



Toegankelijk
Bankieren

Training workshopgevers – workshop 3

Veilig Bankieren

Miriam Osten & Juliëtte Meuser
Veiligheidsexpert: Laurens Messing (NVB)

Datum: 1 september 2025

versie: aug/sept '25

Agenda

Inhoud training	
14:00 – 14:05	Welkom & even voorstellen
14:05 – 14:15	Recap en update programma Toegankelijk Bankieren
14:15 – 14:25	Workshopaanbod en werkvorm
14:25 – 14:35	Het workshopmateriaal
14:35 – 15:00	Inhoud van de workshop
15:00 – 15:10	Vragen voor Laurens (Veilig bankieren expert NVB)
15:10 – 15:20	Praktische zaken
15:20 – 15:30	Afronding



Even voorstellen: het team van Toegankelijk Bankieren



Ronald Veld
Programmamanager



Miriam Osten
Operationeel
programmamanager



Juliëtte Meuser
Projectmanager
Hulp dichtbij & Educatie



Jina Sie
Relatiemanager
Hulp dichtbij & Educatie



Nilay Geçmen
Relatiemanager
Hulp dichtbij & Educatie

Even voorstellen: het team dat inhoudelijk betrokken was bij de totstandkoming van Workshop 3 Veilig Bankieren



Mirjam Reijmerink
Communicatieadviseur
Nederlandse Vereniging van
Banken (NVB)



Leden werkgroep Veilig
Bankieren



Laurens Messing
Veiligheidsexpert Nederlandse
Vereniging van Banken (NVB)

B. bank informatie punt

Korte recap en update Toegankelijk Bankieren



Korte recap: het begin van het programma (2023)



In 2023

Q1: DNB-rapport

- teveel mensen kunnen niet zelfstandig hun bankzaken regelen
- specifieke groepen zijn ook ontevredener dan klanten in het algemeen
- beloftes van 4 banken over meer hulp bieden etc.* en ook: dat niet digitale middelen blijven bestaan

Q2: Start programma

- activiteiten van individuele banken + programma Toegankelijk Bankieren moeten verbetering brengen

Q3: Ondertekenen Manifest Alliantie Digitaal Samenleven (ADS)

* Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) volgt of dit lukt (meting door De Nederlandsche Bank)

Werkstromen van het programma Toegankelijk Bankieren

Verbeteringen in gang gezet op het gebied van:



Met als doelen:

- **Meer zelfstandig bankzaken uitvoeren en/of veilig hulp krijgen**
- **Meer tevredenheid over betalingsverkeer**

Mei 2025: intensivering plan van aanpak en individuele plannen

Intensivering via gezamenlijk plan van aanpak



Individuele plannen van de banken



Wat is die intensivering?

I Banken voeren hun activiteiten op en rapporteren hierover individueel

II Andere acties om tevredenheid te vergroten

- Niet alleen 'tevredenheid vergroten' door 'zelfstandigheid te vergroten', maar (nog) duidelijker tonen dat er een alternatief is voor de 'terugtrekkende bank'
 - mensen in contact brengen met hulp die er is + wegnemen van de indruk 'digi-dwang'

III Genuanceerde aanpak 'zelfstandigheid'

- Iedereen die volledig zelfstandig **kan en wil** bankieren hierin optimaal faciliteren
- Het is niet erg als mensen (deels) hulp willen, niet iedereen kan/wil volledig zelfstandig zijn.
Vandaar aanvullende doelstellingen:
 - Klanten die niet volledig zelfstandig willen bankieren hierin ondersteunen
 - Klanten die moeite hebben met (digitaal) bankzaken doen herkennen en een aangepaste dienstverlening bieden.

IV Helpers als specifieke doelgroep benaderen en ondersteunen

→ Dit in eerste instantie door de banken en Geldmaat zelf. Aanvullend door collectieve aanpak tot 2030 in samenwerking met belangenorganisaties. Daarna moet borging gerealiseerd zijn.

De boodschap van de banken aan hun klanten

“

U doet uw dagelijkse bankzaken op de manier die bij u past. Digitaal als u dat wilt en kunt. Anders niet digitaal. Zelfstandig of met hulp. Veilig, dus volgens de regels.

Als bank zorgen we voor toegankelijk en veilig bankieren en betalingsverkeer. Zo eenvoudig mogelijk. Met keuze.

We staan voor u klaar als u ons nodig hebt. En ondersteunen ook de helpers in uw buurt.

“

Dit gaat via een palet aan activiteiten in samenwerking met maatschappelijke organisaties via de aanpak 'Hulp Dichtbij' Want:

- niet iedereen weet de bank te vinden of kan bereikt worden.
- klanten hebben vaak meer hulp nodig dan alleen voor dagelijkse bankzaken.



Andere betrokkenen bij het programma

Maatschappelijke organisaties in strategisch overleg

Belangenorganisaties consumenten



Overleg andere organisaties



de Bibliotheek



... en vele anderen

En natuurlijk jullie workshopgevers!

B. bank informatie punt

Workshopaanbod en de werkvormen



Het workshopaanbod

Workshop 1

Hulp bij Digitale bankzaken

Doel: Deelnemers motiveren om verder te gaan met digitaal bankieren en hen wegwijs te maken naar meer hulp, informatie en oefenmateriaal.



Workshop 2

Digitale bankzaken: handige tips en ontwikkelingen

Doel: deelnemers versterken in hun digitale zelfredzaamheid, meenemen in ontwikkelingen en inspireren om hun opgedane kennis door te geven.



Toelichting ook beschikbaar in een (digitale) folder!



Workshop 3

Veilig Bankieren

Doel: deelnemers informeren en motiveren om aan de slag te gaan met veilig bankieren. Zij krijgen praktische tips over hoe ze veilig kunnen bankieren in een digitale wereld.

Doelgroep: iedereen die zich bewust wil worden van risico's zoals fraude en phishing, en die wil weten wat zij zelf kunnen doen om veilig te bankieren.

Opbouw van workshop 3 Veilig Bankieren

De workshop bestaat uit de volgende onderdelen →

“ Met een interactief onderdeel worden de deelnemers gestimuleerd om aan de slag te gaan met de workshopinhoud. Zo starten we samen het gesprek over veilig bankieren. Op een laagdrempelige manier. Van daaruit bepalen we welke onderwerpen we verdiepen. ”

- In samenwerking met Muzus is de workshopopzet 3x getest
- Bij het derde testmoment werd de workshop verzorgd door drie van onze workshopgevers: Dick, Hijko en Ellen-Marie

Stap 1 Interactieve opwarmer

Het ijs breken voor de workshop, en het gesprek starten

Stap 2 Introductie en uitleg

Verwachtingen afstemmen en leerdoelen delen

Stap 3 Interactieve werkvorm: kwartet

Interactief aan de slag met inhoud

Stap 4 Inhoudelijke presentatie

Belangrijkste elementen toelichten



Het kwartetspel

B. bank
informatie
punt

Instructies

Veilig Bankieren
Kwartet



B. bank informatie punt

Het workshopmateriaal



Workshopmateriaal: voor de workshopgever

B. bank informatie punt

Workshop Veilig Bankieren

Handleiding

Binnenkort geef je de workshop Veilig Bankieren. Dit belooft een leuke en interactieve workshop te worden. Fijn dat je de tijd neemt om je goed voor te bereiden. In deze handleiding vind je alles wat je nodig hebt.

Tijdens de workshop heb je een groep mensen voor je die meer willen leren over veilig (digitaal) bankieren. Mensen met verschillende motivaties, kennisniveau's en leerstijlen. Jong of oud, moeite met taal of cijfers, vertrouwd met de digitale wereld of juist nog nieuw daarin, met of zonder migratieachtergrond, bang om iets verkeerd te klikken of juist handig met apps. Maar allemaal geïnteresseerd om meer te horen over veilig (digitaal) bankieren en bereid om daar tijd voor vrij te maken.

Doel van de workshop
Het doel van deze workshop is om deelnemers te informeren en te motiveren om aan de slag te gaan met veilig bankieren. Iedereen kan het! Veilig bankieren is een breed begrip, het gaat om:

- het herkennen/voorkomen van fraude
- het zelfredzaam zijn/worden binnen het bankieren
- het vertrouwen (terug)winnen in de bank.

De focus van de workshop ligt daarmee ook deels op het wegnemen van angsten en taboes die leven binnen de groep. We proberen het vertrouwen in veilig bankieren te vergroten. Het is daarom belangrijk om informatie te delen over onderwerpen die deelnemers belangrijk vinden. En ervoor te zorgen dat deelnemers worden doorverwezen naar de juiste plek, persoon of website.

Met een interactief onderdeel worden de deelnemers gestimuleerd om aan de slag te gaan met de workshopinhoud. Zo starten we samen het

Stop 1 Interactieve opwarmer
Het ijs breken voor de workshop, en het gesprek starten
Stop 2 Introductie en uitleg
Verwachtingen afstemmen en leerdoelen delen
Stop 3 Interactieve werkvorm: kwartet
Interactief aan de slag met inhoud
Stop 4 Inhoudelijke presentatie
Belangrijkste elementen toelichten

De verschillende onderdelen van de workshop

Duur van de workshop
We communiceren naar de locaties dat onze workshop 1,5 uur duurt. Hierin rekenen we ook de inlooptijd en afrondtijd. 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 groeps gesprekken.

Aandachtspunten voor groeps grootte
Het kwartetspel wordt gespeeld in kleine groepjes van maximaal vijf deelnemers. Bij een grotere groep is het belangrijk om diverse kleine groepjes te vormen, zodat er genoeg ruimte blijft voor persoonlijke interactie.

Zorg dat iedere deelnemer zich gehoord voelt. Wat voor jou vanzelfsprekend is, kan voor iemand anders lastig zijn. Betrek mensen actief bij het gesprek, laat ruimte voor persoonlijke ervaringen en stel je gelijkwaardig op in je taalgebruik.

Handleiding (op papier en digitaal)



Drie kwartetsspellen



B. bank informatie punt

Veilig Bankieren

Samen sterk tegen online fraude

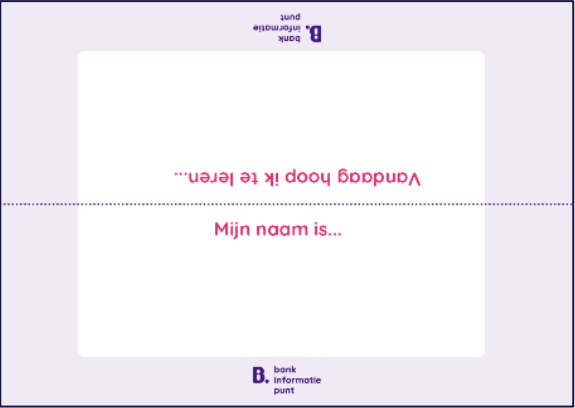
ABN-AMRO asn bank ING Rabobank RegioBank

PowerPoint presentatie

→ En natuurlijk de informatiepagina voor workshopgevers

<https://toegankelijkbankieren.nl/informatie-workshops/>

Workshopmateriaal: voor de deelnemers



Naambordje met leerdoelen



Uitvouwbare folder



Portemonneekaartje

B. bank informatie punt

De inhoud van de presentatie



Inhoud van de presentatie

Laten we de presentatie
erbij pakken...

Veilig bankieren: inhoudelijke presentatie

B. bank
informatie
punt

Zo beschermt u uw
gegevens



Phishing



Wat banken doen voor uw
veiligheid



Bankhelpdeskfraude



Een bank vraagt u nooit..



Wat als u slachtoffer bent
geworden?



Herken en voorkom fraude



Welke informatie neemt u
mee naar huis?



Tijd voor een vragenronde...

- Welke vragen hebben jullie als het gaat om veilig bankieren?



Laurens Messing
Veiligheidsexpert Nederlandse
Vereniging van Banken (NVB)

Veilig bankieren: inhoudelijke presentatie		B. bank informatie punt	
Zo beschermt u uw gegevens		Phishing	
Wat banken doen voor uw veiligheid		Bankhelpdeskfraude	
Een bank vraagt u nooit..		Wat als u slachtoffer bent geworden?	
Herken en voorkom fraude		Welke informatie neemt u mee naar huis?	

B. bank informatie punt

Praktische zaken



Organisatie rondom de workshops

Locatieaanvragen en doelgroep

- Locaties kunnen workshop 3 aanvragen als vervolg op workshop 1/2, of als losse aanvraag.
- We stellen een max. van 12 deelnemers per workshopgever (dan heb je dus max. 3 groepjes die kwartet spelen).

Rol van workshopgever

- Leg contact met locatie:
 - Hoe laat ben je aanwezig?
 - Wat heb je verder nog nodig?
 - Vraag om aantal deelnemers.
- Bereid de workshop voor en controleer of je voldoende materiaal hebt → de drie kwartetsspellen **sturen we eenmalig**, de folders/naambordjes en portemonneekaartjes kunnen opnieuw aangevraagd worden.
- Laat deelnemers na afloop een kort evaluatieformulier invullen. Vul zelf ook het digitale evaluatieformulier in (kies de juiste link voor de workshop: 1,2 of 3).

Declaraties

Zoals bij de andere workshops.

B. bank
informatie
punt

Tot slot...



Informatiepagina voor workshopgevers

Met laatste nieuws en ontwikkelingen, meest recente presentaties voor de workshop

Download altijd voorafgaand een (nieuwe) workshop opnieuw de PowerPoint presentatie van de informatiepagina.

- Wij maken zo nu en dan updates in de presentatie en verwerken ontvangen feedback en zo heb je altijd de laatste versie tijdens het geven van een workshop.
- Ook uploaden wij andere handige updates en documenten!

Informatie workshops voor workshopgevers

Beste workshopgever, super dat jij je inzet voor het programma 'Toegankelijk Bankieren' met het verzorgen van workshops. Op deze pagina vind je alle informatie, workshopmaterialen en andere voorbereidingen die nodig zijn voor het verzorgen van een workshop over digitale bankzaken.

Veel succes met de voorbereidingen!

De volgende onderdelen vind je op deze pagina:

- Informatie over de organisatie
- Toelichting op de verschillende workshops
- Opnames en presentaties van de training voor workshopgevers
- Het workshopmateriaal (o.a. de PowerPoint presentatie)
- Ondersteunende filmpjes
- Meer informatie over oefenmateriaal voor deelnemers
- Het evaluatieformulier



Wist je dat?

Er is een **WhatsApp-community** waarin we aankondigingen met jullie delen. Denk hierbij aan openstaande verzoeken, handige tips en relevante updates. Alleen de beheerders kunnen hierin berichten versturen.

Daarnaast kun je ervoor kiezen om deel te nemen aan één van de groepen voor workshopgevers. In deze groepen kunnen jullie met elkaar communiceren over onderwerpen zoals invalverzoeken, samenwerkingen, ideeën voor locaties en tips & tricks.

Wil je deelnemen? Stuur een e-mail naar workshop@toegankelijkbankieren.nl of ga naar de link in de eerste nieuwsbrief!

Nieuws en ontwikkelingen

- **NIEUW!** Ter aanvulling van onze stappenplannen op www.bankinformatiepunt.nl ontwikkelen wij video's waarin 'Sandra' uitlegt met voorbeelden hoe je bepaalde bankzaken kunt doen. Bekijk en gebruik onze eerste video in de workshop hier: [Betalen met iDEAL | Sandra van Bankinformatiepunt](#)
- **Nieuwe versie** van de workshop PowerPoint workshop 1 en workshop 2 ([sinds 11 augustus!](#)). Alle uitingen van SNS Bank zijn omgezet naar ASN Bank. Verder hebben wij jullie feedback verwerkt. Download de presentatie van workshop 1 hier: [WeTransfer workshop 1](#). Workshop 2 is via deze link te downloaden: [WeTransfer workshop 2](#)
- Per 1 juli werd SNS officieel ASN bank. Bekijk de volgende pagina voor de veelgestelde vragen: **[SNS wordt ASN Bank: Veelgestelde vragen – SNS Bank](#)**
- Op dit moment zijn wij bezig met de ontwikkeling van een nieuwe workshop: **Veilig Bankieren**. De online trainingen vinden plaats op do 28 augustus of ma 1 september 14:00 – 15:30 uur, waarbij je 1 datum kunt uitkiezen.
- Nu beschikbaar: informatieflyer over downloaden van afschriften en overzichten (zie kopje 'Ondersteunend materiaal').
- Nieuwe workshops gericht op specifieke doelgroep:
 - Toegankelijk en Digitaal Bankieren voor blinden en slechtzienden
 - Digitale bankzaken voor nieuwkomers – samenwerking met NewBees

Bankinformatiedagen – 24 t/m 30 november



- Tijdens de week van het Digitaal Meedoen, georganiseerd door de Alliantie Digitaal Samenleven, organiseren wij de 'Bankinformatiedagen'
- Vanuit het programma zetten wij nationale en lokale communicatiecampagnes op, zoals:
 - Het Nationaal Compliment (werktitel) voor helpers
 - Testimonials Digitale toppers uit diverse doelgroepen
 - Inzet van bekende Nederlanders als ambassadeurs en aanjagers
- Ook jullie kunnen ons daarbij helpen! Bijvoorbeeld door het organiseren van workshops bij jou in de buurt. Of door gesprekken te voeren met de doelgroep in die Week op een van de Hulp Dichterbij-locaties.



Lijkt het jou leuk om een steentje hieraan bij te dragen? En heb je zelf ideeën hoe we van deze dagen een succes kunnen maken? Schrijf een mail naar workshop@toegankelijkbankieren.nl

