

Informatie over onze toegankelijkheid

Wat lees je 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 Moneyou hieraan voldoet. Nu en in de toekomst. Je leest ook wat je kan doen als je vindt dat iets niet goed werkt.

Deze informatie en de extra informatie op de website kan je ook op papier ontvangen. Neem hiervoor contact met ons op en we sturen het je graag toe.

Wat bedoelen we met toegankelijkheid?

Voor Moneyou 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 kan horen of een lichaamsdeel niet goed kan gebruiken. Met onze diensten bedoelen we: dat wat je via Moneyou kan regelen, zoals je aanvraagproces online volgen of je bestaande hypotheek inzien en wijzigen.

Waar kan je terecht met vragen?

Op moneyou.nl staat meer informatie over toegankelijkheid. Bijvoorbeeld over hulpmiddelen. Moneyou werkt samen met zelfstandig hypotheekadviseurs. Bij deze professionals kan je terecht met al je vragen over je hypotheek. Zij helpen je ook als iets onduidelijk is of als je belangrijke informatie niet helemaal begrijpt. En je kan ook altijd contact met ons opnemen. Dit kan op de volgende manieren:

- Je kan ons bellen op telefoonnummer [0800 - 666 39 93](tel:0800-6663993). We staan voor je klaar van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur.
- Je kan een bericht sturen via onze chatfunctie rechtsonderin op moneyou.nl.
- Je kan ons een mail sturen via hypotheken@moneyou.nl. Binnen 2 werkdagen krijg je een reactie.

[Ga naar onze contactpagina](#) en bel, chat of mail ons.

Welke regels gelden voor toegankelijkheid?

Er zijn regels voor banken om ervoor 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 deze regels voldoen.

- Uitleg over onze diensten en producten en hoe je ze kan gebruiken

Een samenvatting hiervan staat verderop in deze informatie. Per dienst en product geven we aan waar je meer informatie kan vinden. Bijvoorbeeld op onze website. Deze informatie kan je ook altijd bij ons opvragen. Eerder in deze informatie lees je hoe je contact met ons opneemt.

- Informatie is op verschillende manieren te vinden en te gebruiken

Je kan onze informatie digitaal vinden en gebruiken via de website. Of op papier als je je hypotheekzaken niet online regelt of ons hierom vraagt. De digitale informatie is zo gemaakt dat deze wordt voorgelezen als je een schermlezer of voice-over gebruikt. 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 kan je ook gebruiken als je een zintuig mist**

We zorgen ervoor dat je onze diensten en producten ook kan gebruiken als je een zintuig mist. Bijvoorbeeld als je niet kan zien, horen of praten. Dit geldt ook voor de manieren waarop je contact met ons kan opnemen. We houden ook rekening met mogelijke lichamelijke beperkingen. Zo vragen we je niet om ver te reiken, veel kracht te zetten of 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 kan je aanpassen**

We zorgen ervoor 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 ervoor dat je deze groter kan maken op de website.

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

We zorgen ervoor dat je onze diensten en producten kan 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 ervoor 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 bijvoorbeeld een schermlezer? Dan zorgen we dat je hiermee onze diensten en producten kan gebruiken.

- **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**

De medewerkers van onze klantenservice en helpdesk weten hoe je onze diensten en producten kan gebruiken als je een beperking of handicap hebt. En ze kunnen je meer vertellen over de mogelijke hulpmiddelen.

Hoe zorgen we ervoor 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 met verschillende controles onderzoeken we zelf of onze diensten en producten aan de regels voldoen.

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. Kan je iets niet gebruiken? Of vind je dat we het beter kunnen doen? Neem dan contact met ons op. Dit kan op de volgende manieren:

- Je kan contact met ons opnemen via de mogelijkheden op onze [contactpagina](#).
- Je kan een klacht indienen via [onze klachtenregeling](#).

Over welke dienst gaat het?	Hoe werkt de dienst en welke producten horen hierbij?
 Hypotheek	Onze diensten zijn gebruikersvriendelijk en toegankelijk: - Je kan je oriënteren op een hypotheek door onze informatie op onze website te lezen. Daarnaast kan je online je hypotheek berekenen voor een schatting van je maximale hypotheek en onze actuele hypotheekrentes inzien. - Je kan een nieuwe hypotheek afsluiten bij een onafhankelijk hypotheekadviseur. Op onze website lees je hoe dit werkt. Tijdelijk is de Moneyou Hypotheek niet zelf af te sluiten. Heb je al een Moneyou Hypotheek? Dan kan je blijven rekenen op onze vertrouwde dienstverlening. - Als je hypotheekklant bent, kan je je gegevens eenvoudig online inzien en wijzigen via Mijn Moneyou. Zoals extra aflossen op je hypotheek en een bouwdepotdeclaratie indienen. - Kom je er online niet uit? Neem dan contact met ons op, of met je onafhankelijk hypotheekadviseur. We werken hard aan het toegankelijk maken van alle diensten en producten. In 2025 maken we ook de volgende diensten stap voor stap toegankelijk: - De formulieren die je kan downloaden op onze website zijn al toegankelijk. Een aantal andere documenten en formulieren nog niet. We helpen je graag verder als je contact met ons opneemt.