



**Toegankelijk  
Bankieren**

*Hulpprogramma waarin  
banken  
en maatschappelijke  
organisaties  
nauw samenwerken*

# Het programma Toegankelijk Bankieren

Doel, opzet, activiteiten





**Onderzoek DNB januari 2023:**  
2,6 miljoen Nederlanders hebben moeite met dagelijkse bankzaken



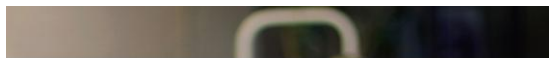
**Commitment banken januari 2023:**  
Toegankelijker producten en diensten en meer hulp



**Ondertekening Manifest oktober 2023:**  
Onderschrijving vijf essentiële bouwstenen Alliantie Digitaal Samenleven



**Plan van Aanpak 2025 en verder**  
Intensivering, programma tot 2030



Hulpprogramma waarin banken en maatschappelijke organisaties nauw samenwerken.



## Gezamenlijk plan van aanpak intensivering Toegankelijk Bankieren 2025 en verder

Tot stand gekomen in een samenwerking van banken, belangenorganisaties, Geldmaat, Alliantie Digitaal Samenleven, NVB en Betaalvereniging Nederland.

(versie 1 mei 2025)

## 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

# 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



## Maatschappelijke organisaties in strategisch overleg

### Belangenorganisaties consumenten



Helen v Houwelingen  
en Linde van  
Leeuwen  
Communicatie



Berend  
Jan  
Beugel  
Persvoor-  
lichter



Patricia  
Zwaan  
Onderzoeker



Sanne Ruitenbeek  
Accessibility manager  
ING bank



Ruben van Sprang  
Accessibility manager  
Rabobank

## Overleg andere organisaties



Netwerk voor mensen met een  
beperking of chronische ziekte



... en vele  
anderen



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. Beter testen daarvan.



A group of diverse people, including older adults, are gathered around a table in a meeting. They are looking at a laptop and a smartphone. The scene is set in a bright, modern office environment with large windows in the background. A purple rectangular overlay is positioned in the center of the image, containing white text.

# 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 [aanmelden website](#) 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 [telefoonnummer](#).
- Je kunt een bericht sturen via de chat [werkvijze chat opnemen](#).
- Je kunt... [aanvullen 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 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 voorgelezen als je een schermlezer of voiceover gebruikt. Meer informatie over de instellingen die je hiervoor nodig hebt, vind je op deze website

1



## document

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

**lijelijk**  
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 it 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

**plaatjes zijn goed zichtbaar of kun je aanpassen**  
stien 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

**ndig 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 moogeliken kan worden door een schermlezer of voiceover. Gebruiken ggen we voor ondertiteling of een beschrijving van de inhoud.

**of snel veranderende beelden**  
e fitssend licht of snel veranderende beelden, zodat je rustig zicht hebt.

**alen**  
n standaard hulpmiddelen? Zoals bijvoorbeeld een schermlezer? Dan lert mee onze diensten en producten kunt gebruiken. Meer informatie ideze website [aanvullen mogelijkheden](#).

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

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

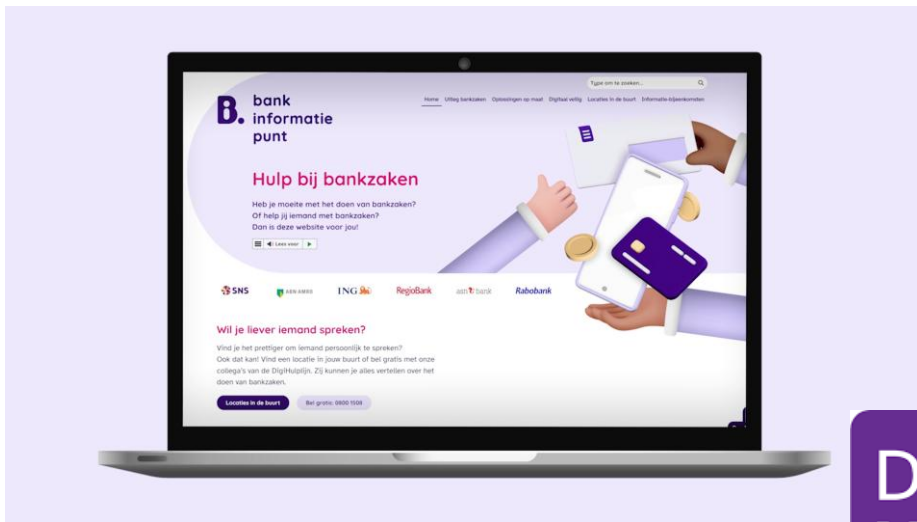
Coördinatie van de invoering en toepassing van de EAA. Ook na de invoeringsdatum (juni 2025):

- 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](http://www.bankinformatiepunt.nl) + gratis bellen



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

**Digi  
Hulp lijn**  
0800 1508

 Stappenplan afdrukken



*De Website is voorleesbaar, te vergroten, 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



# 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.



Thema 2025

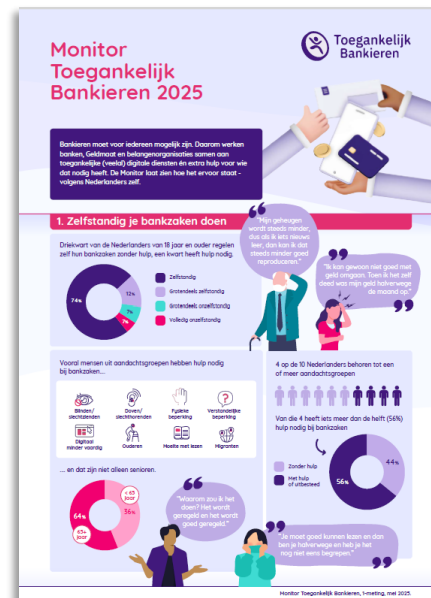
Hulp Dichtbij



I.s.m. Alliantie Digitaal  
Samenleven

Met vanuit het programma TB  
een communicatiecampagne  
lokaal en nationaal  
voorafgaand en tijdens deze  
Week

# Onderzoek (verdiepend, nadruk op inzicht in ‘niet-zelfstandigen’, beleidsondersteunend)



## 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.

# Crux Hulp Dichtbij: lokaal verbinding maken



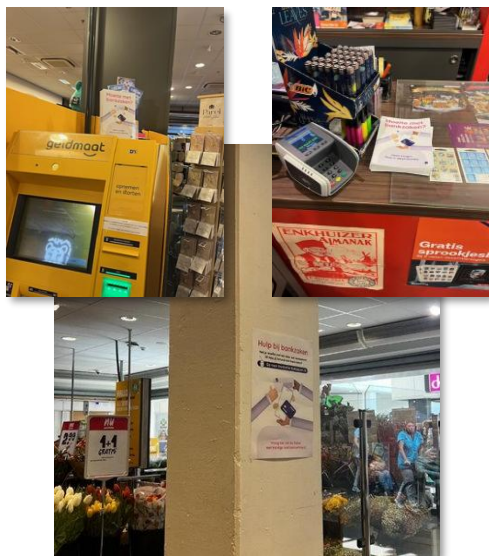
# Hulp dichtbij sinds 2025

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

→ **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

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 Dichtbij: veel bijeenkomsten en voorlichtingsuitingen (o.a. bewaarkrant)



## WEEK DIGITAAL MEEDOEN

**Newskrant**

**DIGITAAL MEEDOEN met hulp dichtbij**

**Personelijke hulp van banken in Overvecht**

De banken in Overvecht bieden hulp bij het gebruik van digitale producten. Dit kan helpen bij het gebruik van digitale producten. Dit kan helpen bij het gebruik van digitale producten.

**Samen sterk en digitaal wijzer**

De bijeenkomst was een succes. De bijeenkomst was een succes. De bijeenkomst was een succes.

**Hulp in Overvecht**

De bijeenkomst was een succes. De bijeenkomst was een succes. De bijeenkomst was een succes.

**Colofon**

Hulp Dichtbij is een initiatief van de banken in Overvecht. Het is een initiatief van de banken in Overvecht. Het is een initiatief van de banken in Overvecht.

# 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**

**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 bibliotheken

**17**  
vestigingen

**69**  
satelliet locaties



bruna

**17**  
supermarkten

**26**  
gemakswinkels



DigiHulplijn

**50.304**  
telefoontjes

**2%**  
belt over bankzaken