

Dashboardpagina Toegankelijk Bankieren Q2

Partners

- Podcast over bankieren met een visuele beperking



- DigiHulplijn medewerkers getraind



- 37 SOMNL workshopgevers getraind



- Toegankelijk Bankieren wint ABC-trofee



- Verbindingsspel



Inzicht & onderzoek

- Derde monitor Toegankelijk Bankieren



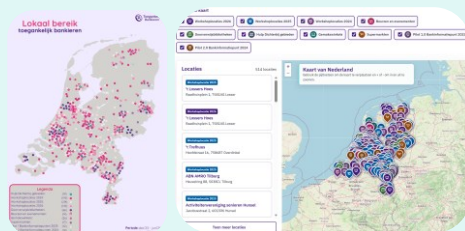
- Evaluatie-onderzoek Hulp Dichtbij



- Toegankelijkheidsoplossingen en – activiteiten per bank



- Locaties en activiteiten Toegankelijk Bankieren in beeld



Bereik (totaal: 1.959.310)

- 8 evenementen – bereik: 640



- 66 workshops – bereik: 990



- Educatie derden – bereik: 17.500



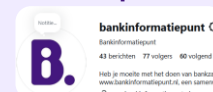
- Special interest bladen – bereik: 1.924.563



- Bankinformatiepunt.nl – bereik: 12.820



- 22 social media posts – bereik: 2.797



Nieuw

- Folder voor workshop 2



- Activiteit voor LVB-groep



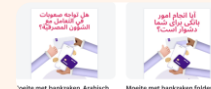
- Workshop voor nieuwkomers



- Steffie in taalversies



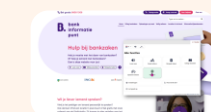
- Bankzaken folder in andere talen



- Maandelijkse check-in workshopgevers



- Tolkie op Bankinformatiepunt.nl



ING - Dashboard Toegankelijk Bankieren

April t/m juni 2026



Helpen

- Samen met **Stichting Mano** verkend hoe we nieuwkomers beter kunnen ondersteunen
- Nieuwe openingen van **ING Servicepunten** in Winsum, Hogeveen, Schiedam, Wolvega en Haaksbergen
- We zetten de samenwerking met **DigiHandig** voort en bouwen samen verder aan digitale inclusie



Communicatie

- Artikel in **NSO Retail** magazine gericht op toegankelijk bankieren en de mogelijkheden van de ING Servicepunten
- De **ING website** vernieuwen we stap voor stap om de site **overzichtelijker te maken** en beter te laten werken op verschillende schermen zoals op je desktop, tablet en mobiel



Gemak

- Nieuw in de ING App: je **pincode direct** bekijken, voor extra gemak en zekerheid. Beschikbaar voor alle nieuwe betaalpassen.
- Het **opvragen van inlogcodes** bij app-activatie is eenvoudiger en sneller gemaakt. Klanten hoeven geen betaalpas en IBAN meer in te vullen en kunnen dit nu doen met hun geboortedatum en mobiele telefoonnummer



Samenwerking

- Tijdens de **DigiMarkt in Delft** stonden we samen met partners, als politie en SeniorWeb, klaar om bezoekers te helpen met digitaal bankieren en gaven we tips om fraude te herkennen en voorkomen
- Samen met **ANBO-PCOB Purmerend** een informatieve bijeenkomst georganiseerd voor senioren over **veilig bankieren** en het **voorkomen van fraude**



42

Workshops Digitaal Bankieren
& Fraude voorkomen

ING Samen Digitaal

Met **ING Samen Digitaal** helpen we klanten stap voor stap om online met geld om te gaan.

We ondersteunen bij bankzaken zoals: betalen, sparen en het gebruik van de **ING App** op de smartphone.

Zo ontdekken klanten hoe makkelijk en veilig online bankieren kan zijn!



Uitgelicht

- **Bewustwording vergroot** onder ING-collega's, zodat Samen Digitaal breder wordt ingezet voor klantondersteuning.
- Sterker in service door **gerichte training** van collega's van de Samen Digitaal Lijn.
- Meer **inzicht** in gebruik en succes van de Samen Digitaal Lijn voor **verdere optimalisatie van de klantondersteuning**.



do your thing

Rabobank | Dashboard Toegankelijkheid | Q2 2026



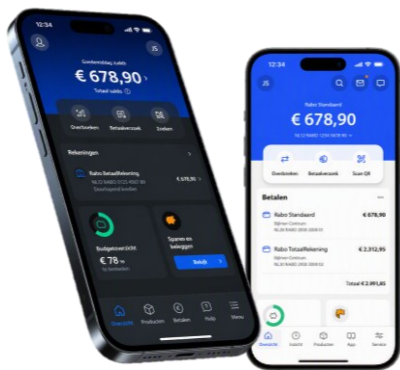
Onze ambitie:

Rabobank wil dé bank voor Nederland zijn,
waar iedereen zich welkom voelt

Als coöperatieve bank zetten wij ons in voor een inclusieve en toegankelijke dienstverlening. We vergroten de financiële zelfredzaamheid van klanten en nemen drempels weg door bankieren eenvoudiger, begrijpelijker en consistent te maken.

Vernieuwde Rabo App:

- Een vernieuwde opzet gekregen met meer mogelijkheden voor personalisatie.
- Informatie en navigatie eenvoudiger en begrijpelijker gemaakt.
- Verbeteringen in toegankelijkheid en gebruiksgemak.



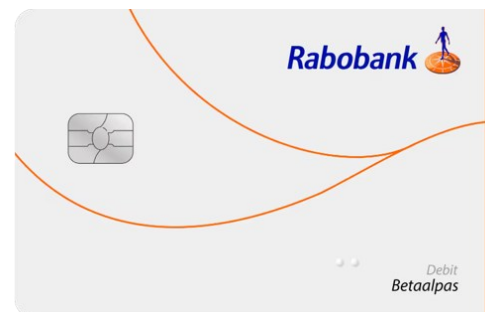
Rabo Samen Bankieren:

- Landelijke campagne van start: met Rabo Samen Bankieren staan we dichtbij klanten die extra hulp nodig hebben bij hun bankzaken.
- Klanten krijgen persoonlijk hulp via verschillende kanalen: telefonisch, chat, in de bankhal of thuis, door 800+ speciaal opgeleide medewerkers. Zo maken we klanten steeds zelfredzamer.



Nieuwe toegankelijke bankpassen:

- Nieuwe betaalpas en creditcard met een voelbare inkeping en herkenbare puntjes.
- Hiermee kunnen klanten eenvoudig voelen welke pas zij gebruiken.



Samen ontwikkelen met ervaringsdeskundigen

- Intensieve samenwerking en afstemming met belangenorganisaties en ervaringsdeskundigen over toekomstige ontwikkelingen en toegankelijkheidsvraagstukken.
- Delen van expertise en organiseren van workshops en webinars om digitale en financiële zelfredzaamheid te vergroten.



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 voor meer informatie.



Activiteiten

>90

Events & Campagnes

Intern & Extern
Online & Offline

>35

Actieve
Samenwerkingen

Met organisaties
& externe partijen

>34k

Bereik
LinkedIn

Gudy in 2026

Onze aandachtsgroepen, realisaties & geplande innovaties



1

Klanten die **niet zelfstandig digitaal** kunnen bankieren



Bezoek CHRO, **Suzanne van Niekerk** aan kantoor Amsterdam. Ze sprak met HbB-adviseurs, zag de inzet van AI-toepassingen en is meegenomen in het programma Toegankelijk Bankieren.

HbB adviseurs hebben in Q2 **>41.000** klantgesprekken gevoerd, dit is inclusief proactief contact met nabestaanden.

Customer Care heeft geïnvesteerd in klantbediening door een **soepeler identificatieproces**.

KPN Teletolk: Nu ook eenvoudig een tolk op kantoor of op locatie inzetbaar.

2

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



Samen met **ervaringsdeskundigen** organiseerde we **webinars** voor 200 HbB Adviseurs, **gericht op het vergroten van begrip** voor klantuitdagingen, deelden inzichten die zijn vertaald naar verbeteringen in dienstverlening.

400 refurbished laptops uitgereikt aan belangenorganisaties

Introductie nieuwe inlogmiddelen; Hierbij worden belangenorganisaties, ervaringsdeskundigen, klanten en de Consumentenbond nauw betrokken. Medio juni gestart met de eerste 3000 klanten.

3

Alle klanten van ABN AMRO



Alle HbB Adviseurs hebben een persoonlijk scandevice ontvangen. Hiermee is het **identificatieproces** (incl. inzet van NFC) voor klanten **vereenvoudigd**.

Lokale zichtbaarheid voor onze klanten en helpers d.m.v. uitdelen van HbB telefoonnummer op (jaar)markten en evenementen.

Narrowcasting ABN AMRO helpt met Veilig Bankieren.

I.s.m. **DigiHandig** ontwikkelde we een les over online bankfraude, beschikbaar in app in drie talen.

4

De maatschappij



Op dit moment staat veel in het teken van **"ABN AMRO Helpt met Veilig Bankieren"**. We zetten stevig in op zichtbaarheid en bewustwording.

We ontwikkelde **diverse hulpmiddelen** en vragen aandacht via o.a. landelijke media voor het **familiewachtwoord** als extra beschermingsmaatregel.

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

Toegankelijk bankieren bij ASN Bank

November 2025 – Juni 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
- 2wekelijkse call met onze champions

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 'voorjaars schoonmaak' 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 in november in volle gang

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
- Aanwezigheid en key note op het Congres Digitale toegankelijkheid
- Aanwezigheid Stichting Accessibility congres
- Meer dan 325 kantoren waar klanten op bezoek kunnen komen

Online

- Chatfunctie ook toegankelijk voor mensen die een screenreader gebruikengemaakt
- 83% van de PDF 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
 - Vergroten 200%

Geldmaat in Q2 2026 met hulp dichterbij

- Geldmaatwinkel (nummer 47) geopend in Den Helder*
- Contactloos opnemen kan ook bij nieuwe automaat (recycler, opnemen en storten) die vanaf eind mei wordt uitgerold
- Flyer uitgerold naar moskeeën in NL, Arabisch en Turks
- Geldmaat aanwezig bij Veine Dagen beurs in april
- Pilot met Biljet 100 euro en sinds mei beschikbaar bij 46 Geldmaatwinkels* (Biljet 5 euro is altijd beschikbaar op 217 automaten)

* = niet per se voor deze doelgroep

