

# **Toegankelijkheids- verklaring Triodos Bank**

Mei 2026

# Informatie over onze toegankelijkheid

## Wat bedoelen we met toegankelijkheid?

Als bank betekent toegankelijkheid voor ons dat zoveel mogelijk mensen onze diensten en producten kunnen gebruiken. Ook met een beperking of handicap. Bijvoorbeeld als je blind of slechtziend bent, niet goed kunt horen, praten of een lichaamsdeel niet goed kunt gebruiken. Met onze diensten bedoelen we dat wat je bij ons kunt openen of afsluiten. Bijvoorbeeld een betaalrekening of een hypotheek. Producten zijn de middelen die je nodig hebt om onze diensten te kunnen gebruiken. Bijvoorbeeld een betaalpas.

Vanaf 28 juni 2025 moeten banken voldoen aan nieuwe regels over toegankelijkheid. Deze regels gelden alleen voor particuliere klanten. Dat zijn klanten die diensten en producten afsluiten voor eigen gebruik, en niet voor hun beroep of bedrijf.

## Waar lees je meer over toegankelijkheid?

Op [triodos.nl/toegankelijkheid](https://triodos.nl/toegankelijkheid) vind je meer informatie over toegankelijkheid. Heb je nog vragen? Dan kun je op de volgende manieren contact met ons opnemen:

- Je kunt ons bellen via de Triodos App. Ga in de app naar **Meer, Service en Contact** en dan **Naar belopties**.
- Gebruik je de Triodos App niet? Kijk dan op [triodos.nl/contact](https://triodos.nl/contact) voor onze andere contactopties, zoals ons algemene telefoonnummer of chat.

Deze informatie en de extra informatie op onze 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. Hieronder leggen we uit over welke onderwerpen de regels gaan en hoe wij ons hieraan houden.

### Uitleg over onze diensten en producten en hoe je ze kunt gebruiken

Per dienst en product leggen we uit waar je meer informatie kunt vinden. Bijvoorbeeld op onze website. Deze informatie mag je ook altijd bij ons opvragen.

### Informatie is op verschillende manieren te vinden en te gebruiken

Je kunt onze informatie digitaal vinden en lezen via onze website of in de Triodos App. Of je krijgt de informatie op papier als je je bankzaken niet online regelt of als je ons hierom vraagt. De digitale informatie is zo gemaakt dat je het voor kunt laten lezen als je een schermlezer of voice-over gebruikt. Meer informatie hierover vind je op [triodos.nl/toegankelijkheid](https://triodos.nl/toegankelijkheid). 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. Daarom 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 niet kunt zien, horen of praten. Daarom bieden we ook verschillende 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 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 voor jou te klein om ze goed te 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 voice-over. 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 een schermlezer? We zorgen ervoor dat je hiermee onze diensten en producten kunt gebruiken. Meer informatie hierover vind je op onze website op [triodos.nl/toegankelijkheid](https://triodos.nl/toegankelijkheid).

### **Online bankzaken regelen**

Online je bankzaken regelen, maken we zo makkelijk mogelijk. Inloggen, geld overboeken of overeenkomsten ondertekenen doe je met een toegangscode of de Identifier. Of met zogenaamde biometrische identificatie. Dit is een manier om iemand te herkennen aan unieke kenmerken van het lichaam. Bijvoorbeeld een vingerafdruk of gezicht.

### **Privacy en veiligheid staan voorop**

Maak je gebruik van een hulpmiddel of een speciale functie bij onze diensten en producten? Dan zorgen we ook dat je privacy en veiligheid goed geregeld is.

### **Onze medewerkers kennen de mogelijkheden van toegankelijkheid en hulpmiddelen**

Onze medewerkers weten hoe je onze diensten en producten kunt gebruiken als je een beperking of handicap hebt. We geven je graag meer uitleg over de mogelijke hulpmiddelen. Deze informatie vind je ook op onze website op [triodos.nl/toegankelijkheid](https://triodos.nl/toegankelijkheid).

## **Hoe zorgen we dat we ons blijven houden 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. 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 hierbij ook naar de wensen van klanten met een beperking of handicap.

## **Wie controleert of we ons houden aan de regels voor toegankelijkheid?**

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) controleert als belangrijkste toezichthouder of we als bank voldoen aan de regels voor toegankelijkheid. We moeten het ook zelf aan de AFM doorgeven als we vaststellen dat we niet aan een regel voldoen. En zorgen dat we dit oplossen. Hiervoor controleren we zelf of onze diensten en producten aan de regels voldoen. En we onderzoeken bijvoorbeeld ook de klachten en vragen die we van onze klanten ontvangen.

## Wat kan ik doen als iets niet goed werkt?

Soms werkt iets niet zo goed als we willen. Kun je een product of dienst niet gebruiken? Of vind je dat we het als bank beter kunnen doen? Laat het ons dan weten. Dit kan op de volgende manieren:

- Je kunt ons bellen via de Triodos App. Ga in de app naar **Meer, Service en Contact** en dan **Naar belopties**.
- Gebruik je de Triodos App niet? Kijk dan op [triodos.nl/contact](https://triodos.nl/contact) voor onze andere contactopties, zoals ons algemene telefoonnummer of chat.

## Goed om te weten: niet alles is al toegankelijk

In deze informatie leggen we uit welke regels gelden voor toegankelijkheid en hoe dit voor onze diensten en producten werkt. Dit betekent dat niet alle diensten en producten al helemaal toegankelijk zijn. Dat hoeft ook niet van de wet. De komende jaren worden diensten en producten steeds meer toegankelijk, maar soms kost dat meer tijd. Daar is rekening mee gehouden in de regels.

## Over welke diensten gaat het?

### Online bankzaken regelen

Je regelt je bankzaken online op een computer, laptop of tablet via Triodos Internet Bankieren. Of op je smartphone via de Triodos app.

We hebben onze website, e-mails, Internet Bankieren en de Triodos app toegankelijk gemaakt:

- Je kunt een schermlezer en extern toetsenbord gebruiken
- We maken pdf's en formulieren bruikbaar met een schermlezer. Aan het toegankelijk maken van de voorwaarden wordt nog gewerkt.
- De lettergrootte is aan te passen
- Het kleurverschil (contrast) tussen tekst en achtergrond is groot zodat de tekst gemakkelijk te lezen is
- Afbeeldingen hebben een beschrijving die voorgelezen kan worden
- Teksten zijn geschreven op een begrijpelijke manier, wat goed te lezen is voor de meeste mensen
- We werken nog aan het toevoegen van audiobeschrijvingen aan video's

Inloggen, geld overboeken of overeenkomsten ondertekenen kun je met je persoonlijke inlogcode, vingerafdruk of gezichtsherkenning via de Triodos app, of bijvoorbeeld met een toegangscode of de Identifier.

Triodos wil dat teksten op de website en in documenten goed te begrijpen zijn. Daarom schrijven we op taalniveau B2. Dat is een niveau dat goed te begrijpen is voor de meeste mensen.

### Geld betalen en ontvangen

Geld betalen en ontvangen doe je via een betaalrekening. Bij Triodos Bank is dat de Internet Betaalrekening.

Je opent een Internet Betaalrekening online via de Triodos app. Geld betalen en je rekening beheren doe je via de app of Internet Bankieren.

Hoe de app en Internet Bankieren toegankelijk zijn gemaakt, lees je bij '**Online bankzaken regelen**'.

In een winkel kun je (contactloos) betalen met de Triodos Betaalpas. Met deze particuliere pas kun je ook Apple Pay en Google Pay gebruiken. Verder kun je betalen in het openbaar vervoer (OVpay) en online betalingen uitvoeren. Voor mensen met een visuele beperking heeft de betaalpas een inkeping.

Bij geldautomaten kun je contant geld opnemen. In Nederland kan dit bij de geldautomaten van Geldmaat. Meer informatie over hoe ze werken staat op [www.geldmaat.nl](https://www.geldmaat.nl). Of neem contact met ons op.

## Sparen

Sparen betekent dat je geld apart zet in plaats van het meteen uit te geven. Je kunt dit bij Triodos Bank doen op een spaarrekening. Je kunt kiezen voor een spaarrekening waarvan je je geld op ieder moment kunt opnemen. Of voor een spaarrekening waarop je je geld voor een bepaalde periode vastzet. Dit noemen we een spaardeposito.

Je opent een spaarrekening online via de Triodos app. Geld opnemen of storten en je rekening beheren doe je via de app of Internet Bankieren. Hoe de app en Internet Bankieren toegankelijk zijn gemaakt, lees je bij **'Online bankzaken regelen'**.

## Geld lenen

Triodos Bank biedt geen persoonlijke leningen aan voor particuliere klanten. Het is wel mogelijk om voor een beperkte periode rood te staan op je betaalrekening. Rood staan vraag je aan via de Triodos app. Hoe de app toegankelijk is gemaakt, lees je bij **'Online bankzaken regelen'**.

## Hypotheek

Een hypotheek is een lening waarmee je een huis kunt kopen. Voor je hypotheek betaal je aflossing en rente. De drie hypotheekvormen (annuïtair, lineair en aflossingsvrij) verschillen in hoe je de hypotheekschuld en de rente terugbetaalt. Je huis is het onderpand van de lening. Je kunt een hypotheek bij ons aanvragen via een afspraak met een Triodos Hypotheekadviseur of een selecte groep tussenpersonen bij jou in de buurt. Je kunt via de website een afspraak maken met een Triodos Hypotheekadviseur. Als je een hypotheek hebt afgesloten, krijg je toegang tot 'Mijn Triodos Hypotheek'. Daar kun je online het overzicht van je lening bekijken, rekeningen laten betalen uit je bouwdepot en wijzigingen in je persoonlijke gegevens doorgeven.

We hebben de online omgeving 'Mijn Triodos Hypotheek' toegankelijk gemaakt:

- Je kunt een schermlezer en extern toetsenbord gebruiken
- We maken pdf's en formulieren bruikbaar met een schermlezer. Aan het toegankelijk maken van de voorwaarden wordt nog gewerkt. Aan het toegankelijk maken van een aantal digitale brieven wordt nog gewerkt.
- De lettergrootte is aan te passen
- Het kleurverschil (contrast) tussen tekst en achtergrond is groot zodat de tekst gemakkelijk te lezen is
- Afbeeldingen hebben een beschrijving die voorgelezen kan worden
- Teksten zijn geschreven op een begrijpelijke manier, wat goed te lezen is voor de meeste mensen

We werken de komende tijd aan het verder toegankelijk maken van de online omgeving voor hypotheek.

## Beleggen

Beleggen is het investeren van geld met als doel om in de toekomst financieel voordeel te behalen. Beleggen brengt altijd risico's met zich mee: De waarde van je belegging kan stijgen, maar ook dalen. Beleggen bij Triodos Bank doe je zelf via een beleggingsfonds. Als je kiest voor een beleggingsfonds, beleg je in verschillende bedrijven, obligaties of projecten. Zo spreid je de impact van je beleggingen, maar ook het risico.

Je opent en beheert een beleggersrekening via de Triodos app of Internet Bankieren. Daar kun je ook beleggingen aan- en verkopen.

Hoe de app en Internet Bankieren toegankelijk zijn gemaakt, lees je bij **'Online bankzaken regelen'**.

Private Banking klanten kunnen beleggen via Triodos Fondsbeheer en Triodos Vermogensbeheer. Een overzicht hiervan vind je op [triodos.nl/private-banking](https://triodos.nl/private-banking).

**Triodos Bank NV**

Hoofdstraat 10

Driebergen-Rijsenburg

Postbus 55

3700 AB Zeist

Telefoon particulier: 030 693 65 11

[info@triodos.nl](mailto:info@triodos.nl)

[www.triodos.nl](http://www.triodos.nl)