Slechtziend of blind en bankieren bij de ING

Gerard van Rijswijk, Koninklijke Visio



Je banksaldo controleren of de laatste bij- en afschrijvingen raadplegen is niet voor iedereen even gemakkelijk. Banken onderkennen dit probleem en bieden extra ondersteuning aan zodat zoveel mogelijk mensen zelfstandig hun bankzaken kunnen blijven doen.

In dit artikel geven we je een overzicht van de mogelijkheden die de ING biedt voor mensen die slechtziend of blind zijn.

# Internetbankieren op de ING website

De website [www.ing.nl](http://www.ing.nl) en Mijn ING bieden twee opties om de toegankelijkheid te verbeteren:

1. Je kunt grotendeels met het toetsenbord door de website navigeren.
2. ING geeft aan dat als je op een Windowscomputer werkt, de ING-website het gebruik van de schermlezers NDVA en Jaws ondersteunt.

Met een schermlezer kun je informatie op een scherm in een app of op een website laten voorlezen. Deze schermlezers zijn bedoeld om je computer blind te kunnen bedienen met behulp van het toetsenbord en spraakuitvoer.

## ING met NVDA

De schermlezer NVDA is gratis. Wil je zelf NVDA gebruiken of het uitproberen? In onze handleiding vind je alles wat je nodig hebt om te kunnen beginnen.

[Ga naar de handleiding NVDA schermlezer, snel aan de slag](https://kennisportaal.visio.org/nl-nl/documenten/nvda-schermlezer-snel-aan-de-slag).

Op moment van schrijven werkt de browser Firefox het beste als browser voor je bankzaken met ING als je met NVDA werkt.

## ING met Jaws

JAWS is het meest gebruikte en meest veelzijdige (Nederlandstalige) schermleesprogramma voor Windows. Met behulp van JAWS kan de inhoud van een computerscherm worden uitgesproken of worden weergegeven op een brailleleesregel. Jaws is een betaalde schermlezer en kan in de meeste gevallen aangevraagd worden via je zorgverzekeraar. Neem voor meer informatie over Jaws contact op met de gratis Kennisportaal Helpdesk. Onze contactgegevens vind je onderaan dit artikel.

# ING Mobiel Bankieren App

De ING app kun je zonder naar het scherm te hoeven kijken bedienen met VoiceOver of TalkBack. Het bedienen van deze schermlezers vergt wel de nodige oefening. Meer informatie over het gebruik van VoiceOver of TalkBack vind je op ons Kennisportaal.

[Ga naar de zelfstudie Phone leren met VoiceOver](https://kennisportaal.visio.org/nl-nl/documenten/iphone-leren-training-en-zelfstudie)

[Ga naar de zelfstudie Android leren met TalkBack](https://kennisportaal.visio.org/nl-nl/documenten/android-leren-training-en-zelfstudie)

Heb je grotere letters ingesteld op je iPhone of iPad? Dan zie je die nu ook in het overzicht van de ING Mobiel Bankieren App. Binnenkort zal dit ook in de rest van de app het geval zijn.

Kijk op het Kennisportaal hoe je grote letters instelt.

[Ga naar de uitleg Vergroten op de iPhone en iPad](https://kennisportaal.visio.org/nl-nl/documenten/vergroten-op-ipad-en-iphone-vier-manieren)

**Let op:** Het kan voorkomen dat bepaalde onderdelen van de app niet goed toegankelijk zijn met VoiceOver of TalkBack. Ze worden dan niet herkend of niet goed voorgelezen. Zeker na een update van de app komt dit weleens voor.

Neem in dat geval contact op met de ING bank. Dit doe je via de chatfunctie van de App. Open daarvoor de app, en activeer rechtsonder de knop Service en daarna de knop Chat. Na het stellen van je vraag krijg je van Ida, de digitale assistent, een antwoord. Mocht je niet met het antwoord van Ida verder kunnen dan kun je daarna verder chatten met een van de medewerkers uit het chatteam.

Kom je er niet uit en lukt het niet om met de website of de app te werken? Neem dan contact op met een [Visio locatie bij jou in de buurt](https://www.visio.org/revalidatie-en-advies/adressen-revalidatie-advies/) en informeer naar de mogelijkheden voor advies en training. Houd er rekening mee dat bij een training voor internetbankieren aanvullende afspraken gemaakt worden met betrekking tot persoonlijke gegevens.

# Pinbetalingen vooraf controleren

Werk je met een Android toestel met Talkback werkt en wil je deze gebruiken voor pinbetalingen? Dan kun je (sinds kort) het bedrag van een mobiele betaling vooraf op gehoor controleren voordat je daadwerkelijk betaalt. Het bedrag wordt eerst op je smartphone voorgelezen. Als je akkoord bent met het bedrag, dan houdt je je telefoon nogmaals tegen de betaalterminal of pinapparaat om de betaling definitief te maken.

Wil je precies weten hoe dit werkt, ga dan naar de video over [Betalingen vooraf controleren met de schermlezer op je smartphone](https://assets.ing.com/m/42fbc2ed6f0c11b1/1080p-Betalingen-vooraf-controleren-met-de-schermlezer-op-de-smartphone.mp4)

# ING betaalpas met inkeping

ING heeft een toegankelijke betaalpas die uiteindelijk alle betaalpassen en creditcards van ING gaat vervangen. Deze betaalpas heeft rechts onderaan een ronde inkeping aan de zijkant. Door deze inkeping herken je de pas snel en kun je hem op de juiste manier gebruiken. Klanten van ING ontvangen deze nieuwe betaalpas bij het openen van een rekening, of wanneer de huidige betaalpas vervangen wordt.



# ING Bankafschriften in braille

Samen met de Oogvereniging heeft de ING afschriften in braille ontwikkeld. Wil jij deze ontvangen, neem dan contact op met de klantenservice van de ING via telefoonnummer 020-22 888 88

# Toegankelijk telefonisch bankieren bij ING

Met de Saldolijn kun je via iedere telefoon 24 uur per dag, 7 dagen per week rekeningen betalen, geld overboeken en je saldo checken. Om de Saldolijn te gebruiken, heb je alleen een toegangscode nodig. Deze vraag je aan via 020 22 888 44.

# Geldautomaten met spraak

Een kop koffie op een terras of de dagelijkse boodschappen? Afrekenen doen we steeds vaker met onze betaalpas of mobiele telefoon. Toch is contant geld nog steeds belangrijk in onze samenleving. Om dit ook in de toekomst beschikbaar, bereikbaar, betaalbaar en veilig te houden, heeft de ING samen met de Rabobank, ABN AMRO en Geldmaat een nieuw netwerk van geldautomaten neergezet. Als klant van de ING bank kun je voor je contante geld terecht op alle geldautomaten van Geldmaat. Een groot aantal van de Geldmaat pinautomaten voor het opnemen en storten van biljetten heeft een spraakfunctie. Door je koptelefoon of oordopjes in de automaat te steken activeer je de spraakfunctie. De automaten zijn alleen geschikt voor oordopjes met een 3,5 mm jack aansluiting.

Wil je weten of er een geldautomaat met spraakfunctie in jouw buurt is, ga dan naar de [website van Geldmaat.](https://www.locatiewijzer.geldmaat.nl/?audioGuidance=true)

Meer weten over de Geldmaat en hoe je deze kunt gebruiken? Op het Visio Kennisportaal vind je meer informatie.

[Ga naar het artikel Ergo Tips - Pinnen met de geldmaat](https://kennisportaal.visio.org/nl-nl/documenten/ergo-tips-pinnen-met-de-geldmaat).



# Heb je nog vragen?

Mail naar [kennisportaal@visio.org](mailto:kennisportaal@visio.org), of bel [088 585 56 66](tel:0885855666).

Meer artikelen, video’s en podcasts vind je op [kennisportaal.visio.org](https://kennisportaal.visio.org/)

**Koninklijke Visio**

expertisecentrum voor slechtziende en blinde mensen

[www.visio.org](http://www.visio.org)