Toegankelijk Bankieren

Hulpprogramma waarin banken en maatschappelijke organisaties nauw samenwerken.



Het programma Toegankelijk Bankieren

Doel, opzet en activiteiten

Context



Onderzoek DNB januari 2023:

2,6 miljoen Nederlanders hebben moeite met dagelijkse bankzaken



Commitment banken januari 2023:

Belofte 1) toegankelijkere producten en diensten en 2) meer hulp



Ondertekening Manifest oktober 2023:

Onderschrijving vijf essentiële bouwstenen Alliantie Digitaal Samenleven



Plan van Aanpak 2025 en verder:

Intensivering, programma tot 2030

asn bank ABN·AMRO ING Rabobank

Context



Plan van Aanpak tot 2030

Individuele activiteiten door banken èn gezamenlijke activiteiten met belangenorganisaties en partners

asn bank ABN·AMRO ING Rabobank









geldmaat

Vijf werkstromen
verbetering op het gebied van:

- Toegankelijke websites en mobiele apps
- Telefonische toegankelijkheid
- Communicatie
- Hulpmiddelen / Educatie
- Hulp dicht(er)bij i.s.m. maatschappelijke organisaties

Doelen:

- meer zelfstandig bankzaken uitvoeren en/of veilig hulp krijgen
- meer tevredenheid betalingsverkeer

asn bank ABN·AMRO ING Rabobank

Aangescherpte doelstellingen (dd mei 2026)

1. Voor alle zes de basisbetaaldiensten* afzonderlijk geldt dat minimaal 6 op de 7 (> 85%) mensen uit elke afzonderlijke aandachtsgroep en de gemiddelde consument deze zelfstandig regelen of de juiste hulp weten te vinden.

2. De gemiddelde consument en elke afzonderlijke aandachtsgroep geven minimaal een 7,0 voor hun algemene tevredenheid over betaaldiensten van hun bank.

Dit wordt gemeten door DNB/Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer.
Eerstkomende meting komt uit in voorjaar 2027.

**De basisbetaaldiensten zijn: Betalen in een fysieke winkel, betalen aan familie, vrienden etc., controleren saldo informatie , opnemen contant geld, betaalopdracht/overschrijving en zoeken van hulp bij de bank.*

Goed om te weten

1. Door demografische ontwikkelingen waaronder toenemende vergrijzing en (daarbij gepaard gaande) multi-problematiek is een sterke stijging in zelfstandigheid niet realistisch. Ook niet met grote inspanningen van banken.

2. Aandachtsgroepen zijn in het algemeen minder tevreden. We hebben kunnen vaststellen dat mensen uit aandachtsgroepen ook over andere sectoren (de overheid, verzekeraars, zorgverleners of rondom internet en telefonie) minder tevreden zijn dan gemiddeld in Nederland. Dit is dus geen specifiek bankfenomeen, maar een bredere maatschappelijke kwestie.

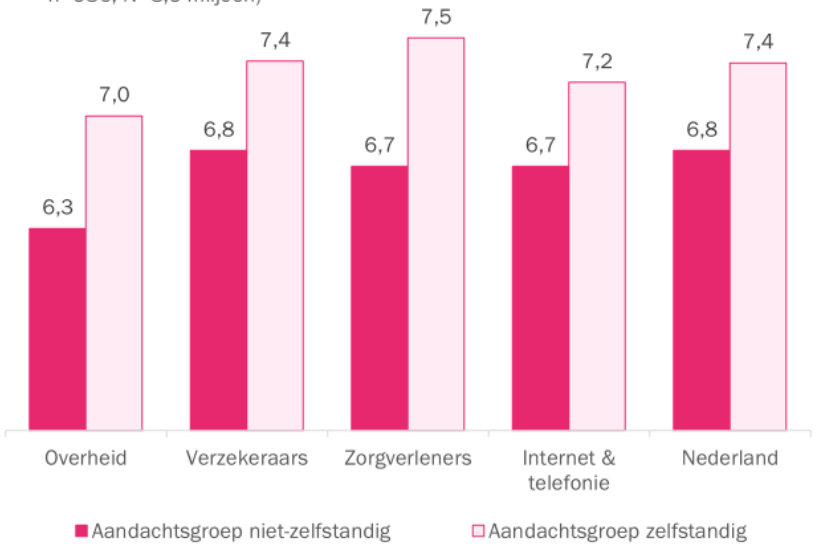
(Zie in de bijlage onderzoeksgegevens over zelfstandigheid en tevredenheid)

Plaatje dat niet in het monitor-rapport is opgenomen

Tevredenheid in breder maatschappelijk kader

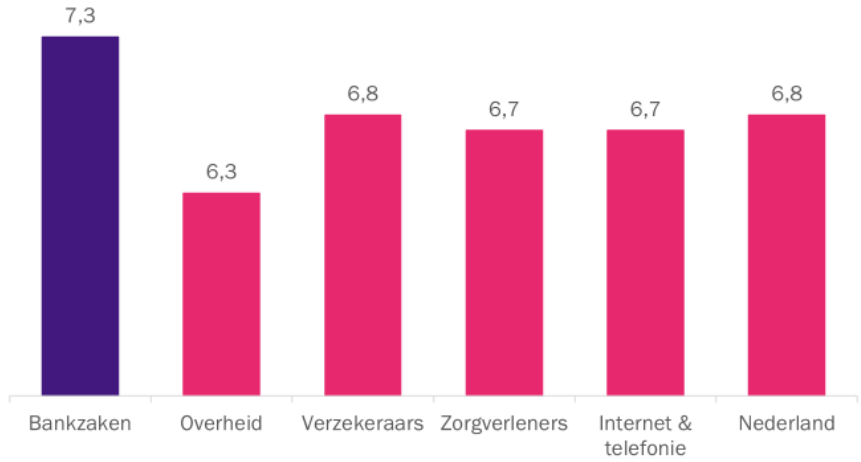
Niet-zelfstandigen ook hier minder tevreden
Niet-zelfstandigen (in bankzaken) uit aandachtsgroepen zijn ook als het gaat om hoe men zaken kan regelen buiten de banksector minder tevreden. Dit geldt bijvoorbeeld voor dienstverleners als de overheid, verzekeraars, zorgverleners, rondom internet en telefonie Nederland in het algemeen. Dit fenomeen is dus niet uniek voor de bankwereld.

Hoe tevreden bent u over de manier waarop u zaken kunt regelen in Nederland (met ...)?
Op een schaal van 1 t/m10. (Aandachtsgroep, niet-zelfstandig; n=551; N=3,2 mln, zelfstandig n=986; N=8,9 miljoen)



Tevredener over banken dan over andere dienstverleners
Banken doen het niet slecht in vergelijking met anderen. Over het regelen van zaken bij de overheid, verzekeraars, zorgverleners, op het gebied van internet en telefonie of in Nederland in het algemeen zijn niet-zelfstandigen uit aandachtsgroepen een stuk kritischer. Dit scheelt wel 0,5 tot 1 rapportcijfer. Dit geldt overigens ook voor zelfstandigen.

Hoe tevreden bent u over de manier waarop u zaken kunt regelen in Nederland (met ...)?
Op een schaal van 1 t/m10. (Aandachtsgroep, niet-zelfstandig; n=551; N=3,2 mln)



Betrokken bij het project

Projectteam Betaalvereniging Nederland


Miriam Osten
Operationeel programmanager


Michel van Bommel
Coördinator EAA


Tosca Notkamp
Matchmaker



Jina Sie en Nilay Geçmen
Relatiemanagers


Helen van Houwelingen
Communicatie


Linde van Leeuwen
Communicatie


Berend Jan Beugel
Persvoorlichter


Patricia Zwaan
Onderzoeker

Projectteam banken / Accessibity Managers



Sanne Ruitenbeek en Rianne Hoogkamer
Accessibility managers
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

Maatschappelijke organisaties in strategisch overleg (Belangenorganisaties consumenten)

Oogvereniging

Senioren Brabant-Zeeland

Alliantie Digitaal Samenleven

SDM NL Samen voor ouderen met een migratieachtergrond in Nederland

ABC

LFB

Overleg andere organisaties

ieder(in) Netwerk voor mensen met een beperking of chronische ziekte

VNO NCW

NSO RETAIL

Consumentenbond

de Bibliotheek

VAKCENTRUM Voor zelfstandig retailondernemers

VNG

NEW BEES

… en vele anderen

Gerealiseerde verbeteringen van dienstverlening en bereikbaarheid door individuele banken zelf

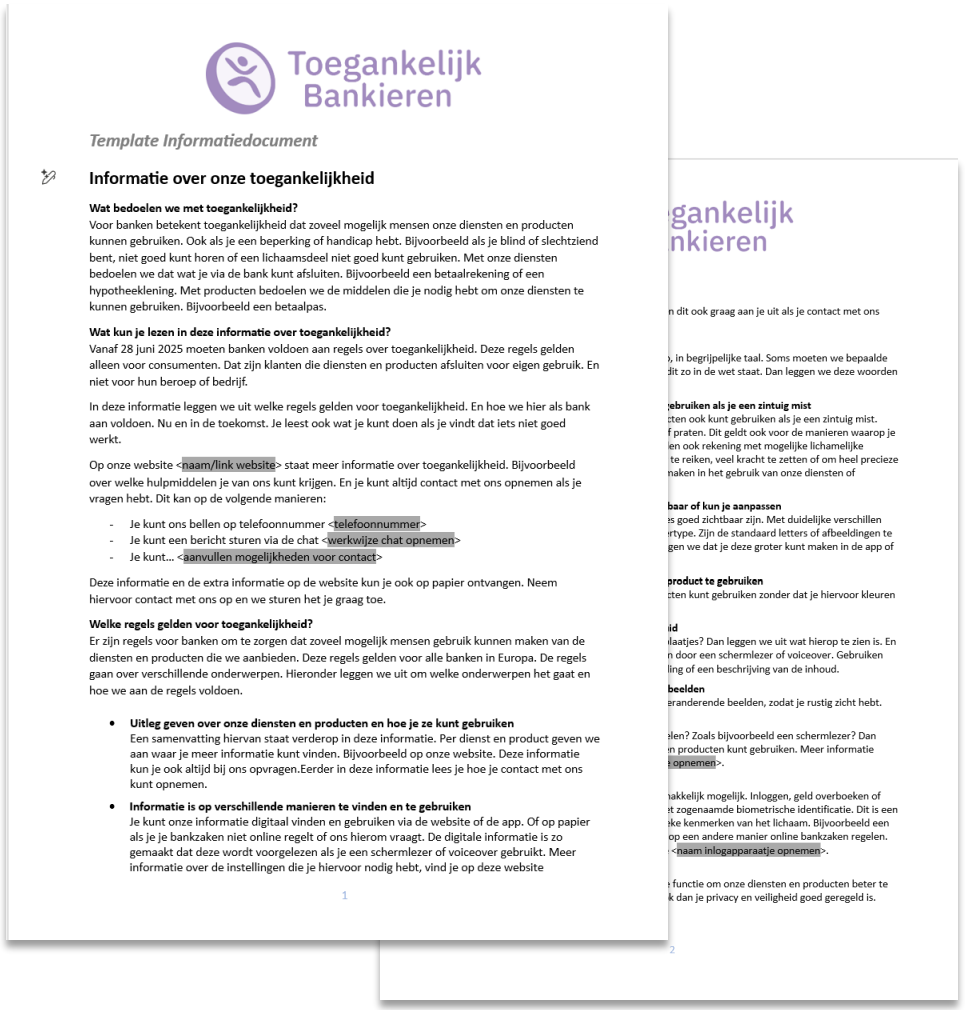
Denk aan:

- 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.



Bovenop de acties van individuele banken: Het collectieve programma Toegankelijk Bankieren met de volgende activiteiten

European Accessibility Act (EAA, toegankelijkheidswetgeving)



Toegankelijk Bankieren

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 <naam/link 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 <werkwijze 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 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 voorgelezen als je een schermlezer of voiceover gebruikt. Meer informatie over de instellingen die je hiervoor nodig hebt, vind je op deze website

1

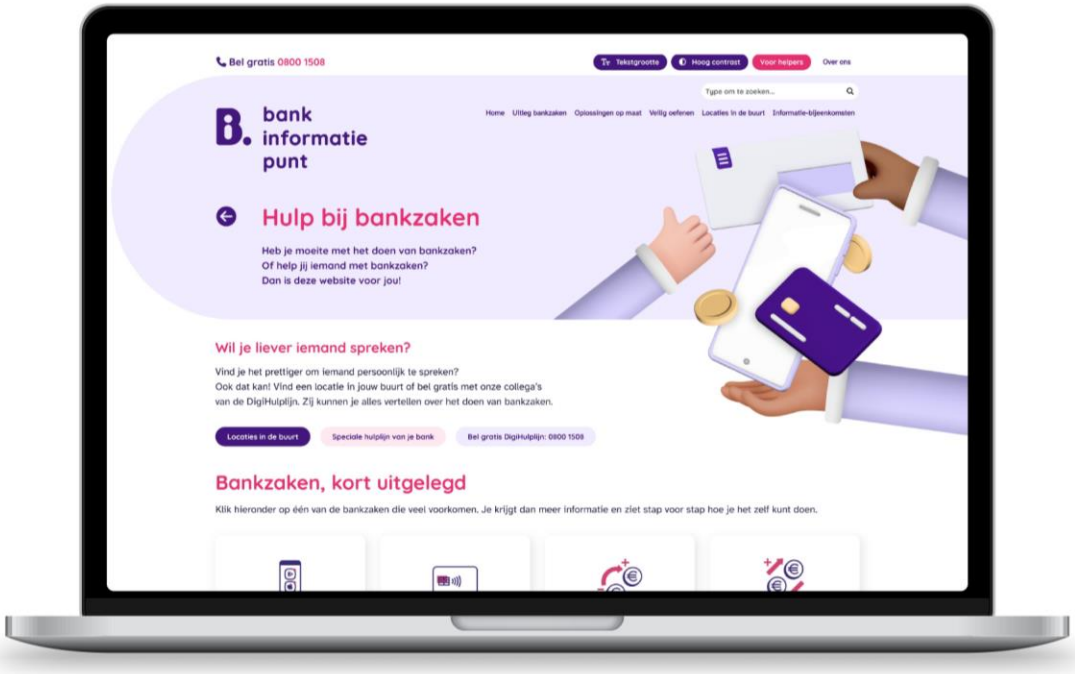
2

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



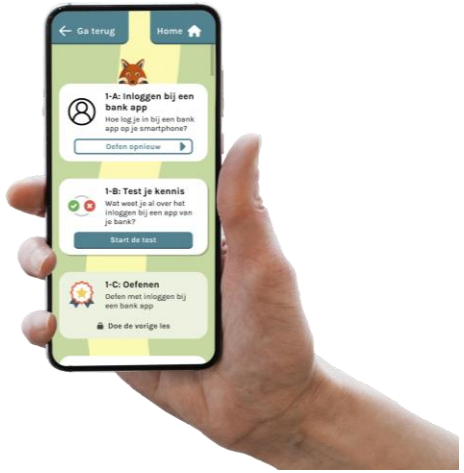
- Uitleg met stappenplan (om af te drukken)
- Oplossingen op maat
- Oefenen/leren
- Meer hulp
- Telefoonnummers en sites van banken
- Uitlegfilmpjes
- Mogelijkheden om te leren over bankzaken
- Speciale pagina voor helpers

De website is voorleesbaar, te vergroten, van contrast te wijzigen, kan in nog simpelere taal worden vertaald. En: naar allerlei talen om te zetten.

2025: ± 70.000 bezoekers

Digi Hulp lijn 0800 1508

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.



seniorweb
De computerhulp voor u

SeniorWeb.nl

Hulp op 500 locaties door digivaardige vrijwilligers

Steffie.nl
zo werkt het!

Steffie.nl

Voor makkelijke uitleg (ook over andere zaken).

Oefenen.nl
KLIK & TIK

Oefenen.nl

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

Eigen collectief aanbod: gratis workshops (serie van drie)

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







Varianten voor diverse doelgroepen:
- Nieuwkomers
- migranten,
- blinden/slechtzienden
- LVB-ers

In 2025: 212 workshops



Communicatie









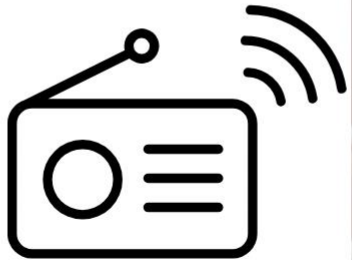














Miljoenenbereik, ambassadeurs Programma: Jörgen Raymann en Lucille Werner

Jaarlijks communicatie-moment



Week van Digitaal Meedoen

I.s.m. Alliantie Digitaal Samenleven

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

De week van Digitaal Meedoen 2026

23 – 29 november

Onderzoek

Verdiepend, nadruk op inzicht in ‘niet-zelfstandigen’, beleidsondersteunend





2-meting verschenen 18/6/26: ‘Steeds meer mensen tevreden over regelen bankzaken’

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

Lokale coördinator van belangenorganisaties

Hulpverleners / intermediairs in het sociale domein

Doorverwijslocaties, hightraffic: gemakswinkels, telecomwinkels, buurtsupers (Geldmaat met assistentie locaties)

Sleutelfiguren uit de buurt



Wijkcentra met hun netwerk etc. (mogelijk ook Geldfitlocaties)

Helpers en doorverwijzers

Bibliotheken met hun netwerk

En uiteraard: banken zelf (bankkantoren/ servicepunten van banken ter plaatse) en Geldmaat+

Hulp Dicht(er)bij sinds 2025

Hulp Dichtbij

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 en andere winkels.

=> Tientallen doorverwijspunten die wij opleiden en met wie we relaties onderhouden.

Hulp Dichterbij

Belangenorganisaties zijn als onderdeel van Toegankelijk Bankieren met het project Hulp Dichterbij gestart. Tien coördinatoren in acht gemeenten maken nu al echt verschil

- zij verbinden mensen, vrijwilligers, hulpverleners en banken
- organiseren informatiebijeenkomsten / workshops
- verwijzen door voor verdere ondersteuning.

We zijn in de opstartfase voor nog pakweg tien gebieden



Lokaal bereik via Hulp Dicht(er)bij

We tonen op toegankelijkbankieren.nl waar we met het programma tot nu toe lokaal mensen bereikten.

Het overzicht laat ook zien waar de 'witte vlekken' zijn en er nog werk aan de winkel is.





Bereik collectieve programma Toegankelijk Bankieren 2025

Eigen kanalen

Toegankelijk Bankieren

6.456 Bezoekers	**1.228** Nieuwsbrief abonnees
35.824 Bekeken pagina's	**7x** Nieuwsbrief

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, H-A-H bladen en special interestmedia.



Radio
2.073.045 Vertoningen
262 spots
525.000 Impressies via streaming-diensten

Online video streamingdiensten
2.952.900 Absoluut bereik
14.981 Clicks



Out-of-home
3.009 Schermen
3.000.000 vertoningen

Mobile display
1.185.242 Vertoningen
12.065 Clicks

H-A-H bladen
10 titels Oplage **536.900**

Special interestbladen en nieuwsbrieven
Oplage **> 500.000**

Display
3.441.000 Vertoningen



Tijd voor Max
600.000 – 800.000 kijkers

Voorlichting

212 voorlichtingsbijeenkomsten totaal

145 workshops

"Hulp bij Digitale Bankzaken"	**115**
"Veilig Bankieren"	**11**
"Handige tips en ontwikkelingen"	**19**

SOP NL	**37**
NEW BEES	**3**
Oogvereniging	**27**

7 Informatiemarkten/ beurzen

Educatie

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

seniorweb
Themamaand en educatie via
520 locaties
2800 vrijwilligers

Doorverwijslocaties

Aangesloten bibliotheken
17 vestigingen
69 satelliet locaties

PLUS, JUMBO, Primera, bruna
17 supermarkten
26 gemakswinkels

DigiHulplijn
50.304 telefoontjes
2% belt over bankzaken



Bijlage:

Enkele inzichten uit onderzoek

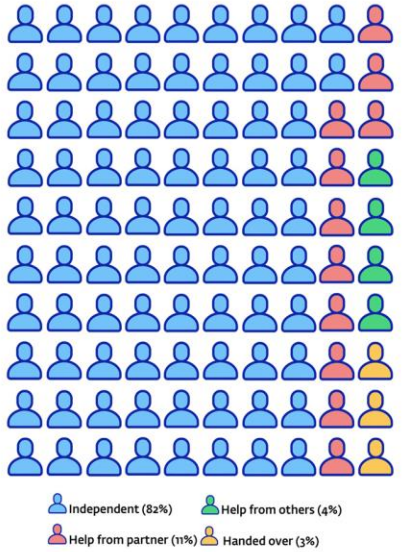
Achtergrondinformatie over het programma

Uit onderzoek (2023) van De Nederlandsche Bank blijkt dat **1 op de 6** mensen in Nederland moeite hebben met dagelijkse bankzaken en daarbij (meer of minder) hulp nodig heeft.

De grootste groepen zijn mensen die niet goed kunnen lezen en schrijven en ouderen. Maar niet uitsluitend.

Niet iedereen kan of wil het leren.
Maar genoeg mensen wel.

Er zijn 14,6 miljoen inwoners van 18 jaar en ouder die bankzaken moeten regelen.





Onderzoek DNB januari 2023:

2,6 miljoen Nederlanders hebben moeite met dagelijkse bankzaken

Welke drempels ervaren mensen?

- Het is allemaal zo ingewikkeld
- Is het wel veilig?
- Bang om fouten te maken

Ook speelt een rol:

- Men wil niet gedwongen worden tot digitalisering



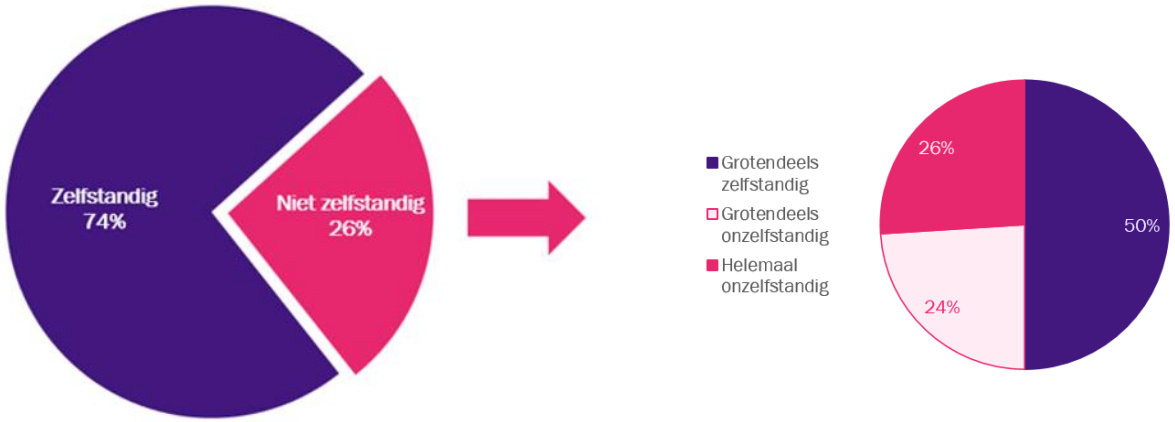
Over zelfstandigheid: verschillende niveau's

Niet iedereen hoeft volledig zelfstandig bankzaken te gaan doen

- De meeste mensen in Nederland doen zelf hun bankzaken. Die driekwart zijn allemaal potentiële helpers (tot een bepaald punt -> anders doorverwijzen naar de bank).

- Van de groep die dat niet doet, doet cirka de helft de meeste dingen zelfstandig, maar heeft soms een beetje hulp nodig (grote bedragen overmaken, installeren)

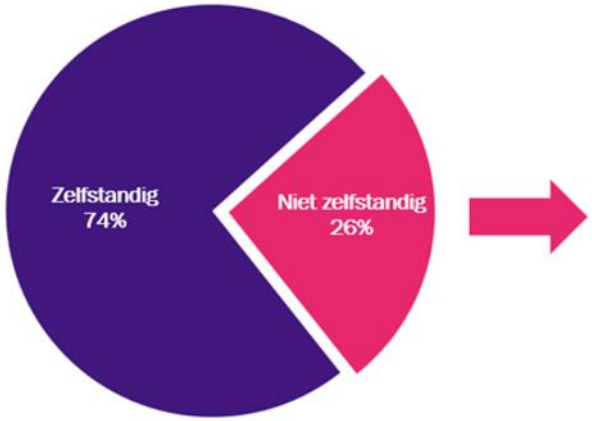
- Een kleine groep is zeer onzelfstandig, maar geeft het niet altijd 'veilig' uit handen.



Differentiatie in mate zelfstandigheid belangrijk. Een beetje hulp is geen probleem. Belangrijkste: grip hebben.

Over zelfstandigheid:

Niet iedereen wil of kan leren om bankzaken te doen



De helft van de niet-zelfstandigen zegt over zichzelf - in meer of mindere mate - niet leerbaar en/of niet te motiveren te zijn om zelfstandiger te worden in het doen van bankzaken.

We moeten niet iedereen dwingen digitaal te gaan. Dus we blijven de belofte van banken herhalen: niet digitale middelen blijven zolang als nodig, we zorgen voor ondersteuning, we vinden het vooral belangrijk dat je grip/autonomie houdt.

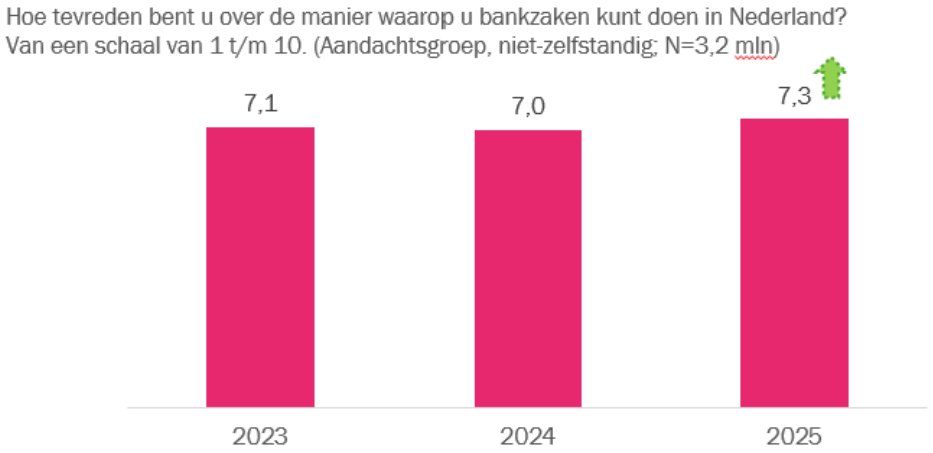
Over tevredenheid:
Deze is gestegen onder mensen die hun bankzaken niet zelfstandig doen

De gemiddelde Nederlander geeft bijna een acht.

Gemiddeld geven niet-zelfstandigen een 7,3. De grotendeels zelfstandige groep geeft ongeveer hetzelfde als de zelfstandige Nederlanders. De andere twee niet-zelfstandige groepen geven lagere cijfers en halen het gemiddelde dus naar beneden.

Opvallend: mensen met voorkeur voor niet digitale oplossingen zijn aanzienlijk minder tevreden.

Tevredenheid wordt verder negatief beïnvloed als je vindt dat de bank er onvoldoende is voor de klant.



Meer tevredenheid realiseren bij (m.n. niet zelfstandig bankierende) aandachtsgroepen vraagt niet alleen om tot zelfstandigheid activerende acties. Het vergt ook (verspreid over het land) alternatieven bieden, feitelijk aantonen en bekend maken dat de bank er voor de klant is op het moment dat deze hem nodig heeft.