

B. bank informatie punt

Hulp bij digitale bankzaken

Welkom bij de training voor workshopgevers



Agenda

Programma

14:00 – 14:05	Welkom
14:05 – 14:20	Achtergrond van het Programma Toegankelijk Bankieren door Miriam
14:20 – 14:30	Doel van de roadshow en toelichting materialen door Juliëtte
14:30 – 14:50	Inzoomen op de workshop door Miriam
14:50 – 15:00	Hulpmiddelen voor (verdere) educatie door Miriam
15:00 – 15:10	Organisatorische afspraken door Juliëtte
15:10 – 15:30	Q&A en Afronding



B. bank informatie punt

Achtergrond van het programma 'Toegankelijk Bankieren'

Door Miriam Osten



Programma toegankelijk bankieren

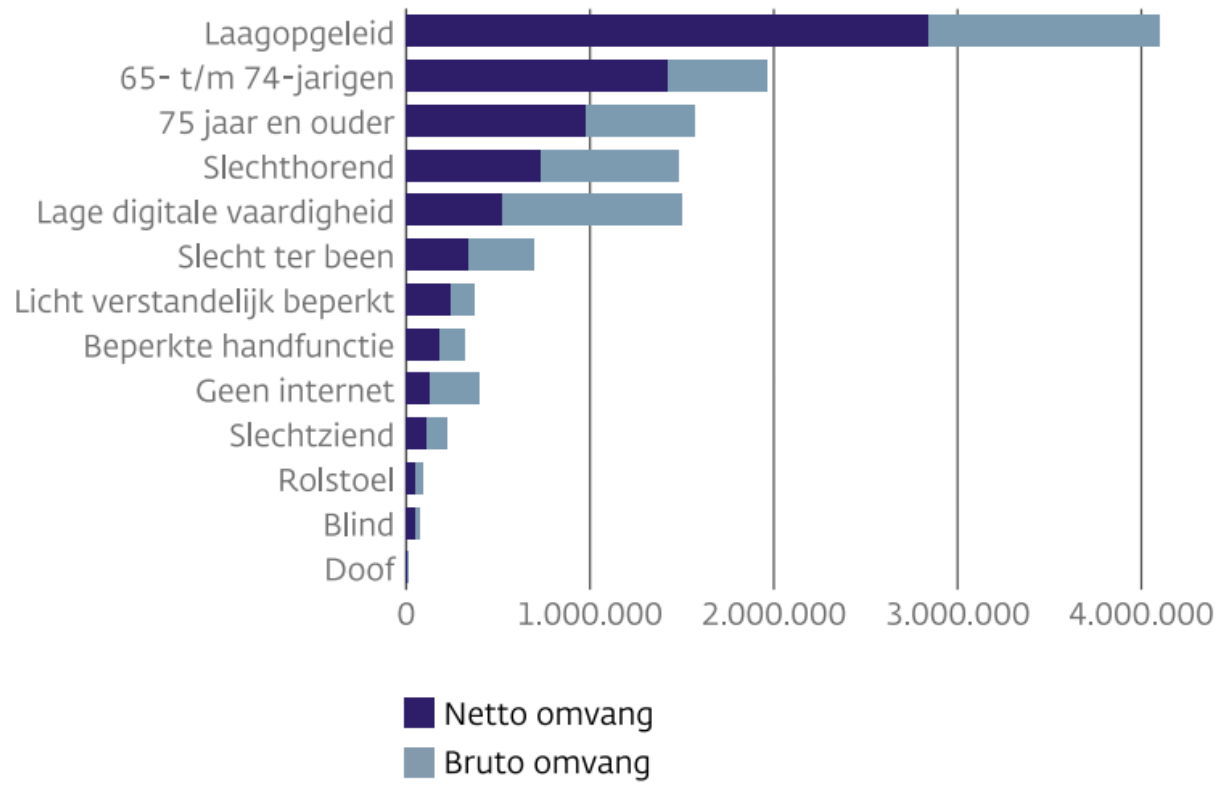


Onderzoek DNB januari 2023:

2,6 miljoen Nederlanders hebben moeite met dagelijkse bankzaken

- Voor veel mensen brengt digitalisering van het betaallandschap voordelen met zich mee, maar... bepaalde groepen kunnen onvoldoende mee (1 op de 6)
- Digitaliseren: breed maatschappelijke uitdaging, dus niet beperkt tot bankzaken
- Elke aandachtsgroep heeft een specifieke behoefte
- Verschillende klantgroepen zijn onvoldoende tevreden met de dienstverlening
- Communicatie over de hulpmogelijkheden is tot nu toe niet duidelijk genoeg

Over welke doelgroepen gaat dit en hoe groot* zijn die groepen in Nederland?



Het verschilt per groep in hoeverre ze zelfstandig of met hulp hun bankzaken doen.

Dus niet alle laagopgeleiden hebben hulp nodig.

*Mensen die moeite hebben met het uitvoeren van de basisbetaaldiensten behoren vaak tot meerdere aandachtsgroepen. Vandaar 'netto-' en 'bruto'-telling.

Waar liggen de voornaamste uitdagingen?

- Er zijn eenmalige taken naast dagelijks terugkerende taken.
Focus op terugkerend
- Betalen in een fysieke winkel kan bijna iedereen zelfstandig
- Belangrijkste uitdagingen volgens ons:
 - internetbankieren
 - mobiel bankieren

In het bijzonder;

- controleren saldo informatie
- controleren af- en bijschriften

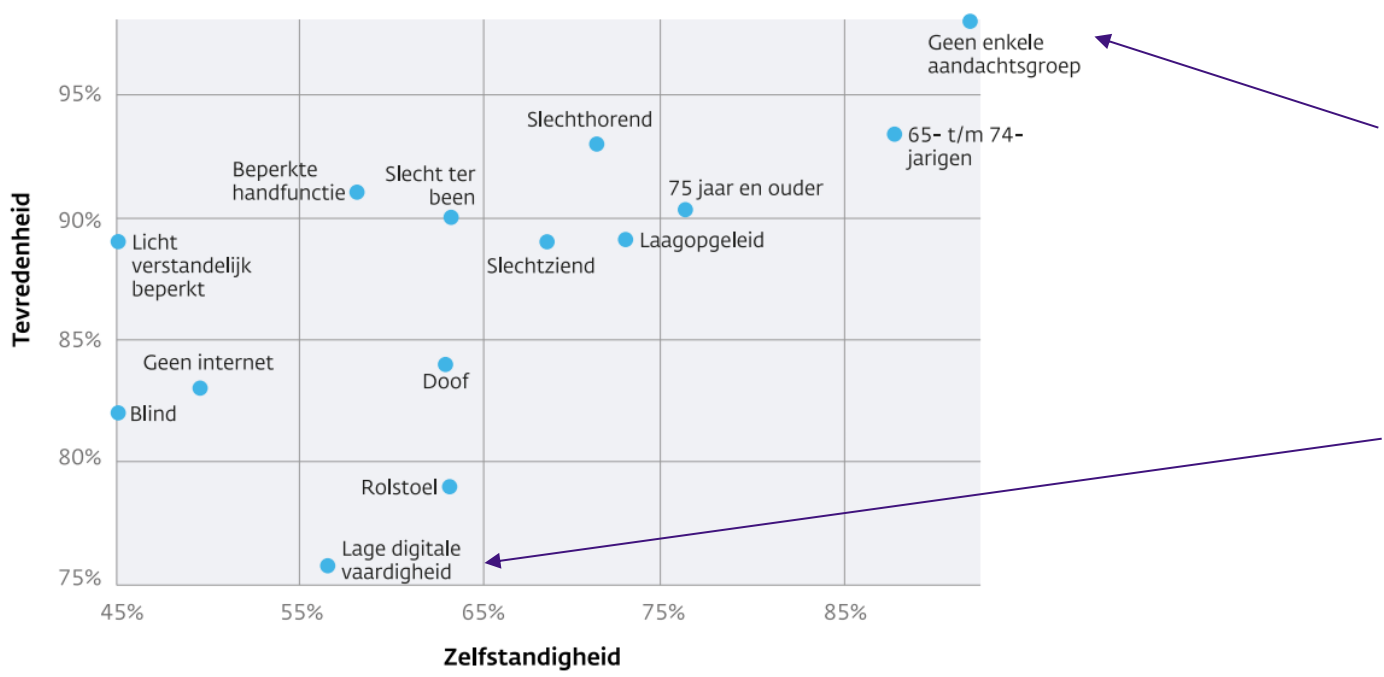
En als je het niet zelfstandig kunt:

- formeel machtigen

Openen bankrekening
Activeren betaalmiddel
Internetbankieren
Betalen in een webwinkel
Betaalopdracht
Geld storten
Geld opnemen
Mobiel bankieren
Controleren van saldo informatie
Betalen in een fysieke winkel

Zelfstandigheid leidt tot meer tevredenheid over de manier waarop men kan betalen (en daarmee: over banken)

Figuur 4.5 De zelfstandigheid en de tevredenheid van de verschillende groepen



Gemiddeld is 95% v.d. mensen tevreden (> 6), maar ...

- 98% als je niet tot een aandachtsgroep behoort
 - Bijv. 76% als je niet digitaal vaardig bent
- Verschillen per groep zijn groot

> zelfstandig → > tevreden

Banken hebben beloofd meer hulp te bieden



Commitment van banken voor beter toegankelijk betalingsverkeer

Het rapport van de Nederlandse Bank geeft voor de vier banken (ASN, AMRO, ING, Rabobank en de Volksbank) aanleiding voor een gezamenlijk commitment vanuit de sector voor intensivering en versnelling in de toegankelijkheid van het betalingsverkeer. Samen met de verschillen tussen banken, bouwen we voort op de eigen identiteit van de banken, met ruimte voor eigen invulling. Andere banken worden uitgenodigd om aan te sluiten bij dit commitment. Banken nemen individueel en gezamenlijk op korte termijn actie, als eerste stap naar een langdurig commitment.

Garantie gebruik niet-digitale basis dienstverlening

Wij garanderen dat er ook in de toekomst mensen zullen zijn die niet digitaal kunnen bankieren. Maar wij willen heel duidelijk zijn: de banken zullen er voor zorgen dat ook mensen die niet digitaal kunnen bankieren, toegang hebben tot de diensten die zij nodig hebben. Nu zijn dat onder andere hulp via de telefoon, overschrijfcijfers, bankpassen en cheques. Dat kan in de toekomst veranderen, omdat ook de niet-digitale klanten zullen veranderen. Maar zolang het nodig is, hebben de banken ook een niet-digitale basisdienstverlening.

Wij werken samen aan Toegankelijk Bankieren:

- Samen werken aan inclusieve producten
- Samen werken aan toegankelijk betalingsverkeer
- Samen werken aan toegankelijk bankieren
- Samen werken aan toegankelijk financieel advies
- Samen werken aan toegankelijk financieel onderwijs
- Samen werken aan toegankelijk financieel welzijn
- Samen werken aan toegankelijk financieel welzijn
- Samen werken aan toegankelijk financieel welzijn



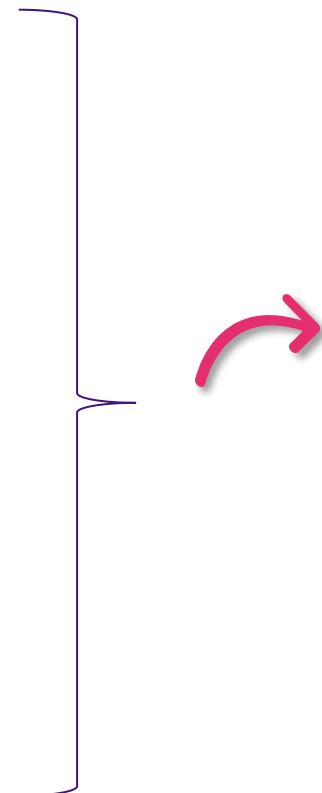
Commitment meer hulp
30 januari 2023

Ondertekening Manifest Toegankelijk Bankieren
12 oktober 2023

De opzet van het interbancaire programma

Vijf werkstromen:

-  Communicatie
-  Hulp dichtbij
-  Telefonische ondersteuning
-  Toegankelijke websites en mobiele apps
-  Hulpmiddelen / Educatie



De activiteiten van banken zelf en de vijf werkstromen moeten leiden tot:

- > zelfstandig bankzaken uitvoeren door doelgroep
- > tevredenheid doelgroep over betalingsverkeer

Betrokkenen bij het project

Projectteam Betaalvereniging / NVB



Ronald Veld
Programmamanager



Miriam Osten
Projectmanager



Marleen Meulink
Projectmedewerker



Juliëtte Meuser
Projectmedewerker



Helen v Houwelingen
Communicatie



Berend Jan Beugel
Persvoorlichter



Patricia Zwaan
Onderzoeker

Projectteam banken



Sanne Ruitenbeek
Accessibility manager
ING bank



Maartje Gosselink
Accessibility manager
Rabobank



Gudy van der Wal-Verbruggen
Accessibility manager
ABN AMRO



Hans Vijverberg
Accessibility manager
De Volksbank

Werkgroep/Programmaraad met maatschappelijke organisaties



Stephanie Kuijper
Koninklijke
Bibliotheek (KB)



Klaas Gommers
Vereniging van
Openbare
Bibliotheken



Edo Postma
Probiblio



Wietske Kamsma
Alliantie
Digitaal Samenleven

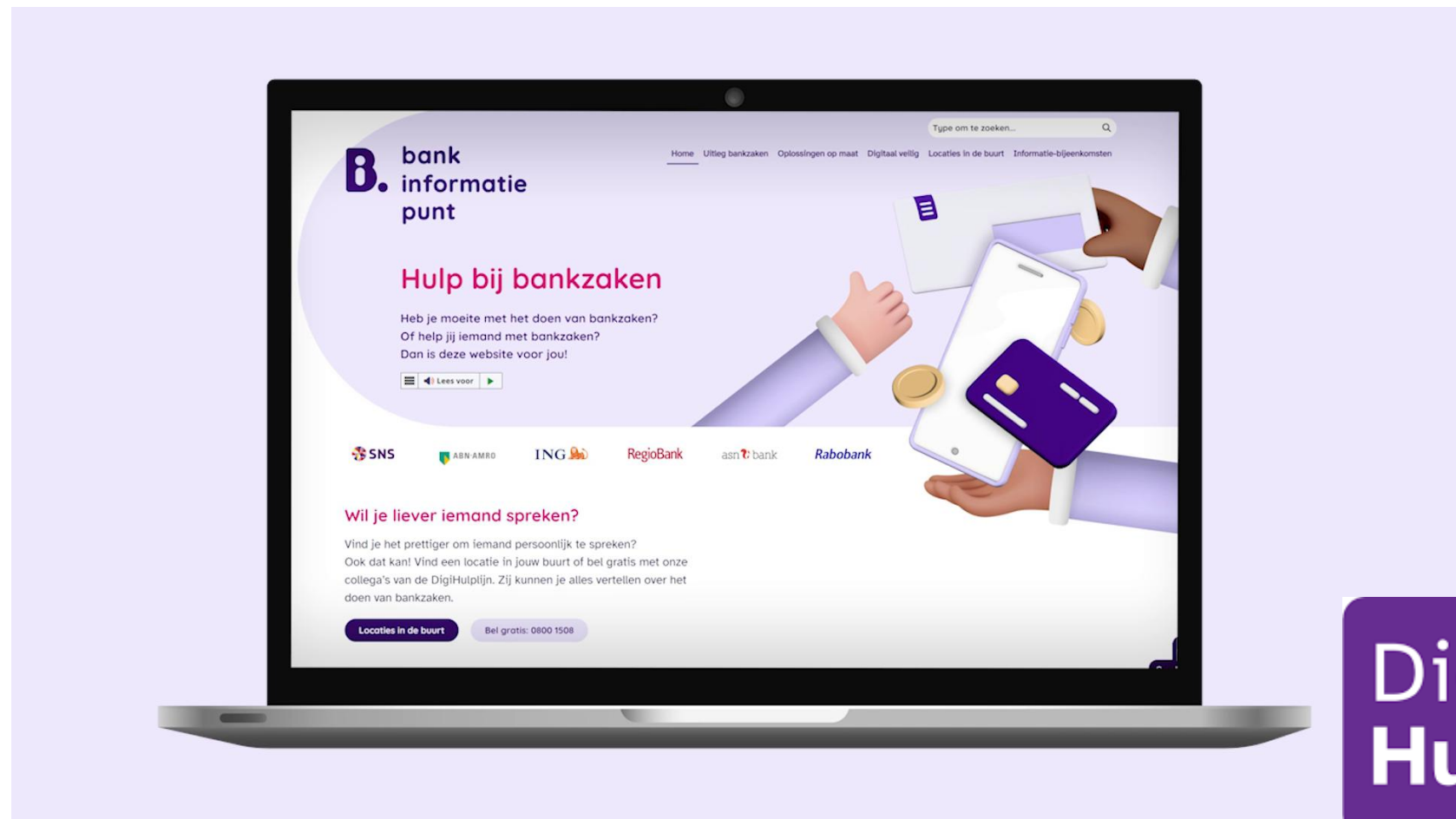


Ed Klute
Senioren/migranten



Olaf Nouwens
KBO Brabant

De belangrijkste eerste stap die we hebben gezet: hart van het programma www.bankinformatiepunt.nl + gratis bellen



Wat hebben we verder zoal gedaan tot nu toe?

- Pilot bankinformatiepunten --> we stoppen met het spreekuurmodel, we gaan door met de samenwerking met bibliotheken en andere lokale organisaties/private partijen om hulp dichtbij te leveren (m.n. 1e lijns info + doorverwijzen).
- Aanzienlijke uitbreiding en actualisatie van lesaanbod: DigiHandig, Steffie, oefenen.nl, samenwerking met Seniorweb.
- Veel gecommuniceerd



300.000 flyers verspeid via bibliotheken, gemakswinkels, RTV-gidsen en bladen



Wat hebben we verder zoal gedaan tot nu toe? (2)



- Banken hebben hard gewerkt om hun dienstverlening en telefonische bereikbaarheid te verbeteren.
 - Specifieke telefoonnummers
 - Mogelijkheden om te bellen samen met tolk
 - Uitbreiding hulp aan huis
 - Communicatie over hulp/servicepunten
 - Eigen webinars, workshops, instructiefilmpjes
 - Medewerkers opgeleid inzake toegankelijkheid
- En ... met hulp van workshopgevers gaven wij dit jaar samen 150 workshops!



B. bank informatie punt

Doel van de roadshow en toelichting van de materialen

Door Juliëtte Meuser



Educatie: we gaan naar de mensen toe → roadshow

- Onderzoek zomer 2023 onder doelgroep toont aan:
 - niet alleen een plek om naartoe te gaan
 - ook behoefte om samen te zijn, samen te leren of gemotiveerd te raken.
- Met voorkeur: in een vertrouwde groep

- Belofte 150 workshops in 2024
- We gaan door in 2025

- Voor groepen die al bestaan (met elkaar koffiedrinken of samen een cursus volgen) en als onderdeel van programmering van bibliotheken



Dit project is uitgevoerd door Muzus in opdracht van Alliantie Digitaal Samenleven

Met dank aan alle deelnemers van de onderzoeksessies, ondersteuners en locaties: Buurt-entium de Oase/Stichting Aaha, Stichting ABC, De Droom in Est, Serviceflat de Schakel en DigConsulent



Hulp vanuit bestaande netwerken
 Mensen worden gestimuleerd en geïnspireerd door familie en gelijkgestemden om zich meer met de digitale wereld bezig te houden. In bepaalde culturen of gemeenschappen komen mensen al regelmatig samen en spelen sociale netwerken een belangrijke rol in kennisdeling onderling. Wanneer zij in hun netwerk zien hoe digitale vaardigheden worden toegepast in het dagelijks leven en hoe hun omgeving de voordelen daarvan ervaart, groeit de interesse en motivatie hier zelf mee aan de slag te gaan.

Samen leren
 Naast het zoeken naar acute hulp voor hun problemen en willen oefenen en leren om digitaal vaardiger te worden, is men soms ook op zoek naar sociaal samenzijn en interactie met anderen. Het leren in een groep creëert een rijke leeromgeving, waarin ervaringen, inzichten en kennis vanuit verschillende ervaringen worden gedeeld.

Ontwikkeling en het doel van de workshops

“ Het doel van de workshop is dat deelnemers (iets) meer weten over **digitaal bankieren**, **hun eigen kunnen en hun eigen doel**. Ze weten na afloop waar ze terecht kunnen voor **meer hulp, informatie en oefenmateriaal.**”

- Ontwikkeling workshop i.s.m. Muzus o.b.v. eerdere ervaringen met ‘bankpresentaties’ in het land
- Ontwikkeld voor en door doelgroep en workshopbegeleiders
- Evaluaties van 2024 nemen wij mee naar 2025

Social design: maatschappelijke impact
Behoeften van mensen staan centraal



Doel en aanpak

- Motiveren en informeren van deelnemers over digitaal bankieren (incl. machtigen en veilig bankieren)
→ het doel is dus niet om iedereen de deur uit te laten lopen met de bank app op zijn/haar telefoon
- Deelnemers:
 - Leren meer over de onderwerpen die zij belangrijk vinden
 - Worden doorverwezen naar de juiste hulpplek, website of persoon
 - Maken een persoonlijk leerdoel en krijgen op basis hiervan meer info of een doorverwijzing
- **Verschillende mensen in de groep**
Andere leefwereld, ervaringen, behoeftes en gewoontes
~~One size fits all presentatie~~ → **Flexibele workshop**

Een interactieve workshop d.m.v. materiaal



Niet een simpele PowerPointpresentatie ‘afdraaien’, maar het verzorgen van

een interactieve bijeenkomst van 1,5 uur aan de hand van workshopmateriaal

Het materiaal:

- Zorgt voor een interactief gesprek
- Helpt mensen om te weten wat ze kunnen → ze stellen een leerdoel op
- Op basis van de gesprekken en leerdoelen pas jij als workshopbegeleider de informatie die je vertelt aan.

Materiaal voor de deelnemers: een boekje en een folder

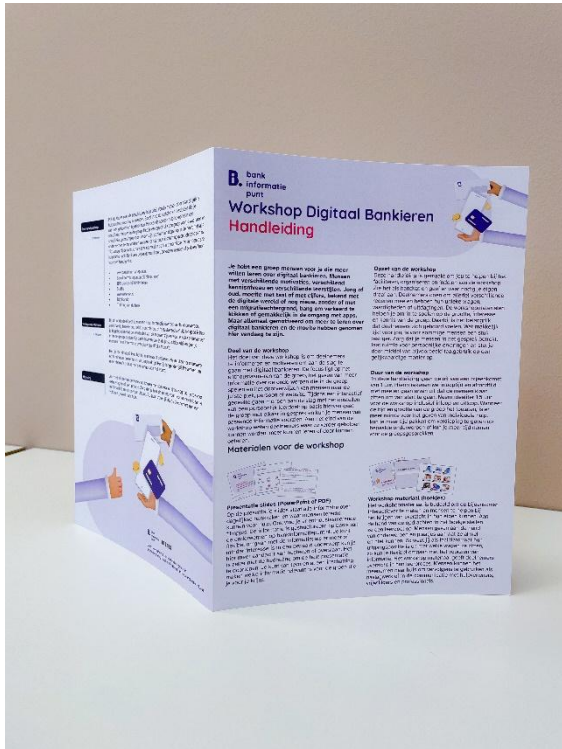


Specifieke opdracht: bankzaken

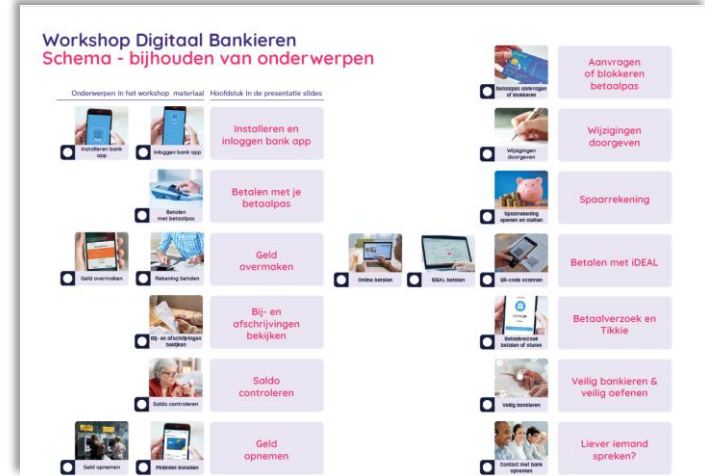


Opwarmopdracht: algemene digitale zaken

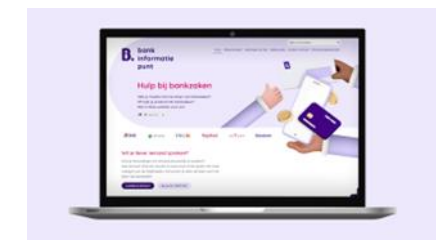
Materiaal voor de workshopgevers



Handleiding met tijdsindeling workshop en aanwijzingen per groepsgrootte



Schema: wil men x leren, welk onderwerp in de presentatie kies ik dan?



Website bankinformatiepunt.nl



PowerPoint-presentatie (toegankelijkbanken.nl)



Filmpjes <https://toegankelijkbanken.nl/actueel/>

B. bank informatie punt

Inzoomen op de workshop

Door Miriam Osten



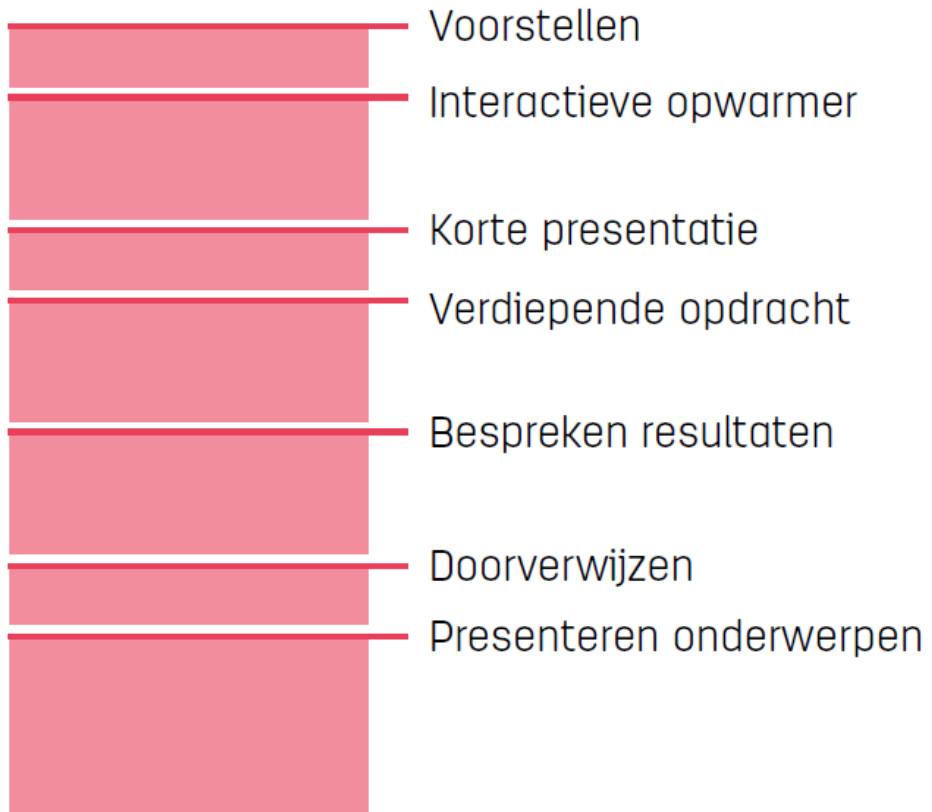
Vorbereiding van de workshop

- Check bij locatie hoeveel mensen er komen (werken met inschrijving)
- Hoe ziet de locatie eruit?
- Boekjes klaarleggen
- Scherm klaarzetten, vraag om WiFi
- Filmpjes en PowerPoint als download op computer
- Zoek uit/vraag aan de locatie welke hulp er in de buurt is: banklocaties? Geldmaat? IDO-punt in bibliotheek? Geven ze er computer of banklessen? Welke? Van oefenen.nl, DigiHandig etc. Heeft Seniorweb in de buurt een inlooppunt voor digitale vragen? etc.



Verloop van de workshop

Overzicht



Voorstellen (5 minuten)

- Voorstellen + doel van de dag
- Passende video
- Kleine groep? Tijd voor voorstelronde?
- Mensen mogen foto's maken van slides
- Stimuleer om aantekeningen te maken in het materiaal



Nieuws -
Toegankelijk
Bankieren



Interactieve opwarmer (10 minuten)

- Opdracht 1 uit het boekje
- Open gesprek over digitale zaken
- Bespreek wat onderwerpen, zoals reizen of whatsappen
- Wat vinden mensen fijn aan deze diensten?
Wat vinden ze moeilijk?
- Speel in op wat er speelt in de groep



Presenteren basis digitaal bankieren (= begin ppt pres.) (5 minuten)

- Basisprincipes van dagelijkse bankzaken.
Stip de voordelen aan die het heeft, zoals:
 - minder vaak rood staan
 - niet afhankelijk van familie, kennissen of naasten
 - meer grip op financiën
- Leg uit wat je allemaal kan doen met digitaal bankieren en over welke onderwerpen je vandaag meer kunt vertellen.

Tip!
Gebruik de actieknoppen in de presentatie om makkelijk van onderwerp te wisselen. Klik op het vakje met het onderwerp om naar de juiste slides te gaan. Het huisje brengt je terug naar het overzicht.



**Steeds meer mensen bankieren digitaal.
Wat vinden ze fijn?**

B. bank
informatie
punt

- Altijd een actueel overzicht van hun rekening
- Direct bankzaken kunnen afhandelen
- Makkelijk bellen vanuit de bank app

Mensen met een mobiel bankieren app:

- Hebben meer grip op hun bankzaken
- Betalen hun rekeningen sneller
- Staan minder rood
- Sparen vaker



3

Bankzaken die veel voorkomen

B. bank
informatie
punt

Hierover kunnen we uitleg geven. Ook over hoe u ze zelf veilig kunt doen.

 Installeren en inloggen bank app	 Betalen met je betaalpas	 Geld overmaken	 Bij- en afschrijvingen bekijken	 Saldo controleren	
 Geld opnemen	 Aanvragen of blokkeren betaalpas	 Wijzigingen doorgeven	 Spaarrekening	 Betalen met IDEAL	 Betaalverzoek en Tikkie

De uitleg over bankzaken staat op www.bankinformatiepunt.nl (incl. stappenplannen die u kunt printen).

5

Invulopdracht bankzaken (10 minuten)

- Opdracht 2 en 3 van het boekje
- Ieder onderwerp even benoemen óf mensen zelf aan de slag laten gaan
- Reflecteren op het overzicht: zijn mensen trots op wat ze kunnen?
- Wat willen ze leren? Omcirkelen van het onderwerp
- Opstellen van het leerdoel



Bespreken resultaten (10 minuten)

- Kleine groep: iedereen komt aan bod om te vertellen over wat ze willen leren, er is al ruimte voor tips
- Middelgrote groep: iedereen komt kort aan bod om hun leerdoel te vertellen
- Grote groep: verdeel de groep in kleine groepen en laat ze met elkaar 2 onderwerpen selecteren. Die geven ze dan terug aan de grote groep

Houd met het schema bij welke onderwerpen er spelen in de groep



Doorverwijzen (5 min)

- Pak relevante slides over beschikbare hulp erbij (moeite met lezen, minder goed ter been, veilig oefenen, etc.).

Wijs nog eens op www.bankinformatiepunt.nl + folder die men meekrijgt.

- Koppel de soorten hulp aan behoeftes in de groep
- Vertel welke hulp er in de buurt is zoals, IDO-punten, Seniorweb, andere cursussen en welke hulp banken aanbieden zoals hulp aan huis

Oplossingen op maat

Welke situatie is op u van toepassing? Banken hebben allerlei handige tips en oplossingen



Linkjes naar alle oplossingen op maat (algemene oplossingen en per bank) staan op: <https://bankinformatiepunt.nl/oplossingen-op-maat/>

41

Wilt u veilig oefenen en leren?

Oefenen en leren:

- Oefenen met mobiel bankieren → Digitaal app
- Oefenen met online bankieren → Oefenen.nl via de website of een cursus
- SeniorWeb helpt op 500 locaties
- Leren fraude te voorkomen → kruip in de huid van een boef

Meer informatie:

- Wat kunt u met digitaal bankieren → een hulpmiddel voor digistarters: Bankieren vanaf de bank
- Veilig betalen en bankieren → website veiligbankieren.nl met uitleg en tips over fraudevormen

Kijk voor linkjes op <https://bankinformatiepunt.nl/digitaal-veilig/>

12



Voorbeeld Digitaal app



Voorbeeld Oefenen.nl



Verdiepende informatie, maar heel beperkt (15 minuten, 5 minuten per thema)

- Presenteer over de onderwerpen uit de leerdoelen van de deelnemers
- Zie onderwerpen hiernaast. Elk onderwerp heeft dezelfde opbouw:
 - Uitleg over het onderwerp
 - Een 'wist u dat' over het onderwerp (meestal iets rond veiligheid)
 - Een (printbaar) stappenplan
- De website wordt nog steeds uitgebreid.
Onderwerpen wel in de ppt, (nog) niet op de site:
 - Betaalverzoek/Tikkie
 - Machtigen

Bankzaken die veel voorkomen **B.** bank informatie punt

Hierover kunnen we uitleg geven. Ook over hoe u ze zelf veilig kunt doen.

 Installeren en inloggen bank app	 Betalen met je betaalpas	 Geld overmaken	 Bij- en afschrijvingen bekijken	 Saldo controleren	
 Geld opnemen	 Aanvragen of blokkeren betaalpas	 Wijzigingen doorgeven	 Spaarrekening	 Betalen met IDEAL	 Betaalverzoek en Tikkie

De uitleg over bankzaken staat op www.bankinformatiepunt.nl (incl. stappenplannen die u kunt printen).

Uitleg bij- en afschrijvingen bekijken: hoe werkt het? **B.** bank informatie punt

U kunt op verschillende manieren kijken hoeveel geld u heeft betaald of gekregen. Dit kan online via uw bank app of internetbankieren. Of via papieren bankafschriften, die de bank u via de post toestuurt. Hier leggen we uit hoe u af- en bijschrijvingen kunt bekijken via uw bank app.

Wist u dat?

 Bij de meeste banken kunt u online ook een overzicht van wat u elke maand heeft betaald of gekregen. Zo kunt u gemakkelijk in de gaten houden of u erachter komt.

Uitleg bij- en afschrijvingen bekijken op de bank app: hoe doet u dat? **B.** bank informatie punt

Bij- en afschrijvingen bekijken:

- 1 Open de bank app op uw telefoon.
- 2 Toets uw 5-cijferige code in. Of gebruik uw vingerafdruk of gezichtsherkenning als u dat heeft ingesteld.
- 3 U ziet nu al uw rekeningen en producten. Klik op uw betaalrekening, die staat meestal bovenaan. Nu ziet u een lijst met alle af- en bijschrijvingen van uw rekening.
 - Afgeschreven bedragen hebben een - (min-teken).
 - Bijgeschreven bedragen hebben een + (plus-teken).

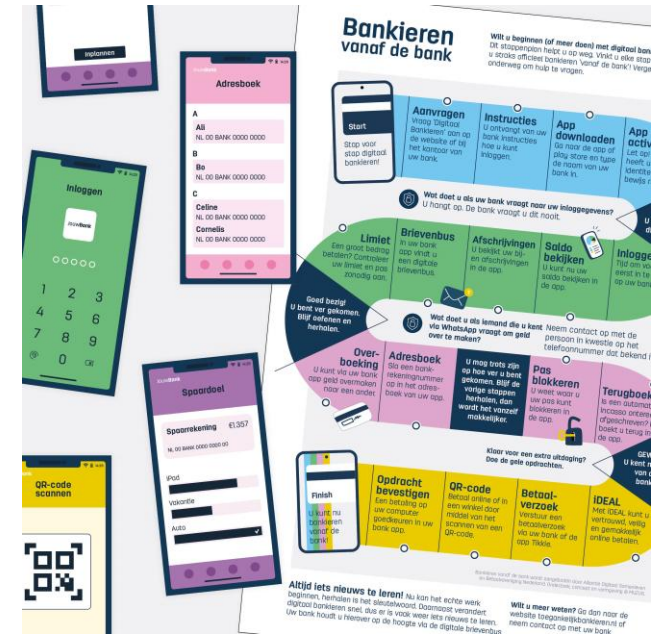
Afronding

- Extra vragen van mensen
- Als er tijd over is: **slides Veilig Bankieren**
- Zorg ervoor dat iedereen weet waar ze verder kunnen: plek, persoon, website of app
- Laat deelnemers het geprinte evaluatieformuliertje invullen en verzamel deze*
- Geef de folder mee
- Soms vragen deelnemers om de hele PowerPoint ... --> alles staat op de site en in de folder. Desondanks: we zorgen voor een printbaar document met stappenplannen

**Juliëtte vertelt zo wat je ermee moet doen*

Belangrijk

- Niet meekijken in de bank app van deelnemers
- Gebruik dan liever de telefoonkaarten! Deze zijn te bestellen
Toolkit Digitaal Bankieren:
Via <https://toegankelijkbankieren.nl/activiteiten/digistarter/>
Of toon de bankschermen van een van de vier grote banken in DigiHandig.
- Moedig mensen aan om iemand officieel te machtigen
Ook als ze al door familie geholpen worden



B. bank informatie punt

Vorbereiden voor als u het zelf niet meer kunt

Machtigen via uw bank, algemene notariële volmacht en uw partner betrekken bij dagelijks bankieren

ABN-AMRO asn bank ING Rabobank RegioBank SNS

B. bank informatie punt

Hulpmiddelen

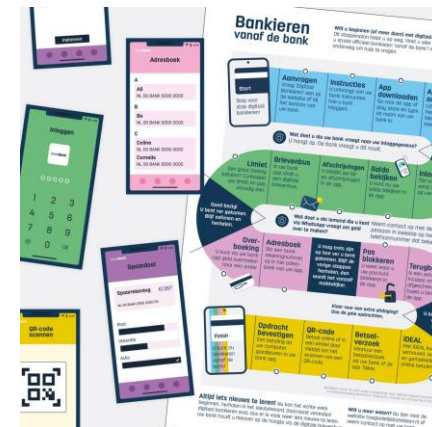
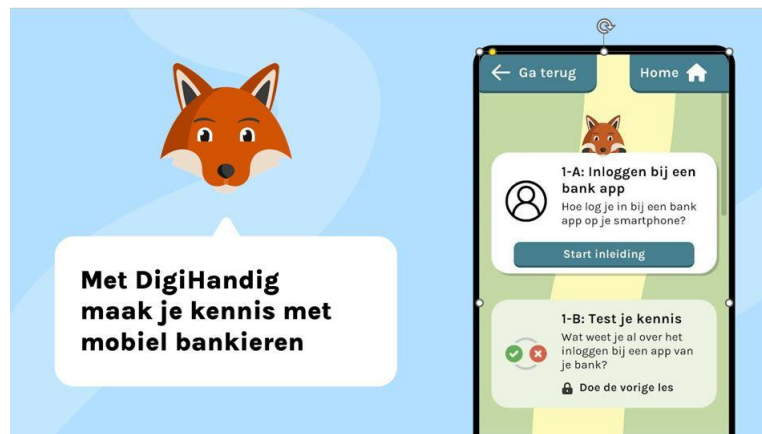
Door Miriam Osten



Hulpmiddelen voor educatie: veilig oefenen en leren

Met deze partijen werken wij samen

DigiHandig



Digistartersmateriaal



oefenen.nl/
klik en tik
basis en
werken met
een mobiel



Seniorweb

→ Geactualiseerd materiaal, voor elk wat wils: oefenen via een app, in de klas, 1 op 1, eenvoudige filmpjes en oefeningen etc.

B. bank informatie punt

Praktische zaken & de organisatie

Door Juliëtte Meuser



Praktische zaken

- Locatie vraagt workshop aan en wij gaan op zoek naar een match met vrijwilliger in de buurt → brengen jullie snel in contact
- Gezamenlijk datum vastleggen, contact over locatie, inschrijvingen etc.
- Locatie start met promotie, workshop op bankinformatiepunt.nl en workshopmateriaal per post naar workshopgever
- Na afloop van de workshop vul je als workshopgever een digitaal evaluatieformulier in (met hulp van de evaluatieformulieren van deelnemers)

B. bank informatie punt

Home Uitleg bankzaken Oplossingen op maat Digitaal veilig Locaties in de buurt Informatie-bijeenkomsten

← Informatie bijeenkomsten

Wil je meer weten over bankzaken? Bijvoorbeeld over veilig betalen? Of over mobiel bankieren? Zoek dan hieronder naar een bijeenkomst bij jou in de buurt.

[← Lees voor](#)

Home > Informatie-bijeenkomsten

Vind een bijeenkomst in de buurt

Plaats 50 km

13 maart - Zuidbroek
Workshop mobiel bankieren
 Bibliotheek Zuidbroek | Gratis, maar aanmelden verplicht
 W.A. Scholtenweg 18, 9636 BS, Zuidbroek
 10.00 - 12.00 uur

14 maart - Hoogezand
Workshop mobiel bankieren
 Bibliotheek Hoogezand | Gratis, maar aanmelden verplicht
 Gorecht-Oost 157, 9603 AE, Hoogezand
 10.00 - 12.00 uur

12 april - Deventer
Workshop Veilig Online Bankieren
 Bibliotheek Deventer
 Stromarkt 18, 7411 PK, Deventer

→ **Declareren** (voor wie niet in dienst is van een bank) via formulier

Ga op pad!

- We vragen ook jullie om contact te zoeken in jouw eigen buurt
 - m.n. informele groepen/locaties: wijkcentrum, verzorgingstehuis, wooncomplex, kerk/moskee
 - zoek direct persoonlijk contact (ga langs, bel) → mailings via nieuwsbrieven doen wij
- **Altijd van tevoren bij ons aanmelden** als je een workshop gaat geven
via workshop@toegankelijkbankieren.nl

- Wat is het wel/wat is het niet? Het is geen cursus, maar ...

**“ Het doel van de workshop is dat deelnemers
(iets) meer weten over digitaal bankieren,
hun eigen kunnen en hun eigen doel.**

**Ze weten na afloop waar ze terecht kunnen voor
meer hulp, informatie en oefenmateriaal.”**

- Wat mag wel/wat mag niet? Niet meekijken achter de inlog, maar

Inspireren, motiveren, stappen uitleggen, de weg wijzen, op weg helpen

- Meer vragen?

B. bank informatie punt

Dank en veel plezier!

Voor contact met Marleen/Juliëtte, mailen naar
workshop@toegankelijkbankieren.nl

