



Hulpmiddelenwijzer

Laaggeletterden begeleiden
bij bankzaken



Voor wie?



Deze hulpmiddelenwijzer is bedoeld als helpende hand voor professionals en vrijwilligers die laaggeletterden helpen bij het begrijpen en zelfstandig uitvoeren van bankzaken. Hiervoor zijn verschillende hulpmiddelen beschikbaar. De wijzer geeft per onderwerp een overzicht van deze hulpmiddelen en waar ze te vinden zijn. Zo wordt helpen niet alleen makkelijker, maar ook leuker.

Overzicht hulpmiddelen

Legenda

Details hulpmiddelen:

-  Geschikt voor individueel gebruik
-  Geschikt voor groepen
-  Digitaal hulpmiddel
-  Hulpmiddel op papier
-  Telefonische hulp



Hulpvraag bepalen

Om te weten waar iemand hulp bij kan gebruiken, is het handig om eerst samen te kijken naar wat diegene lastig vindt en graag wil leren. Soms heeft iemand moeite met het lezen en begrijpen van banktermen. Een ander is juist bang om fouten te maken bij het invullen en wil daarom graag oefenen. Dit kan door samen in gesprek te gaan. Er is een speciaal hulpmiddel dat begeleiders hierbij ondersteunt. Zo wordt duidelijk welke hulp het beste past.

Hulpmiddel:

Stappenplan 'Bankieren vanaf de bank' uit de Toolkit Digitaal Bankieren

Deze toolkit is speciaal gemaakt voor begeleiders van digistarters en helpt bij de eerste stappen naar zelfstandig internet- en mobiel bankieren.

Het stappenplan is onderdeel van de toolkit en ondersteunt begeleiders bij het bepalen waar iemand kan beginnen. Het geeft een overzicht en laat de stappen naar zelfstandig bankieren zien. Door die stappen te volgen, wordt duidelijk wat iemand al kan en wat nog lastig is.





Als duidelijk is waarbij iemand hulp nodig heeft, kunnen passende hulpmiddelen worden ingezet. Sommige geven uitleg, andere bieden oefenmateriaal of ondersteunen bij het uitvoeren van bankzaken. Ze zijn per onderwerp ingedeeld en eenvoudig te gebruiken.

Uitleg en informatie

Dit zijn hulpmiddelen die helpen om bankzaken uit te leggen. Ze maken lastige begrippen duidelijk, geven uitleg over veiligheid en helpen onzekerheid over (online) bankieren te verminderen.

Hulpmiddelen:

Bankinformatiepunt.nl

Bankinformatiepunt is een website voor mensen die moeite hebben met bankzaken, of anderen daarbij willen helpen. De informatie is eenvoudig en duidelijk geschreven. Op de website staan onder andere:

- Printbare stappenplannen
- Uitlegvideo's



Steffie.nl

De website Steffie.nl legt moeilijke onderwerpen op een makkelijke manier uit, ook bankzaken. Samen met Steffie worden bankzaken stap voor stap uitgelegd, met gesproken teksten en begrijpelijke taal. Naast uitleg is het ook mogelijk om te oefenen met bepaalde taken. Dit kan bijvoorbeeld met de mobiel bankieren apps van ABN AMRO, ING en Rabobank.

Uitlegvideo's per bank

Banken bieden uitlegvideo's aan over hoe hun diensten werken. De video's laten van begin tot eind zien hoe bankzaken geregeld worden. Er zijn video's van onder andere ABN AMRO, ASN Bank ING en Rabobank.

Kaartenset uit de Toolkit Digitaal Bankieren

De toolkit is speciaal gemaakt voor begeleiders van digistarters en helpt bij de eerste stappen naar zelfstandig internet- en mobiel bankieren. Naast het stappenplan is er ook een kaartenset. De kaarten laten een versimpelde versie van een handeling zien. Het zijn eenvoudige schermopnamen van een bank app.



Oefenen

Dit zijn hulpmiddelen om te oefenen met bankzaken in een veilige omgeving. Ze helpen om te leren hoe iemand bijvoorbeeld geld overmaakt of een bank app gebruikt. Zo is oefenen met (online) bankieren mogelijk, zonder risico's met echt geld.

Hulpmiddelen:

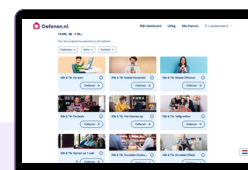
Digihandig.nl

[Digihandig.nl](#) biedt een veilige oefenomgeving van elke bank, speciaal gemaakt voor smartphones. Dit is handig voor mensen die nog niet goed weten hoe een bank app werkt of er nog niet vertrouwd mee zijn. Oefenen kan met de bank apps van ABN AMRO, ING en Rabobank.



Oefenen.nl

[Oefenen.nl](#) ondersteunt stap voor stap bij het oefenen met bankzaken. Met de modules van [Klik & Tik](#) kan makkelijk geoefend worden op de computer of de smartphone. Dit kan in de omgevingen van ABN AMRO, ASN Bank, ING en Rabobank.



In de praktijk

Dit gaat over hulpmiddelen die ondersteunen bij het uitvoeren van bankzaken. Ze zijn bedoeld om het zelfstandig regelen van bankzaken in de praktijk voor iedereen mogelijk te maken, mét of zonder digitale middelen.

Hulpmiddelen:

Printbare stappenplannen

De [stappenplannen](#) van Bankinformatiepunt.nl helpen niet alleen om bankzaken beter te begrijpen, maar zijn ook een handige geheugensteun tijdens het uitvoeren ervan. Ze zijn makkelijk te printen en mee te nemen. Daarnaast zijn ze ook eenvoudig te bekijken op een mobiele telefoon.

Geldmaat +

Meer dan 300 winkels bieden hulp van een medewerker bij het gebruik van een Geldmaat. De automaten hebben een voorleesfunctie die langzaam spreekt, handig voor wie moeite heeft met lezen of informatie verwerken. Alle locaties staan in de [locatiewijzer](#) op de website van Geldmaat.



Bankzaken op papier

Liever bankzaken op papier regelen? Bij de grote banken is dit nog steeds mogelijk en eenvoudig aan te vragen. Zo kunnen bankzaken ook zonder computer of telefoon. Dit geldt bijvoorbeeld voor bankafschriften en overschrijvingsformulieren.

Telefonische ondersteuning

Er zijn verschillende opties voor telefonische hulp bij het uitvoeren van bankzaken:

- **Eigen bank:** voor vragen over bankzaken. De bank biedt persoonlijke ondersteuning en helpt bij het beantwoorden van vragen en het oplossen van problemen. Alle nummers staan op [Bankinformatiepunt.nl](#).
- **Digihulplijn:** voor vragen over het gebruik van computers, telefoons of apps, zoals bij internetbankieren. Deze gratis hulplijn legt alles rustig en duidelijk uit en helpt de weg naar de eigen bank te vinden. Bel gratis **0800 - 1508**