

Workshop Digitaal Bankieren

Handleiding



Je hebt een groep mensen voor je die meer willen leren over digitaal bankieren. Mensen met verschillende motivaties, verschillend kennisniveau en verschillende leerstijlen. Jong of oud, moeite met taal of met cijfers, bekend met de digitale wereld of nog nieuw, zonder of met een migratieachtergrond, bang om verkeerd te klikken of gemakkelijk in de omgang met apps. Maar allemaal gemotiveerd om meer te leren over digitaal bankieren en de moeite hebben genomen hier vandaag te zijn.

Doel van de workshop

Het doel van deze workshop is om deelnemers te informeren en motiveren om aan de slag te gaan met digitaal bankieren. De focus ligt op het enthousiasmeren van de groep, het geven van meer informatie over de onderwerpen die in de groep spelen en het doorverwijzen van mensen naar de juiste plek, persoon of website. Tijdens een interactief gedeelte gaan mensen aan de slag met het opstellen van een persoonlijk leerdoel; op basis hiervan gaat de groep met elkaar in gesprek en kun je mensen van passende informatie voorzien. Aan het eind van de workshop weten deelnemers waar ze verder geholpen kunnen worden, meer kunnen leren of door kunnen oefenen.

Materialen voor de workshop



Presentatie slides (PowerPoint of PDF)

Op de presentatie slides staat alle informatie over dagelijkse bankzaken en waar mensen terecht kunnen voor hulp. Ook vind je er enthousiasmerende filmpjes. De informatie is gestructureerd op basis van de onderwerpen op bankinformatiepunt.nl. Je kunt flexibel omgaan met de informatie; als er meer of minder interesse is in een bepaald onderwerp kun je hier meer aandacht aan besteden of overslaan. Het is zeker niet de bedoeling om de hele presentatie te doorlopen. Je kunt van tevoren al een inschatting maken welke informatie relevant is voor de groep die je voor je krijgt.

Opzet van de workshop

Deze handleiding is gemaakt om jou te helpen bij het faciliteren, organiseren en indelen van de workshop. Zie het als handvat en geef er waar nodig je eigen draai aan. Deelnemers doen om allerlei verschillende redenen mee en hebben hun unieke vragen, vaardigheden of uitdagingen. De workshopmaterialen helpen je om in te spelen op de grootte, interesse en kennis van de groep. Daarbij is het belangrijk dat deelnemers zich gehoord voelen. Wat makkelijk lijkt voor jou, is voor sommige mensen een stuk lastiger. Zorg dat je mensen in het gesprek betrekt, laat ruimte voor persoonlijke ervaringen en stel je door middel van bijvoorbeeld taalgebruik op een gelijkwaardige manier op.

Duur van de workshop

In deze handleiding gaan we uit van een bijeenkomst van 1 uur. Hierin rekenen we inlooptijd en afrondtijd niet mee en gaan ervan uit dat de mensen klaar zitten om van start te gaan. Neem idealiter 1,5 uur voor de workshop inclusief inloop en uitloop. Wanneer de tijd en grootte van de groep het toelaten, is er meer ruimte voor het geven van individuele hulp, kun je meer tijd pakken om verdieping te geven op bepaalde onderwerpen of kun je meer tijd nemen voor de groepsgesprekken.



Workshop materiaal (boekjes)

Het workshopmateriaal is bedoeld om de bijeenkomst interactiever te maken en mensen te helpen bij het krijgen van overzicht in hun eigen kunnen. Aan de hand van de opdrachten in het boekje stellen ze een leerdoel op. Mensen geven aan de hand van onderwerpen en plaatjes aan wat ze al wel en niet kunnen. Zo weet jij als facilitator wat hun uitgangspositie is en met welke vragen ze zitten, zo kun je flexibel omgaan met het voorzien van informatie. Het workshop materiaal geeft deelnemers overzicht in hun leerproces. Mensen kunnen het meenemen naar huis om vervolgens te gebruiken als naslagwerk of in de communicatie met hulpverleners, vrijwilligers en professionals.

Verloop van de workshop

Vorbereiding & inloop

Zet de materialen voor de workshop klaar. Zorg dat er genoeg workshopboekjes klaarliggen en dat je computer is aangesloten op WiFi. Zet voor de zekerheid de filmpjes als download op je computer. Heb je een scherm nodig om te presenteren? Vraag deze aan bij de locatie. Vraag aan de locatie goed na hoeveel deelnemers ze ongeveer verwachten. De workshop is flexibel vormgegeven voor kleine en grote groepen bezoekers. Vraag aan de locatie of er drinken en eten klaar kan worden gezet. Zorg voor genoeg inlooptijd, in een ideaal geval minstens 15 minuten. Zo hebben mensen de tijd om een plekje te vinden en wat drinken te pakken en voel jij je niet gehaast tijdens de workshop.

Voorstellen

5 minuten

Neem de tijd om jezelf voor te stellen en uit te leggen wat het doel van vandaag is; deelnemers op basis van hun kennis en interesse meer informatie bieden over dagelijks bankieren en hen mogelijkheden tot hulp of doorverwijzing aanreiken. Laat één van de beschikbare filmpjes zien waarvan jij denkt dat het bij de groep past (laat bijvoorbeeld een filmpje met Joan de Windt zien als je een workshop geeft aan (migranten)ouderen of laat een filmpje met Rob Weijers zien wanneer je mensen in de zaal hebt die moeite hebben met taal). Zit je met een kleine groep aan tafel of heb je meer tijd? Laat mensen zich dan ook even kort voorstellen. Vertel mensen dat ze foto's kunnen maken als je interessante dingen voorbij zien komen; zo vergeten ze bepaalde onderwerpen niet. In het workshopboekje is ook plek voor aantekeningen.

Interactieve opwarmer

10 minuten

De interactieve opwarmer is bedoeld om een open gesprek te starten. Het is de bedoeling om mensen actief te betrekken en interactie te stimuleren; daarmee zet je de toon voor een fijne en interactieve workshop.

Stap 1: invullen

Tijdens dit onderdeel vullen mensen opdracht 1 uit hun persoonlijke boekje in. Hierin wordt hun op basis van verschillende onderwerpen gevraagd om aan te kruisen wat ze digitaal doen en wat ze niet digitaal doen. De onderwerpen gaan over allerlei digitale diensten en zijn breder dan alleen bankzaken. Dit geeft aanleiding tot een opwarmend en interactief gesprek en zorgt ervoor dat je als facilitator beter weet wat voor groep er voor je zit.

Stap 2: bespreken

Ga na het invullen het gesprek aan over een aantal van deze onderwerpen. Vraag bijvoorbeeld wie er ervaring heeft met 'een reis plannen', 'een doktersafspraak maken' of 'zorgverzekering regelen'. Speel in op de soort groep die je voor je hebt. Vraag ook naar wat laagdrempelige onderwerpen als 'whatsappen' of 'een email sturen', dit geeft vertrouwen. Bespreek wat mensen fijn vinden aan deze diensten; waarom gebruiken mensen deze diensten bijvoorbeeld? Bespreek ook wat mensen moeilijk vinden aan deze diensten; welke problemen komen ze tegen?

Basis digitaal bankieren

5 minuten

Vertel aan de hand van de eerste set presentatie slides wat over de basisprincipes van dagelijkse bankzaken. Stip de voordelen aan die het heeft, zoals: mensen die digitaal bankieren staan minder vaak rood, zijn niet afhankelijk zijn van familie, kennissen of naasten en hebben meer grip op financiën. Leg kort uit wat je allemaal kan doen met digitaal bankieren en over welke onderwerpen je vandaag meer kunt vertellen. Doe dit aan de hand van de slide het overzicht met alle onderwerpen. Dit overzicht kunnen mensen ook vinden op bankinformatiepunt.nl, mochten ze meer over één onderwerp willen leren.

Invulopdracht

10 minuten

Tijdens dit onderdeel vullen mensen opdracht 2 en 3 in van het workshop materiaal. Ook bij deze opdracht wordt aan hen op basis van verschillende onderwerpen gevraagd om aan te kruisen wat ze digitaal doen en wat ze niet digitaal doen. Bij deze opdracht komen er alleen onderwerpen langs rond digitaal bankzaken doen. Vervolgens wordt hun gevraagd te reflecteren op hun overzicht, te omcirkelen wat ze graag willen leren en formuleren ze uiteindelijk een leerdoel.

Stap 1: overzicht invullen

Geef mensen de tijd om opdracht 2 in te vullen in hun boekje. Loop rond en krijg zo een gevoel voor wat mensen al wel en niet kunnen. Je kunt er ook voor kiezen om de onderwerpen met de hele groep door te nemen door de onderwerpen stuk voor stuk rustig te benoemen; zo kun je er extra uitleg bij geven of mensen er vragen over stellen.

Stap 2: reflecteren

Geef mensen de tijd om opdracht 3 in te vullen in hun boekje. Laat mensen reflecteren op het overzicht dat ze hebben gemaakt in opdracht 2. Kunnen ze al veel en zijn ze onder de indruk van zichzelf? Of valt het juist tegen en willen ze vooral meer leren? Frustreert het dat het zo moeilijk is? Wat valt ze nog meer op? Laat hen een aantal onderwerpen omcirkelen waar ze graag meer over willen leren.

Stap 3: overzicht aanvullen en leerdoel opstellen

Geef mensen de tijd om een leerdoel te formuleren. Waar willen ze naartoe? Wat willen ze geleerd hebben? Laat mensen het leerdoel zo specifiek mogelijk opschrijven (niet: 'De bank app kunnen gebruiken' of 'Bankieren', maar: 'Betaalverzoek sturen' of nog concreter 'Een betaalverzoek naar mijn zoon sturen'). Vraag aan hen om op te schrijven wanneer ze dit bereikt willen hebben en wie of wat ze nodig hebben om dit doel te bereiken. Als ze dit (nog) niet weten, kun je ze daar tips over geven later in de workshop.

Bespreken resultaten

10 minuten

1-5 deelnemers

Bij een groep van max. 5 mensen is er genoeg tijd om iedereen wat uitgebreider aan het woord te laten en hen verdiepende vragen te stellen. Laat iedereen vertellen over hun leerdoel. Houd bij welke onderwerpen mensen noemen en wat hun leerdoelen zijn. Op basis hiervan kun je mensen later meer informatie en advies geven. Om overlappende onderwerpen bij te houden kun je gebruik maken van het schema bijgevoegd in deze handleiding.

5-10 deelnemers

Bij een groep van 5-10 mensen is er genoeg tijd om iedereen kort aan het woord te laten. Laat iedereen hun leerdoel benoemen. Houd bij welke onderwerpen mensen noemen en wat hun leerdoelen zijn. Op basis hiervan kun je mensen later meer informatie en advies geven. Om overlappende onderwerpen bij te houden kun je gebruik maken van het schema bijgevoegd in deze handleiding.

10+ deelnemers

Bij grote groepen is er geen ruimte om iedereen individueel aan het woord te laten. Bij deze vorm verdeel je de groep in kleinere groepen, op die manier komt iedereen aan het woord en is het voor jou als facilitator overzichtelijker.

Verdeel de groep aan tafels van ongeveer 5 personen. Laat de deelnemers aan deze tafels met elkaar 2 thema's selecteren waar ze als groep meer over willen weten; ze doen dit door elkaar te vertellen over hun leerdoel en hun overzicht met plaatjes te bekijken. Loop rond om de gesprekken hier en daar op te vangen of te stimuleren. Geef elke tafel de tijd om de 2 thema's toe te lichten; geef steeds één persoon per tafel het woord. Op basis van de antwoorden van alle tafels kies je een aantal thema's uit waar je het over wilt gaan hebben. Houd bij welke onderwerpen er per tafel spelen en wat hun leerdoelen zijn. Op basis hiervan kun je mensen meer informatie en advies geven. Om overlappende onderwerpen bij te houden kun je gebruik maken van het schema bijgevoegd in deze handleiding.

Doorverwijzen hulp

5 minuten

Pak de slides over de beschikbare hulp erbij. Verwijs mensen door naar de juiste hulppunten, websites of mensen. Speel in op de verhalen en leerdoelen die je net hebt gehoord en bijgehouden. Probeer de soorten hulp te koppelen aan specifieke mensen in de groep. Heb je een specifieke doelgroep voor je waarvoor er specifieke oplossingen voor handen zijn, ga daar dan dieper op in. Je hoeft niet alle onderwerpen te behandelen wanneer er naar jouw inschatting geen behoefte aan is. Tip: Vraag bij de locatie na wat er allemaal in de buurt beschikbaar is en noem deze hulppunten ook. Denk aan bepaalde trainingen, cursussen, mensen of plekken. Voor iedereen handig zijn:

- www.bankinformatiepunt.nl
- Bankinformatiepunten bij bibliotheken
- IDO punten bij bibliotheken
- Steffie
- www.oefenen.nl
- DigiHandig
- Training van de bank

Verdiepende informatie

15 minuten

Bij dit onderdeel geef je mensen meer informatie over een aantal onderwerpen, zoals 'veilig bankieren', 'saldo controleren', of 'betaalverzoeken'. Als het goed is heb je bijgehouden wat de leerdoelen van de mensen zijn en weet je welke onderwerpen er in de groep spelen. Op basis hiervan pak je de juiste slides erbij en geef je mensen meer informatie over deze specifieke thema's.

Heb je 15 minuten? Hou het bij maximaal 3 onderwerpen en reken per onderwerp op 5 minuten presentatie- en bespreektijd. Heb je langer de tijd? Presenteer dan meer thema's of laat mensen langer aan het woord.

Afronding

Aan het einde van de workshop komen mensen waarschijnlijk nog naar je toe voor extra vragen of een praatje. Zorg dat je hier de ruimte voor hebt en neem idealiter minimaal 15 minuten voor uitloop. Zo gaan zowel jij als de deelnemers met een voldaan gevoel naar huis.

