



Communicatietoolkit
Bankinformatiepunt 2.0
Mei 2024

Inhoudsopgave

1.	Bekend maken Pilot 2.0 Bankinformatiepunt	2
2.	Beachvlag	3
3.	(digitale) Posters	4
4.	Folder	5
5.	Leaflet	6
6.	Visitekaartjes	7
7.	Voorbeeld teksten voor persbericht, nieuwsbrief en social media	8
8.	Wat kun je meegeven aan bezoekers van het Bankinformatiepunt	11
9.	Bij wie kan je terecht voor vragen.....	12

1. Bekend maken Pilot 2.0 Bankinformatiepunt

Bibliotheken die deelnemen aan pilot 2.0 hebben in hun Plan van Aanpak beschreven hoe zij het Bankinformatiepunt bekend gaan maken. Van hen verwachten we in elk geval:

- **Connecties leggen met andere activiteiten Informatiepunt Digitale Overheid**
De Bankinformatiemedewerker bij relevante partners introduceren (i.v.m. doorverwijzen)
Lokale ketens attenderen op Bankinformatiepunt
- **Communicatiekanalen gebruiken om het Bankinformatiepunt bekend te maken**
Via de website
Bewegwijzering op locatie
Agenda in lokale krant
- **Programmering/organiseren 'nevenactiviteiten'**
Bijv. workshop zoals wordt aangeboden vanuit Toegankelijk Bankieren of lokale bank(en)
Verwante cursusactiviteiten online bankieren

Om de bekendmaking te faciliteren zijn vanuit het Programma diverse communicatietools aangeleverd:

- Beachvlag
- (digitale) Posters
- Folder
- Leaflet
- Visitekaartjes
- Voorbeeld teksten voor persbericht, nieuwsbrief en social media

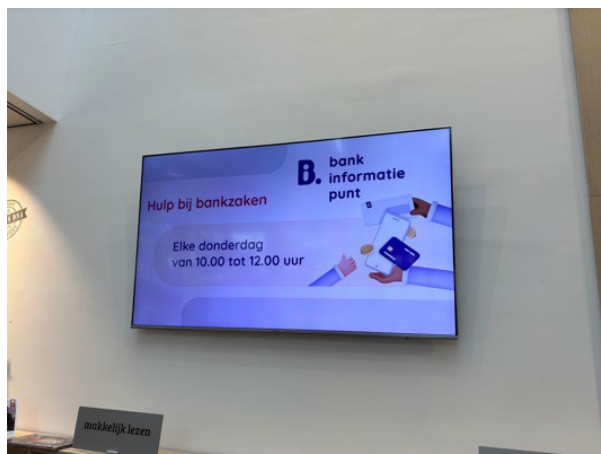
2. Beachvlag

Geleverd in de tas met bijbehorende standaard/stokken.



3. (digitale) Posters

De posters zijn in meerdere afmetingen beschikbaar en kunnen digitaal worden gebruikt op bijvoorbeeld (breedbeeld) schermen of website. De poster kunnen ook geprint worden van A4 tot A1 formaat.



4. Folder

De folder “Hulp bij bankzaken” (zonder personificatie) kan gebruikt worden om in de bibliotheek zelf de verspreiden.



De **gepersonaliseerde** folder “Hulp bij bankzaken” kan gebruikt worden om in de buurt te verspreiden. De folder is gelijk aan die hierboven maar het vakje achterop staan de gegevens van de bibliotheek (hieronder het voorbeeld van het Bankinformatiepunt in Assen)



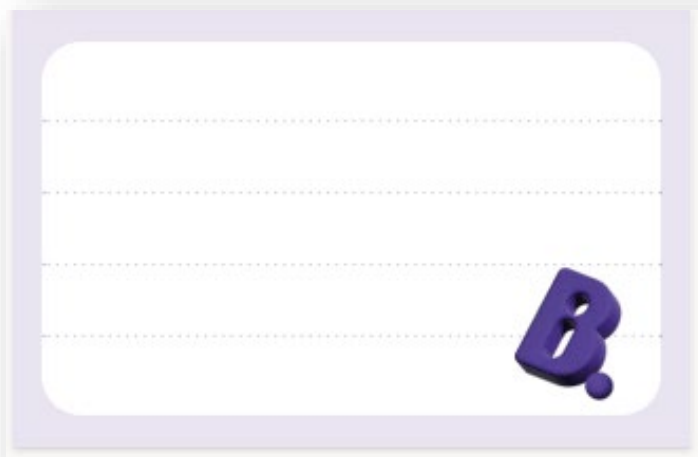
5. Leaflet

De leaflet heeft een A5 formaat en is gepersonaliseerd. Net zoals de poster kan de leaflet digitaal worden gebruikt op website, nieuwsbrief of social media. Printen of drukken kan ook. Denk bijvoorbeeld aan een stoepbord op A1 formaat.



6. Visitekaartjes

De visitekaartjes zijn vooral handig om mee te geven aan een bezoeker. De website en telefoonnummer van de DigiHulplijn staan er al op en hier kan bijvoorbeeld het telefoonnummer of website van de bank worden genoteerd.



7. Voorbeeld teksten voor persbericht, nieuwsbrief en social media

Tekst lokaal persbericht simpel/kort

Bankinformatiepunt in bibliotheek

De openbare bibliotheek **LOCATIENAAM** in **PLAATSNAAM** heeft dit jaar een Bankinformatiepunt. U kunt daar vragen stellen over dagelijkse bankzaken. Het Bankinformatiepunt biedt vooral hulp bij digitale bankzaken. Bezoekers kunnen er zonder afspraak binnenlopen op **...dagen** tussen **UU:MM** en **UU:MM** uur.

U krijgt er gratis uitleg over betalen en andere bankzaken. Ze helpen u ook bij het vinden van de juiste informatie. U kunt er geen persoonlijke bankzaken regelen, zoals rekeningen betalen of een spaarrekening openen. Daarvoor kan het Bankinformatiepunt u wel in contact brengen met iemand van uw eigen bank; die mag u wel helpen bij persoonlijke bankzaken.

Workshop, online hulp en telefonische hulp

< optioneel > Komt u liever naar een informatie-bijeenkomst, samen met andere mensen zoals uzelf? **LOCATIENAAM** in **PLAATSNAAM** geeft op **WEEKDAG** **DATUM** een workshop. Daar leert u hoe u dagelijkse bankzaken op verschillende manieren kunt regelen. Tijdens de workshop hoort u ook waar u meer hulp, informatie en oefenmateriaal kunt vinden. Vanzelfsprekend kunt u er vragen stellen. De workshop is geschikt voor klanten van alle banken; het maakt niet uit bij welke bank u bankiert. U moet zich vooraf even aanmelden voor de bijeenkomst bij **CONTACTGEGEVENS** **< /optioneel >**

Het Bankinformatiepunt is bedacht door de grote banken, in samenwerking met openbare bibliotheken en maatschappelijke organisaties. Op de website Bankinformatiepunt.nl staat ook veel nuttige informatie. Wilt u liever telefonische hulp bij digitale bankzaken? Bel dan gratis de DigiHulplijn (0800-1508).

Voor persvragen:

<naam en contactgegevens van plaatselijke woordvoerder>

Berend Jan Beugel, Betaalvereniging Nederland: pers@betaalvereniging.nl / 06 39 49 60 11



Tip: voeg een plaatje toe van de leaflet met ingevuld blokje voor de locatie, dagen en tijden.

Tekst lokaal persbericht (langere versie met uitleg programma)

Proef met Bankinformatiepunt in bibliotheek

De openbare bibliotheek **LOCATIENAAM** in **PLAATSNAAM** heeft dit jaar een Bankinformatiepunt. U kunt daar terecht met vragen over dagelijkse bankzaken. Het Bankinformatiepunt is voor mensen die hulp zoeken bij de digitale dienstverlening van banken. Het is een initiatief van ABN AMRO, ING en Rabobank in samenwerking met bibliotheken en maatschappelijke organisaties. Het Bankinformatiepunt is open op **...dagen** tussen **UU:MM** en **UU:MM** uur. U kunt er zonder afspraak binnenlopen.

Dit Bankinformatiepunt is onderdeel van een landelijke proef in achttien gemeenten door het hele land. Men kan er algemene vragen beantwoorden, uitleg geven over betalen en andere bankzaken en u helpen om de juiste informatie te vinden. U kunt er geen persoonlijke en vertrouwelijke bankzaken regelen zoals betalingen uitvoeren, een lening afsluiten of een spaarrekening openen. Als dat nodig is, brengt het Bankinformatiepunt u in contact met iemand van uw eigen bank die wél persoonlijke en vertrouwelijke bankzaken kan begeleiden.

Workshop, online hulp en telefonische hulp

< optioneel > Komt u liever naar een informatie-bijeenkomst, samen met andere mensen zoals uzelf? **LOCATIENAAM** in **PLAATSNAAM** geeft op **WEEKDAG** **DATUM** een workshop. Daar leert u hoe u dagelijkse bankzaken op verschillende manieren kunt regelen. Tijdens de workshop hoort u ook waar u meer hulp, informatie en oefenmateriaal kunt vinden en vanzelfsprekend kunt u vragen stellen. De workshop is geschikt voor klanten van alle banken; het maakt niet uit bij welke bank u klant bent. Om te kunnen deelnemen aan de workshop, moet u zich vooraf aanmelden bij **CONTACTGEGEVENS** **< optioneel >**

Op de website Bankinformatiepunt.nl staat ook veel nuttige informatie en voorlichting die hulp bieden bij dagelijkse bankzaken. Wilt u liever telefonisch iemand spreken, bijvoorbeeld wanneer het Bankinformatiepunt in de bibliotheek gesloten is? Dan kunt u gratis de DigiHulplijn bellen (0800-1508).

Evaluatie binnen programma Toegankelijk Bankieren

De proef met bankinformatiepunten wordt na de zomer geëvalueerd. Vervolgens wordt gekeken of en hoe het Bankinformatiepunt in **PLAATSNAAM** na dit jaar kan worden voortgezet.

Deze proef hoort bij het programma 'Toegankelijk Bankieren' van banken, Betaalvereniging Nederland en de Nederlandse Vereniging van Banken. Daarmee willen ze betalen en bankieren toegankelijker maken voor mensen die de snelle digitalisering niet kunnen bijbenen, samen met onder andere seniorenorganisaties en andere belangenbehartigers en met bibliotheken.

Uit [onderzoek van De Nederlandsche Bank](#) is gebleken dat zo'n 2,6 miljoen Nederlanders niet helemaal zelfstandig hun bankzaken digitaal kunnen regelen, om uiteenlopende redenen. Daarom bieden Nederlandse banken extra hulp en ondersteuning aan mensen die moeite hebben met digitale dienstverlening. Dat doen de banken met diverse nieuwe maatregelen en voorzieningen, waaronder het Bankinformatiepunt in **PLAATSNAAM**.

Voorbeeldberichten voor nieuwsbrief en social media

Kun je hulp gebruiken bij digitale bankzaken, van iemand die je kunt vertrouwen? Kom dan naar het Bankinformatiepunt in bibliotheek **LOCATIENAAM** in **PLAATSNAAM**, op **...dagen** tussen **UU:MM** en **UU:MM** uur. Je hoeft geen afspraak te maken. <hyperlink naar uitgebreide informatie op website van bibliotheek>

Of iets langer:

Heb je vragen over bankzaken? Wil je bijvoorbeeld weten hoe je bankafschriften kunt printen of hoe je de app van je bank op je mobiele telefoon krijgt? Tegenwoordig kun je alle informatie online vinden. Maar wat nu als je het online niet kunt vinden? Of je vindt het prettiger om je vraag persoonlijk met iemand te bespreken? Dan kun je iedere **...dag** tussen **UU:MM** en **UU:MM** uur terecht op het Bankinformatiepunt in de bibliotheek in **PLAATSNAAM**. Bankinformatiepunt is een initiatief van de gezamenlijke banken.

8. Wat kun je meegeven aan bezoekers van het Bankinformatiepunt

Soms wil je naast het beantwoorden van vragen ook iets op papier meegeven. We hebben daarvoor de volgende materialen:

- Folder Hulp bij bankzaken
- Visitekaartje met eventueel aantekeningen
- Folder DigiHulplijn
- Eventueel een 'vel' uit het Digistarterspakket waarop de stapjes digitaal bankieren staan (geleverd in de tas met spullen per locatie in grote bruine envelop, daarnaast te downloaden of gratis aan te vragen: [Hulpmiddelen voor digistarters - Toegankelijk Bankieren](#))



N.B. Folder Geldmaat is nog in de maak bij Geldmaat (oude folders voldoen niet meer)

9. Bij wie kan je terecht voor vragen

- Over publicitaire aangelegenheden (controle teksten, mediacontacten):
Berend Jan Beugel (via b.beugel@betaalvereniging.nl)
- Over folders/beachvlaggen/drukwerk:
Helen van Houwelingen (via h.vanhouwelingen@betaalvereniging.nl)
- Over het organiseren van een workshop 'Hulp bij dagelijkse bankzaken':
Juliëtte Meuser (via j.meuser@betaalvereniging.nl)