

Het regelen van dagelijkse bankzaken door laaggeletterde digistarters

Kwalitatief onderzoek onder laaggeletterde digistarters en de educatiesector in opdracht van Betaalvereniging Nederland & Stichting Lezen en Schrijven



Inhoudsopgave

> Vooraf	<u>03</u>
> Hoofdconclusie en onze visie	<u>06</u>
> Deelconclusies	<u>18</u>
• Wensen en behoeften rondom dagelijkse bankzaken	<u>19</u>
• Het regelen van dagelijkse bankzaken	<u>23</u>
• Lesmateriaal over dagelijkse bankzaken	<u>27</u>
> Bijlagen	<u>33</u>



Vooraf



Aanleiding en doel



Moeite met het regelen van bank- en betaaldiensten

- > Volgens feiten en cijfers van Stichting Lezen en Schrijven, de Monitor Toegankelijk Bankieren en het Digistarters onderzoek*, heeft iemand die moeite heeft met lezen, schrijven en/of rekenen, drie keer zoveel kans om ook moeite te hebben met digitale vaardigheden. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat een grote groep Nederlanders moeite heeft met lezen, schrijven en/of rekenen en niet goed zelfstandig bank- en betaaldiensten kunnen regelen. Dit komt onder andere door:
 - De angst om foute handelingen uit te voeren en daardoor geld te verliezen;
 - Onbekendheid van de mogelijkheden van betaaldiensten en de plekken waar zij vragen kunnen stellen;
 - De complexiteit van digitale systemen en het taalgebruik.
- > Een deel van deze groep Nederlanders wil wel graag zelf aan de slag met bank- en betaaldiensten. Ze weten alleen niet hoe en waar te beginnen. We noemen deze groep laaggeletterde digistarters.



Een sterke samenleving doordat iedereen mee kan doen

- > De samenleving wordt sterker wanneer iedereen mee kan doen. Dit geldt dus ook voor mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen.
- > Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen:
 - Welke behoeften, uitdagingen en drempels laaggeletterde digistarters ervaren bij het regelen van dagelijkse bankzaken.
 - Hoe laaggeletterde digistarters en professionals uit de educatiesector lesmateriaal voor dagelijkse bankzaken ervaren.



Methode en doelgroep

- > Om de onderzoeksvraag te beantwoorden zijn 12 interviews met laaggeletterde digistarters uitgevoerd en 9 interviews met professionals die werken in de non-formele educatiesector.
- > Het is belangrijk rekening te houden met de indicatieve aard van kwalitatief onderzoek. De waarde van kwalitatief onderzoek zit in de breedte en diepte van de uitkomsten, en niet in de cijfermatige verdeling ervan. De uitkomsten lenen zich dan ook niet voor generalisaties naar de hele doelgroep.

*Zie bijlage voor de links naar deze rapporten.

Over een piramidaal rapport

Opbouw rapport

- > We hebben dit rapport geschreven op basis van het principe van 'Pyramid Thinking'.
- > We starten op [pagina 7](#) met een overzicht van de hoofdconclusie, deelconclusies en belangrijkste resultaten van dit onderzoek: de 'piramide'.
- > Na dit overzicht presenteren wij onze visie op de resultaten. We plaatsen de resultaten van het onderzoek in een breder kader en geven onze aanbevelingen.
- > Vervolgens bespreken we iedere deelconclusie aan de hand van de resultaten uit de interviews.

Leeswijzer

- > De deelnemers noemen wij in dit rapport 'laaggeletterde digistarters' en 'professionals'.
- > Quotes van deelnemers zijn *cursief* weergegeven.
- > In de bijlagen is de onderzoeksverantwoording opgenomen, waaronder ook de definitie van beide doelgroepen.

De hoofdconclusie geeft antwoord op de hoofdvraag van het onderzoek

De deelconclusies onderbouwen de hoofdconclusie, deze vormen de onderdelen van het hoofdstuk 'Deelconclusies'.

Hoofdconclusie		
Deelconclusie	Deelconclusie	Deelconclusie
Pagina	Pagina	Pagina
Resultaten	Resultaten	Resultaten
Resultaten	Resultaten	Resultaten
Resultaten	Resultaten	Resultaten

Dit zijn de onderzoeksresultaten waarop de conclusies gebaseerd zijn en werken we per deelconclusie uit

**Conclusies en
visie**



Voor laaggeletterde digistarters is het zelfstandig regelen van hun bankzaken zowel een behoefte als uitdaging. Er heerst veel angst om fouten te maken en daarmee geld kwijt te raken. Het gebruik van en het oefenen met lesmateriaal kan bijdragen aan meer controle op en minder stress bij het uitvoeren van dagelijkse bankzaken. Persoonlijke hulp blijft echter cruciaal.

Wensen en behoeften rondom dagelijkse bankzaken

Geld en bankzaken zijn een gewichtig onderwerp voor laaggeletterde digistarters. Hulp van anderen bij het uitvoeren van bankzaken is zeer gewenst, maar gezien het onderwerp (de eigen financiële situatie) niet altijd prettig om te vragen.

[Pagina 19-22](#)

De manier waarop men met bankzaken bezig is, loopt **sterk uiteen**. Dit komt vooral door het **kennisniveau** over de mogelijkheden van bankieren, de mate waarin men **zelfstandig** bankzaken kan regelen en het niveau van **lezen, schrijven** en/of **rekenen**. Voorop staat dat men **onzekerheid** en **angst** ervaart.

Laaggeletterde digistarters hebben vrijwel altijd **hulp nodig** bij het uitvoeren van bankzaken. Dit ontvangen zij graag van mensen binnen hun **sociale kring** of van **vrijwilligers**.

Veel laaggeletterde digistarters willen graag **volledig zelfstandig** hun bankzaken kunnen regelen. Als dat niet lukt, dan roept het **schaamte** op. Daardoor proberen laaggeletterde digistarters voor hun omgeving te **verbloemen** dat zij niet zelfstandig kunnen bankieren.

Het regelen van dagelijkse bankzaken

Het regelen van bankzaken is spannend. Laaggeletterde digistarters ervaren veel drempels, want er bestaat een risico om geld kwijt te raken. Zij hebben veel behoefte aan controle en zekerheid.

[Pagina 23-26](#)

Er heerst veel **angst** om **fouten** te maken (en daarmee geld te verliezen). Dit komt doordat het regelen van dagelijkse bankzaken **onbekend** en **nieuw** is.

Drempels om dagelijkse bankzaken uit te voeren zijn de **onbekendheid** met het **vakjargon** en de **mogelijkheden** van het bankieren, **angst** voor internetfraude en **onvoorspelbare** situaties.

Concrete handelingen waar laaggeletterde digistarters veel **moeite** mee hebben zijn het **activeren** van een bankapp en het **geld overmaken** naar een andere rekening.

Lesmateriaal over dagelijkse bankzaken

Het oefenen met en het gebruiken van lesmateriaal helpt laaggeletterde digistarters met het beter begrijpen van de mogelijkheden van dagelijkse bankzaken. Zij gebruiken het materiaal niet zelfstandig en/of uit zichzelf.

[Pagina 27-32](#)

De **educatiesector** laat laaggeletterde digistarters **kennismaken** met het lesmateriaal. **Persoonlijke** aandacht is hierbij een belangrijke succesfactor. Het zelfstandig werken met of uit zichzelf zoeken naar het lesmateriaal gebeurt weinig.

Het is voor laaggeletterde digistarters belangrijk om zoveel mogelijk te kunnen **oefenen** met bankzaken. Het lesmateriaal moet dan ook zo **realistisch** mogelijk zijn. Aan realistische voorbeelden schort het ten tijde van het onderzoek.

Succesfactoren van lesmateriaal zijn het gebruik van **makkelijke woorden**, een **voorleesfunctie**, veel **video's** en **realistische** screenshots. Er zijn diverse verbeterpunten om het lesmateriaal meer bruikbaar te maken.

Momenteel is de **stap** van oefenen met bankzaken naar **daadwerkelijk zelfstandig** uitvoeren met eigen geld te **groot** en **spannend**. Het lesmateriaal neemt de angst en onzekerheid om fouten te maken onvoldoende weg.

Onze visie: het regelen van digitale bankzaken (1/2)

Persoonlijke hulp en begeleiding is een belangrijke sleutel bij het uitvoeren van digitale bankzaken

Laaggeletterde digistarters ervaren uiteenlopende problemen rondom het regelen van de bankzaken. Voor vier belangrijke basis betaalhandelingen hebben we in roadmaps gevisualiseerd (zie volgende pagina's) op welke momenten laaggeletterde digistarters obstakels ervaren en welke emoties dan spelen.

Het gaat om de basis betaalhandelingen:

1. geld opnemen bij een geldautomaat
2. het bekijken van het saldo en de bij- of afschrijvingen
3. het overmaken van geld van de betaalrekening naar de spaarrekening
4. het overmaken van geld van de betaalrekening naar de rekening van iemand anders.

Naast het gegeven dat laaggeletterde digistarters moeite hebben met digitale handelingen en algemene basisvaardigheden als lezen, schrijven en/of rekenen, is angst en onzekerheid een enorme drempel om zelfstandig te bankieren. Juist omdat geld- en bankzaken gewichtige onderwerpen zijn, hebben laaggeletterde digistarters behoefte aan controle en zekerheid. Laaggeletterde digistarters zijn bang iets fout te doen en daarmee geld kwijt te raken. Dit gevoel wordt versterkt doordat:

- > Het gebruik van de app / website / pinautomaat voor hen lastig is (waar moet ik klikken?)
- > Termen niet worden begrepen (wat betekent biljetkeuze / valuta / activeren / overboeken?)
- > Wijzigingen aan de bankomgeving (bijvoorbeeld door updates) een grote impact hebben (waar is de uitloggen-knop?)
- > Ze bang zijn dat ze een fout rekeningnummer of spelling van de naam intypen (hoe weet ik dat ik geen fout maak en dat het naar de juiste gaat?)
- > Er in de media en in de bankomgeving veel wordt gewaarschuwd voor fraude.



Onze visie: het regelen van digitale bankzaken (2/2)

De angst om iets fout te doen is zo groot, dat er maar iets relatief kleins hoeft te gebeuren of laaggeletterde digistarters stoppen met bankieren. Daarnaast zijn er bij digitale bankzaken zoveel aspecten die laaggeletterde digistarters onder de knie moeten hebben en moeten begrijpen, dat het veel tijd en aandacht vergt. Twee belangrijke aspecten zijn het gebruik van de bankapp en de terminologie. Termen zoals 'valuta', 'incasso', 'transactie' en 'overboeken' kunnen verwarrend en intimiderend overkomen. Het telkens moeten opzoeken van de betekenis van deze woorden is vermoeiend en lastig, maar wekt ook wantrouwen richting bankzaken op.

Begeleiding en persoonlijke hulp is van cruciaal belang om deze onzekerheid weg te nemen. Deze rol ligt onder andere bij de informele educatiesector:

- > De educatiesector zorgt ervoor dat laaggeletterde digistarters in contact komen met lesmateriaal en dat zij beter in de materie komen. Het is daarom belangrijk dat de informele educatiesector daarmee door blijft gaan om op langere termijn laaggeletterde digistarters te helpen met het beter begrijpen van digitale bankzaken.
- > Daarnaast vervult de educatiesector ook een rol in het ad hoc bieden van hulp, bijvoorbeeld als laaggeletterde digistarters met vragen zitten en/of tegen een probleem aanlopen waar zij hulp bij nodig hebben. Laaggeletterde digistarters willen namelijk graag hulp kunnen vragen op het moment dat zij ergens tegenaan lopen. Professionals bieden dus ook op andere vlakken hulp. Dit zorgt voor een vertrouwensband tussen de laaggeletterde digistarter en de professional, waardoor de laaggeletterde digistarter eerder geneigd is hulp te vragen aan de bekende professional dan aan iemand die hij / zij nog niet kent.

Naast de informele educatiesector is het belangrijk voor laaggeletterde digistarters dat bankkantoren, bankinformatiepunten en andere openbare ruimtes een plek bieden waar zij terecht kunnen met vragen. Het fysieke contact is hierbij belangrijk, om zo hun angst en onzekerheid rondom digitale zaken een klein beetje weg te nemen. Fysiek contact biedt de mogelijkheid dat iemand letterlijk over de schouder van de laaggeletterde digistarter meekijkt. Dit is prettig, want de laaggeletterde digistarter kan laten zien wat er fout gaat / wat er niet wordt begrepen in plaats van dat het in woorden uitgelegd moet worden.



Onze aanbevelingen

Door de gesprekken heen zijn er diverse tips verzameld over het regelen van de bankzaken en het beter kunnen gebruiken van het lesmateriaal. In het rapport staan deze inzichten genoemd. Op deze en de volgende pagina staat een overzicht van de tips die volgen uit de inzichten.

Leg laaggeletterde digistarters uit dat zij eerdere transacties kunnen gebruiken voor overboekingen ([pagina 17](#))

Geef aan dat ze eenvoudig geld kunnen overmaken naar dezelfde persoon of organisatie via voorgaande transacties. Dit biedt hen een gevoel van zekerheid, omdat de gegevens al correct zijn ingevoerd.

Benadruk dat er ook niet-digitale opties voor bankzaken beschikbaar zijn voor laaggeletterde digistarters ([pagina 21](#))

Maak duidelijk dat men altijd de mogelijkheid heeft om fysiek hulp van banken te krijgen. Motiveer hen door de voordelen van deze persoonlijke benadering te benadrukken, zoals directe ondersteuning en meer vertrouwen in het uitvoeren van bankzaken.

Speel in op de bereidheid van laaggeletterde digistarters om hulp te zoeken na het verlies van een partner ([pagina 22](#))

Moedig laaggeletterde digistarters aan om eerder hulp te zoeken bij digitale bankzaken, door te benadrukken dat ondersteuning beschikbaar is. Dit kan hen helpen om zelfvertrouwen op te bouwen en eerder zelfstandig om te gaan met hun financiën.

Bied fysieke ondersteuning en laagdrempelige toegang tot hulp in bankkantoren, bankinformatiepunten en andere openbare ruimtes ([pagina 24](#))

Doordat iemand meekijkt, ervaren laaggeletterde digistarters een gerust gevoel dat zij het juiste doen. Organiseer daarvoor bijvoorbeeld inloopspreekuren of workshops voor digitaal bankieren bij bankkantoren, bankinformatiepunten en andere openbare ruimtes.

Communiceer veiligheidsmaatregelen op een positieve en geruststellende manier ([pagina 25](#))

Vermijd dat waarschuwingen over fraude angst vergroten. Leg eenvoudig uit welke stappen men kan nemen om veilig te bankieren en benadruk dat de bank altijd klaarstaat om te helpen. Bied eventueel veilige oefenomgevingen en persoonlijke begeleiding om hun vertrouwen te vergroten.

Stimuleer het gebruik van de bankapp ([pagina 26](#))

Voor mensen die moeite hebben met het invoeren van URL's op de laptop, is de bankapp een eenvoudiger alternatief. Moedig klanten aan om de app te gebruiken, omdat deze met één klik toegang biedt zonder kans op typfouten. Bied begeleiding aan bij het installeren en gebruiken van de app.



Onze aanbevelingen

Communiceer over eenvoudige en veilige inlogopties zoals biometrische verificatie ([pagina 26](#))

Breng onder de aandacht dat klanten kunnen inloggen met gezichtsherkenning of een vingerafdruk in plaats van een pincode. Zorg daarbij voor duidelijke ondersteuning en begeleiding bij het instellen van deze opties, zodat ze zonder stress en veilig toegang hebben tot hun bankzaken.

Vergroot de bekendheid van bestaande veiligheidsfuncties zoals de IBAN-naam check ([pagina 26](#))

Breng onder de aandacht dat functies zoals de IBAN-naam check al bestaan en automatisch controleren of de gegevens kloppen. Leg duidelijk uit hoe deze functies werken en maak het eenvoudig bruikbaar, zodat klanten met meer vertrouwen geld kunnen overmaken zonder angst voor fouten.

Bied duidelijke uitleg en ondersteuning voor het gebruik van het adresboek ([pagina 26](#))

Veel klanten zijn niet bekend met de functionaliteit van het adresboek, wat hen kan ontmoedigen. Zorg voor eenvoudige instructies of korte tutorials, zodat klanten begrijpen hoe ze het adresboek kunnen gebruiken. Of vraag actief of men de gegevens op wil slaan in het persoonlijke adresboek. Dit vergroot het gemak en de veiligheid bij het opnieuw overmaken van geld, omdat eerder ingevoerde gegevens correct zijn.

Denk na over simpeler taalgebruik ([pagina 25](#))

Veel mensen zijn onbekend met het vakjargon dat bij bankieren komt kijken. Ogenscheinlijk simpele woorden zijn lastig voor laaggeletterde digistarters (zoals incasso, valuta, transactie en overmaken). Denk na over simpelere woorden of zorg ervoor dat mensen de woorden in de juiste context kunnen plaatsen.

Onze visie en aanbevelingen: het lesmateriaal

Bestaand lesmateriaal kan een hulpmiddel zijn

We zien dat professionals een cruciale rol spelen in de ondersteuning bij het uitvoeren van bankzaken. Laaggeletterde digistarters hebben behoefte aan dat er wordt meegekeken, meegedacht en meegeholpen.

Ook het aanreiken van lesmateriaal helpt. Het lesmateriaal wordt echter alleen gebruikt door laaggeletterde digistarters die de noodzaak ervan inzien om zelfstandig bankzaken te regelen. Bijvoorbeeld omdat een naaste niet meer kan helpen vanwege overlijden. Het is dan ook belangrijk dat er een gevoel van urgentie is om het materiaal te gebruiken.

Effectief gebruik van het lesmateriaal door middel van leerroutes

Zoals in het rapport ook duidelijk wordt, verschilt het in welk stadium van laaggeletterdheid, digitale vaardigheden en kennis over bankzaken een persoon zit. De behoeften en kennis die een laaggeletterde digistarter heeft, loopt dan ook uiteen.

In dit onderzoek zijn vier type lesmaterialen behandeld en het rapport laat zien dat ieder lesmateriaal bepaalde voordelen op diverse momenten en vlakken biedt. Door leerroutes te maken die de gunstige elementen van diverse lesmaterialen combineert, kunnen we beter aan sluiten bij het stadium waar iemand zich in bevindt. Denk bijvoorbeeld aan een leerroute voor absolute beginners, leerroute voor mensen die de app op hun telefoon hebben staan en daar een start mee willen maken of mensen die nu willen leren hoe zij geld naar iemand overmaken.

Tot slot hebben we hiernaast vier tips opgesteld om het lesmateriaal zelf zo effectief mogelijk te maken.

1

Gebruik realistische voorbeelden

Maak gebruik van screenshots van de bankomgeving zoals dat er momenteel uit ziet. Het moet zo realistisch mogelijk zijn, zodat laaggeletterde digistarters zich kunnen inleven. Het is daarnaast belangrijk om alle stappen van het proces te laten zien.

2

Focus op simpele woorden en korte zinnen

Gebruik in de uitleg zo min mogelijk tekst. Vermijd moeilijke termen of geef een korte uitleg van de termen. Gebruik echter wel de juiste termen en geen geknutselde synoniemen.

3

Voordoen en meekijken is belangrijk

Blijf doorgaan met de voorleesfunctie om laaggeletterden te ondersteunen. Lezen is soms namelijk te inspannend. Voeg daarnaast meer geschikte video's toe (met rustig beeld, makkelijke zinnen en rustig gesproken tekst). Dat zorgt zowel voor goede verwerking van informatie en maakt het leuker om naar te kijken.

4

Neem ook het installatie- en downloadproces mee

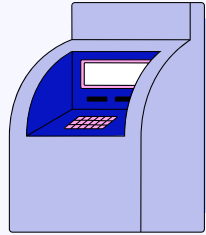
Hoewel er veel heldere en concrete stappen worden geboden in de lesmaterialen, missen laaggeletterde digistarters de allereerste stap. Men mist informatie over het downloaden van de app, het activeren van een account in de app of op de website, en het inloggen voor de eerste keer. Het is belangrijk om ook deze stappen mee te nemen in het lesmateriaal. Laaggeletterde digistarters willen namelijk wel graag zelf beter begrijpen hoe zij ook de eerste stappen moeten zetten. Hierbij kunnen zij hulp, in de vorm van lesmateriaal, goed gebruiken ter ondersteuning.

Roadmaps



ROADMAP GELD OPNEMEN BIJ EEN GELDAUTOMAAT:

WAT GAAT ER GOED? EN WAT KAN ER BETER?



Het invoeren van de betaalpas en het intoetsen van de pincode is **simpel**.



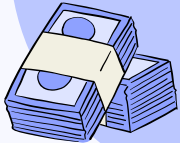
Op het scherm van de geldautomaat **is het duidelijk** op welke knop men moet klikken om geld op te nemen. Het daadwerkelijk klikken **kan lastig zijn**, want **het roept verwarring op** of men moet klikken op het toetsenbord, de zijkant van het scherm of op het scherm zelf.



Soms heeft men wat **meer tijd nodig** om teksten van de geldautomaat te lezen. Er komt dan te snel in beeld dat er **te lang inactiviteit** is geweest. Dit **frustreert**, omdat men opnieuw moet beginnen.



Het maken van een **biljetkeuze is lastig**. Het woord is ingewikkeld, waardoor laaggeletterde digistarters niet weten dat zij via die knop hun biljetten kunnen kiezen. Het woord wat zij zelf hiervoor gebruiken is '(geld) briefjes'.



Als men meer dan 500 euro wil opnemen, komt er soms een foutmelding. Men **snapt niet** dat die foutmelding door het pinlimiet komt.



Het **navigeren** door het systeem van de geldautomaat kan soms **lastig** zijn. Net als bij het daadwerkelijk klikken in stap 2, weten laaggeletterde digistarters niet of dat via het toetsenbord, de zijkant van het scherm of op het scherm zelf moet. Het voelt alsof ze aan het **stuntelen** zijn.



Sommigen kijken na afloop van het pinnen als ze thuis zijn naar **het saldo van hun bankrekening**. Ze willen **controleren** of het juiste bedrag van hun rekening is.

Het geld uit de geldautomaat pakken kan **spannend** zijn als de geldautomaat op een **donkere / rustige plek** staat. Er is **angst** dat een kwaadwillende het geld wegpakt.



Ik check eigenlijk wel één keer per week mijn bij- en afschrijvingen. Ik voel me zelfverzekerd genoeg om dat te doen.



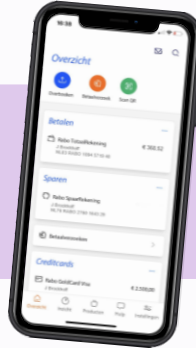
Het **openen** van een bankapp verloopt **soepel**. Het **logo** van de bank is **herkenbaar**. Dit is fijn.



De **code onthouden** kan **moeilijk** zijn. Bij sommigen zit de code in het hoofd. Anderen schrijven de code ergens op (digitaal of op papier) of kiezen een makkelijke code, zoals een geboortedatum. Het geeft **stress** omdat ze niet te vaak een foute code willen invoeren of dat anderen hun pincode achterhalen.



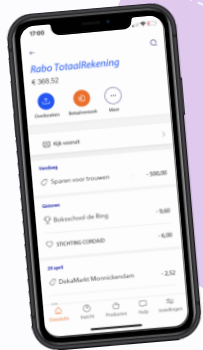
Om de **af- en bijschrijvingen** te zien, klikt men op de betreffende rekening. Dat gaat relatief **snel** en **makkelijk**.



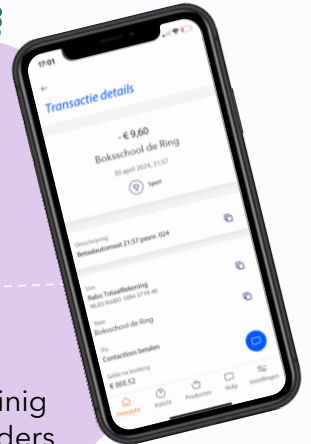
Saldo checken verloopt **soepel**. Men ziet het bedrag direct staan, omdat het **dikgedrukt** en in **groot lettertype** staat. Het verschil tussen het getal voor en na de komma is bekend. Men vindt het prettig dat het saldo direct te zien is. Dan hoeft men niet per se verder te klikken.



Door de **+ en -** is het **duidelijk** welke uitgaven en inkomsten er zijn. Dat is **handig**, want het geeft **snel en duidelijk** het onderscheid aan. Er zijn mensen die het liefst ook af- en bijschrijvingen per post ontvangen.



Laaggeletterde digistarters klikken regelmatig op een bij- of afschrijving, omdat zij het belangrijk vinden om te checken of het juiste bedrag aan het juiste bedrijf / persoon is betaald. Het kunnen bekijken van een bij- of afschrijving geeft **overzicht** en een gevoel van **controle** over geld.



Na het checken van de bij- en afschrijvingen wil men weer uitloggen. Men vindt het prettig als de uitlogknop makkelijk te vinden is. Als deze opeens ergens anders staat (bijvoorbeeld door een update), kost het **veel tijd** om de knop te vinden en die nieuwe plek weer eigen te maken. Dit levert **stress** op.



De **informatie over een transactie** kan nog wel eens **onduidelijk** zijn, want er staan veel **getallen/codes** die weinig zeggen. De plaats (waar de organisatie gevestigd is) kan anders zijn dan waar er gepind is. Dit kan **verwarring** oproepen.



ROADMAP BIJ- EN AFSCHRIJVINGEN BEKIJKEN:
WAT GAAT ER GOED? EN WAT KAN ER BETER?



Het openen van de bankapp verloopt **soepel**. Het logo van de bank is **herkenbaar**. De app is met één klik geopend.



De **code onthouden** kan **moeilijk** zijn. Bij sommigen zit de code in het hoofd. Anderen schrijven de code ergens op (digitaal of op papier) of kiezen een makkelijke code, zoals een geboortedatum. Het geeft **stress** omdat ze niet te vaak een foute code willen invoeren of dat anderen hun pincode achterhalen.



Men **begrijpt** dat er eerst een **bedrag** ingegeven moet worden en dat ze dit zelf in kunnen **toetsen** door te **klikken** op het **lege vak**.



Het voelt **logisch** om op de **spaarrekening** te klikken als men daar geld op wil storten. De knop '**inleggen**' of '**overboeken**' is helder, maar voor sommigen zijn de termen onduidelijk.



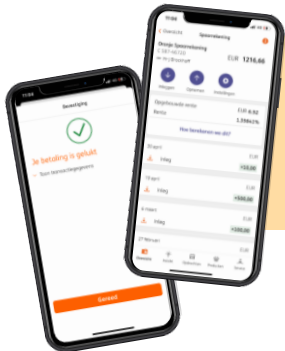
Het **onderscheid** tussen de **betal-** en **spaarrekening** is **herkenbaar** door de titels.



De term '**valuta**' brengt laaggeletterde digistarters in de war: het klinkt **vreemd** en **onbekend**. Onbekendheid kan een direct **afhaakmoment** zijn. Men wordt dan te bang om fouten te maken.



Hoewel het overmaken van geld naar de spaarrekening **spannend** is, is het wel **goed te doen**. Men **checkt** meerdere malen van welke rekening het geld afgaat en waar het naartoe gaat. Dat het geld bij henzelf blijft, maakt dat het wel **veilig** genoeg voelt.



De **bevestiging in tekst** (bijv. 'Je betaling is gelukt') en direct in de spaarrekening uitkomen, is heel belangrijk. Men kan direct **checken** of de overschrijving goed is gegaan. Het geeft een gevoel van **opluchting** als het geld goed is overgemaakt.



Het is fijn dat men ter bevestiging nogmaals de **pincode** moet **invullen**, zodat het geld **niet per ongeluk** wordt overmaakt.



Fraudewaarschuwingen in de app geven **stress**. In plaats van waakzaamheid zorgt het ervoor dat men stopt uit voorzorg. Het voelt te spannend.



ROADMAP BEDRAG OVERMAKEN VAN BETAAL- NAAR SPAARREKENING:
WAT GAAT ER GOED EN WAT KAN ER BETER?



Dat het geld **naar een ander** toe moet geeft een gevoel van **angst** en **paniek**. Naar bekenden is het in vergelijking iets minder spannend, omdat je hen kunt vragen om het geld terug te sturen. Naar een **onbekende** is des te **spannender** want: weg is weg. Men begint daardoor het gehele proces al met **stress**.



De **code onthouden** om in te loggen kan **moeilijk** zijn. Dit kan **stress** geven, want men wil de code goed onthouden en hem voor zichzelf houden.



Het openen van de bankapp verloopt **soepel**. Het logo van de bank is **herkenbaar**. De app is met één klik geopend.

Het **startscherm** is **duidelijk**, omdat er niet teveel informatie staat. Het verschilt via welke weg men een **overboeking** gaat doen: Via een **voorgaande** transactie (optie 1) of via een **nieuwe** transactie (optie 2). Optie 1 durft men nog wel alleen te doen. Bij optie 2 haakt men af als het **alleen** moet. Zij halen dan een **bekende** er bij om mee te kijken ter controle.



1

Men klikt op de betaalrekening en zoekt een **oude transactie** naar **dezelfde** persoon of organisatie op. Door hier op te klikken verschijnt er een optie om **nogmaals** geld naar deze persoon over te maken.

Men komt vervolgens op de transactiepagina terecht waar de naam en het rekeningnummer al ingevuld staan. Dit geeft een gevoel van **zekerheid** omdat het eerder is gelukt op die manier.

2



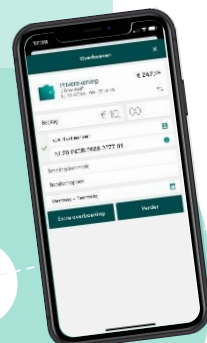
De **knop** overboeken / overschrijven **valt op**, niet iedereen is echter bekend met de term.

Laaggeletterde digistarters komen vervolgens op de transactiepagina terecht waar zij de naam en het rekeningnummer moeten invullen. Dit is **lastig** omdat het rekeningnummer en de naam intypen **foutgevoelig** is.

Men vindt dit een heel spannend moment. De kans om fouten te maken voelt zo groot, dat men dit vaak niet zelfstandig durft te doen.



Het **bedrag aanpassen** verloopt **soepel**. Door het grote lettertype kan men goed checken of het juiste bedrag is ingevuld. Het invullen van een beschrijving lijkt men niet te gebruiken, want dan moet men nog meer intypen.



Het is heel belangrijk om **te checken** of de rekening waar het **geld naar toe** gaat en **van welke rekening** het afgaat klopt. Men **checkt** dit **meerdere keren** om zeker te weten dat het niet mis gaat. Men is bang om geld niet meer terug te krijgen als het verkeerd gaat. Dit geeft een **paniek** gevoel.



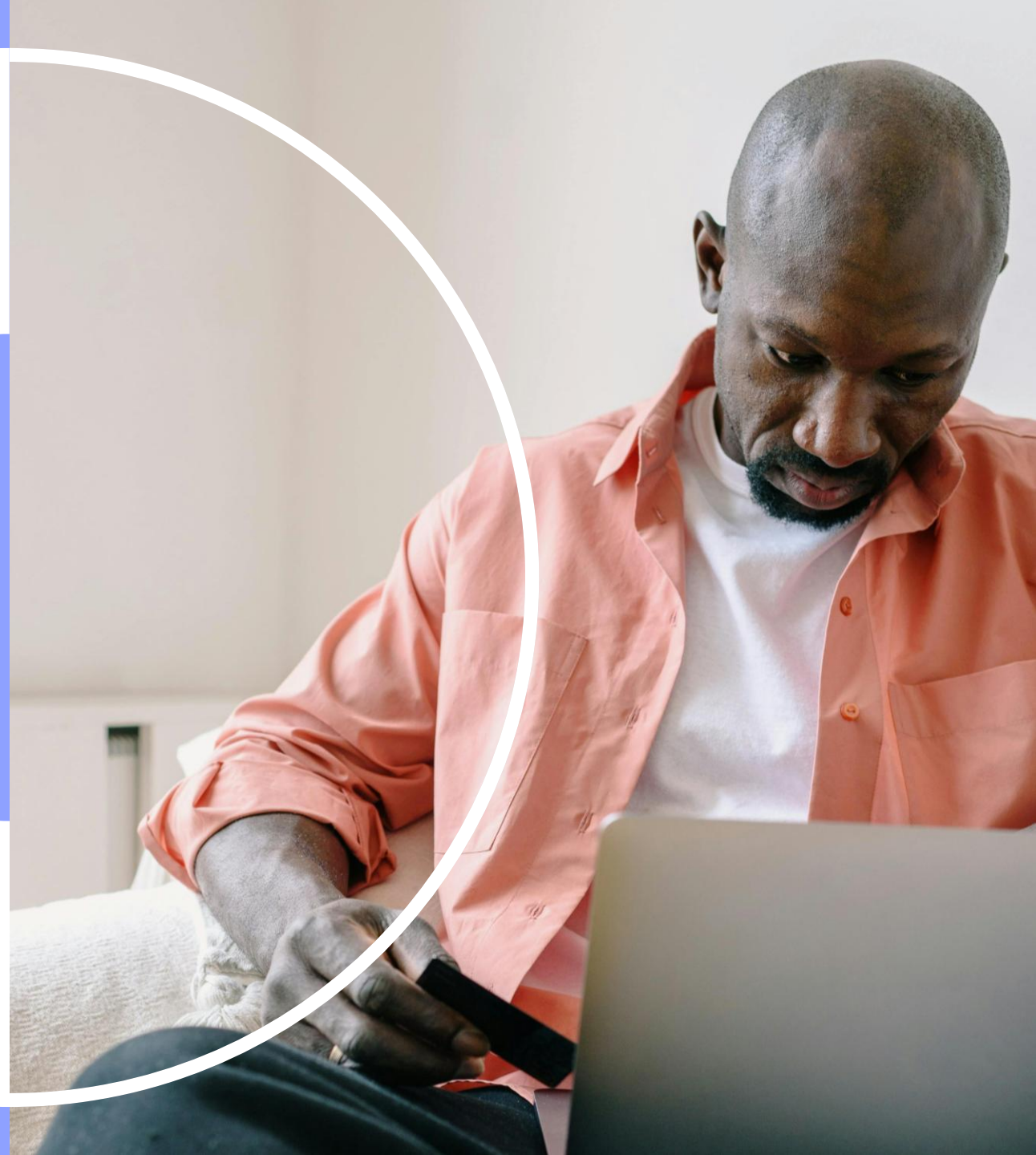
De **bevestiging** (bijv. 'Uw betaling is verzonden') en het direct kunnen **checken** of het bedrag is afgeschreven, geeft een gevoel van controle. Men durft echter niet met zekerheid te zeggen of het geld ook écht bij de **juiste partij** terecht is gekomen. Men durft daar niet volledig op te vertrouwen, wat het proces **spannend** maakt.



ROADMAP BEDRAG OVERMAKEN NAAR DE REKENING VAN EEN ANDER:

WAT GAAT ER GOED EN WAT KAN ER BETER?

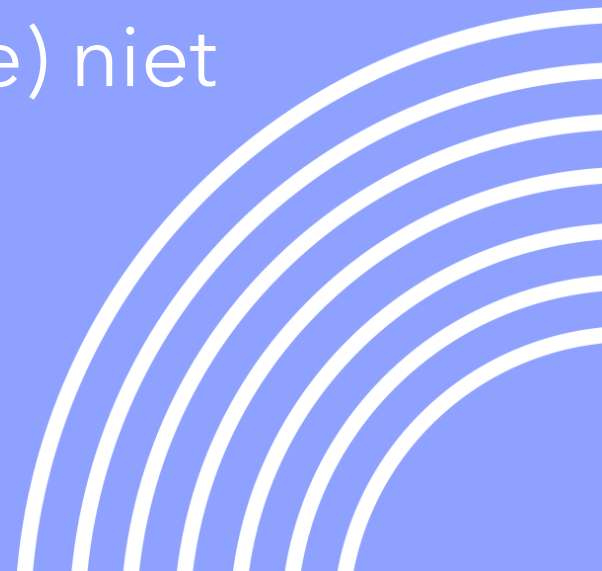
Deelconclusies



Wensen en behoeften rondom dagelijkse bankzaken

Geld en bankzaken zijn een gewichtig onderwerp voor laaggeletterde digistarters.

Hulp van anderen bij het uitvoeren van bankzaken is zeer gewenst, maar gezien het onderwerp (de eigen financiële situatie) niet altijd prettig om te vragen.



De manier waarop men met bankzaken bezig is, loopt sterk uiteen. Dit komt vooral door het kennisniveau over de mogelijkheden van bankieren, de mate waarin men zelfstandig bankzaken kan regelen en het niveau van lezen, schrijven en/of rekenen. Voorop staat dat men onzekerheid en angst ervaart.

Het verschil in welk stadium van laaggeletterdheid en digitale vaardigheden de doelgroep zit

- > Er zit veel verschil tussen de kennis en kunde die men heeft rondom het regelen van de dagelijkse bankzaken:
 - Enerzijds is er een groep laaggeletterde digistarters die al meer ervaring heeft met het regelen van hun bankzaken. Zij bekijken bijvoorbeeld regelmatig hun saldo in de bankapp of op de website van hun bank. Een enkeling maakt wel eens - met hulp - geld over van de betaalrekening naar de eigen spaarrekening of naar een bekende. De groep is al wat langer bezig met het regelen van de basis bankhandelingen.
 - Anderzijds is er een groep die nog aan het begin staat van het digitale bankieren. Zij hebben hooguit een paar keer hun online bankomgeving geopend, maar hebben verder weinig ondernomen.
- > Het regelen van de dagelijkse bankzaken vereist dan ook een bepaald niveau van:
 - Digitale kennis: Dit geldt zowel voor het pinnen bij een betaalautomaat als het gebruik van een app of website.
 - Doenvermogen: Het vermogen om zelfstandig te handelen is belangrijk voor het regelen van de bankzaken. Laaggeletterde digistarters moeten niet alleen weten hoe zij digitale bankdiensten gebruiken, maar ook het vertrouwen en de kunde hebben om dit zelfstandig te doen.
 - Kennis van de Nederlandse taal: Een goed begrip van de Nederlandse taal is noodzakelijk om alle instructies en het jargon te begrijpen en op te volgen.

Er zijn veel negatieve emoties die een rol spelen tijdens het regelen van digitale bankzaken

- > Voor laaggeletterde digistarters geldt dat het regelen van de dagelijkse bankzaken veel onzekerheid en angst met zich mee brengt. Stress, spanning en paniek komen vaak op de hoek kijken.
- > Daarnaast voelt men zich soms in een hoek gedrukt door de technische ontwikkelingen. Men heeft het gevoel gedwongen te worden aan digitale bankzaken mee te doen, terwijl men dat eigenlijk helemaal niet wil (en denkt te kunnen). Dit veroorzaakt veel frustratie.

*Als ik wat heb betaald met mijn pinpas, kijk ik even of het klopt in de app. Dan **kijk ik wat ik heb gekocht** en of dat **bedrag er ook af** is gegaan - Laaggeletterde digistarter*

*Ik heb de bankapp op mijn telefoon. Dat heeft **mijn zus geïnstalleerd**. Maar ik heb het **nog niet gebruikt** - Laaggeletterde digistarter*

*Heel veel mensen hebben ook **niet het zelfvertrouwen** om het **zelfstandig** te doen - Professionals*

*We hadden vandaag een cursus van de Rabobank. Er was één meneer die bij alles zei: Dat is **leuk voor de bank, maar...** ik hoef niet 's nachts te bankieren. Of... ik vind het niet erg om naar de brievenbus te lopen... Hij werd voor zijn gevoel in een **mal gedrukt** waar hij niet in paste - Professional*



Laaggeletterde digistarters hebben vrijwel altijd hulp nodig bij het uitvoeren van bankzaken. Dit ontvangen zij graag van mensen binnen hun sociale kring of van vrijwilligers.

De sociale kring speelt een belangrijke rol in het regelen van de dagelijkse bankzaken

- > Als laaggeletterde digistarters met bankzaken bezig zijn, krijgen ze vrijwel altijd hulp van familieleden, vrienden, kennissen of buurtgenoten. Deze ondersteuning is erg waardevol voor laaggeletterde digistarters, omdat zij het niet zelfstandig kunnen en durven.
- > Daarnaast spelen ook de vrijwilligers, docenten en andere professionals uit de non-formele educatiesector een grote rol in het bieden van deze hulp. Laaggeletterde digistarters geven aan dat ze hen vertrouwen en dat zij ook op veel andere gebieden worden geholpen, zoals bij het aanvragen van toeslagen.
- > Laaggeletterde digistarters die een partner hebben die wel kan lezen en ervaring heeft met digitale bankzaken, leunen daar sterk op. Vaak geven zij hun bankzaken volledig uit handen. Men is zich er echter van bewust dat het wegvallen van deze partner een groot probleem kan veroorzaken. Wanneer dit gebeurt, geven laaggeletterde digistarters aan dat ze er meer voor open staan om hulp te vragen.

Het sluiten van bankkantoren is een probleem voor het persoonlijke en menselijke contact

- > Laaggeletterde digistarters hechten veel waarde aan de mogelijkheid om fysiek naar een bankkantoor te gaan voor het stellen van hun vragen en het krijgen van hulp.
- > Het persoonlijke en menselijke contact is daarbij essentieel, omdat het direct met iemand kunnen spreken en vragen stellen, een gevoel van zekerheid en vertrouwen geeft wat digitale middelen vaak niet kunnen bieden.
- > Daarnaast biedt fysiek contact de mogelijkheid dat iemand letterlijk over de schouder meekijkt met de laaggeletterde digistarter. Dit is een fijne manier omdat een laaggeletterde digistarter dan duidelijk kan aangeven waar een probleem zit, in plaats van dit in woorden uit te moeten leggen.

*Mijn neefje helpt mij en soms mijn nichtje, bijvoorbeeld als ik iets wil overboeken. Als ik het zelf doe, gaat de app heel raar doen. **Als er wat verkeerd staat, stop ik.** Dan ga ik **niet verder tot mijn neefje komt.** Dan ben ik bang dat ik te weinig of te veel overmaak of naar de verkeerde rekening - Laaggeletterde digistarter*

*We merken vaak dat mensen bij ons komen als de **partner is overleden.** De partner heeft dan altijd de bankzaken geregeld. Mensen komen dan bij ons omdat ze denken: 'Ik **moet het** toch **zelf gaan regelen**' - Professional*



Veel laaggeletterde digistarters willen graag volledig zelfstandig hun bankzaken kunnen regelen. Als dat niet lukt, dan roept het schaamte op. Daardoor proberen laaggeletterde digistarters voor hun omgeving te verbloemen dat zij niet zelfstandig kunnen bankieren.

- > Hoewel laaggeletterde digistarters blij zijn met de hulp die zij krijgen van hun sociale kring, zoals beschreven op de vorige pagina, hebben zij diep van binnen de behoefte om hun bankzaken volledig zelfstandig te kunnen regelen.
- > Het vragen om hulp bij het regelen van de dagelijkse bankzaken zorgt voor een afhankelijkheid van een ander. Dit kan negatieve gevoelens met zich mee brengen:
 - Laaggeletterde digistarters voelen zich niet begrepen en schamen zich voor het niet kunnen regelen van hun bankzaken. Zij zijn bang om dom gevonden te worden en hebben het gevoel dat zij op een leeftijd zijn dat zij geen hulp meer nodig horen te hebben. Dit gevoel wordt versterkt door eventueel ongeduld en frustratie bij personen aan wie zij hulp vragen. Zij krijgen bijvoorbeeld opmerkingen als “Weet je nou nog steeds niet hoe het werkt?”
 - Daarnaast voelen geldzaken als (zeer) privé. Door niet zelfstandig de bankzaken te kunnen regelen, verliezen laaggeletterde digistarters een gevoel van privacy. Het is niet mogelijk om de bankomgeving af te schermen voor de hulpverlener. Diegene ziet hoeveel geld zij overmaken, naar wie en wat het banksaldo is.
 - Tot slot willen laaggeletterde digistarters niet dat er misbruik van hun situatie wordt gemaakt. Hoewel zij bij een naaste er vanuit gaan dat dit niet snel zal gebeuren, is het een vervelend gevoel dat laaggeletterde digistarters hier niet de volledige controle over hebben.
- > Deze combinatie van schaamte en het gevoel van afhankelijkheid en de wens om de privacy rondom geldzaken te behouden, zorgt ervoor dat laaggeletterde digistarters zoveel mogelijk proberen hun problemen met het regelen van de bankzaken te verbergen voor hun omgeving.

Mijn dochter **kijkt altijd mee**, of **doet het voor mij**. Ik wil het zelf doen, het is gewoon **rottig** dat ik het niet zelf kan. Want mijn dochter is ook **niet altijd in de buurt**. En degene die ik vraag, moet ook **eerlijk zijn**. En hoe weet je dat zeker? – Laaggeletterde digistarter

Als ik aan iemand vraag hoe ik maandelijks geld kan sparen en dat samen instel, **weet diegene dus dat mijn spaarrekening steeds groter wordt**. Ik wil helemaal niet dat anderen weten dat ik spaar. **Geld is geheim** – Laaggeletterde digistarter

Ik ben ook bang dat er **achter mijn rug** om wordt gesproken over dat ik niet kan lezen en schrijven. Maar ja, ik moet het maar slikken allemaal. Ik **moet wel hulp vragen**, anders kom ik in de **financiële problemen** als ik mijn rekeningen niet betaal – Laaggeletterde digistarter



Het regelen van dagelijkse bankzaken

Het regelen van bankzaken is spannend.

Laaggeletterde digistarters ervaren veel drempels, want er bestaat een risico om geld kwijt te raken. Zij hebben veel behoefte aan controle en zekerheid.



Er heerst veel angst om fouten te maken (en daarmee geld te verliezen). Dit komt doordat het regelen van dagelijkse bankzaken onbekend en nieuw is.

- > Laaggeletterde digistarters zijn bang om een fout te maken tijdens het regelen van hun bankzaken. Het maken van een fout, zoals het overmaken van geld naar de verkeerde persoon of instantie, kan niet meer teruggedraaid worden. Dit gevoel van 'weg is weg' veroorzaakt veel stress en onzekerheid.
- > Het eventueel terugdraaien van een fout of het oplossen van een probleem vereist vaak een bepaald niveau van lezen en schrijven, wat voor laaggeletterde digistarters een extra uitdaging vormt. Hierdoor zijn zij continu bezig met het controleren en zoeken naar bevestiging dat ze de juiste stappen zetten. Ze controleren bijvoorbeeld regelmatig of de juiste bedragen zijn bij- of afgeschreven en of het geld naar de juiste persoon of organisatie gaat. Automatische incasso's bieden bijvoorbeeld een goede oplossing.
- > Het continu controleren van de stappen en handelingen biedt nog niet altijd voldoende controle en zekerheid, omdat laaggeletterde digistarters niet zeker weet of dit voldoende is. Zij durven niet volledig te vertrouwen op hun eigen kunnen. De enige momenten waarop zij wel deze controle en zekerheid ervaren, is wanneer een bekende met hen meekijkt. Deze persoonlijke aanpak biedt hen het geruste gevoel dat zij het juist doen.
- > Uit voorzorg en omdat laaggeletterde digistarters het gevoel hebben niet genoeg controle en zekerheid te hebben over hun handelingen, vermijden ze bepaalde handelingen volledig. Voorbeelden hier van zijn:
 - Het pinnen bij de pinautomaat
 - Het overschrijven van geld naar een andere rekening
 - Het betalen met de mobiele telefoon
 - Het contactloos betalen
 - Het betalen via een betaalverzoek



*Je krijgt iedere keer van die **waarschuwingen**. Kijk uit voor dit, kijk uit voor dat... Ik ben een **leek** daarin. Ik weet niet wat wel en niet kan. Je moet maar op je **gevoel afgaan**. Dan **doe ik het maar niet** meer. Die waarschuwingen bevestigen mijn gevoel dat het eng en spannend is - Laaggeletterde digistarter*

*Ik vind het **eng** om met mijn bankzaken bezig te zijn als er **vreemden** bij zijn. Misschien dat iemand wel met mij meekijkt - Laaggeletterde digistarter*

*Ik heb het gevoel dat ik **geen controle** over mijn eigen bankzaken heb. Dat is **stom**, want het gaat wel om geld - Laaggeletterde digistarter*

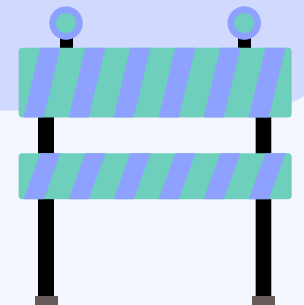
Drempels om dagelijkse bankzaken uit te voeren zijn de onbekendheid met het vakjargon en de mogelijkheden van het bankieren, angst voor internetfraude en onvoorspelbare situaties.

- > Laaggeletterde digistarters ervaren een aantal specifieke drempels die zorgen voor onzekerheid en angst. Deze drempels belemmeren laaggeletterde digistarters dan ook om zelfstandig bankzaken te regelen:
 - Onbekendheid met het vakjargon: Naast de moeite die laaggeletterde digistarters überhaupt hebben met het lezen van de Nederlandse taal, komt daar ook nog een onbekendheid met het vakjargon van bankieren bij kijken. Termen zoals 'valuta', 'incasso', 'transactie' en 'overboeken' kunnen verwarrend en intimiderend overkomen. Men snapt vaak de context van deze woorden niet. Deze onbekendheid maakt het moeilijk om goed te begrijpen wat er gevraagd wordt. Op zo'n moment haakt een laaggeletterde digistarter dan ook gelijk af.
 - Onbekendheid met mogelijkheden van het bankieren: Laaggeletterde digistarters zijn niet altijd op de hoogte van de diverse mogelijkheden die moderne bankdiensten bieden. Het gebruik van het adresboek, het instellen van automatische incasso's of het betalen van een betaalverzoek zijn onbekend. Het gebrek aan de kennis over deze mogelijkheden, zorgt ervoor dat laaggeletterde digistarters ook terughoudend zijn om er gebruik van te maken. De toegevoegde waarde ziet men niet, en men verwacht dat het te lastig gaat zijn om dergelijke functies te gebruiken.
 - Angst voor internetfraude: Laaggeletterde digistarters zijn extra voorzichtig uit angst dat hun persoonlijke gegevens of geld gestolen wordt. Bepaalde preventies, hoewel goed bedoeld, zorgen soms juist voor een versterking van de angst om geld kwijt te raken. Bijvoorbeeld fraudemeldingen in de bankomgeving of waarschuwingen van professionals kunnen ervoor zorgen dat laaggeletterde digistarters bang worden om handelingen zelf uit te voeren.
 - Onvoorspelbare situaties: Onvoorspelbare situaties, zoals technische fouten of ongewone meldingen, vormen een drempel. Wanneer laaggeletterde digistarters te maken krijgen met foutmeldingen of bijvoorbeeld een veranderde lay-out door updates, weten ze niet hoe ze moeten reageren. Ze hebben niet de intuïtieve vaardigheden om deze problemen op te lossen en besluiten daarom vaak om te stoppen met wat ze aan het doen zijn.

Voor mij is lezen als een **zwarte viltstift** die sommige woorden heeft **doorgestreept** - Laaggeletterde digistarter

Ik zie in de app staan 'check voor fraude'. Dan **stop ik gelijk**, want ik wil helemaal geen fraude - Laaggeletterde digistarter

Ik word **knettergek** als ik iets zie dat **niet klopt**. Ik weet dan niet wat ik moet doen om het op te lossen - Laaggeletterde digistarter



Concrete handelingen waar laaggeletterde digistarters veel moeite mee hebben zijn het activeren van een bankapp en het geld overmaken naar een andere rekening.

- > Er zijn verschillende handelingen die voor laaggeletterde digistarters echt te moeilijk zijn:
 - Voor veel laaggeletterde digistarters is het downloaden van de bankapp, het aanvragen van het account en het bedenken van een pincode een eerste obstakel. Het idee dat ze deze eerste stap niet kunnen volbrengen, ontmoedigt hen om het überhaupt te proberen.
 - Op de laptop is het invullen van de URL naar de bankomgeving lastig. Er kunnen veel typfouten gemaakt worden in het zoeken naar de juiste website. In vergelijking is het doen van bankzaken op een telefoon gemakkelijker. Als de app eenmaal geïnstalleerd is, biedt het in één klik op de knop toegang tot de bankomgeving.
 - De pincode onthouden is moeilijk. Bij sommigen zit de code in het hoofd. Anderen schrijven juist de code ergens op (digitaal of op papier) of kiezen een makkelijke code, zoals een geboortedatum. Het geeft stress omdat laaggeletterde digistarters niet te vaak de foute code willen invoeren en niet willen dat anderen de code kennen.
 - Het invullen van de naam en het bankrekeningnummer van een ontvanger is lastig, vanwege de grote hoeveelheid getallen en letters die nauwkeurig moeten worden ingevoerd. Dit maakt het makkelijk om fouten te maken, wat leidt tot angst en onzekerheid. Wat nou als het geld naar een verkeerde rekening wordt gestuurd?
 - Niet iedereen is bekend met het gebruik van het adresboek. Voor degenen die het wel weten, biedt het adresboek gemak en zekerheid omdat de gegevens op basis van eerdere transacties kloppen. Dit geeft het opnieuw overmaken van geld naar die rekening een veiliger gevoel. Het niet weten hoe het adresboek werkt, betekent dat laaggeletterde digistarters steeds weer handmatig gegevens moeten invoeren, wat de kans op fouten vergroot.

Dat **hele proces voordat** je met je bankzaken aan de slag kunt, kost veel **moeite**. Het downloaden van de app, het aanmaken van het account. Het bedenken van een code... - Professional

Ik ben eigenlijk altijd **bang** dat ik het bedrag naar de **verkeerde persoon** overmaak. Daarom stop ik eigenlijk altijd weer tijdens het overmaken - Laaggeletterde digistarter

Ik moet de **naam goed schrijven**, want als ik het niet goed schrijf, is mijn **geld weg en krijg ik het niet terug**. Dat voelt echt niet goed - Laaggeletterde digistarter

Als ik een **spelfout** maak bij internetbankieren raak ik gelijk in paniek - Laaggeletterde digistarter



Lesmateriaal over dagelijkse bankzaken

Het oefenen met en het gebruiken van lesmateriaal helpt laaggeletterde digistarters met het beter begrijpen van de mogelijkheden van dagelijkse bankzaken. Zij gebruiken het materiaal niet zelfstandig en/of uit zichzelf.



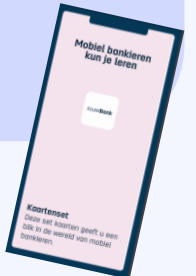
De educatiesector laat laaggeletterde digistarters kennismaken met het lesmateriaal*. Persoonlijke aandacht is hierbij een belangrijke succesfactor. Het zelfstandig werken met of uit zichzelf zoeken naar het lesmateriaal gebeurt weinig (1/2).

- > Er zijn diverse lesmaterialen beschikbaar rondom het leren over en met het doen van digitale bankzaken. Met name de professionals zijn bekend met de verschillende lesmaterialen.
- > Het verschilt per laaggeletterde digistarter met welk materiaal laaggeletterde digistarters bekend zijn en hoe zij ermee omgaan. Zij weten niet altijd te benoemen welke lesmaterialen zij zelf hebben gebruikt of hebben helemaal geen gebruik gemaakt van lesmateriaal.
- > De lesmaterialen worden op diverse momenten ingezet door professionals:
 - Soms specifiek om een bepaalde vraag te beantwoorden. Bijvoorbeeld als een laaggeletterde digistarter met een probleem komt over geld overmaken naar een instantie.
 - Soms als onderdeel van een bredere training. Bijvoorbeeld bij een cursus over het regelen van de dagelijkse bankzaken.



Mensen komen bij ons naar het Bankinformatiepunt. Soms hebben zij dan **een vraag** over hun **bankzaken**. Dan pak ik er wel eens een website bij waar ze mee kunnen gaan **oefenen** - Professional

Wij hebben een **cursus** rondom digitaal behendig worden. Een **onderdeel** daarvan is het **regelen van de bankzaken**. Dan gebruiken we dus een module waar mensen zelf mee gaan oefenen tijdens de cursus - Professional



De educatiesector laat laaggeletterde digistarters kennismaken met het lesmateriaal. Persoonlijke aandacht is hierbij een belangrijke succesfactor. Het zelfstandig werken met of uit zichzelf zoeken naar het lesmateriaal gebeurt weinig (2/2).

- > Hoewel bepaalde modules of lesmaterialen wel eens mee worden gegeven na de cursus als 'huiswerk', merken professionals dat laaggeletterde digistarters hier niet vaak zelfstandig mee oefenen. Volgens professionals heeft dit met verschillende factoren te maken:
 - Er is een negatieve associatie met 'huiswerk'. Professionals geven aan dat laaggeletterde digistarters niet altijd even leuke herinneringen hebben aan hun schooltijd en huiswerk. Het 'verplicht' iets thuis moeten doen, kan hierbij een blokkade zijn.
 - Het lukt niet om zelfstandig met de materialen aan de gang te gaan. Bijvoorbeeld omdat ze niet weten hoe zij bij de website of app komen of specifieke vragen of uitleg niet begrijpen. Hierdoor haken zij veelal af.
 - Wanneer iemand moeite heeft met lezen, schrijven en/of rekenen, kunnen dagelijkse taken meer tijd en energie kosten. Denk bijvoorbeeld aan het invullen van formulieren, het versturen van berichten of het bijhouden van uitgaven. Omdat deze vaardigheden al zoveel inspanning kosten, krijgt het oefenen met bankzaken vaak niet de hoogste prioriteit. Werk, de thuissituatie of andere verplichtingen krijgen dan ook voorrang op het oefenen.
- > Professionals geven aan dat zij het lesmateriaal meer als een leidraad zien dan als zelfstandig materiaal. Het is niet iets voor thuis, maar iets wat samen gedaan wordt. Juist door er samen doorheen te lopen, kan de professional extra uitleg geven, observeren wat de laaggeletterde digistarter doet en bijsturen wanneer nodig. De persoonlijke aandacht die dus gepaard gaat met het lesmateriaal is cruciaal.

*We weten dat veel van onze cursisten **niet hele leuke herinneringen** aan hun schooltijd hebben. Zodra ze thuis aan de slag moeten, gaan de **hakken in het zand** - Professional*

*Sommigen hebben bijvoorbeeld ook een **hele oude laptop of mobiel**. Dat alleen al is een **obstakel** om zelf er mee aan de slag te gaan thuis - Professional*

*Mensen hebben ook gewoon **werk** of andere **privésituaties**. Zodra ze thuis zijn **verdwijnt** bankieren ook wel snel **naar de achtergrond** - Professional*



Het is voor laaggeletterde digistarters belangrijk om zoveel mogelijk te kunnen oefenen met bankzaken. Het lesmateriaal moet dan ook zo realistisch mogelijk zijn. Aan realistische voorbeelden schort het ten tijde van het onderzoek.

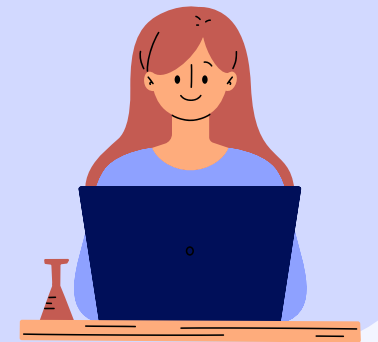
- > Voor de laaggeletterde digistarter zijn er diverse aspecten belangrijk wat betreft het oefenen met lesmateriaal:
 - Realistische voorbeelden: Het materiaal moet zo realistisch mogelijk zijn, bijvoorbeeld door het gebruik van de echte bankomgeving (waar fouten in gemaakt kunnen worden) en op het juiste apparaat.
 - Veel herhaling en oefening: Laaggeletterde digistarters willen vooral herhaaldelijk oefenen. Eerst met een professional samen en dan steeds meer zelfstandig. Dit helpt hen om de handelingen eigen te maken en vertrouwen op te bouwen.
 - Kleine stappen: Het materiaal moet in kleine, overzichtelijke stappen worden aangeboden. Op deze manier kan iemand echt focussen op elke stap in plaats van overweldigd te worden door alle informatie.
 - Veel voor- en nadoen: Het voordoen van handelingen en het vervolgens laten nadoen, helpt om het materiaal beter te begrijpen en begrip te krijgen wat er verwacht wordt.
- > Een probleem met het huidige lesmateriaal is dat veelal één bank gebruikt wordt als voorbeeld of er juist een algemeen fictief voorbeeld wordt gegeven:
 - Zo kijkt Steffie* naar de Rabobankapp en gebruikt de Digistarters Toolkit juist een algemene omgeving.
 - Laaggeletterde digistarters hebben behoefte aan herkenning. Ter illustratie: bij het oefenen met de ING app wordt er aangegeven dat er op een oranje knop geklikt moet worden, maar later in de praktijk blijkt dat er in de Rabobank een andere kleur knop is. Dit zorgt voor verwarring en kan er toe leiden dat laaggeletterde digistarters in het echt afhaken.
- > Realistische context is heel belangrijk:
 - Het downloaden van de app: het lesmateriaal begint nu vaak bij het bekijken van de bankrekening. Professionals missen instructies om mensen te helpen bij het downloaden van de bankapp en het aanvragen van het account.
 - Uit het leven gegrepen: het gaat nu met name om de website en de applicatie. Professionals willen ook graag opdrachten zien hoe laaggeletterde digistarters geld kunnen opnemen bij een geldautomaat.

*Dat Steffie enkel gebruik maakt van de Rabobankapp is ten tijde van het onderzoek. Inmiddels is er op Steffie voor de andere banken lesmateriaal bijgekomen.

Die combinatie van **voorlezen**, **doorlezen** en het **herhalen** is heel fijn. Ze blijven stap voor stap **terugkomen**. Herhaling, herhaling, herhaling... Daar leer je van – Professional

Je kunt het **eigen tempo** bepalen als cursist. In principe krijgen ze 26 weken, dus ze kunnen het echt op hun eigen ritme doen – Professional

De screenshots zijn alleen van de Rabobank. Ze hebben het **niet bankbreed getrokken**. Je moet dan maar **net daar klant zijn**. Een andere bankapp is net weer anders, gebruikt net weer andere termen – Professional



Succesfactoren van lesmateriaal zijn het gebruik van makkelijke woorden, een voorleesfunctie, veel video's en realistische screenshots. Er zijn diverse verbeterpunten om het lesmateriaal meer bruikbaar te maken.

- > Naast het oefenen en het gebruik van realistische voorbeelden, zijn er diverse factoren die volgens laaggeletterde digistarters en professionals positief kunnen bijdragen aan het lesmateriaal. Met name de professionals geven aan dat deze factoren nog niet altijd voldoende aanwezig zijn in lesmateriaal.
 - Simpele taal die ook wordt voorgelezen (duidelijk en rustig): Het helpt laaggeletterde digistarters als zij de informatie (in makkelijke taal) naast lezen ook kunnen horen. Bijvoorbeeld door voorleesfuncties of video's. Dit helpt bij het begrijpen van tekst en zorgt ervoor dat laaggeletterde digistarters informatie beter kunnen verwerken.
 - Rustige vormgeving, makkelijk taalgebruik en aanklikken als manier van invullen:
 - Visuele ondersteuning (bijv. video's en afbeeldingen) met weinig tekst maakt het materiaal toegankelijker. Door visuele elementen kunnen laaggeletterde digistarters een beter beeld vormen van waar de informatie over gaat. Daarnaast oogt het vriendelijker en haken laaggeletterde digistarters minder snel af dan bij grote lappen tekst.
 - De tekst moet geen moeilijke woorden bevatten en moet in korte zinnen staan.
 - Het klikken is vaak eenvoudiger dan zelf typen.
 - Geen account aanmaken en niet hoeven inloggen: Het verlaagt de drempel om met het materiaal aan de slag te gaan als laaggeletterde digistarters gemakkelijk bij het materiaal kunnen komen. Het moeten aanmaken van een account of inloggen op een account kan zowel een drempel zijn omdat laaggeletterde digistarters niet weten hoe dit moet, het onthouden van inloggegevens niet handig is en omdat het spannend is wat er met de gegevens gebeurt.
 - Beloningen: voor sommige laaggeletterde digistarters werkt een beloningssysteem motiverend. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van het scoren van punten of het krijgen van een certificaat.
 - Niet te schools en niet te betuttelend: Het materiaal moet niet te belerend voelen. Men heeft vaak een afkeer tegen een te schoolse aanpak. Daarnaast moet het materiaal respectvol zijn en passend zijn voor volwassenen. Humor kan het lesmateriaal leuker maken en de taal moet niet te kinderlijk voelen.

*Ik vind het fijn dat ik **ook kan luisteren**. Dan lees ik het en dan hoor ik het. Dat is prettig - Laaggeletterde digistarter*

*Wat ik echt merk is dat mensen **blij** zijn dat ze **geen account** hoeven aan te maken. Dan weten ze zeker dat ze niet per ongeluk toch iets met hun eigen bankzaken doen - Professional*

*Aan het eind van de cursus krijgen ze een soort **diploma**. Natuurlijk is dat gewoon een papiertje, maar mensen zijn er toch **heel blij** mee - Professional*



Momenteel is de stap van oefenen met bankzaken naar daadwerkelijk zelfstandig uitvoeren met eigen geld te groot en spannend. Het lesmateriaal neemt de angst en onzekerheid om fouten te maken onvoldoende weg.

- > Hoewel het beschikbare lesmateriaal voor laaggeletterde digistarters ervoor zorgt dat laaggeletterde digistarters een beter begrip krijgen van wat er mogelijk is in de bankapp of op de website van de bank, is het vaak onvoldoende om zelfstandig hun bankzaken te gaan regelen.
- > De overgang van het oefenen met bankzaken naar het daadwerkelijk zelfstandig uitvoeren met het eigen geld blijft voor de laaggeletterde digistarters een te grote en te spannende stap.
- > De angst en onzekerheid om fouten te maken worden door het huidige lesmateriaal nog onvoldoende weggenomen. In de oefenomgeving lukt het vaak wel, maar in de praktijk blijft het gevoel overheersen dat fouten onherroepelijk zijn en dat daarmee geld verloren kan gaan. Dit gevoel van 'weg is weg' blijft voor laaggeletterde digistarters een barrière om zelfstandig aan de slag te gaan.

*Ik **snap de uitleg** wel, maar ik snap gewoon **niet hoe** ik het nu moet doen. Dus ik kan het nu alsnog niet zelf - Laaggeletterde digistarter*

*Bij dit lesmateriaal kan ik **niets fout** doen. Het geld kan niet naar buiten. Het kan niet weg. Dus het **gevoel is heel anders** - Laaggeletterde digistarter*



Bijlagen

A decorative graphic consisting of several thick, white, concentric arcs that curve from the bottom left towards the top right, set against a solid blue background.

Onderzoeksverantwoording

Methode



- > 12 face-to-face interviews met laaggeletterde digistarters en 9 online interviews met professionals



- > De gesprekken zijn gevoerd volgens een topic list die in overleg met de Betaalvereniging en Stichting Lezen en Schrijven tot stand is gekomen.



- > Tijdens de gesprekken hebben we DigiHandig app, Oefenen.nl / Klik & Tik, Steffie en Digistartersmateriaal van Toolkit Digitaal Bankieren voorgelegd.
- > Ook hebben we prototypes getoond van bankhandelingen: saldo en af- en bijschrijvingen bekijken, geld overmaken naar betaal- en spaarrekening en pinnen bij geldautomaat. Dit is uitgewerkt voor ABN Amro, Rabobank, ING en ASN.

Doelgroep



- > Doelgroep:
 - Laaggeletterde digistarters: mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen en digitale vaardigheden. Mensen hebben moeite met het zelfstandig uitvoeren van (digitale) bankzaken. Spreiding aangebracht op taalniveau, NT1 versus NT2, leeftijd, geslacht en woonplaats.
 - Professionals: mensen die in hun werk in de non-formele educatiesector (zoals mensen werkzaam in een taalhuis of bibliotheek) ervaring hebben met laaggeletterden met digi-angst en beperkte digitale vaardigheden.

Veldwerk



- > Interviews met laaggeletterde digistarters in juni en juli 2024 in Amsterdam, Drenthe, Groningen, Tubbergen en Den Helder.
- > Online interviews met professionals in juli, augustus en september 2024.



- > De laaggeletterde digistarters hebben als dank voor hun deelname een financiële vergoeding ontvangen.



- > De deelnemers zijn geworven via Stichting Lezen en Schrijven en Stichting ABC.

Bronvermelding

Stichting Lezen en Schrijven

- > https://www.lezenenschrijven.nl/voor-organisaties/feiten-en-cijfers?_gl=1*1sx3arx*_up*MQ..&gclid=Cj0KCQjwjNS3BhChARIsAOxBM6qVbzdACaSsWYe-7Asq3RYGrjm077g-VnLlx9IOQap0c9g2iDflYyEaAuz4EALw_wcB

Toegankelijkheidsmonitor 2024

- > https://toegankelijkbankieren.nl/wp-content/uploads/2024/06/Toegankelijkheidsmonitor_eindrapport_juni-2024.pdf

Rapportage Muzus

- > <https://toegankelijkbankieren.nl/wp-content/uploads/2023/06/Eindrapportage-Digistarters-Muzus.pdf>

Contactgegevens

Ruigrok onderzoek & advies
Silodam 1a
1013 AL Amsterdam
020 - 7820400

IBAN: NL78 INGB 0659 1702 64
Btw-identificatienummer:
NL809001469B01
KVK: 34135878

www.ruigrok.nl

[LinkedIn](#)

[Facebook](#)

[Instagram](#)

[Twitter](#)

