

Informatie over onze toegankelijkheid

Wat bedoelen we met toegankelijkheid?

Voor banken 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 vanlanschotkempen.com/toegankelijkheid 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 de afdeling Client Services bellen op telefoonnummer 0800 1737 (vanuit het buitenland +31 736 871 897)
- Liever WhatsApp? Stuur dan een bericht naar +31 736 871 897
- We zijn bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur
- Je kunt ook een e-mail sturen: privatebanking@vanlanschotkempen.com

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. Voor meer informatie over de instellingen die je hiervoor nodig hebt, kun je het beste contact met ons opnemen.
- **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.
- **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 met een toegangscode of een Digipas.

- **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.

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.

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:

- Je kunt de afdeling Client Services bellen op telefoonnummer 0800 1737 (vanuit het buitenland +31 736 871 897)
- Liever WhatsApp? Stuur dan een bericht naar +31 736 871 897
- We zijn bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur
- Je kunt ook een e-mail sturen: privatebanking@vanlanschotkempen.com

Wij streven ernaar onze klanten kwalitatief hoogwaardige dienstverlening en persoonlijke aandacht te bieden. Ben je toch niet tevreden? Dan vragen wij je om ons dat te laten weten. Wij stellen jouw klacht, vraag of suggestie zeer op prijs. Je kunt jouw klacht, vraag of suggestie het beste richten aan jouw banker. Wil je jouw klacht liever niet naar jouw banker sturen of naar het kantoor waar je bankiert? Neem dan contact op met de afdeling Kwaliteit & Service van Van Lanschot Kempfen. Dat kun je doen op de volgende manieren:

- Je gebruikt het contactformulier onderaan deze pagina: [Klachtenprocedure Van Lanschot Kempfen Private Banking](#)
- Je stuurt een e-mail naar kwiteit-service@vanlanschotkempfen.com
- Je stuurt een brief naar: Van Lanschot Kempfen, t.a.v. Kwaliteit & Service, Postbus 1021, 5200 HC 's-Hertogenbosch
- Je belt met nummer +31 88 553 15 31

Over welke diensten gaat het?	Hoe werkt de dienst en welke producten horen hierbij?
Online bankzaken regelen 	- Mijn Private Bank - Banking App - Digipas - Scanner Voor meer informatie over deze producten, zie onze internetpagina met veelgestelde vragen: FAQ
Geld betalen en ontvangen 	Voor meer informatie over onze Betaaldienstverlening, zie onze internetpagina: Betalen - Wereldpas - Credit card - Apple Pay - Personal Service - iDEAL - SEPA-overschrijvingsformulieren - Worldtranzfers - SEPA-overboekingen (directe betalingen via Instant Payment mogelijk) Goed om te weten: ook de geldautomaten en geldstort-automaten moeten toegankelijk zijn. Deze automaten zijn bijvoorbeeld van Geldmaat. Meer informatie over hoe ze werken staat op Altijd een geldmaat in de buurt.
Sparen 	Voor meer informatie over Sparen, zie onze internetpagina: Spaarrekeningen en depositorekening
Geld lenen 	Voor meer informatie over Geld lenen, zie onze internetpagina: Financieren
Hypotheek 	Voor meer informatie over onze Hypotheek dienstverlening, zie onze internetpagina: Hypotheeken
Beleggen 	Voor meer informatie over onze Beleggingsdienstverlening, zie onze internetpagina: - Beleggen - Professional Solutions