

Informatie over onze toegankelijkheid



nationale
nederlanden

Wat bedoelen we met toegankelijkheid?

Voor Nationale-Nederlanden 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 **Hulp bij je digitale bankzaken : NN** 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 088 663 06 63
- Chat met Sanne, onze digitale assistent via **Klantenservice Particulier : NN**
- Je kunt contact opnemen via **Klantenservice Particulier : NN**
- Je kunt ons bellen via **Tolkcontact Teletolk** van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Direct naar **Tolkcontact Teletolk**

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 vind je op deze website **Hulp bij je digitale bankzaken : NN**. We leggen dit ook graag aan je uit als je contact met ons opneemt.

- **Informatie is begrijpelijk**

We schrijven alles zo duidelijk mogelijk op, in begrijpelijke taal. Soms moeten we bepaalde woorden gebruiken. Bijvoorbeeld omdat dit zo in de wet staat. Dan leggen we deze woorden uit, zodat duidelijk is wat we bedoelen.

- **Onze diensten en producten kun je ook gebruiken als je een zintuig mist**

We zorgen dat je onze diensten en producten ook kunt gebruiken als je een zintuig mist. Bijvoorbeeld als je niet kunt zien, horen of praten. Dit geldt ook voor de manieren waarop je contact met ons kunt opnemen. We houden ook rekening met mogelijke lichamelijke beperkingen. Zo vragen we je niet om ver te reiken, veel kracht te zetten of om heel precieze bewegingen met je handen of vingers te maken in het gebruik van onze diensten of producten.

- **Tekst en foto's of plaatjes zijn goed zichtbaar of kun je aanpassen**

We zorgen dat teksten en foto's of plaatjes goed zichtbaar zijn. Met duidelijke verschillen tussen kleuren en een goed leesbaar lettertype. Zijn de standaard letters of afbeeldingen te klein om ze goed te kunnen zien? Dan zorgen we dat je deze groter kunt maken in de app of op de website.

- **Kleuren zijn niet nodig om een dienst of product te gebruiken**

We zorgen dat je onze diensten en producten kunt gebruiken zonder dat je hiervoor kleuren moet kunnen zien.

- **Uitleg over video, foto's, plaatjes en geluid**

Geven we informatie via video, foto's of plaatjes? Dan leggen we uit wat hierop te zien is. En zorgen we dat dit voorgelezen kan worden door een schermlezer of voiceover. Gebruiken we geluid? Dan zorgen we voor ondertiteling of een beschrijving van de inhoud.

- **Geen flitsend licht of snel veranderende beelden**

We gebruiken geen flitsend licht of snel veranderende beelden, zodat je rustig zicht hebt.

- **Gebruik hulpmiddelen**

Maak je gebruik van standaard hulpmiddelen? Zoals bijvoorbeeld een schermlezer? Dan zorgen we dat je hiermee onze diensten en producten kunt gebruiken. Meer informatie hierover vind je op deze website [Hulp bij je digitale bankzaken : NN.](#)

- **Online bankzaken regelen**

Online bankzaken regelen maken we zo makkelijk mogelijk. Inloggen, geld overboeken of overeenkomsten ondertekenen kun je met zogenaamde biometrische identificatie. Dit is een manier om iemand te herkennen aan unieke kenmerken van het lichaam. Bijvoorbeeld een vingerafdruk of gezicht. Je kunt ook altijd op een andere manier online bankzaken regelen. Bijvoorbeeld door de 5-cijferige toegangscode in de NN App in te toetsen.

- **Privacy en veiligheid staan voorop**

Gebruik je een hulpmiddel of een speciale functie om onze diensten en producten beter te kunnen gebruiken? Dan zorgen we dat ook dan je privacy en veiligheid goed geregeld is.

- **Klantenservice of helpdesk kent de mogelijkheden van toegankelijkheid en hulpmiddelen**

De medewerkers van onze klantenservice en helpdesk weten hoe je onze diensten en producten kunt gebruiken als je een beperking of handicap hebt. En ze kunnen je meer vertellen over de mogelijke hulpmiddelen. Ga naar [Hulp bij je digitale bankzaken : NN.](#)

- **Bellen met een gebarentolk**

Met Tolkcontact Teletolk bel je met ons. Klik je op 'gebaren', dan krijg je een gebarentolk te zien. Die vertaalt wat er gezegd wordt. Je kunt zelf gebaren, spreken of typen. Klik je op 'tekst', dan vertaalt een tekstbemiddelaar wat er gezegd wordt. Hierbij kun je zelf spreken of typen. Je kunt ons bellen via Tolkcontact Teletolk van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Direct naar [Tolkcontact Teletolk.](#)



Hoe zorgen we dat we blijven voldoen aan de regels voor toegankelijkheid?

We blijven werken aan het verbeteren van onze diensten en producten. We houden in de gaten of wetgeving verandert. En zorgen dat we op de hoogte zijn van nieuwe ontwikkelingen. Bijvoorbeeld als er nieuwe hulpmiddelen zijn die om technische aanpassingen vragen. Ook horen we graag van onze klanten hoe ze denken over onze diensten en producten. En of ze deze goed kunnen gebruiken. Hiervoor doen we klantonderzoek. We kijken dan ook naar de wensen van klanten met een beperking of handicap.

Er wordt gecontroleerd of we als bank voldoen aan de regels voor toegankelijkheid. Dit doet vooral de Autoriteit Financiële Markten (AFM) als belangrijkste toezichthouder. We moeten het ook zelf doorgeven als we vaststellen dat we niet aan een regel voor toegankelijkheid voldoen. En zorgen dat we dit oplossen. We hebben een werkwijze ingericht om te weten of we mogelijk niet aan een regel voldoen. Hiervoor onderzoeken we bijvoorbeeld de klachten en vragen die we van onze klanten ontvangen. En we onderzoeken zelf of onze diensten en producten aan de regels voldoen met verschillende controles.

We hebben veel stappen gezet om zo toegankelijk mogelijk te zijn.

We werken continue verder aan verbeteringen op nn.nl, in de NN App en in onze documentatie.

Wat kan ik doen als iets niet goed werkt?

Helaas gaat er ook weleens iets mis met onze diensten en producten. Of werkt iets niet zo goed als we willen. Kun je iets niet gebruiken? Of vind je dat we het als bank beter kunnen doen? Neem dan contact met ons op. Dit kan op de volgende manieren:

- Bel onze klantenservice via 088 663 06 63
- Chat met Sanne, onze digitale assistent
- **Klantenservice Particulier : NN**
- Geef je feedback via het [contactformulier](#)
- Je kunt ook contact opnemen via [Klantenservice Particulier : NN](#)

Goed om te weten

Hiervoor hebben we toegelicht welke regels gelden voor toegankelijkheid en hoe we onze diensten en producten hierop aanpassen. Dit betekent niet dat alle diensten en producten meteen toegankelijk zijn. Dat hoeft ook niet in alle gevallen van de wet. De komende jaren wordt steeds meer toegankelijk gemaakt. Maar vooral grote en kostbare aanpassingen zoals bijvoorbeeld voor geldautomaten vragen meer tijd. Ook betaalautomaten in winkels of op andere plaatsen waar je kunt betalen, zijn nog niet altijd aangepast. Daar is rekening mee gehouden in de regels.



Online bankzaken regelen

Bij Nationale-Nederlanden regel je je dagelijkse bankzaken via de NN App. De taal in de NN App is Nederlands. Zo lees je alle mogelijkheden voor de betaalrekening in de NN App in het Nederlands.

De NN App heeft ook andere producten, zoals pensioen en verzekeringen. Als je je smartphone in het Engels instelt, dan neemt de NN App deze taalinstelling over voor deze producten. Als je Engels als taal kiest, zie je dus een deel van de NN App in het Engels en een ander deel in het Nederlands.

We werken continue aan verbeteringen om de NN App zo toegankelijk mogelijk te gebruiken. We benoemen die in een lijst. Deze lijst is niet uitputtend.

- De NN App kan je nog niet in landschap modus gebruiken.
- De NN App kan je nog niet in dark mode gebruiken.
- Wanneer je tekst sterk uitvergroot, zie je alleen een deel van de tekst.

Voor de NN betaalrekening regel je al je bankzaken via de NN App. Voor hypotheek, sparen, beleggen en verzekeren heb je toegang tot jouw producten en service via de NN App of [mijn.nn](#). Wil je weten hoe je een account aanmaakt op [mijn.nn](#) of heb je een andere vraag? Bekijk dan de pagina [Online je zaken regelen met mijn.nn](#). Daar vind je ook andere handige linkjes zoals naar de [veelgestelde vragen over mijn.nn](#).

Mijn.nn voldoet nu nog niet aan alle regels voor toegankelijkheid. Als je bijvoorbeeld gebruik maakt van voorleessoftware bij het lezen van informatie via [mijn.nn](#), dan kun je daarbij hinder ondervinden. Tabellen worden bijvoorbeeld nog niet in een logische volgorde voorgelezen. Linkjes naar informatie online kunnen niet worden voorgelezen. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor formulieren of vragenlijsten waarmee je je risicoprofiel bepaalt.



Geld betalen en ontvangen

Nationale-Nederlanden biedt digitaal een betaalrekening en gezamenlijke rekening via de NN App aan. Met onze betaalrekening haal je meer uit je geld dankzij onze tool NN Inzicht.

De betaalrekening vraag je aan in de NN App. Je kan geld overboeken met je betaalrekening. Met je betaalpas betaal je wereldwijd. De NN Betaalpas heeft een inkeping aan de zijkant. Zo voel je waar de chip op de pas zit en hoe je deze vasthoudt als je betaalt of geld opneemt. Lees meer over de kosten en mogelijkheden van de betaalrekeningen in ons **Kostenoverzicht NN Betalen**.

Via de NN App kun je de NN Betaalrekening toegankelijk aanvragen en gebruiken volgens de **regels voor toegankelijkheid**. Informatie op **nn.nl/betalen**, de NN App en bijbehorende documenten over de betaalrekening is zo toegankelijk mogelijk gemaakt. Bijvoorbeeld met verhoogd contrast van teksten.

Gebruik je voorleessoftware of vergroot je teksten op je scherm? Informatie op **nn.nl/betalen**, de NN App en bijbehorende documenten kun je laten voorlezen en uitvergrooten. Je vergroot de tekst door de tekstgrootte aan te passen via de instellingen voor toegankelijkheid op je smartphone.

In de NN App zijn nog niet alle schermen en functies volledig toegankelijk. De komende maanden checken en verbeteren we de NN App verder. Bijvoorbeeld door bij alle pictogrammen en afbeeldingen de juiste tekst te laten voorlezen. We verwachten dat begin 2026 te hebben gerealiseerd.

Is contant geld opnemen bij een Geldmaat lastig? Goed om te weten: er zijn toegankelijke geldautomaten. **Zoek naar een geldmaat met assistentie of naar een geldmaat met spraakondersteuning**. Deze activeer je met je koptelefoon of oordopjes.



Sparen

Nationale-Nederlanden biedt digitaal spaarrekeningen met een variabele rente aan. Variabele rente betekent dat wij de rente op elk moment mogen aanpassen. Ook kan je bij een spaarrekening een deposito openen. Je zet je geld dan voor een bepaalde periode vast. Voor geld dat op een deposito staat ontvang je een vaste rente.

Alle informatie over onze spaarproducten vind je op [sparen bij Nationale-Nederlanden](#).

Bij Nationale-Nederlanden kan je sparen met en zonder fiscale voordelen. Een spaarrekening zonder fiscale voordelen vraag je aan via [nn.nl](#) of via de NN app.

Een spaarrekening met fiscale voordelen noemen wij pensioensparen. Pensioensparen vraag je aan via [nn.nl](#), telefonisch bij de klantenservice of via een onafhankelijke adviseur.

Je gebruikt onze producten via je persoonlijke omgeving op [mijn.nn](#) of via de NN App.

Op dit moment is het aanvragen en gebruiken van onze spaarrekeningen nog beperkt toegankelijk als je blind of zeer slechtziend bent. Dit geldt ook als je geen muis kunt gebruiken. In dat geval kan je telefonisch contact opnemen met onze klantenservice. Zij kunnen je dan helpen. Wij verwachten dat onze dienstverlening vanaf begin 2026 wel toegankelijk is.



Hypotheek

Nationale-Nederlanden biedt hypotheek aan. Een hypotheek is een lening, waarover je rente en aflossing moet betalen. Bijvoorbeeld om een woning te kopen, of om je woning te verbouwen of duurzamer te maken. Met de hypotheek regel je dat je op de einddatum het hypotheekbedrag (deels) hebt terugbetaald.

Dit kun je op verschillende manieren doen. Je moet kiezen hoe lang de hypotheek loopt. En welk soort hypotheek je wilt. Bijvoorbeeld of je over de hele looptijd elke maand hetzelfde bedrag wilt betalen. Of dat je juist in het begin meer wilt betalen, en aan het eind minder.

Op nn.nl vind je informatie over hoe een hypotheek werkt, welke mogelijkheden voor terugbetalen er zijn en ook waar je aan moet denken bij het nemen van een hypotheek. Ook kun je zelf berekenen welke maximale hypotheek je kunt krijgen bij Nationale-Nederlanden. Om zo een goed beeld te krijgen van de mogelijkheden van een hypotheek.

Een hypotheek van Nationale-Nederlanden sluit je af via een hypotheekadviseur. Een adviseur bekijkt samen met jou welke mogelijkheden je hebt voor het nemen van een hypotheek. Ook welke manier van terugbetalen bij jou past. Zo kies je de soort hypotheek die aansluit bij jouw wensen en mogelijkheden. Je adviseur vraagt de hypotheek aan bij Nationale-Nederlanden. Bij het afsluiten van een hypotheek vraagt de adviseur daarom persoonlijke en financiële informatie bij jou op.

Ook nadat de hypotheek is gestart, kun je bij de hypotheekadviseur terecht voor advies over de hypotheek en hulp bij het aanpassen van de hypotheek of het doorgeven van een wijziging. Met de adviseur spreek je af of hij advies geeft of alleen optreedt als tussenpersoon.

Je kunt de hypotheekadviseur vragen of het contact en de communicatie met de adviseur toegankelijk is voor mensen met een visuele of fysieke beperking. Je kunt ook contact opnemen met ons.

Op nn.nl/Contact/Zoek-een-onafhankelijk-adviseur kun je een onafhankelijk adviseur vinden, bijvoorbeeld iemand dicht bij jou in de buurt.

Als je een hypotheek bij Nationale-Nederlanden hebt, dan kun je de gegevens over je hypotheek bekijken in je persoonlijke online omgeving [mijn.nn](https://mijn.nn.nl) of de NN App. Ook kun je er zelf aanpassingen doen op je hypotheek of een wijziging doorgeven. We werken hard aan toegankelijkheid voor hypotheek via nn.nl, [mijn.nn](https://mijn.nn.nl) en de NN App.

Nog niet al onze communicatie voldoet nu aan de [regels voor toegankelijkheid](#) richtlijnen. We blijven de leesbaarheid en toegankelijkheid continu verbeteren.



Beleggen

Nationale-Nederlanden biedt beleggingsrekeningen aan op basis van vermogensbeheer. Vermogensbeheer houdt in dat wij bepalen in welke beleggingsfondsen je belegt. Bij het openen van de rekening bepalen we jouw risicoprofiel. Dit risicoprofiel bepaalt welk beleggingsrisico we nemen bij jouw beleggingen. Je moet ons regelmatig laten weten of jouw risicoprofiel nog klopt.

Je ontvangt een variabele spaarrente over geld dat we niet beleggen. Variabele rente betekent dat wij de rente op elk moment mogen aanpassen. De hoogte van deze rente kan afhankelijk zijn van de hoogte van het bedrag dat niet belegd is.

Voor onze beleggingsrekeningen betaal je kosten. Deze kosten hangen af van de waarde van je beleggingen.

Alle informatie over onze beleggingsproducten en de kosten daarvan vind je op **beleggen bij Nationale-Nederlanden**.

Bij Nationale-Nederlanden kan je beleggen met en zonder fiscale voordelen. Een beleggingsrekening zonder fiscale voordelen vraag je aan via **nn.nl** of via de NN app.

Een beleggingsrekening met fiscale voordelen noemen wij pensioenbeleggen. Pensioenbeleggen vraag je aan via **nn.nl** of via een onafhankelijke adviseur.

Je gebruikt onze beleggingsproducten via je persoonlijke omgeving op **mijn.nn** of via de NN App.

Op dit moment is het aanvragen en gebruiken van onze beleggingsrekeningen nog beperkt toegankelijk als je blind of zeer slechtziend bent. Dit geldt ook als je geen muis kunt gebruiken. In dat geval kan je telefonisch contact opnemen met onze klantenservice. Zij kunnen je dan helpen. Wij verwachten dat onze dienstverlening vanaf begin 2026 wel toegankelijk is.



Verzekeren

Nationale-Nederlanden Bank is bemiddelaar voor schadeverzekeringen. Wij geven geen advies over je verzekering.

Bemiddelen betekent dat je de verzekering via ons afsluit. Wijzigingen in je verzekering regel je via ons. Je bent verzekerd bij Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.

Voor een verzekering betaal je kosten, dit noemen we een premie. Wij ontvangen een vast percentage van je premie als vergoeding voor onze dienstverlening.

Informatie over onze verzekeringen vind je op **verzekeren bij Nationale-Nederlanden**.

Je sluit deze verzekeringen eenvoudig online af via **nn.nl** of de NN App. Als je schade hebt, dan meld je dat via je persoonlijke omgeving op **mijn.nn** of via de NN App.

Op dit moment is het aanvragen en beheren van de verzekeringsproducten waarin we bemiddelen nog beperkt toegankelijk als je blind of zeer slechtziend bent. Dit geldt ook als je geen muis kunt gebruiken. In dat geval kan je telefonisch contact opnemen met onze klantenservice. Zij kunnen je dan helpen. Wij verwachten dat het aanvragen van een verzekering vanaf begin 2026 wel toegankelijk is. Het beheren van je verzekering is naar verwachting vanaf eind 2026 toegankelijk.