de boot vallen.”



Sanne Ruitenbeek,
Toegankelijkheidsmanager
Digitale Inclusie

14 maart 2024

*Klik&Tik update oefeningen
online bankieren*



1.

Wat heeft de samenwerking met Toegankelijk Bankieren tot nu toe opgeleverd?

We hebben een stevige basis gelegd voor lessen over mobiel bankieren en online betalen. Naast de bankneutrale modules hebben we, samen met de vier grootbanken, gepersonaliseerde oefenomgevingen en lesmateriaal ontwikkeld. Zo kunnen mensen veilig oefenen in een omgeving die bij hun bank past, zonder angst om fouten te maken.

In 2025 vonden ruim 8.000 nieuwe gebruikers de DigiHandig-app. Onderwerpen rond mobiel bankieren en betalen staan inmiddels in de top drie van meest gevolgde lessen. Daarnaast zien we steeds meer bibliotheken en buurthuizen die groepslessen organiseren en deelnemers begeleiden via ons helpersportaal. Samen maken we het verschil.

Drie vragen aan Marit Huisman, Project Lead DigiHandig



2.

Op welk resultaat ben je het meest trots?

Dat we consequent kiezen voor plezier en positiviteit als motor voor leren. De nieuwe DigiSpellen, ontwikkeld met het programma Toegankelijk Bankieren, laten dat goed zien. Gebruikers spelen in de app een vorm van digitaal 'tikkertje' met iconen die je ook tegenkomt bij mobiel bankieren. Vanuit het spel kunnen ze direct door naar de bijbehorende les. In de eerste vier weken werd het spel al meer dan 700 keer gespeeld. Dat laat zien dat speels leren werkt.

3.

Wat is jullie ambitie voor 2026?

In 2026 blijven we DigiHandig verder doorontwikkelen, in nauwe samenwerking met de bankensector. We werken aan nieuw lesmateriaal over onderwerpen als veilige wachtwoorden, phishing en smishing, en het begrijpen van AI.

Daarnaast bereiden we een nieuwe sectorbrede samenwerking voor en breiden we internationaal uit. DigiHandig wordt opgeschaald binnen Europa, onder andere met een lancering in België in samenwerking met de Belgische bankensector. Digitale vaardigheden en technologische ontwikkelingen stoppen niet bij landsgrenzen, en door breder samen te werken kunnen we kosten delen én meer impact maken.

Els (83) laat zien dat leren op elke leeftijd kan

“Trek de stoute schoenen aan en probeer het gewoon.”

Els Vervlossen (83) woont in een aanleunwoning bij woonzorgcentrum Reyshoeve in Tilburg. Ze is leergierig en nieuwsgierig, en daardoor niet bang om nieuwe digitale stappen te zetten. “Ik weet niet of ik een digitale topper ben,” zegt ze lachend. “Maar ik vind het leuk om dingen uit te zoeken. Gewoon klikken en kijken wat er gebeurt.”

Spelenderwijs beginnen

Haar digitale avontuur begon jaren geleden met een computer thuis, maar kwam pas echt op gang toen haar kleinzoon Roy haar een oude tablet gaf. “Hij zei: ‘Oma, je kunt er niets aan stukmaken.’ Toen ben ik begonnen met Wordfeud, en zo kreeg ik vertrouwen.”

Contact en gemak

Tijdens corona ontdekte ze Zoom en via WhatsApp houdt ze eenvoudig contact met vrienden en familie. Ook zorgzaken regelt ze steeds vaker online. “Ik kan niet alles, hoor,” zegt ze bescheiden. “Maar ik probeer het. En als het niet lukt, vraag ik hulp.”

Trots gevoel

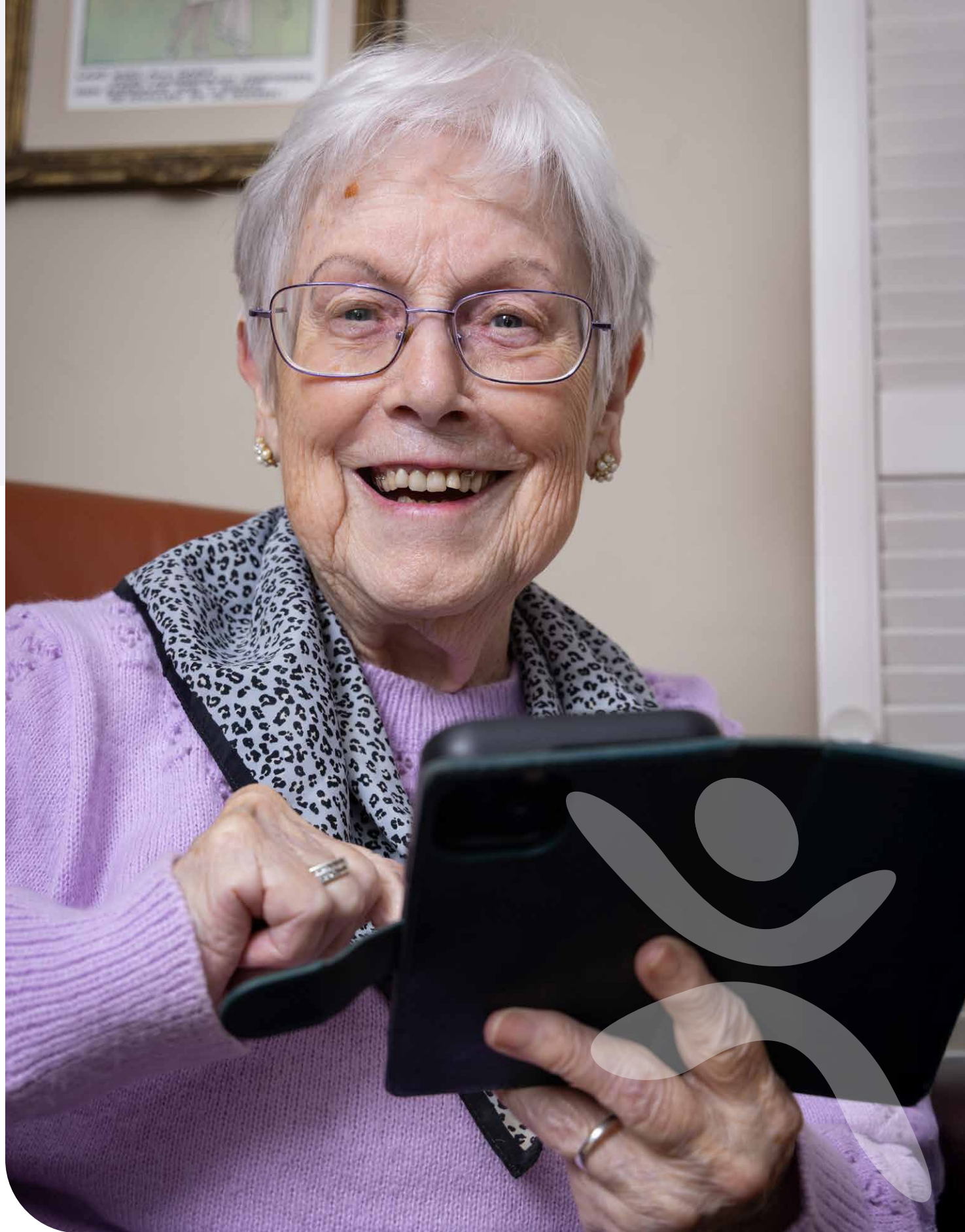
Online bankieren vond Els in het begin spannend. “Mijn kinderen hielpen met het installeren van de app. Ik keek eerst wel drie keer of ik het goed deed.” Inmiddels checkt ze dagelijks haar saldo en maakt ze zelfstandig geld over. “Dat geeft een trots gevoel.”

Gebruik je verstand

Els moedigt anderen aan om ook de stap te zetten. “Probeer het gewoon.” Over online veiligheid is ze nuchter: “Gebruik je verstand. Klik niet zomaar ergens op.” Els blijft nieuwe dingen ontdekken. “Als iets niet lukt, vraag ik iemand om mee te kijken en dan komt het goed. Het is gewoon leuk om te blijven leren. Hoe meer je digitaal kunt, hoe makkelijker én leuker het leven wordt.”

19 april 2024

Campagne op Facebook, Instagram en in special interest bladen voor Bankinformatiepunt.nl



19 september 2024

*Aftrap bewustwordingscampagne
1op6 voor bankmedewerkers*



1.

Wat heeft de samenwerking met het programma Toegankelijk Bankieren tot nu toe opgeleverd?

SeniorWeb werkt al jarenlang samen met banken om ouderen te helpen met het verbeteren van hun vaardigheden om veilig en zelfstandig online te bankieren en betalen. Het programma Toegankelijk Bankieren heeft deze samenwerking verder verdiept en verbreed. Dankzij dit programma worden initiatieven nu landelijk breder gedragen en organiseren banken samen met onze vrijwilligers op 520 leslocaties meer workshops en inloopspreekuren voor mensen die moeite hebben met online bankieren.

Belangrijk is dat digitale inclusie veel hoger op de agenda staat en meer aandacht is voor onze hulp en in het hele land.

Drie vragen aan René Kuster, directeur-bestuurder SeniorWeb



2.

Op welk resultaat ben je het trotst en waarom?

We zijn trots op het feit dat banken ons, ook lokaal, steeds beter weten te vinden en samen met ons activiteiten organiseren om ouderen te ondersteunen bij digitale vaardigheden en online bankieren. Daardoor zijn het afgelopen jaar tientallen extra workshops en online presentaties gegeven. Met als hoogtepunt de workshop voor 60 deelnemers in Utrecht tijdens de Week van Digitaal Meedoen, in samenwerking met Rabobank en met Jörgen Raymann als speciale gast.

Daarnaast kijken we met trots terug op onze themamaand Online Betalen, waarin alle 151.000 leden het boekje Online betalen hebben ontvangen.

3.

Wat is jullie ambitie voor 2026?

In 2026 willen we, samen met onze bijna 3.000 vrijwilligers en de banken, nóg meer mensen ondersteunen bij zelfstandig online bankieren en betalen. Een belangrijke ambitie is het vergroten van de bekendheid van alle lokale hulp die al beschikbaar is. Ons doel blijft om mensen meer zelfvertrouwen te geven met hun digitale vaardigheden en zo hun financiële zelfredzaamheid te versterken.

Daarnaast blijven we in gesprek met banken om mee te denken over toegankelijkheid en passende ondersteuning voor mensen die moeite hebben met digitalisering.

• • • • 26 september 2024

Uitbreiding Steffie-assortiment
met bankzaken

‘Toegankelijkheid is geen project, maar een manier van werken’

Binnen Rabobank is toegankelijkheid een belangrijke pijler van onze dienstverlening én van de strategie Financieel Gezond Leven. Accessibility Manager Ruben van Sprang: “Het moet vanzelfsprekend zijn dat we rekening houden met toegankelijkheid in alles wat we doen. Medewerkers moeten begrijpen dat dit een essentieel onderdeel is van hun werk. Alleen dan maken we écht stappen.”

Hoe maken we dat concreet?

Rabobank heeft een speciaal team Toegankelijkheid én 65 ‘champs’: collega’s uit verschillende afdelingen die als ambassadeur anderen meenemen in onze ambitie. Nieuwe medewerkers krijgen dit direct mee tijdens onboarding en trainingen. Zo is toegankelijkheid vanaf dag één zichtbaar én voelbaar.

Een belangrijk onderdeel zijn de praktijksessies. Daar zien medewerkers, zoals UX-designers, live hoe klanten met verschillende behoeften onze producten gebruiken. Die inzichten leiden vaak direct tot verbeteringen en nieuwe ontwerpkeuzes. “Die eyeopeners zetten de beweging in gang die we nodig hebben,” zegt Van Sprang.

Toegankelijkheid dichtbij: Rabo Samen Bankieren

Met Rabo Samen Bankieren maken we toegankelijkheid concreet én brengen we onze dienstverlening dichtbij. We zijn er voor klanten in kwetsbare posities en bieden

hulp via verschillende kanalen: van persoonlijke klantbezoeken tot telefonie en digitale oplossingen. Kan iemand niet naar een kantoor of workshop komen? Dan gaat een medewerker gewoon langs om samen de bankzaken te regelen. “Zo helpen we ook de meest kwetsbare klanten persoonlijk,” zegt Van Sprang.

En we kijken verder dan alleen huisbezoeken. We werken actief samen met partners, zoals SeniorWeb, en organiseren webinars waarin medewerkers praktische tips krijgen om digitale drempels weg te nemen. Zo zorgen we ervoor dat toegankelijkheid niet alleen dichtbij is, maar ook blijvend onderdeel van hoe we werken.

Toegankelijkheid als cultuur

Rabobank heeft grote stappen gezet om toegankelijkheid te verankeren in de organisatiecultuur. De uitdaging is nu om het onderwerp blijvend zichtbaar en actueel te houden in communicatie, processen en

dagelijkse routines. Van Sprang: “Elke stap brengt ons dichterbij ons doel: een Rabobank die écht voor iedereen toegankelijk is. Toegankelijkheid is geen project, maar een manier van werken.”



Ruben van Sprang,
Accessibility Manager



• • • • 6 december 2024

Publicatie Toegankelijkheidsmonitor
Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer 2024

• • • •

Margaret uit Amersfoort laat zien dat het kan “Gewoon proberen en niet bang zijn om hulp te vragen.”

Margaret (69) woont al bijna haar hele leven in Amersfoort. Ze werkte jarenlang bij de sociale werkplaats en is nu vrijwilliger bij de plaatselijke voetbalvereniging. “Ik ben graag onder de mensen.” De financiën regelt ze al sinds haar huwelijk. “Niet omdat ik het leuk vind, maar omdat het moet,” zegt ze lachend.

Onlangs kreeg ze via Hulp Dichterbij Amersfoort een gratis refurbished laptop uitgereikt. “Een geweldig gebaar. Nu kan ik thuis mijn bankzaken doen, al blijf ik ook graag naar het bankkantoor lopen. Dat houdt me in beweging.”

Leren in eigen tempo

Elke dinsdagochtend volgt Margaret computerles in wijkcentrum-plus Het Klokhuis. “We zitten met een

klein groepje en krijgen rustig uitleg. Eerst leerde ik de computer aanzetten, nu zoek ik muziek op, knutselideeën en oefen ik met online bankieren.” Het vertrouwen groeit: “Als ik vastloop, vraag ik het gewoon. Daar is niks mis mee.”

Zelfstandig met geldzaken

Margaret werkt met een aparte rekening voor vaste lasten en maakt zelf geld over tussen rekeningen. “Daar ben ik trots op. Ik spaar nu bijvoorbeeld voor schilderwerk aan ons huis.” Ze ontvangt nog wel papieren afschriften van de bank. “Zo’n overzicht is handig om met mijn man te bespreken. Dat werkt voor ons prima, maar met de nieuwe laptop kunnen we die misschien ook online gaan bekijken.”

Digitaal én sociaal actief

Margaret betaalt in winkels met haar pinpas en haalt soms contant geld bij de Geldmaat. Haar kinderen doen alles via de smartphone. “Zij leggen het uit, maar dat gaat me vaak te snel,” zegt ze. “In het wijkcentrum nemen ze er echt de tijd voor.”

Met haar positieve houding laat Margaret zien dat digitale vaardigheden niet aan leeftijd gebonden zijn. “Zolang je durft te proberen, kom je een heel eind.”



Quiz 1op6

bewustwording op een luchtige manier vergroten

Gerichte ondersteuning

1op6 is een informatieve quiz die bankmedewerkers op een toegankelijke manier laat ontdekken hoe groot de groep klanten is die moeite heeft met digitale bankzaken. De naam verwijst naar het feit dat ruim 2,5 miljoen Nederlanders, ofwel één op de zes mensen, niet helemaal zelfstandig hun bank- en betaalzaken kunnen regelen.

Met korte video's, afzonderlijk of als serie te bekijken, krijgen bankmedewerkers inzicht in deze diverse doelgroep, worden empathie en bewustzijn versterkt en worden ze aangemoedigd om in hun eigen werk beter rekening te houden met minder digitaal vaardige klanten. De serie is licht, luchtig en uitnodigend. Elke bank kan de content op de eigen manier inzetten binnen bestaande communicatie- en opleidingsmiddelen.

Het doel: collega's prikkelen, het gesprek op gang brengen en inspireren tot actie.

Duo's van vier banken nemen het tegen elkaar op en delen hun inzichten.

Nieuwsgierig?
Bekijk de promo



13 mei 2025

Tweede monitor Toegankelijk Bankieren

Eenvoud als sleutel



1.

Wat heeft de samenwerking met Toegankelijk Bankieren tot nu toe opgeleverd?

Voor veel mensen is bankieren geen vanzelfsprekendheid meer, maar een persoonlijke test. Niet omdat zij het niet kunnen, maar omdat het te ingewikkeld is gemaakt. Een bankapp kan al snel voelen als een doolhof: knoppen verdwijnen, taal is onrustig en één fout kan genoeg zijn om af te haken. Daarom maken we hulpmiddelen vóór en mét mensen die van eenvoud houden. Met ervaringsdeskundigen, geduld en gezond verstand. De aanpak is bewust simpel: rustige uitleg, stap voor stap, in woorden die je ook tegen een buur of oma zou gebruiken. Het gaat niet om hoe het hoort, maar om hoe het werkt. Pas dan krijgen mensen weer vertrouwen.



Drie vragen aan Jacques de Wit, directeur van Leer Zelf Online (Steffie)



2.

Op welk resultaat ben je het meest trots?

Veel verbeteringen komen rechtstreeks van mensen die dagelijks bankapps gebruiken. Zij laten zien wat beter kan: minder stappen, grotere knoppen en hulp precies op het moment dat iemand vastloopt. In 2025 hielp Steffie tienduizenden mensen met hun bankzaken. De meeste bezoekers bleven langer dan vijf minuten op bankieren.steffie.nl. Dat is online een lange tijd, dan haakt iemand niet gefrustreerd af. Het mooiste moment blijft wanneer iemand zegt: 'Ik durf het weer zelf te doen.' Niet sneller. Niet perfect. Maar zelfstandig.

3.

Wat is jullie ambitie voor 2026?

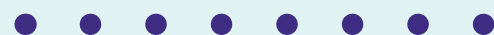
Een volgende stap is uitleg in gebarentaal. In Nederland gebruiken zo'n 60.000 mensen Nederlandse Gebarentaal. Voor hen is digitaal bankieren vaak extra ingewikkeld, terwijl toegankelijke uitleg een groot verschil kan maken.

Daarnaast willen we dat toegankelijkheid vanaf het begin wordt meegenomen. In apps, brieven, helpteksten en klantenservice. Door ervaringsdeskundigen vroeg te betrekken in ontwerpprocessen, voorkom je later problemen. We hebben inmiddels al meerdere banken meegenomen in onze praktijk. Dat helpt niet alleen om tunnelvisie te voorkomen, maar zorgt ook voor een warmere verbinding tussen professionals en de mensen voor wie zij het doen.

Misschien is dat wel de kern van toegankelijk bankieren: het niet ingewikkelder maken dan nodig, zodat iedereen mee kan doen. En dat kan alleen als je elkaar kent en elkaar iets gunt.

27 mei 2025

Plan van aanpak 'Toegankelijk Bankieren 2025 en verder', presentatie individuele plannen van banken in MOB



1.

Wat heeft de samenwerking met het programma Toegankelijk Bankieren tot nu toe opgeleverd?

Dankzij de betrokkenheid en inzet van Betaalvereniging Nederland kunnen gebruikers van Oefenen.nl in alle programma's oefenen met herkenbare screenshots uit hun eigen digitale bankomgeving. Die vertrouwde en herkenning verlagen de drempel aanzienlijk en maken het makkelijker om daadwerkelijk aan de slag te gaan met online bankieren.

Drie vragen aan Rashid Leonard Azimullah, directeur Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl



2.

Op welk resultaat ben je het trotst en waarom?

Cursisten geven aan dat zij zich veilig voelen om zelf te oefenen. De actuele en herkenbare schermen vergroten hun zelfvertrouwen en helpen hun zorgen en angsten rondom online bankieren te overwinnen. Dat is iets waar we trots op zijn.

3.

Wat is jullie ambitie voor 2026?

Samen met Betaalvereniging Nederland willen we ervoor zorgen dat heel Nederland met vertrouwen kan deelnemen aan het online betalingsverkeer. In 2026 zetten we vanuit marketing nog sterker in op het vergroten van het bereik én de impact van onze Klik & Tik-programma's.

Die programma's helpen mensen om veilig te bankieren, online hun weg te vinden en mee te doen in een digitale samenleving. In samenwerking met bibliotheken, educatieve partners en maatschappelijke organisaties zorgen we ervoor dat Klik & Tik beter zichtbaar wordt op de plekken waar mensen een extra zetje nodig hebben. Zo brengen we toegankelijk bankieren nog dichterbij, voor iedereen!

Achter de schermen: Workshopprogramma

Het workshopprogramma van Toegankelijk Bankieren wordt gedragen door een compact en betrokken team. De relatiemanagers en projectmedewerker van Betaalvereniging Nederland werken aan het bereiken van zoveel mogelijk mensen uit de doelgroep, met als doel deelnemers een stapje verder te helpen in digitaal bankieren.



De workshops worden continu doorontwikkeld op basis van actuele thema's en signalen uit de praktijk. In samenwerking met een landelijk netwerk van 180 workshopgevers is de ambitie om in 2026 in totaal 250 workshops te realiseren.

Interactief

Een effectieve workshop is geen eenrichtingsverkeer. Deelnemers worden actief betrokken en krijgen ruimte om ervaringen te delen en van elkaar te leren. Workshopgevers stimuleren reflectie: **waar sta je nu en wat heb je nodig om een volgende stap te zetten?**

Ondersteunende werkvormen, zoals het in samenwerking met de NVB ontwikkelde kwartetspel over Veilig Bankieren, een leerdoelenboekje en de mogelijkheid om eigen onderwerpen te kiezen, versterken deze interactie.

Aansluiting bij de doelgroep

Geen enkele groep is hetzelfde. Workshopgevers stemmen hun aanpak af op het niveau, de achtergrond en de behoeften van de deelnemers en de groepsgrootte. Dit maatwerk zorgt ervoor dat iedere workshop relevant en herkenbaar is.

Visueel en toegankelijk

De workshops zijn bewust eenvoudig opgezet. Door gebruik te maken van beeldmateriaal, persoonlijke verhalen en filmpjes blijft de inhoud begrijpelijk en toegankelijk. De video's worden intern ontwikkeld, in samenwerking met ambassadeurs Jörgen Raymann en Lucille Werner en partner Geldland. Daarnaast verwijzen workshopgevers regelmatig naar bankinformatiepunt.nl, waar bezoekers via stappenplannen en video's ondersteuning vinden bij uiteenlopende bankzaken.

Cijfers 2025

In 2025 zijn 212 workshops verzorgd:

- 115 x workshop 1: *Hulp bij Digitale Bankzaken*
- 11 x workshop 2: *Digitale Bankzaken: Handige tips en Ontwikkelingen*
- 19 x workshop 3: *Veilig Bankieren*
- 37 x SOMNL
- 3 x Newbees
- 27 x Oogvereniging



Juli 2025

Start opzet en invulling 10
Hulp Dichterbij gebieden

Contant geld toegankelijk voor iedereen

geldmaat

Geldmaat zorgt ervoor dat contant geld beschikbaar en bereikbaar blijft voor iedereen die het wil gebruiken. Dit gebeurt via een landelijk netwerk van geldautomaten, zowel in de openbare ruimte als op locaties binnen supermarkten, boekhandels en gemakswinkels.

Niet voor iedereen is het gebruik van een geldautomaat vanzelfsprekend. Mensen die slechtziend zijn, moeite hebben met lezen, minder mobiel zijn of de Nederlandse taal beperkt beheersen, kunnen extra drempels ervaren. Bij het ontwerp en de inrichting van de dienstverlening is hier zoveel mogelijk rekening mee gehouden.

Uniformiteit

Alle Geldmaat-automaten zijn identiek ingericht. Schermen en bediening werken overal hetzelfde, wat zorgt voor herkenbaarheid.

Basisdiensten

Contant geld (biljetten en munten) opnemen en storten kan bij elke automaat. Biljetten opnemen is mogelijk met een betaalpas van elke bank; aanvullende diensten zijn afhankelijk van het aanbod van de eigen bank van de klant.

Pratende automaten

Veel automaten bieden spraakondersteuning. Door een koptelefoontje in te steken, start een programma waarmee gebruikers stap voor stap worden begeleid om zelfstandig transacties uit te voeren.

Ondersteuning op locatie (Geldmaat Plus)

In veel boekhandels en gemakswinkels, zoals Primera, Bruna, Readshop en Cigo, wordt de geldautomaat gecombineerd met persoonlijke ondersteuning. Deze Geldmaat Plus-locaties maken het mogelijk om laagdrempelig uitleg te krijgen over het gebruik van de automaat.

Contactloos geld opnemen

Een groot deel van de Geldmaat-automaten ondersteunt contactloos geld opnemen. Dit vermindert de fysieke handelingen en vergroot het gebruiksgemak.

Oefenmaatje

Via het digitale hulpmiddel Oefenmaatje kunnen gebruikers zich voorbereiden op het gebruik van een (pratende) geldautomaat.

Digitale informatievoorziening

De website van Geldmaat biedt toegankelijke informatie over functies en locaties, in tekst en beeld.



Met deze combinatie van uniforme techniek, ondersteunende hulpmiddelen en samenwerking met locaties in de buurt draagt Geldmaat bij aan een inclusieve infrastructuur voor contant geld, in samenhang met banken, retailers en maatschappelijke partners.

8 september 2025

Onderzoek en hulpmiddelenwijzer
laaggeletterden & bankzaken

Drempels aanpakken

1.

Wat heeft de samenwerking met het programma Toegankelijk Bankieren tot nu toe opgeleverd?

De samenwerking heeft geleid tot meer bewustzijn over de drempels die ouderen met een migratieachtergrond ervaren bij het regelen van hun bankzaken. Tegelijkertijd is duidelijk geworden dat die drempels zijn aan te pakken. Banken, belangenorganisaties én ouderen kunnen van elkaar leren. Juist door deze samenwerking kunnen we migrantenouderen beter ondersteunen om op een veilige manier hun bankzaken te (blijven) doen.

Drie vragen aan Lucía Lameiro García, directeur-bestuurder SOMNL



2.

Op welk resultaat ben je het trots en waarom?

We zijn trots op alle deelnemers die na een bijeenkomst meer zelfvertrouwen tonen en stappen zetten, klein of groot, zelfstandig of met hulp, om meer grip te krijgen op hun bankzaken. Dit resultaat is te danken aan alle betrokken partijen, maar in het bijzonder aan de voorlichters die bijeenkomsten in de eigen taal organiseren en zo het vertrouwen van ouderen met een migratieachtergrond versterken.

3.

Wat is jullie ambitie voor 2026?

In 2026 willen we het bewustzijn onder ouderen vergroten over het belang van tijdig nadenken én praten over bankzaken, zowel met naasten als met de bank. Om dat mogelijk te maken, willen we meer voorlichters in de eigen taal opleiden, zodat we nog meer ouderen met een migratieachtergrond en hun helpers kunnen bereiken.

Daarnaast willen we Hulp Dichterbij verder verankeren en uitbouwen. Dit initiatief is voor ons een essentieel onderdeel van Toegankelijk Bankieren. Door zowel formele als informele helpers in het sociale domein beter te informeren over het beschikbare ondersteuningsaanbod, kunnen we een veel grotere groep ouderen bereiken en helpen.

Transparant en toegankelijk: de Nederlandse bankensector zet de toon

“Sinds 2023 zie ik dat banken klanten persoonlijk en aan de telefoon beter ondersteunen. Ook betrekken zij de eindgebruiker bij het ontwikkelen en verbeteren van hun producten. Nederlandse banken communiceren nu in begrijpelijke taal en zijn opvallend open over hun verbeterpunten. Dit zie je terug in de toegankelijkheidsverklaringen op hun websites: deze zijn helder en bevatten concrete streefdata. Waar andere sectoren vaak blijven hangen in juridische taal of technische lijstjes, laten banken precies zien welke stappen zij zetten om hun dienstverlening toegankelijk te maken.

Ook in internationaal perspectief loopt Nederland voorop. Tijdens de Dag van Digitale Inclusie, het Europees congres in de Week van Digitaal Meedoen, bleek opnieuw dat ons land een koploperspositie inneemt. De digitalisering is hier sneller gegaan dan in veel andere landen. Daardoor werden knelpunten eerder zichtbaar en vonden we ook eerder praktische oplossingen. Een groot compliment voor de bankensector. Andere dienstverleners kunnen hier veel van leren.”

Wietske Kamsma,
kwartiermaker Alliantie Digitaal Samenleven



6 oktober 2025

*Persbericht ‘Dit doen banken voor
toegankelijkheid’*

Tijdig praten over bankzaken: van gesprek naar actie

Samen met ontwerpbureau Muzus is onderzocht hoe mensen kunnen worden ondersteund om hun bankzaken zo zelfstandig mogelijk te regelen en dat ook in de toekomst te blijven doen. Centraal stond de vraag hoe het gesprek over bankzaken eerder, makkelijker en vanzelfsprekender kan worden gevoerd, vóórdát problemen ontstaan. Dit traject heeft in 2025 geleid tot de ontwikkeling van twee nieuwe hulpmiddelen.

De sleutel

Een opvallende en laagdrempelige gespreksstarter die ouderen uitnodigt om op een luchtige manier in gesprek te gaan over hun bankzaken en over wie hen daarbij eventueel ondersteunt of toegang heeft. Met als hamvraag: aan wie geeft u de sleutel tot uw bankzaken?



Download hier gratis
het gespreksboekje

Het gespreksboekje

Een praktische gesprekstool die helpt om samen bewuste keuzes te maken en vooruit te kijken. Het boekje ondersteunt gesprekken over vragen als: *hoe regel ik mijn bankzaken als mijn partner er niet meer is, of als mijn vaste helper geen tijd meer heeft of verhuist?* Het gespreksboekje helpt ouderen en hun formele en informele helpers om open het gesprek te voeren over bankzaken, scenario's te verkennen en financiële zaken tijdig en zorgvuldig te organiseren.



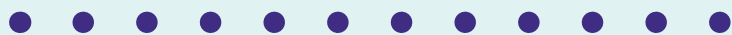
Lucille en Dory in gesprek
over bankzaken.



Bekijk de
video

7 oktober 2025

Lancering gespreksstarters:
sleutel en boekje





• • • • • 31 oktober 2025

Start campagne *Hulp is altijd dichtbij*
met Jörgen Raymann en Lucille Werner

• • • •

Sita uit Delfshaven laat zien dat het kan

“Door digitaal bij te blijven, houd je contact met de wereld om je heen.”

Sita Malhoe (68) woont al 27 jaar in Rotterdam-Delfshaven en is een vertrouwd gezicht in de buurt. Waar veel mensen afhaken bij computers of online bankieren, ging Sita juist de uitdaging aan. “Ik wist vroeger niks van computers, maar ik was nieuwsgierig. Dus ik ben gewoon begonnen met leren.”

Van vrijwilliger tot digitale topper

Als vrijwilliger is Sita al bijna twintig jaar actief voor organisaties in de wijk. Tijdens haar werk zag ze hoe vaak digitalisering terugkomt in het dagelijks leven. “Als ik anderen wilde helpen, moest ik zelf ook digitaal vaardig worden.” Ze volgde cursussen en ontdekte dat haar wereld groter werd: contact met familie op afstand, praktische zaken regelen, makkelijker in verbinding blijven.

Leren in de buurt

Intussen helpt Sita zelf buurtbewoners die willen oefenen met appen, beeldbellen of online bankieren. Elke maandag komt een groep van 25 tot 30 mensen samen in het buurthuis. In samenwerking met onder meer de bibliotheek, WMO Radar en studenten van het Albeda College krijgen deelnemers laagdrempelige begeleiding. “Iedereen heeft een ander startpunt, maar samen komen we altijd verder.”

Nieuwsgierig blijven

Ook bij digitaal bankieren herkent Sita de onzekerheid. Ze moedigt anderen aan om hulp te vragen. “Ik was zelf ook bang om fouten te maken. Maar als je het een paar keer samen oefent, groeit het vertrouwen.” Ze ziet hoe buurtgenoten stap voor stap vooruitgaan. “Mensen die eerst bang waren, sturen nu trots hun eerste appje of betalen voor het eerst online. Dat geeft mij energie.”

Voor Sita is digitaal meedoen geen luxe, maar noodzaak.

“Zolang je nieuwsgierig blijft, kun je alles leren, ook digitaal.”

Campagne

‘Met een beetje hulp kom je er wel’ biedt helpende hand bij digitale bankzaken

Bang om fouten te maken, de digitalisering niet kunnen bijbenen, schaamte om hulp te vragen. De campagne ‘Met een beetje hulp kom je er wel’ laat zien welke oplossingen en hulpmiddelen er zijn. Onderdeel van de campagne is een schouderklopje op radio en tv voor diegenen die helpen: ‘Bedankt helpende hand van Nederland’.

In de week van Digitaal Meedoen (24 - 30 november 2025) waren ambassadeurs Jörgen Raymann en Lucille Werner volop in actie op locatie. Ze blijven in beeld in onder meer video's, artikelen en flyers en laten zien hoe een beetje hulp verschil maakt. Naast hulp en workshops was er aandacht voor digitale toppers in Hulp dichterbij gebieden in het land. Geldmaat zorgde ervoor dat iedereen die geld opnam ook een campagne-uiting te zien kreeg.

Bekijk hier de
after movie



Bel als je twijfelt

Jörgen Raymann zien we in gesprek met zijn moeder, die nog ‘best bij de tijd is’, maar toch af en toe vastloopt met haar bankzaken. Angst en schaamte steken soms de kop op, waar Jörgen een oplossing voor weet. Raymann: “Voor allerlei groepen kan digitalisering overweldigend

zijn. Tegen mijn moeder zeg ik: bel mij als je twijfelt. Laten we mensen het vertrouwen geven dat ze er niet alleen voor staan. Het is oké om hulp te vragen.”

Hulp van banken

Lucille Werner drinkt graag een kopje koffie bij buurvrouw Dory. Al pratend heeft Lucille leuke suggesties om te oefenen, zodat Dory spelenderwijs nieuwe stappen maakt. In beeld gebracht met korte video's.

Werner: “Mensen durven niet altijd toe te geven dat ze iets niet begrijpen. Vragen om hulp is de normaalste zaak van de wereld. Maar het gaat er ook om dat mensen die dat willen en kunnen het zelf leren. Niet: ‘Ik doe het wel even voor je’, maar: ‘Kijk, zó kun je het zelf doen.’ Alleen dan blijven mensen zelfstandig.



Ook als TV-commercial



November 2025

Campagne Bedankt helpende hand van
Nederland op radio, buitenreclame en internet

Beter worden in bankzaken?

B. bank informatie punt

Met een beetje hulp kom je er wel!



Bekijk tips van Jörgen Raymann!



Landelijk zichtbaar

Naast alle fysieke activiteiten was toegankelijk bankieren ook landelijk zichtbaar via verschillende kanalen. Er zijn honderden radiospots uitgezonden op landelijke zenders en onze campagnebeelden verschenen op meer dan 4.000 bushokjes, tv-kanalen en digitale schermen. Centraal stonden de filmpjes met Jörgen en Lucille die doorverwijzen naar www.bankinformatiepunt.nl.



24 t/m 30 november 2025

Week van Digitaal Meedoen met presentatie tijdens Europees congres, voorlichtingsactiviteiten en mediacampagne



d je
aken'

gaal zo snel en
e op een leuke
voel je je een
n?

je er wel.



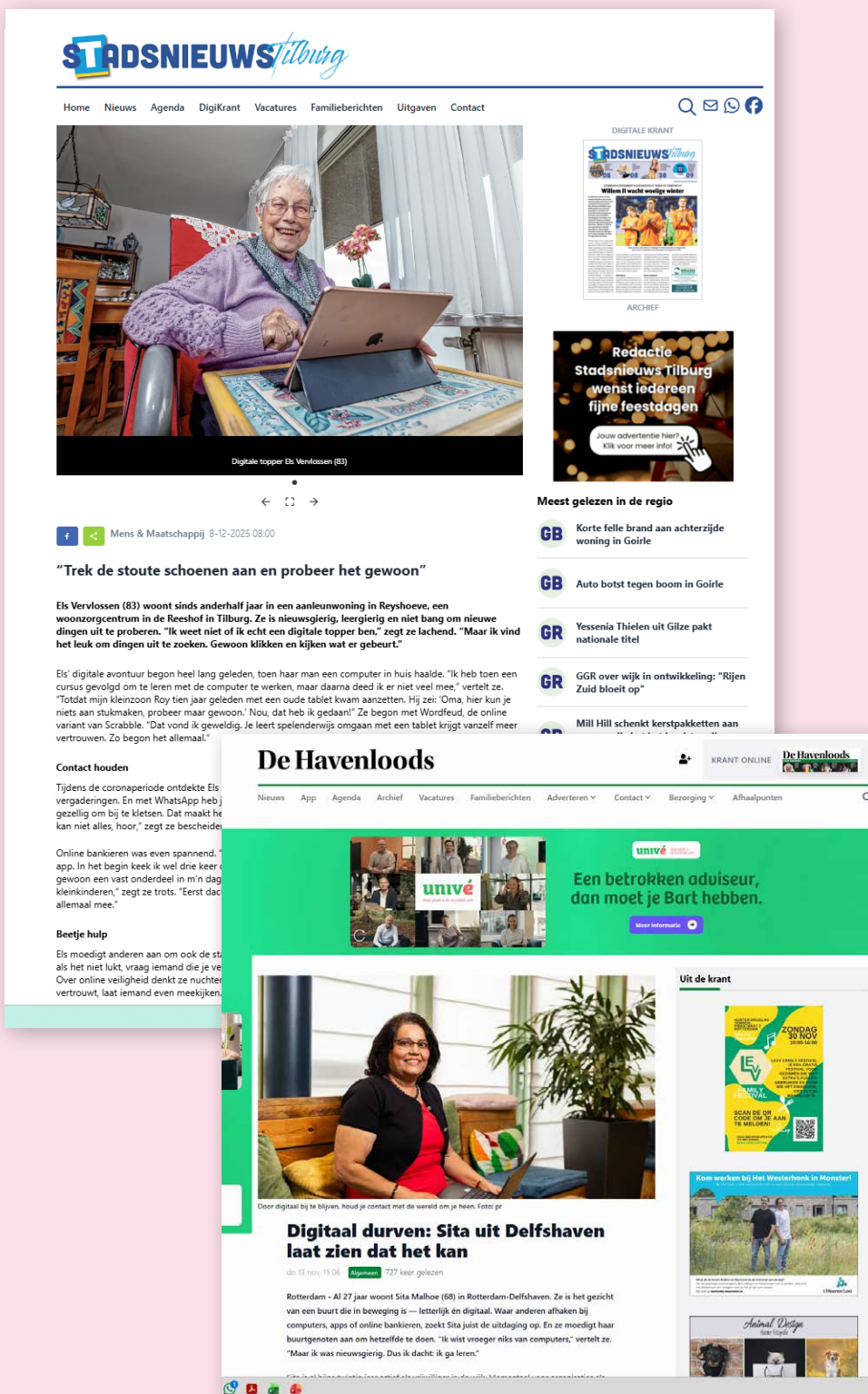
banken,
w.bankinformatiepunt.nl



Bedankt helpende hand!



Vervolg Media en publiciteit



online bankzak

Schaam hulp te v

Voor Jörgen Raymann is l
regelt hij via zijn telefoon
hoe ingewikkeld en spann

Mijn moeder belt me altijd als ze
mail krijgt die ze niet vertrouwt.
ze zegt acteur en cabaretier Jörgen
Raymann met een glimlach. "Dan kijkt ze
samen met mij of het klopt. Ik leer haar:
klik eerst op het e-mailadres, check of het
echt van de bank komt. En als je het niet
vertrouwt: bel me gewoon. Het gaat erom
ze zich veilig voelt."

Angst en schaamte

Raymann noemt de grootste belemmering
hulp te vragen. "Voor veel ouderen is het overweldigend
inloggen, lange IBAN-nummers intoetsen
bang zijn om een fout te maken. En dan
die phishingmails... dat maakt mensen er
onzeker." Daarnaast is er de schaamte om
hulp te vragen. "We zijn in Nederland van
geneigd te denken: dat moet ik toch zelf
kunnen. Maar het is echt oké om hulp te
vragen. Wat helpt is als je je eigen onzek
heden deelt. Als ik mijn moeder vertel da
ook wel eens iets ingewikkeld vind, voel
zich minder alleen."

Vertrouwen en veiligheid

Ook als er hulp komt kijken, blijft voorzi
heid belangrijk, benadrukt Raymann.
"Ik zeg tegen mijn moeder: laat mij of mi
zus je helpen. Wij zullen nooit iets verke

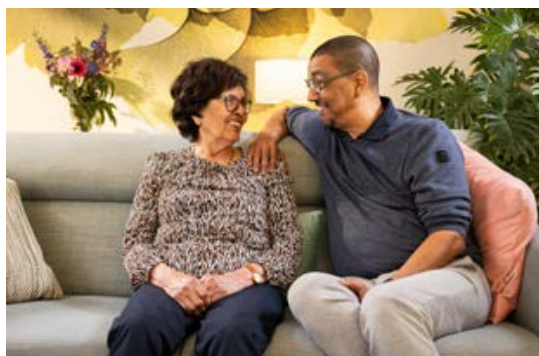
je niet om ragen

het heel normaal: al zijn bankzaken
Toch ziet hij in zijn eigen omgeving
end het kan zijn voor anderen.

e een
vt,"
en
e
et
c
m dat

ngen.
t:
n,
al
extra
m
ak
e
er-
at ik
t ze

ichtig-
ijn
erds



doen met jouw geld. En daarom spreken we
met elkaar af wat er gebeurt, zodat altijd
duidelijk is wie wat doet."

Kracht van herhaling

Voor ouderen die de overstap maken naar
digitaal bankieren is het volgens Raymann
belangrijk om regelmatig te oefenen.

"Het zit 'm in de kracht van de herhaling.
Hoe vaker je het doet, hoe vertrouwder het
wordt." Zijn slotboodschap: "Samen kunnen
we veel oplossen. Want niemand mag buiten-
gesloten raken, zeker niet in een tijd waarin
bijna alles online gaat." ■

Jörgen Raymann wil
mensen het gevoel geven
dat ze de regie over hun
eigen geld kunnen
houden. Meer weten?
Kijk op [bankinformatie-
punt.nl](https://bankinformatiepunt.nl) of bel gratis
met de DigiHulplijn via
0800 - 15 08.

Op de hoogte blijven?

Meld je aan voor de nieuwsbrief op
www.toegankelijkbankieren.nl

Volg ons op  

Toegankelijk Bankieren

Hulpprogramma waarin banken en maatschappelijke organisaties nauw samenwerken:



En vele andere enthousiaste samenwerkingspartners.

