



**Toegankelijk
Bankieren**

*Hulpprogramma waarin
banken
en maatschappelijke
organisaties
nauw samenwerken*

Het programma Toegankelijk Bankieren

Doel, opzet, activiteiten



Context programma



Onderzoek DNB januari 2023:

2,6 miljoen Nederlanders hebben moeite met dagelijkse bankzaken



Commitment banken januari 2023:

Toegankelijker producten en diensten en meer hulp



Ondertekening Manifest oktober 2023:

Onderschrijving vijf essentiële bouwstenen Alliantie Digitaal Samenleven



Plan van Aanpak 2025 en verder

Intensivering, programma tot 2030

Context programma



Plan van aanpak tot 2030

Individuele activiteiten door banken en gezamenlijke activiteiten met belangenorganisaties en partners



Vijf werkstromen

→ verbeteringen op het gebied van:

 Toegankelijke websites en mobiele apps

 Telefonische toegankelijkheid

 Communicatie

 Hulpmiddelen / Educatie

 Hulp dichtbij i.s.m. maatschappelijke organisaties

DOELEN:

- meer zelfstandig
bankzaken uitvoeren
en/of veilig hulp krijgen

- meer tevredenheid
betalingsverkeer



ABN·AMRO

asn  bank

ING 

 Rabobank

Betrokkenen bij het project

Projectteam Betaalvereniging / NVB



Miriam Osten
Operationeel
programma-
manager



Michel van
Bommel
Coördinator EAA



Tosca Notkamp
Matchmaker



Jina Sie en Nilay Geçmen
Relatiemanagers



Helen v Houwelingen
en Linde van
Leeuwen
Communicatie



Berend
Jan
Beugel
Persvoor-
lichter



Patricia
Zwaan
Onderzoeker



Maatschappelijke organisaties in strategisch overleg

Belangenorganisaties consumenten



Overleg andere organisaties



... en vele
anderen

Projectteam banken/ Accessibility Managers



Sanne Ruitenbeek
Accessibility manager
ING bank



Ruben van Sprang
Accessibility manager
Rabobank



Gudy van der Wal-
Verbruggen
Accessibility manager
ABN AMRO



Willemijne Langereis
Accessibility manager
ASN



Simon de Witte
Value Stream Manager
Geldmaat

Verbeteringen van dienstverlening en bereikbaarheid door individuele banken

Denk aan:

- Educatie medewerkers
- Meer tijd voor klanten aan de telefoon
- Minder keuzemenu's
- Identificatie speciale groepen
- Aanschrijven bepaalde klanten via brieven
- Aanpassingen app (darkmodus, horizontale leesmogelijkheid, vergrootopties, versimpelingen)
- Communicatie over mogelijkheden voor hulp dichtbij
- Specifieke producten voor doelgroepen en het beter testen hiervan





Het collectieve programma Toegankelijk Bankieren

European Accessibility Act (EAA, toegankelijkheidswetgeving)



Template Informatiedocument

Informatie over onze toegankelijkheid

Wat bedoelen we met toegankelijkheid?

Voor banken betekent toegankelijkheid dat zoveel mogelijk mensen onze diensten en producten kunnen gebruiken. Ook als je een beperking of handicap hebt. Bijvoorbeeld als je blind of slechtziend bent, niet goed kunt horen of een lichaamsdeel niet goed kunt gebruiken. Met onze diensten bedoelen we dat wat je via de bank kunt afsluiten. Bijvoorbeeld een betaalrekening of een hypotheeklening. Met producten bedoelen we de middelen die je nodig hebt om onze diensten te kunnen gebruiken. Bijvoorbeeld een betaalpas.

Wat kun je lezen in deze informatie over toegankelijkheid?

Vanaf 28 juni 2025 moeten banken voldoen aan regels over toegankelijkheid. Deze regels gelden alleen voor consumenten. Dat zijn klanten die diensten en producten afsluiten voor eigen gebruik. En niet voor hun beroep of bedrijf.

In deze informatie leggen we uit welke regels gelden voor toegankelijkheid. En hoe we hier als bank aan voldoen. Nu en in de toekomst. Je leest ook wat je kunt doen als je vindt dat iets niet goed werkt.

Op onze website [aanvraagformulier](#) staat meer informatie over toegankelijkheid. Bijvoorbeeld over welke hulpmiddelen je van ons kunt krijgen. En je kunt altijd contact met ons opnemen als je vragen hebt. Dit kan op de volgende manieren:

- Je kunt ons bellen op telefoonnummer [1122334455](#).
- Je kunt een bericht sturen via de chat [werkwijze chat opnemen](#).
- Je kunt... [aanvragen mogelijkheden voor contact](#).

Deze informatie en de extra informatie op de website kun je ook op papier ontvangen. Neem hiervoor contact met ons op en we sturen het je graag toe.

Welke regels gelden voor toegankelijkheid?

Er zijn regels voor banken om te zorgen dat zoveel mogelijk mensen gebruik kunnen maken van de diensten en producten die we aanbieden. Deze regels gelden voor alle banken in Europa. De regels gaan over verschillende onderwerpen. Hieronder leggen we uit om welke onderwerpen het gaat en hoe we aan de regels voldoen.

- **Uitleg geven over onze diensten en producten en hoe je ze kunt gebruiken**
Een samenvatting hiervan staat verderop in deze informatie. Per dienst en product geven we aan waar je meer informatie kunt vinden. Bijvoorbeeld op onze website. Deze informatie kun je ook altijd bij ons opvragen. Eerder in deze informatie lees je hoe je contact met ons kunt opnemen.
- **Informatie is op verschillende manieren te vinden en te gebruiken**
Je kunt onze informatie digitaal vinden en gebruiken via de website of de app. Of op papier als je je bankzaken niet online regelt of ons hierom vraagt. De digitale informatie is zo gemaakt dat deze wordt voorgedragen als je een schermlezer of voiceover gebruikt. Meer informatie over de instellingen die je hiervoor nodig hebt, vind je op deze website



informatiedocument

opnemen - We leggen dit ook graag aan je uit als je contact met ons

ijelijk
zo duidelijk mogelijk op, in begrijpelijke taal. Soms moeten we bepaalde
n. Bijvoorbeeld omdat dit zo in de wet staat. Dan leggen we deze woorden
li wat we bedoelen.

producten kun je ook gebruiken als je een zintuig mist
nize diensten en producten ook kunt gebruiken als je een zintuig mist.
niet kunt zien, horen of praten. Dit geldt ook voor de manieren waarop je
nt opnemen. We houden ook rekening met mogelijke lichamelijke
agen we je niet om ver te reiken, veel kracht te zetten of om heel precieze
handen of vingers te maken in het gebruik van onze diensten of

plaatsjes zijn goed zichtbaar of kun je aanpassen
sten en foto's of plaatjes goed zichtbaar zijn. Met duidelijke verschillen
een goed leesbaar lettertype. Zijn de standaard letters of afbeeldingen te
e kunnen zien? Dan zorgen we dat je deze groter kunt maken in de app of

rdig om een dienst of product te gebruiken
nize diensten en producten kunt gebruiken zonder dat je hiervoor kleuren

foto's, plaatjes en geluid
tie via video, foto's of plaatjes? Dan leggen we uit wat hierop te zien is. En
moegafem kan worden door een schermlezer of voiceover. Gebruiken
ngen we voor ondertitling of een beschrijving van de inhoud.

of snel veranderende beelden
n flitsend licht of snel veranderende beelden, zodat je rustig zicht hebt.

alen
n standaard hulpmiddelen? Zoals bijvoorbeeld een schermlezer? Dan
lermee onze diensten en producten kunt gebruiken. Meer informatie
(deze website [aanvragen opnemen](#)).

regelen
regelen maken we zo makkelijk mogelijk. Inloggen, geld overboeken of
ndertekenen kun je met zogenaamde biometrische identificatie. Dit is een
te herkennen aan unieke kenmerken van het lichaam. Bijvoorbeeld een
zicht. Je kunt ook altijd op een andere manier online bankzaken regelen.
ten toegangscode of de [aanvraagformulier opnemen](#).

nid staan voorop
nissied of een speciale functie om onze diensten en producten beter te
? Dan zorgen we dat ook dat je privacy en veiligheid goed geregeld is.

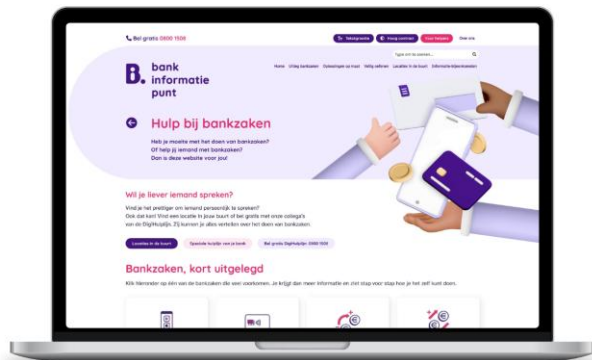
Coördinatie van de invoering en toepassing van de EAA. Ook na de invoeringsdatum (juni 2025):

- Overleg met AFM en ACM ter verduidelijking van regelgeving
- Gezamenlijke interpretaties en oplossingen
- Afstemming tussen Nederlandse en Europese partijen.

Alle banken hebben een gelijksoortige 'toegankelijkheidsverklaring' op hun website.

Hart van het gezamenlijke programma Toegankelijk Bankieren:

www.bankinformatiepunt.nl + gratis bellen



 Stappenplan afdrukken

**Digi
Hulp lijn**
0800 1508

- Uitleg
- Oplossingen op maat
- Oefenen/leren
- Meer hulp
- Telefoonnummers en sites van banken
- Uitlegfilmpjes
- Mogelijkheden om te leren over bankzaken



De website is voorleesbaar, te vergroten en van contrast te wijzigen. En: naar allerlei talen om te zetten.

2025: ± 70.000 bezoekers

Samenwerking met relevante aanbieders van opleidingen en trainingen op het gebied van bankzaken

Digihandig.nl



Voor **digitaal** oefenen, oefenen in de de app van je eigen bank.

Steffie.nl



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

Oefenen.nl



Voor **oefenen** met taal, rekenen en internetten. En bankzaken!

SeniorWeb



Hulp op **500 locaties** door digivaardige vrijwilligers

Eigen collectief aanbod: gratis workshops

Wij leveren workshopgevers en materiaal. De aanvrager zorgt voor de zaal en een groep geïnteresseerden.

Workshops bankzaken

voor ieder niveau



2025: 212 workshops

Communicatie



B. bank informatie punt



Miljoenenbereik

De Week van Digitale Inclusie

Een landelijke actieweek waarin we samen met lokale en landelijke partners digitale inclusie (lokaal) op de kaart zetten.



In samenwerking met Alliantie Digitaal Samenleven sluit het programma Toegankelijk Bankieren aan bij de Week van Digitaal Meedoen. Voorafgaand aan en tijdens deze week zetten we een lokale en landelijke communicatiecampagne in om aandacht te vragen voor digitale bankzaken.

Onderzoek (verdiepend, nadruk op inzicht in 'niet-zelfstandigen', beleidsondersteunend)

B. bank
informatie
punt

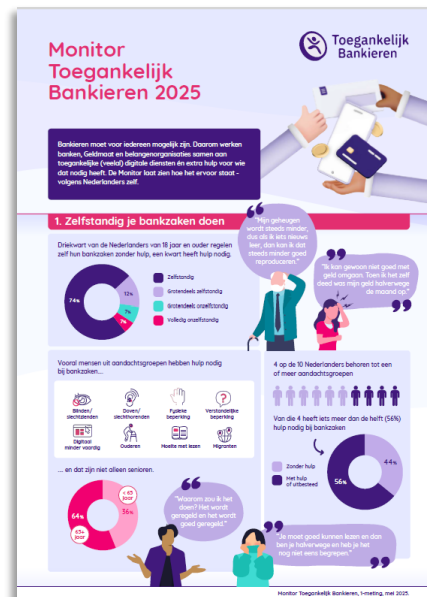


Monitor Toegankelijk Bankieren

1-meting
Eindverslag | 6 mei 2025



nederlandse
vereniging
van banken



2026 Resultaten 2-meting

Hulp dichtbij: pilots uitgevoerd in 2023-2024



Via pilots is onderzocht op welke wijze hulpzoekenden het beste hulp dichtbij kunnen krijgen.

Bezoekers van Bankinformatiepunten in bibliotheken (2 pilots) waren zeer tevreden over de voorlichting en hulp die ze daar kregen. Helaas trokken deze hulploketten erg weinig bezoekers.



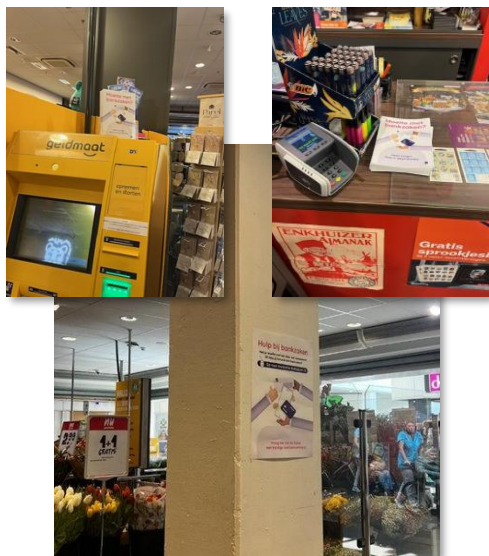
Hulp dichtbij sinds 2025

Besloten is om de samenwerking met bibliotheken op een andere manier voort te zetten. En niet alleen met bibliotheken, maar ook met gemakswinkels, supermarkten en Geldmaat+-locaties.

→ **tientallen doorverwijspunten die wij opleiden en met wie we relaties onderhouden.**



Winkels



Aangesloten locaties

Bibliotheek Rotterdam 10 locaties

ZB Bibliotheek van Zeeland 6 locaties

Bibliocenter Weert 6 locaties

Bibliotheek Venlo 6 locaties

Bibliotheek Zuid-Kennemerland 8 locaties

Bibliotheek Dommeldal 6 locaties

Bibliotheek West-Achterhoek 7 locaties

Bibliotheek Tubbergen 1 locatie

Bibliotheek Schiedam 3 locaties

Bibliotheek Twente 3 locaties

Bibliotheek Meerssen 1 locatie

Heuvelland Bibliotheken 4 locaties

Bibliotheek Maastricht 1 locatie

BiblioNu Venray 2 locaties

Bibliotheek Deventer 4 locaties

Bibliotheken

... en Hulp Dichterbij met inzet van lokale coördinatoren

Belangenorganisaties zijn als onderdeel van Toegankelijk

Bankieren met het project Hulp Dichterbij gestart:

- 10 coördinatoren in 8 gemeenten maken nu al echt verschil
 - zij verbinden mensen, vrijwilligers, hulpverleners en banken,
 - organiseren informatiebijeenkomsten / workshops,
 - verwijzen door voor verdere ondersteuning.

1. **Arnhem:** Klarendal, Het Broek, Presikhaaf, Malburgen-Immerloo
2. **Amersfoort**
3. **Helmond**
4. **Hengelo**
5. **Hoorn**
6. **Rotterdam Feijenoord**
7. **Rotterdam Delfshaven**
8. **Tilburg**
9. **Utrecht Overvecht**
10. **Utrecht Kanaleneiland**



Impressie activiteiten Hulp Dichterbij: veel bijeenkomsten en voorlichtingsuitingen (o.a. bewaarkrant)



WEEK DIGITAAL MEEDOEN



Bereik collectieve programma Toegankelijk Bankieren 2025

Eigen kanalen programma



Toegankelijk
Bankieren

6.456

Bezoekers

35.824

Bekeken
pagina's



1.228

Nieuwsbrief
abonnees

7x

Nieuwsbrief

B.

bank
informatie
punt

67.498

Bezoekers

105.766

Bekeken
pagina's

Overige communicatie-activiteiten



Miljoenenbereik via campagnes 'Met een beetje hulp kom je er wel' en 'Bedankt helpende handen': online & offline, out-of-home, RTV, video streaming, display, banners, HAH- en special interestmedia.

Voorlichting

212 voorlichtingsbijeenkomsten
totaal

145

workshops

"Hulp bij Digitale
Bankzaken"

115

"Handige tips en
ontwikkelingen"

11

"Veilig
Bankieren"

19



37



3



Oogvereniging

27

7

Informatiemarkten
/beurzen

Educati



Digihandig

31.236

banklessen

Gemiddeld
voltooid:
83%



Steffie

29.424

bezoekers

Gemiddelde
bezoektijd:
6 min 34 sec.



Oefenen.nl
We leren
altijd

Klik&Tik
H6: kopen en
betalen

5.317

unieke gebruikers

H11: Bankieren
2.129
unieke gebruikers



Themamaand en
educatie via

520

locaties

2800

vrijwilligers

Doorverwijslocaties



Aangesloten
bibliotheeken

17

vestigingen

69

satelliet locaties



bruna

17

supermarkten

26

gemakswinkels



DigiHulplijn

50.304

telefoontjes

2%

belt over
bankzaken