

Stavaza aanbevelingen MOB

WTB | 18 februari 2020

Michel van Bommel
Sr. beleidsadviseur

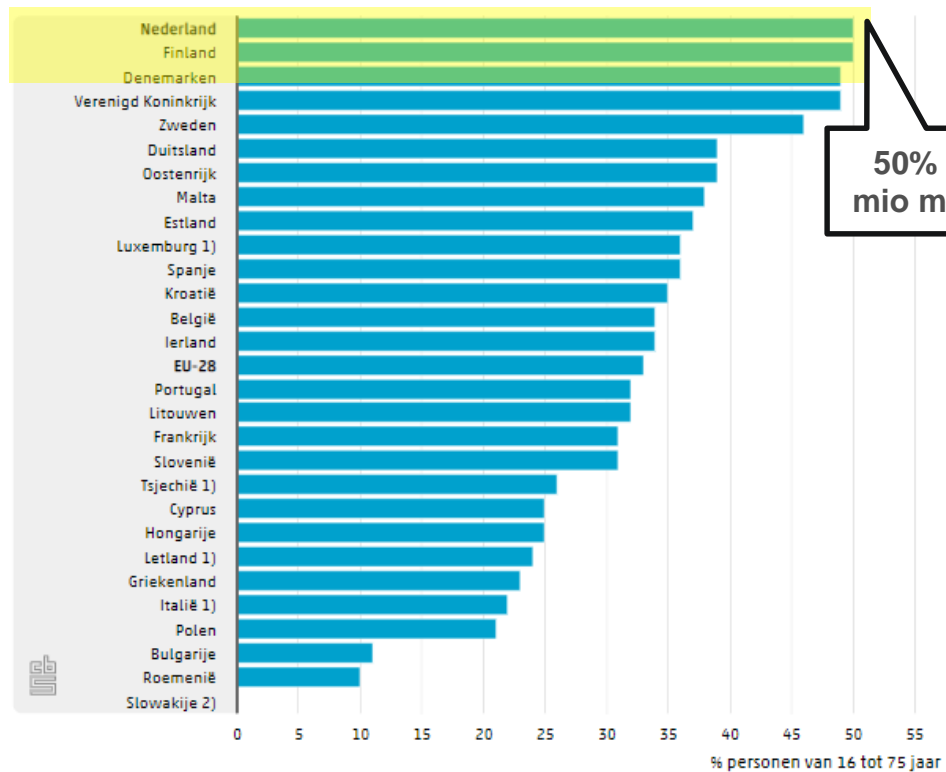
Amsterdam
18 februari 2020

Recent nieuwsbericht CBS, feb 2020:

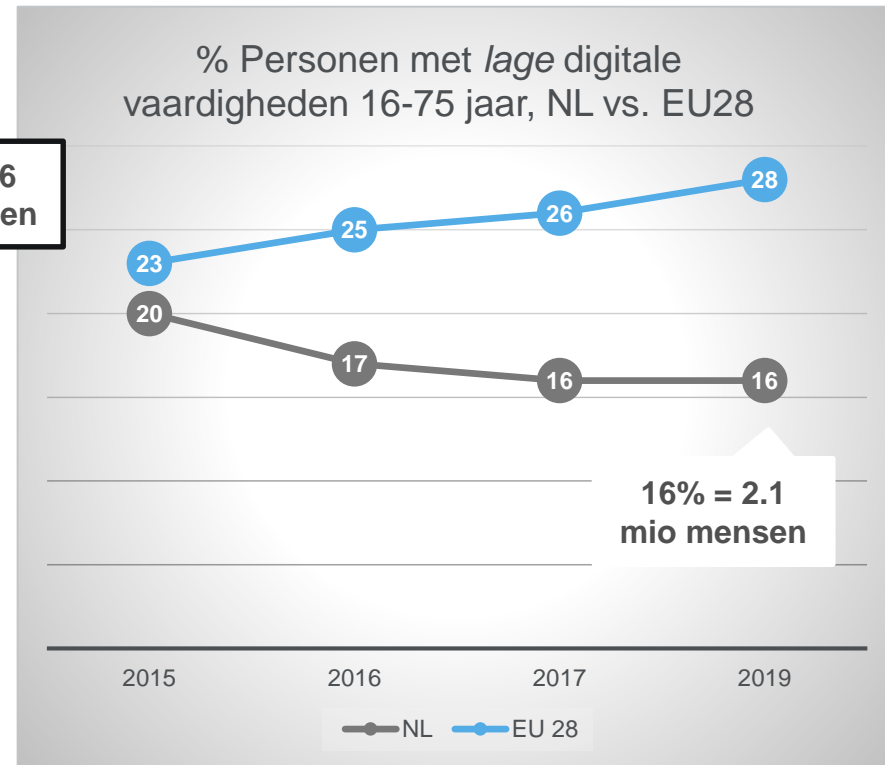
% Personen met meer dan basis digitale vaardigheden vs. lage digitale vaardigheden (16-75 jaar (13.1 mio))



Meer dan basis digitale vaardigheden EU-28, 2019



50% = 6.6 mio mensen



16% = 2.1 mio mensen

Bron: CBS, 5 feb 2020,

<https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/07/nederlanders-in-europese-kopgroep-digitale-vaardigheden>

Toegankelijkheidspagina

Banken aanmoedigen om hun klanten beter te informeren over wat er – specifiek voor de meer kwetsbare klantengroepen - mogelijk is. Banken zouden waar mogelijk duidelijk(er) op hun openbare websites een toegankelijkheidspagina kunnen inrichten met alle voorzieningen voor kwetsbare groepen op een rijtje. Verschillende consumentenorganisaties zouden daar via een link naar toe kunnen verwijzen.

Stavaza: Bij banken zijn speciale internetpagina's beschikbaar waar specifieke informatie staat voor mensen in een kwetsbare positie. Daar waar hiaten zijn/ontstaan horen banken graag om verbeteringen aan te brengen.

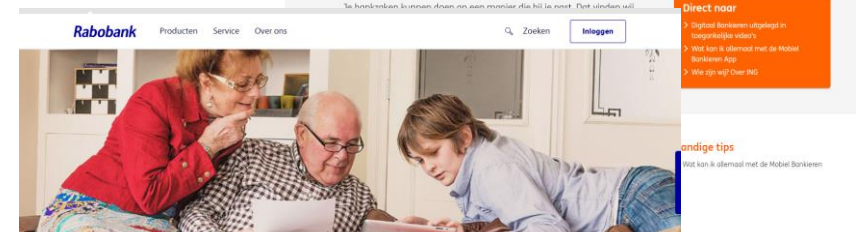
Toegankelijkheid

Onze producten en diensten voor iedereen toegankelijk

ABN AMRO vindt het belangrijk dat iedereen zelf zijn bankzaken kan regelen. Producten en diensten moeten eenvoudig en voor iedereen toegankelijk zijn. Wij proberen steeds in te spelen op uw wensen. Daarom hebben wij regelmatig contact met organisaties voor mensen met een functiebeperking en belangenorganisaties van consumenten en midden- en kleinbedrijf. Hieronder vindt u voorbeelden van producten en diensten die dankzij deze samenwerking zijn ontwikkeld.

- Internet Bankieren (ook in het Engels)
- ReadSpeaker, de voorleesfunctie op de website
- Het lettertype op de website kan via de nieuwste browsers worden vergroot
- Producten bestellen via internet
- [Hypotheekadvies in gebarentaal](#)
- Telefonisch bankieren met stemherkenning
- Beter toegankelijk maken van vestigingen

De website van ABN AMRO



[Terug naar overzicht Ervaringen van deelnemers](#)

SNS Bank

Internetbankieren is gemeengoed. Maar SNS Bank realiseerde zich dat banken door de gedigitaliseerde diensten niet meer voor iedereen toegankelijk waren. SNS Bank zette daarom in op het Waarmerk drempelvrij.nl logo. Arie Koorneef, directeur Marketing van SNS Bank: "We zijn er trots op dat onze internetbankieromgeving als eerste in Nederland inmiddels voldoet aan de eerste 16 richtlijnen van het Waarmerk drempelvrij.nl."

Banken aansporen blijvend en op alle digitale diensten de internationale toegankelijkheidsstandaard te volgen (WCAG) en te testen op gebruiksvriendelijkheid van digitale diensten.

Stavaza: Bij banken wordt waar nodig de internationale toegankelijkheidsstandaard gevolgd en producten en diensten continu getoetst en zo nodig aangepast. Daar waar hiaten zijn/ontstaan horen banken graag om verbeteringen aan te brengen.

National activities

Website Evaluation and Accessibility Consultancy

Accessibility evaluates the accessibility and quality of more than 250 websites of larger Dutch companies and governments. We are proud to have a long list of large organizations that utilize our knowledge of accessibility. Among those are ING, **ABN** Amro, SNS and other banks, organizations like KLM, Dutch Tax Services (including software research), ministries and major cities, The Dutch Royal Family website, Dutch Railways (NS) and other major public transport companies, and many educational institutes.

Verkort Jaarverslag 2017

[Home](#) [In één oogopslag](#) [Kerncijfers](#) [Praktijkvoorbeelden](#) [Triodos Bank Nederland](#) [Grafiekgenerator](#) [Downloads](#)

Downloads & services

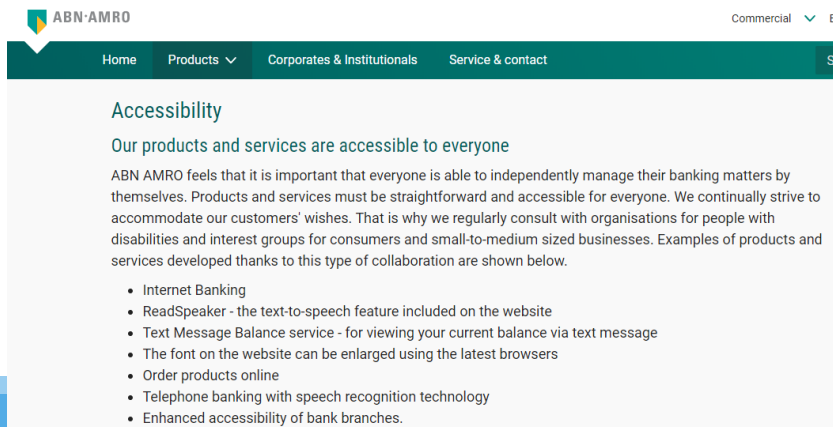
[Downloads](#) [Disclaimer](#) [Accessibility](#)

Bij het ontwerpen van deze website heeft Triodos Bank ernaar gestreefd om volledig toegankelijk (accessible) te zijn voor alle bezoekers. Daarom zijn tijdens de ontwerpfase alle ontwerpen getoetst aan de WCAG 2.0 richtlijnen (World Wide Web Content Accessibility Guidelines 2.0) van weborganisatie W3C (<http://www.w3.org/WAI/>). Ons doel is uiteindelijk het hoogste niveau van toegankelijkheid te bereiken.

JAKE ABMA – ACCESSIBILITY LEAD FOR
ING NETHERLANDS

Tevens worden banken aangemoedigd in het ontwerpen van producten vanaf het prille begin al vertegenwoordigers van kwetsbare groepen te betrekken (een aantal banken doet dit ook al). Dit wordt ook wel ‘inclusion by design’ genoemd.

Stavaza: Bij banken zijn speciale usability teams/experts (vaak ook bestaande uit ervaringsdeskundigen) in dienst die deze verantwoordelijkheid hebben. Daar waar hiaten zijn/ontstaan horen banken graag om verbeteringen aan te brengen.



ABN-AMRO Commercial ET

Home Products Corporates & Institutionals Service & contact

Accessibility

Our products and services are accessible to everyone

ABN AMRO feels that it is important that everyone is able to independently manage their banking matters by themselves. Products and services must be straightforward and accessible for everyone. We continually strive to accommodate our customers' wishes. That is why we regularly consult with organisations for people with disabilities and interest groups for consumers and small-to-medium sized businesses. Examples of products and services developed thanks to this type of collaboration are shown below.

- Internet Banking
- ReadSpeaker - the text-to-speech feature included on the website
- Text Message Balance service - for viewing your current balance via text message
- The font on the website can be enlarged using the latest browsers
- Order products online
- Telephone banking with speech recognition technology
- Enhanced accessibility of bank branches.

JAKE ABMA – ACCESSIBILITY LEAD FOR
ING NETHERLANDS

Telefonisch bankieren

Banken worden aangemoedigd het telefonisch bankieren in stand te houden en waar mogelijk verder te verbeteren (denk aan makkelijkere keuzemenu's, meer mogelijkheden, simpel taalgebruik) en bekendheid geven daaraan. Maar dit kanaal moet ook voldoen aan de eisen van strong customer authentication (SCA) zoals in de EBA RTS omschreven.

Stavaza: Banken letten continu op de gebruiksvriendelijkheid van de telefonische diensten, waarbij ook wordt gekeken naar passende alternatieven

Let op: Spoofing is hier wel een groot probleem! Balans gebruiksgemak/gebruik/fraude

Telefonisch bankieren

Bij Rabobank, ABN AMRO, ING en SNS Bank kunt u telefonisch bankieren, bijvoorbeeld met de Rabofoon of de Saldolijn. De mogelijkheden verschillen per bank. De Oogvereniging zet ze, daarom, voor u op een rij.

Rabobank

Als u een rekening bij Rabobank hebt, kunt u gebruik maken van de Rabofoon. U hebt daarvoor een toegangscode nodig. Het telefoonnummer van de Rabofoon is 0900 0909. Per gesprek betaalt u € 0,20 plus de gebruikelijke belkosten.

[Lees meer over Rabofoon op de website van Rabobank.](#)

ABN AMRO

Als u een rekening bij ABN AMRO hebt, kunt u gebruik maken van twee telefonische diensten: de Saldolijn en de Servicedesk Telefonisch Overboeken. U hebt daarvoor een identificatiecode nodig.

- Via de Saldolijn kunt u uw saldo en de laatste bij- en afschrijvingen beluisteren. Het telefoonnummer van de ABN AMRO Saldolijn is 0900 0025. Per gesprek betaalt u € 0,20 plus de gebruikelijke belkosten.
- Via de Servicedesk Telefonisch Overboeken kunt u overschrijvingen doen. Het telefoonnummer van de Servicedesk Telefonisch Overboeken is 0900 8174. U betaalt het lokale beltarif.

ING

Als u een rekening bij ING hebt, kunt u gebruik maken van de Saldolijn. U hebt daarvoor een toegangscode nodig. Het telefoonnummer van de ING Saldolijn is 020 2288844. U betaalt het lokale beltarif.

[Lees meer over de ING Saldolijn op de website van ING.](#)

SNS Bank

Als u een rekening bij SNS Bank hebt, kunt u gebruik maken van telefonisch bankieren. U hebt daarvoor een zogenaamde tincode nodig. Via de telefoon kunt u alleen geld overmaken tussen uw eigen rekeningen bij SNS Bank. Het telefoonnummer van SNS Telefonisch Bankieren is 030 6333036. U betaalt het lokale beltarif.

Basisvoorzieningen, waaronder het elementaire betalingsverkeer, zouden niet meer mogen kosten voor mensen met een beperking conform het VN-verdrag Handicap.

Stavaza: Tarifiering is een commerciële aangelegenheid. Er wordt bij de beprijzing niet gesegmenteerd in "doelgroepen". Er is geen sprake (meer) van segmentering tussen mensen die wel of niet gebruik maken van Internetbankieren. Uitzondering de Jeugd & Studenten doelgroep.

Gesprekken over toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten continueren op jaarlijkse basis



Mede op verzoek van de banken zal de WTB haar gesprekken over toegankelijkheid en bereikbaarheid van betaaldiensten continueren op jaarlijkse basis waarin de ontwikkelingen bij individuele banken op het gebied van toegankelijkheid en bereikbaarheid zullen worden besproken.

Stavaza: Banken staan welwillend tegenover het periodiek evalueren. Ook hier leren banken van.

Wellicht is het mogelijk iemand vanuit bijvoorbeeld buurtteams bij kwetsbare groepen thuis aan tafel te krijgen die kan verwijzen naar de juiste instanties voor hulp op verschillende terreinen en in het kader van betalingsverkeer naar het dichtstbijzijnde bankkantoor of seniorenadviseur.

De WTB kan de mogelijkheden verkennen van een samenwerking tussen banken en andere partijen in het aanbieden van hulp aan kwetsbare groepen in de regio, bijvoorbeeld door een kantoor te delen of gezamenlijk een ruimte te huren in bijvoorbeeld een bibliotheek of gemeentehuis .

Stavaza: Lokale samenwerking wordt door alle banken opgepakt (denk aan zorgcoaches bijv.). Meer (innovatieve) samenwerkingsverbanden zijn altijd welkom. De workshop van 22 januari ging hierover. Ideeën verder uit te werken.

Als WTB aansluiten bij het overheidstraject digitale inclusie, mogelijk in de ‘alliantie digivaardig Nederland’.
“Dat is een afspraak tussen overheid, maatschappelijke organisaties en bedrijven om samen te werken. In de alliantie delen de deelnemende partijen kennis en ervaringen uit. Het gaat bijvoorbeeld over cursussen op internet en/of over cursussen in buurthuizen of bibliotheken.

Stavaza: ook banken sluiten graag aan bij andere initiatieven. Digitale financiële inclusie is een deelverzameling van digitale inclusie. We moeten voorzichtig zijn termen en verantwoordelijkheden onbedoeld te mengen (vgl. iemand die niet goed met Internet kan om gaan, zal moeite hebben met Internetbankieren. De vraag is dan wel wie en hoe we de skillset moet aanleren aan deze gebruiker. Ook hier is betere samenwerking met bijv Seniorweb een mogelijke richting)

De WTB zou de ‘number five foundation’ van prinses Laurentien kunnen verzoeken om een project op te zetten voor deze specifieke doelgroep.

Stavaza: Ook banken sluiten graag aan bij andere initiatieven. We horen graag meer

De WTB zal een voorstel maken om de mogelijkheden te verkennen voor het uitvoeren van een pilot in samenwerking met andere partijen (zoals Mira Media) bij lokale buurtgemeenschappen om mensen bekender te maken met de verschillende manieren die al beschikbaar zijn om hun bankzaken te kunnen doen.

Stavaza: Lokale samenwerking wordt door alle banken opgepakt (denk aan zorgcoaches en mobiele adviseurs). Meer (innovatieve) samenwerkingsverbanden zijn altijd welkom. De workshop van 22 januari ging hierover. Ideeën verder uit te werken.

Rabobank kromp, én kreeg er een 'maatschappelijke functie' bij
Digibeten 2,5 miljoen Nederlanders hebben moeite met digitalisering en dus ook met online bankieren. Rabobank bedacht 'mobiele adviseurs'. „Er is echt een gat ontstaan door allerlei maatregelen.”

„Je merkt bij ons het terugtrekken van de overheid”, vertelt manager Verhoeven.
„Er is echt een gat ontstaan door allerlei maatregelen.”

In de Bereikbaarheidsmonitor 2020 meer aandacht besteden aan de groep mensen die geen gebruik maken van internet (waar bestaat deze groep uit? Wat zijn de redenen voor het niet gebruiken van internet? Hoeveel mensen zijn dit?). Voor het benaderen van de groep ouderen met een maximum inkomen van 130% van het wettelijk sociaal minimum, zou gebruik gemaakt kunnen worden van de instanties die de 'armoede-pas' uitgeven (in Utrecht is dat bijvoorbeeld de U-pas).

Stavaza: Het onderzoek is in de aanbestedingsfase. BVN is daarbij betrokken. Verdieping/fijnmaziger onderzoek staat op het jaarplan van BVN en kan als aanvulling dienen.

Banken en BVN zien meer en betere data als een welkome aanvulling om hun diensten en producten verder te verbeteren voor doelgroepen in een kwetsbare positie.