

# Rabobank | Dashboard Toegankelijkheid

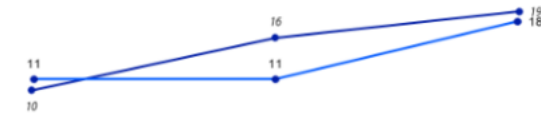


Rabobank werkt hard aan het verbeteren van toegankelijkheid, met als hoogste prioriteit het vergroten van zelfredzaamheid en tevredenheid onder aandachtsgroepen.

We streven naar een optimale en uniforme klantbediening door tegenstrijdigheden in processen te doorbreken. Onze inspanningen hebben al geleid tot diverse verbeteringen, met als resultaat een stijging van de NPS naar 19 over heel 2025. Zo maken we impact voor onze klanten.



NPS ontwikkeling over tijd onder oudere klanten  
NPS ontwikkeling over tijd onder klanten met een fysieke beperking



## Topic

## Vernieuwingen

### Toegankelijke klantcommunicatie

- Ruim **1000** verschillende documenten herschreven naar meer begrijpelijke taal / B1 taalniveau.
- **Meldpunt non-conformiteit** waar klanten zich kunnen melden als o.a. taalgebruik níet toegankelijk is.
- **100** pagina's op rabobank.nl herschreven en naar B1 taalniveau gebracht en daarmee ruim **500** website pagina's beschikbaar op B1 niveau.
- Multichannel: ook de **RaboApp** heeft **B1** taalniveau.

### Digitaal bankieren

- **Nieuwe functies in de RaboApp** live: Zoom, donkere modus en landscape modus beschikbaar voor al onze klanten.
- Significante toename van percentage klanten dat digitaal bankiert.
- Eind 2025 **workshop Online Bankieren ook digitaal** beschikbaar: samenwerking tussen Rabobank en Seniorweb.
- Percentage van klanten dat digitaal bankiert gestegen **naar 93%**. 81% is zelf actief, 12% gebruikt EDB van ander.
- RaboApp biedt **widgets voor hulp bij bankzaken**. Zo wordt bankieren eenvoudiger en persoonlijker.
- VeiligheidsHUB binnen RaboHUB waar alle veiligheidsmaatregelen bij elkaar staan.

### Telefonische bereikbaarheid

- Vernieuwde stem van de automatische telefoonbediening, nieuwe & beter dan voorheen.
- Nieuwe contact kaart voor verdere verbetering op vindbaarheid telefoonnummer op rabobank.nl word uitgerold.
- Bellen via de App en het belang daarvan onder aandachtsgroepen blijven vergroten.

### Bereik cursussen en workshops

- Samenwerkingen met o.a. Stichting Lezen en Schrijven, Oogvereniging & Seniorweb voor educatie Toegankelijkheid. Nieuwe evenementen worden gepland voor de komende periode.
- Diverse learnings en **workshops ook online** beschikbaar.

### Rabo Samen Bankieren

- Multichannel aanpak; focus op klanten die dat nodig hebben via het voor hen best passende kanaal, geholpen door een van de **800+ speciaal opgeleide medewerkers**.
- We zetten een helpernetwerk op ter versterking van de samenredzaamheid.

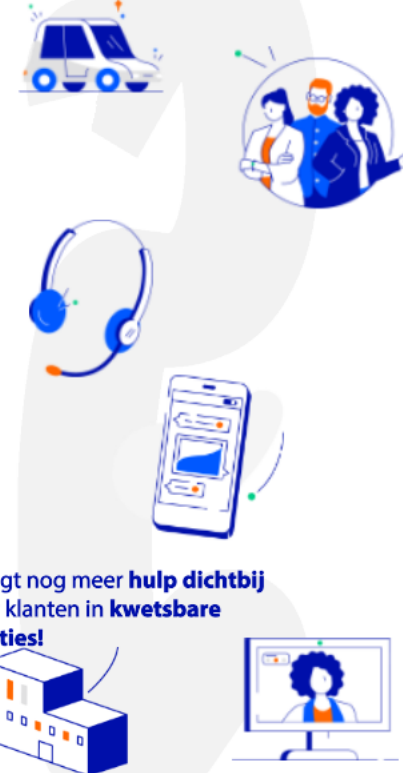
### Volmachten > 65 jaar

- 285.000+ klanten ouder van 65 jaar hebben een volmacht afgegeven aan iemand anders.

### NPS score

- Significante verhoging van NPS score Rabobank naar **18.5** over heel 2025, ten opzichten van voorgaande jaren.

## Vernieuwde propositie Rabo Samen Bankieren..



Brengt nog meer **hulp dichtbij** voor klanten in **kwetsbare posities!**

## Daarnaast...

April 25

### Pilots: Help de Helper & In Contact

- Met HdH standaardiseren we ondersteuning van vrijwilligers, verbeteren we aansluiting bij lokale vraagstukken en vergroten we bekendheid van ons aanbod in middelen.
- Via *In Contact* benaderen we kwetsbare groepen proactief en bieden we maatwerk aan doelgroepen die anders onder de radar dreigen te verdwijnen.

### Rabo for Society HUB live

- Via Rabo for **Society HUB** kunnen medewerkers zich inschrijven voor lokale initiatieven rondom andere Toegankelijkheid. Zoals het geven van een workshop over online bankieren. Met de livegang zetten wij **een stap extra voor de maatschappij** en kunnen collega's zich eenvoudig aanmelden voor initiatieven.

### Educatie

- Al **18.000+** collega's hebben de e-learning Toegankelijkheid voltooid. Toegankelijkheid is **vast onderdeel** van ons opleidingsprogramma.
- Publicatie learning bites toegankelijk communiceren.
- Toegankelijkheid in leiderschapsprogramma's, hiermee bereiken we alle leiders binnen de Particuliere Klantbediening van Rabobank.

### Interne bewustwording

- Officieel overgang naar BaU fase.
- Strategie toegankelijkheid 2026/2027 gereed.
- Toegankelijkheid als pijler van de FGL propositie.
- Champions day in oktober met Accessibility.nl
- Ruim **65 Champions** binnen organisatie als ambassadeurs van Toegankelijkheid, waarmee we doorlopend duizenden collega's binnen verschillende onderdelen van de bank bereiken.

# Toegankelijk bankieren bij ASN Bank

November 2025 – Mei 2026

## Intern

### Review en plannen

- In contact met belangenverenigingen: wat gaat goed, wat kan beter?
- Review op juridische, toegankelijkheid, en duurzaamheidseisen.
- Interne planner voor activiteiten overzicht

### Onderzoeken

- UX Lab onderzoek met ervaringsdeskundige van laaggeletterden
- UX Lab onderzoek met motorische beperking
- Onderzoek naar dienstverlening voor mensen met auditieve beperking

### Verbeteringen en acties

- Verbeteren B1/B2 in content en communicatie: 'schrijfbuddy' geïntroduceerd
- Organiseren van de 'voorjaarsschoonmaak' om gezamenlijk alle content te verbeteren op o.a. toegankelijkheid
- Activiteiten t.b.v. de Week van Digitaal Meedoen georganiseerd (o.a. verplichte E-learning voor alle collega's)
- Nieuwe intranetpagina mbt Toegankelijkheid
- Webinars toegankelijkheid

## Extern

- Livegang nieuwe strategie ASN Bank met Toegankelijkheid als één van de uitgangspunten
- Rebranding RegioBank en BLG Wonen: kantoren netwerk naar één merk.
- Persoonlijk advies over geldzaken bij jou in de buurt.
- Workshops 'Hulp bij online bankieren' georganiseerd
- Workshops 'Veilig Internetbankieren' georganiseerd
- Aanwezigheid Senioren Expo

## Online

- Chatfunctie ook toegankelijk voor mensen die een screenreader gebruikengemaakt
- 65% van de documenten zijn toegankelijk gemaakt voor klanten
- Digihandig update naar ASN bank
- Inzichten uit UX onderzoeken verwerkt:
  - Teksten vereenvoudigen
  - Hulp duidelijker communiceren
  - Volgorde wijzigen
  - Overbodige teksten verwijderen
  - Zoektocht naar relevante hulpmiddelen

## ABN AMRO

### Financiële Toegankelijkheid

De afdeling Financiële Toegankelijkheid bestaat omdat we erin geloven dat bankieren voor iedereen toegankelijk moet zijn zodat klanten zolang mogelijk zelfstandig en/of via een machtiging hun dagelijkse bankzaken (digitaal) kunnen regelen.

In samenwerking met klanten en interne- en externe partijen blijven we onze toegankelijkheidsmiddelen ontwikkelen, processen inrichten en/of optimaliseren. En niet te vergeten onze 200 Hulp bij Bankzaken Adviseurs die dagelijks onze klanten een stap vooruit helpen.

#### Zichtbaarheid

Onze focus voor 2026 ligt op **Veilig Bankieren** en het vergroten van de **Zichtbaarheid** van alles wat we aanbieden op het gebied van Financiële Toegankelijkheid. Help jij ons ook mee? Kijk op [abnamro.nl/toegankelijkheid](https://abnamro.nl/toegankelijkheid) voor meer informatie.



#### Activiteiten

>60

Events & Campagnes

Intern & Extern  
Online & Offline

>35

Actieve  
Samenwerkingen

Met organisaties  
& externe partijen

>32k

Bereik LinkedIn

Gudy in 2026

## Onze aandachtsgroepen, realisaties & geplande innovaties



1 Klanten die **niet zelfstandig digitaal** kunnen bankieren

Bezoek **CEO Marguerite Bérard** aan kantoor Den Haag. Bijwonen van een informatiesessie voor klanten, meeluisteren bij klanten op kantoor en bij nabestaanden klanten

**Klantgesprekken zijn efficiënter ingericht** d.m.v. snellere postcodetooling, >flexibiliteit huisbezoeken en procesoptimalisatie m.b.t. bankpassen

**Vervangen E.dentificier / komst nieuwe inlogmiddelen**; hier zijn en worden Belangenorganisaties, ervaringsdeskundigen, klanten en de Consumentenbond nauw betrokken



2 Klanten die **extra hulp nodig** hebben van ons of van een hulpmiddel

**KPN Teletolk**, klanten met een gehoorbeperking kunnen een tolk betrekken

Intensieve **Samenwerking met SeniorWeb** (520 leslocaties) mede i.v.m. komst inlogmiddelen

**Narrowcasting** ABN AMRO helpt met **Veilig Bankieren**

**Lokale initiatieven**, zoals met de Oogvereniging, Seniorenorganisaties, SOMNL

**Klantinterviews** i.v.m. komst van inlogmiddelen

Implementatie **scan devices**, versimpeling van identificatie van klanten



3 **Alle klanten** van ABN AMRO

**Hulp bij Bankzaken adviseurs** hebben afgelopen kwartaal **>41.000** klantgesprekken gevoerd, dit is inclusief proactief contact met nabestaanden

Alle klanten / helpers van >35 jaar en ouder hebben een persoonlijke mail ontvangen over ABN AMRO helpt met **Veilig Bankieren en Gudy helpt mee**. Bereik **2,1 mio**

**Versimpelingen** en tips doorgevoerd in de **ABN AMRO app** en inzetten van AI voor medewerkers

**Zichtbaarheid voor onze klanten en helpers** op jaarmarkten, (hard)loop-evenementen, braderieën etc. (polo's, kaartjes)



4 **De maatschappij**

Aanwezig bij **diverse evenementen** zoals ABN AMRO Open, de Ziezo beurs, Senioren Expo

**Informatiesessies** over (veilig)bankieren voor o.a. Senioren Brabant-Zeeland, ANBO-PCOB, SeniorWeb

**Uitreiking van >650 laptops** aan belangenorganisaties

Op locatie **>2000 folders** (verzorgingstehuizen, medische praktijken etc.)

**Social Media Campagne** ABN AMRO helpt met Veilig Bankieren en Gudy helpt mee

**Artikel in magazines** zoals bij ANBO-PCOB, KBO Brabant-Zeeland, Post Actieven ABN AMRO

**Rabobank**

## Helpen

- Meerdere **nieuwe Servicepunten** Hellevoetsluis, Dwingeloo, Elspeet en Zeewolde
- Verbeteringen in het **materiaal van de Workshops** op de ING Kantoren, focus zelf oefenen
- **ING Nederland fonds:** ondersteunt meerdere initiatieven gericht op Digitale Inclusie

## Communicatie

- Zichtbaarheid ING Servicepunten vergroot met **235 advertenties in lokale bladen**
- Via de ING App en maandelijkse nieuwsbrieven klanten geïnformeerd over de **Lees Simpel app**,
- Communicatie rond de **nieuwe Betaalpas** uitvoerig getest bij inclusie doelgroepen

## Gemak

- Nieuw toestel? App simpel overzetten op ander toestel met **QR code**
- **Toeslagen check:** Simpel checken of je recht hebt op toeslagen
- **Nieuw portaal** 'Bankzaken na overlijden'. Hierin kan een klant de nalatenschap van begin tot eind regelen

## Samenwerking

- **Samenwerking met Omroep MAX** en het Ouderenfonds aan een 10-delige NPO1-serie over digitale basisvaardigheden voor ouderen
- Samenwerking met **KPN**, hulp in de KPN winkels en online bij een nieuw toestel en **'installatie-hulp'**



# Geldmaat in Q1 2026 met hulp dichterbij.

- Geldmaatwinkel in Assen geopend (27 maart), waarmee het aantal nu op 46 staat. Den Helder volgt in april.
- Teletolk ingericht bij de Geldmaat Helpdesk
- Contactloos opnemen kan bij ruim 80% van de geldautomaten, uitbreiding volgt.
- Gastles(sen) verzorgt bij “Bank voor de klas” (en) bij opening week van het geld, maart.
- De Geldmaat app is live, februari.
- Flyer wordt veel gebruikt bij de workshops “Hulp Dichterbij”.
- Oefenmaatje, de demotool van Geldmaat getoond op Senioren expo beurs in januari en Veine dagen beurs in maart.

