



Toegankelijk
Bankieren

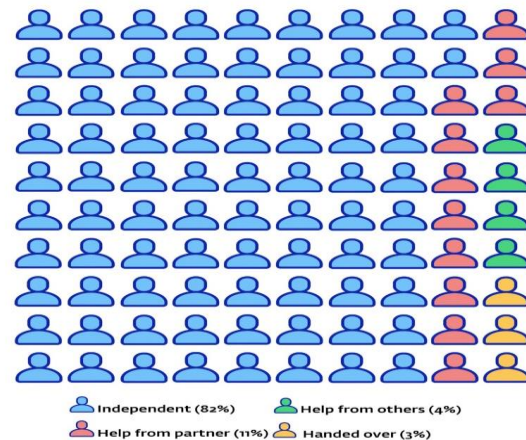


Toegankelijk Bankieren

Update Probiblio/Ronald Veld

Aanleiding programma

- DNB rapport begin 2023
- 1 op 6 volwassenen heeft moeite met het uitvoeren van basis bankdiensten zoals inzien saldo, geld overmaken, geld opnemen.



Programma Toegankelijk Bankieren



Belofte: Banken gaan meer hulp bieden.

Vijf werkstromen van het interbancaire programma en activiteiten van banken zelf moeten leiden tot vastgesteld doel > zelfstandigheid en > tevredenheid

 Toegankelijkheidsroute

 Bankinformatiepunten

 Telefonische ondersteuning

 Toegankelijke websites en mobiele apps

 Hulpmiddelen / Educatie

Doel programma:

> zelfstandig bankzaken uitvoeren door doelgroep
(1 op 7 i.p.v. 1 op 6, 2,6 mln NL)

> tevredenheid doelgroep over betalingsverkeer
(0,1 verschil met algemeen publiek)



Wat hebben we inmiddels gerealiseerd?



- Duurzame samenwerking
- Interbancair pakket ondersteuning en hulpmiddelen
- Verbeteringen door banken en beter bekendmaken bestaande faciliteiten

Gerealiseerd: een interbancair pakket ondersteuning en hulpmiddelen

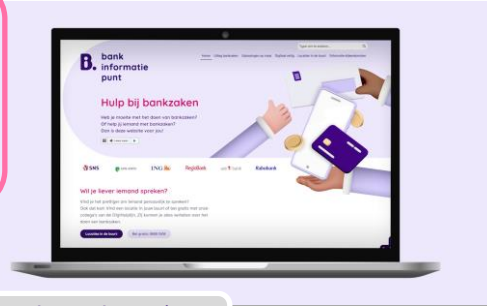


Voor doelgroep en helpers uitleg- en verwijssite gemaakt **bankinformatiepunt.nl**

Overeenkomst **DigiHulpLijn** afgesloten

DigiHulpLijn
0800 1508

>300 bellers geholpen met bankvragen



30.000 bezoekers t/m 31 mei



18 **Bankinformatie-punten** pilot 2.0 verspreid over NL

Pilot 1.0: 255 klanten, pilot 2.0 t/m 23 mei 114

Onderzoek ingericht i.s.m. KB

90 medewerkers getraind



Communicatiemateriaal over hulpaanbod ontwikkeld

veilig oefenen en leren

20.000 folders, kaartjes, beachvlaggen, free publicity, social campagne

Defensen met Digidigitaal app
De app is gratis te downloaden op de app store en de Google Play store. Het is een handige manier om de app te gebruiken en de app te gebruiken.

Uitlegkaartjes en stappenplan
Het is een handige manier om de app te gebruiken en de app te gebruiken.

Veilig betalen en bankieren
Het is een handige manier om de app te gebruiken en de app te gebruiken.

Gerealiseerd: een interbancair pakket ondersteuning en hulpmiddelen (II)



Workshops Hulp bij Bankzaken ontwikkeld



92 (vd 150 beloofde) workshops gegeven of ingepland, 36 workshops in de pijplijn

160 workshop-gevers getraind, 22 volgen

Met Oogvereniging, Nat. Ouderenfonds, SOM.nl plannen voor nog 75 workshops



Oefenmateriaal digitaal bankieren van drie relevante **lesaanbieders** is met support van ons geschikt gemaakt

19k mensen oefenen via Klik & Tik Basis



Steffie 10k views p.m.

9.000 banklessen DigiHandig app gevolgd

Gerealiseerd: verbeteringen door banken



ABN-AMRO

- Verdubbeling aantal Hulp bij Bankzakenadviseurs "Mobiële bankantoren" van 100 naar 200 adviseurs.
- Campagne ABN AMRO Helpt om zichtbaarder te worden voor niet-digitale klanten. In Q1 reeds 175.000 klanten geholpen op het gebied van zelfredzaamheid.
- Direct doorverbinden niet-digitale klanten naar de Hulp bij Bankzaken Adviseur. Introductie van de Hulp bij Bankzaken Lijn voor alle klanten met vragen over zelfredzaamheid of schulden.

Rabobank

- Uitbreiding service Rabo Samen Bankieren en campagne bekendheid onder alle senioren.
- Spraakherkenning/voicebot op telefonie uitgezet voor klanten > 85 jaar.
- eenvoudigbankieren.nl i.s.m. Steffie vernieuwd.

ING

- Verbeterde telefonische klantenservice voor niet-digitale klanten o.a. meer dienstverlening rond betaalpassen, toegankelijk + Slimme hulp en stap voor stap begeleiding in de app.
- Check het gesprek; heb ik echt ING aan de lijn? Voorkomt fraude en vergroot zekerheid/vertrouwen in de app.
- Doorlopende workshops op de 240 kantoren- en ING Servicepunten.

de volksbank

- Verbeterde Website ASN Bank en RegioBank (verbetering contrastwaarden huisstijl en gebruiksgemak, vereenvoudiging taalgebruik).
- Nieuwe mobiel bankieren app bij SNS en RegioBank (eenvoudiger gemaakt en dark mode toegevoegd).
- Verbeteringen doorgevoerd op WCAG-richtlijnen i.s.m. Stichting Accessibility. Speciale aandacht voor toetsenbordtoegankelijkheid en spraakbesturing.

Daarnaast werken banken hard aan toegankelijke websites, apps en inclusieve producten en zijn op schema om te voldoen aan de European Accessibility Act op 28 juni 2025 (processen, systemen, organisatie), zie bijlage.



“De ontwikkeling naar toegankelijk bankieren en meer hulp is ingezet en onomkeerbaar.

**We realiseren al veel.
Daar gaan we mee door!**



Onze langetermijnvisie: doorontwikkeling van het hele programma



Integrale doorontwikkeling van **alle** onderdelen van het programma is nodig om op lange termijn succesvol te zijn. Alleen dan kunnen we in de volle breedte op lange termijn succesvol zijn. We kijken voor de lange termijn niet alleen naar de Bankinformatiepunten.

Het programma bestaat uit een vijftal werkstromen. Naast de pilots Bankinformatiepunten, zijn dit:

- Toegankelijkheidsroute (www.bankinformatiepunt.nl)
- Telefonie
- Educatie
- European Accessibility Act en inclusieve producten

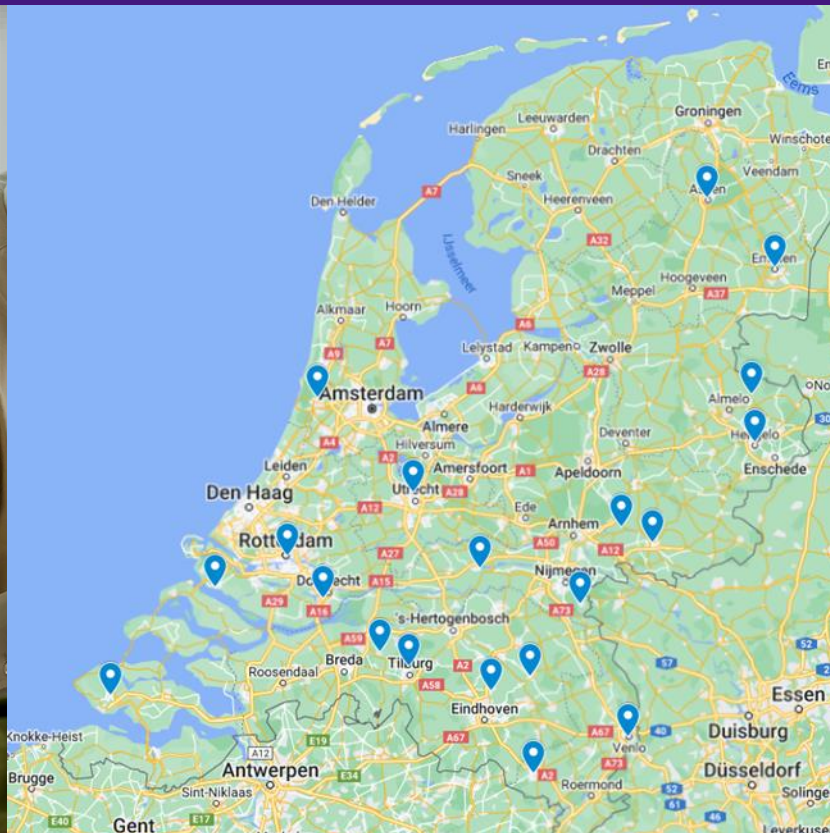
Daarnaast blijven wij als programma kijken naar nieuwe kansen en aanvullingen op het programma.



Bankinformatiepunten onderdeel van het gehele pallet aan hulpaanbod

- 2023 Pilot 1.0 Bibliotheek, buurthuis, pop-up, geldmaatwinkel
- 2024 Pilot 2.0 alleen in bibliotheken, 2 concepten (hulp door medewerkers bibliotheek of hulp op spreekuur door interbancaire vrijwilligers of medewerkers)
- 18 locaties

Locaties en Openingstijden



B. bank informatie punt

Home [Uitleg bankzaken](#) [Oplossingen op maat](#) [Digitaal veilig](#) [Locaties in de buurt](#) [Informatie-bijeenkomsten](#)

← Locaties in de buurt

Wil je iemand in het echt zien? Bijvoorbeeld iemand van Bankinformatiepunt, je eigen bank of Geldmaat? Kijk hieronder waar dit kan.

☰ Lees voor ▶



9 Venlo, Bibliotheek Venlo

APR. 13:00-17:00 uur, Begijnengang 2, 5911 JI Venlo

9 Groesbeek, Bibliotheek Groesbeek OBGZ

APR. 09:30 - 18:00 uur, Kloosterstraat 13, 6562 AT Groesbeek

9 Hengelo, Bibliotheek Hengelo

APR. 10:00 - 13:00 uur, Beursstraat 34, 7551 HV Hengelo

9 Tilburg, Bibliotheek Wagnerplein

APR. 14:00 - 16:00 uur, Wagnerplein 4, 5011 LP Tilburg

9 Dordrecht, Bibliotheek Crabbehof

APR. 10:00 - 12:00 uur, De Savornin Lohmanweg 110, 3317 LA Dordrecht

9 Rotterdam, Centrale bibliotheek Rotterdam

APR. 13:30 - 16:30 uur, Hoogstraat 110, 3011 PV Rotterdam

9 Doetinchem, Bibliotheek West Achterhoek Doetinchem

APR. 10:00 - 12:00 uur, Ijsselkade 13, 7001 AN Doetinchem



Welke hulp op bankinformatiepunt?

Wat wel?

- Generieke algemene hulp, hulp voor de inlog
- Alle benodigde informatie staat op Bankinformatiepunt.nl
- Folder met route naar banken (onder andere rechtstreekse nummers zonder keuzemenu), hulp bij vinden van de juiste informatie
- Doorverwijzen eigen bank indien nodig
- Pilot beeldbellen
- Gratis

- **Aanvullend (en dus niet in plaats van) op hulp van de bank zelf**

Wat niet?

- Hulp na de inlog
- Privacygevoelige zaken
- Advies



Wat is er mogelijk als je geen bankinformatiepunt bent?

- Workshops
- Presentaties
- Werken met oefenen.nl, Digihandig en Steffie
- Doorverwijzen naar de DigiHulplijn

Communicatiemiddelen



Communicatiemiddelen (2)



Hulp bij bankzaken

B. bank informatie punt

Andere huidige websites

Bank.nl helpt je verder
Bank.nl helpt je verder met al je bankzaken. Of je nu een klant bent of niet, op Bank.nl vind je alle informatie die je nodig hebt om je bankzaken te regelen.

Tips en hulp van SamenHulp
SamenHulp helpt je met al je bankzaken. Of je nu een klant bent of niet, op SamenHulp vind je alle informatie die je nodig hebt om je bankzaken te regelen.

Oefen met taal
Oefen met taal helpt je met al je bankzaken. Of je nu een klant bent of niet, op Oefen met taal vind je alle informatie die je nodig hebt om je bankzaken te regelen.

B. bank informatie punt
www.bankinformatiepunt.nl

Heb jij moeite met je bankzaken doen?

Heb je vragen over het regelen van je bankzaken? Of wil je oefenen met het doen van je bankzaken via de computer of mobiele telefoon? We helpen je graag. Kies de manier die bij je past.

Ga naar bankinformatiepunt.nl

Op **bankinformatiepunt.nl** vind je informatie over de verschillende manieren van bankzaken. En hoe we je kunnen helpen bij het regelen van je bankzaken.

Kom je er zelf niet uit? De informatie op **bankinformatiepunt.nl** is ook beschikbaar via een nummer die je kunnen helpen. Zij kunnen op de website zelf ook informatie en stappenplannen downloaden.

Bel met de de DigiHulplijn

Een ervaren medewerker van DigiHulplijn legt uit hoe jij je bankzaken kunt regelen. Meestal kun je zo opgelost worden. Je hebt hulp, je krijgt advies en je bent er.

B. Bel gratis 0800 1508

of neem contact op met je eigen bank

ABN-AMRO	0900 0024 (09:00-22:00, 24 uur)	24 uur online (24/7)
ING	020 22 888 88	
Postbank	088 722 66 00	
SNS	030 630 30 00	

Wat je doet? Bellen vanuit je bank app, internet of e-mail kan ook. De bank moet zo weten wie je bent.

Veilig oefenen en leren

Oefen je weg vinden? Wil je leren hoe je je bankzaken op de computer of telefoon kunt regelen? Of wil je meer weten over hoe je veilig kunt bankieren? Bekijk de tips.

Oefenen met DigiHandig app

In de **DigiHandig** app kun je leren over mobiele bankieren. Hoe je veilig bij je bankzaken komt, hoe je veilig kunt betalen met je bankkaart, hoe je veilig kunt betalen met je bankrekening. Ook kun je deze dingen uitproberen in een oefenomgeving. De app is gratis te downloaden op de app store en de Google Play Store.

Uitlegkaarten en stappenplan

Wil je weten welke bankzaken je allemaal zelf kunt regelen met je mobiele telefoon of computer? Dan kun je de **Uitlegkaarten 'Bankieren vanaf de bank'** gebruiken. Dit zijn uitlegkaarten die je stap voor stap meer informatie geven over bankzaken. Je kan de uitlegkaarten downloaden op www.hoegebruikbankinformatiepunt.nl

Veilig betalen en bankieren

Op de website **veiligbankieren.nl** vind je informatie over veilig betalen en bankieren. Hieronder vind je meer informatie over hoe je veilig kunt betalen met je bankkaart, hoe je veilig kunt betalen met je bankrekening, hoe je veilig kunt betalen met je bankrekening op de computer, of hoe je veilig kunt betalen met je bankrekening op de telefoon.

B. bank informatie punt

bankinformatiepunt.nl

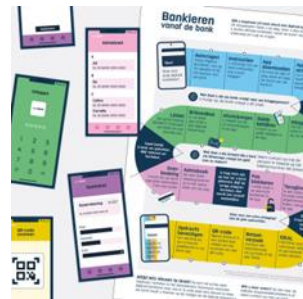
DigiHulplijn: 0800 1508

Hulp bij bankzaken

B. bank informatie punt

www.bankinformatiepunt.nl

Educatiemateriaal



En om af te ronden

