

Dashboardpagina Toegankelijk Bankieren Q1-Q3 2026

Partners

- Deelname GoudenJaren beurs Bankinformatiepunt



- Webinar veilig digitaal bankieren met SeniorWeb



- Hulp Dichterbij uitgebreid



- DigiHandig, Febelfin (BE) slaan handen ineen voor lespakket online veiligheid



Inzicht & onderzoek

- Derde monitor Toegankelijk Bankieren



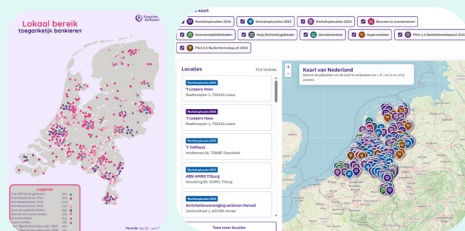
- Evaluatie-onderzoek Hulp Dichterbij



- Toegankelijkheidsoplossingen en – activiteiten per bank



- Locaties en activiteiten Toegankelijk Bankieren in beeld



Bereik

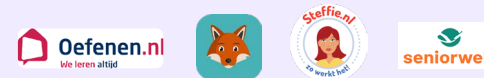
- 29 evenementen – bereik: 11.395



- 168 workshops – bereik: 2520



- Educatie derden – bereik: 85.520



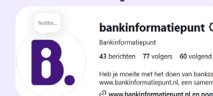
- Special interest bladen – bereik: 1.924.563



- Bankinformatiepunt.nl – bereik: 40.369



- 24 social media posts –Bereik: 60.100



Nieuw

- Folder voor workshop 2



- Activiteit voor LVB-groep



- Workshop voor nieuwkomers



- Steffie in taalversies



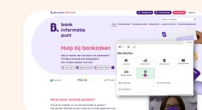
- Bankzaken folder in andere talen



- Maandelijkse check-in workshopgevers



- Tolkie op Bankinformatiepunt.nl



ING - Dashboard Toegankelijk Bankieren

jan t/m sep 2026



Helpen

- Nieuwe openingen van **ING Servicepunten** in Etten-Leur, Lelystad en Sneek.
- Ontwikkeling van **meertalige informatiepagina's** zodat ook klanten met een migratie achtergrond beter worden ondersteund bij hun bankzaken.
- Tijdens de **Gouden Jaren Beurs** bezoekers geholpen met vragen over (digitaal) bankieren.



Communicatie

- **Landelijke Samen Digitaal campagne** waarbij de ING Servicepunten extra zichtbaarheid krijgen.
- Meer inzet van de **Lees Sempel-app** om te zorgen voor begrijpelijke klantcommunicatie.



Gemak

- **Meer inzicht in je transacties.** Klanten zien nu meer details bij transacties, zoals herkenbare winkelnamen, logo's en locaties. Zodat je sneller weet waar je geld naartoe is gegaan. Daarmee wordt bankieren overzichtelijker en eenvoudiger.
- In de ING App: je **pincode direct** bekijken, voor extra gemak en zekerheid. Beschikbaar voor alle nieuwe betaalpassen.



Samenwerking

- Samenwerking met **Mediajungle** voor mensen met een licht verstandelijke beperking en andere kwetsbare groepen.
- Gezamenlijke workshops met bibliotheken over digitaal bankieren en veiligheid van online bankieren.

ING Samen Digitaal

Met **ING Samen Digitaal** zijn we er voor klanten die extra ondersteuning nodig hebben bij digitaal bankieren.

Via ING Servicepunten, workshop en telefonische ondersteunen we bij bankzaken zoals: betalen, sparen en het gebruik van **de ING App** op de smartphone.

Zo helpen we klanten **stap voor stap** digitaal vaardiger en zelfstandiger te worden.



Landelijke campagne

- Focus op het **vergroten van de bekendheid** van ondersteuning via ING Servicepunten.
- Van 10 augustus tot en met 27 september 2026.
- Inzet van onder andere radio, social media, landelijke bladen: Margriet en Plus magazine



do your thing

63 Workshops Digitaal Bankieren & Fraude voorkomen

Rabobank | Dashboard Toegankelijkheid | Q1 - Q3 2026



Onze ambitie:

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

Vernieuwde Rabo App voor betere ervaring:

Q2

- 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:

Q3

- Rabo Samen Bankieren biedt persoonlijke hulp via de telefoon, chat, in de bankhal of thuis, door 1298 speciaal opgeleide medewerkers. Zo maken we klanten zelfredzamer.
- Landelijke campagne van start met aantal video's: voor de klant door Opa en oma tiktok & uitleg video Rabo Samen Bankieren + voor ons helpersnetwerk.

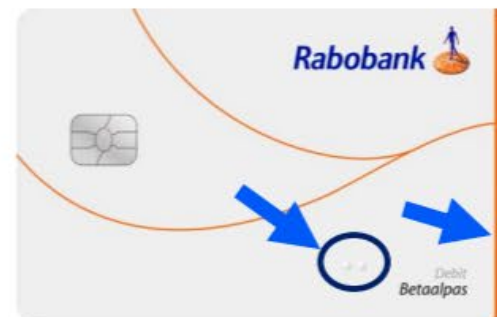


Als coöperatieve bank zetten wij ons in voor een inclusieve en toegankelijke dienstverlening. We vergroten de financiële zelfredzaamheid van klanten en nemen drempels weg door bankieren eenvoudiger, begrijpelijker en consistent te maken.

Nieuwe toegankelijke bankpassen:

Q1

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



Samenwerking & Hulpmiddelen

2026

- Doorlopende samenwerking met belangenorganisaties en ervaringsdeskundigen over toegankelijkheidsvraagstukken.
- We vernieuwde onze toegankelijkheid webpaginas & ontwikkelde hulpmiddelen zoals het Rabo kenner kompas voor ons helpernetwerk.



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

>223

Events & Campagnes

Intern & Extern
Online & Offline

>35

Actieve
Samenwerkingen

Met organisaties
& externe partijen

>114k

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

We ontwikkelde **diverse hulpmiddelen** en vragen aandacht via landelijke media voor het **familiewachtwoord** als extra beschermingsmaatregel. Ber eik **10,9 mio**

Vervangen E.identificer / komst nieuwe inlogmiddelen; hier zijn 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**

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

Klantinterviews i.v.m. komst van inlogmiddelen, het identificatieproces in de app en anderstalige

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



3 Alle klanten van ABN AMRO

Hulp bij Bankzaken adviseurs hebben tot heden in 2026 **>130.000** klanten gesproken, 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, petjes, kaartjes)



4 De maatschappij

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

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

Uitreiking van 2000 laptops aan diverse 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 etc.

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

