

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, kennisniveaus 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 gesprek over veilig bankieren. Op een laagdrempelige manier. Van daaruit bepalen we welke onderwerpen we verdiepen.

Met deze workshop hopen wij dat deelnemers meer zelfvertrouwen krijgen, niet onnodig bang zijn en de stap naar digitaal bankieren durven te zetten.

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

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 groepsgrootte

Het kwartet spel 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.

Bij grote groepen is het lastiger om iedereen uitgebreid aan het woord te laten. Wees daarom duidelijk over de beschikbare tijd. Je kunt bijvoorbeeld zeggen: "Ik wil graag van drie mensen horen wat hun ervaringen met dit onderwerp zijn." Zo blijf je transparant, zonder mensen af te kappen.

Materialen voor de workshop

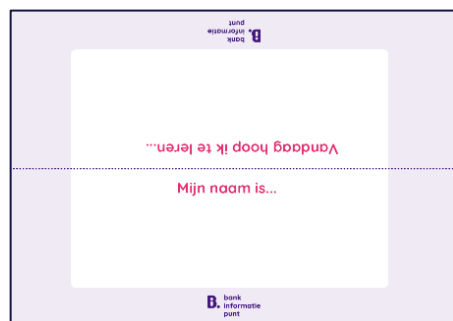


PowerPoint presentatie

Alle onderdelen zoals de interactieve opwarmer, het kwartetspel en de inhoud van de workshop zijn opgenomen in de PowerPoint presentatie. In de juiste volgorde. Het advies is om de presentatie voordat de workshop begint goed door te nemen. Zo weet je wat je kan verwachten, en waar alle informatie te vinden is.

De interactieve opwarmer en het kwartetspel zijn bedoeld om ervaringen te delen met elkaar, en interessante onderwerpen aan te stippen om verder te behandelen.

Vervolgens behandel je de inhoudelijke onderwerpen over veilig bankieren uit de presentatie. Je kunt niet alle onderwerpen behandelen. Tijdens het interactieve deel kun je samen met deelnemers bepalen welke onderwerpen interessant zijn om verder te behandelen. Je past je informatie aan op de interesse van de groep.



Interactieve opwarmer met naambordje

Bij binnenkomst krijgen de deelnemers een A4'tje dat zij dubbelvouwen tot een naambordje. Op de achterkant schrijven zij hun leerdoelen. Tijdens de introductie kunnen de deelnemers hun leerdoelen delen. Aan het einde van de workshop kun je nagaan of de leerdoelen zijn behaald.



Kwartet kaarten

We maken de workshop graag interactief, zodat deelnemers met elkaar in gesprek gaan en ervaringen kunnen delen. Daarom hebben wij een kwartetspel ontwikkeld. Tijdens het spelen komen de belangrijkste begrippen en tips al voorbij, wat helpt bij het onthouden.

De kwartetkaarten bevatten informatie over veilig en bewust bankieren. Deze informatie is verdeeld over zeven thema's (de kwartetten), met per thema vier kaarten.

Mocht een groep moeite hebben met het spelen van kwartet, dan kunnen de kaarten ook worden ingezet als sorteerspel. Het gaat immers niet om het winnen van het spel, maar om de inhoud die aan bod komt. Daarover lees je later meer.

Bij de eerste ingeplande workshop over veilig bankieren ontvang je als workshopgever drie kwartetsspellen. We vragen je om deze goed te bewaren, zodat je ze bij volgende workshops opnieuw kunt inzetten.



Voor thuis: folder en portemonneekaartje

Achteraf krijgen deelnemers alle informatie uit de inhoudelijke presentatie in een uitvouwbare folder. Dit is een gevouwen A3 met de belangrijkste informatie die deelnemers niet moeten vergeten.

Daarnaast deel je het portemonneekaartje uit met alle belangrijke contactgegevens voor wanneer iemand toch slachtoffer is geworden van fraude.



Verloop van de workshop

Vorbereiding & inloop

In de aanloop naar de workshop: vraag bij de locatie hoe laat je aanwezig kunt zijn om de materialen klaar te zetten. Informeer ook naar het verwachte aantal deelnemers en controleer of er een scherm aanwezig is met de juiste aansluiting voor jouw laptop.

Op de dag zelf: zet de stoelen in groepjes neer voordat de workshop begint. Zorg dat er voldoende kwartetsets geschud klaarliggen en leg bij elke stoel een naambordje met pen (pennen worden als het goed is verzorgd door de locatie). Sluit je laptop met de presentatie aan op het scherm en vraag zo nodig hulp van de locatie. Zet het filmpje alvast klaar; dit staat in de PowerPoint en is ook beschikbaar via YouTube: *Maak het ze niet te makkelijk, Senioren en Veiligheid: hulpvraagfraude online*. Test vooraf beeld en geluid en controleer of alles goed leesbaar is (bijvoorbeeld met verlichting aan of uit).

De workshop is flexibel inzetbaar bij kleine en grote groepen. Voor *Workshop 3 Veilig Bankieren* communiceren wij naar locaties een maximum van twaalf deelnemers per workshopgever. Zo kun je drie groepjes maken van vier personen, wat ideaal is voor het kwartetspel. Bij grotere groepen is het wenselijk om een tweede workshopgever in te zetten, zodat de begeleiding en aandacht tijdens het spel goed verdeeld blijven.

Opstarten

1 minuut

Neem de tijd om jezelf voor te stellen en geef aan dat je namens de banken via het programma Toegankelijk Bankieren aanwezig bent. Leg duidelijk uit wat het doel van de workshop is: deelnemers meer informatie geven over veilig bankieren, zodat zij zonder angst controle kunnen krijgen over het doen van hun dagelijkse bankzaken. Vertel ook dat zij achteraf een samenvatting van de informatie op papier mee naar huis krijgen.

Geef helder aan wat deelnemers kunnen verwachten. De workshop gaat niet praktisch in op hoe je moet bankieren, maar biedt belangrijke informatie over veilig bankieren en waar je op kunt letten. Benadruk dat veilig bankieren voor iedereen haalbaar is. Moedig deelnemers aan om vragen te stellen, maar leg uit dat niet op alles direct een antwoord gegeven kan worden.

Interactieve opwarmer

10 minuten

De workshop start met een korte video over fraude, bedoeld om een open gesprek op gang te brengen en deelnemers actief bij de workshop te betrekken. Hiermee zet je de toon voor een interactieve en veilige sfeer. Speel de video af via de PowerPoint en ga daarna door naar de volgende slide met de vraag: *Wie herkent dit verhaal?* Laat twee à drie deelnemers kort hun eigen ervaringen delen en vraag vervolgens aan de rest of zij dit herkennen, bijvoorbeeld door hun hand op te steken. Zo krijgt iedereen de kans om een stem te laten horen.

Als deelnemers het spannend vinden om iets te delen, kun je zelf een voorbeeld van fraude geven. Zo laat je zien dat het iedereen kan overkomen en dat het veilig is om hierover te praten. Houd het gesprek kort, want het is slechts een inleiding op de rest van de workshop.

Introductie

10 minuten

De volgende stap is: wie zijn de deelnemers? De groepsgrootte bepaalt hoe je dit doet. Idealiter laat je mensen zich even kort voorstellen aan de hand van hun naamkaartje met leerdoelen. Je kunt het voorstellen door de deelnemers ook combineren met het persoonlijke verhaal hierboven.

Uitleg kwartet

5 minuten

Op de volgende slide worden de thema's getoond die tijdens het kwartet spel en de daaropvolgende presentatie aan bod komen. Noem deze thema's kort, zonder meteen uitleg te geven. Leg uit dat de onderwerpen eerst tijdens het kwartet spel en daarna in de presentatie verder worden behandeld. Vraag deelnemers om tijdens het spel de thema's hardop te herhalen, zodat iedereen in de groep weet welke onderwerpen besproken worden.

Vervolgens staat er in de PowerPoint een filmpje dat optioneel kan worden getoond. Het filmpje legt het kwartet spel uit met voorbeelden. Je kunt er ook voor kiezen om het spel zelf uit te leggen in plaats van het filmpje te gebruiken. De essentie: één persoon deelt aan alle deelnemers vier kaarten uit. De overige kaarten liggen in het midden van de tafel. Spelers vragen om de beurt aan elkaar om een kaart die zij nog missen om een kwartet compleet te maken. Als de gevraagde speler de kaart heeft, moet die worden afgegeven en mag de beurt doorgaan. Heeft de ander de kaart niet, dan gaat de beurt naar de volgende speler. Een beurt eindigt altijd met het pakken van een kaart van de stapel.

Kwartet

25 minuten

Het is nu tijd om het kwartet spel te spelen! De groepjes gaan zelfstandig aan de slag, terwijl jij rondloopt door de zaal. Zo kun je praktische vragen beantwoorden en luisteren naar de gesprekken die ontstaan. Het is niet nodig om bij een groepje aan te sluiten, maar wees actief aanwezig door rond te lopen. In het begin hebben groepen vaak begeleiding nodig om op gang te komen; na verloop van tijd zullen ze het spel sneller oppakken.

Moedig deelnemers aan om tijdens het spel ervaringen met elkaar te delen. Dit werkt vooral goed bij kleinere groepen of als er voldoende tijd is. Je kunt zelf ook vragen naar ervaringen bij bepaalde kaarten. Vraag deelnemers daarnaast aan te geven welke thema's of onderwerpen zij lastig vinden; deze kun je later in de presentatie extra toelichten. Sluit het kwartet spel af met een korte bespreking: vraag welke onderwerpen interessant of moeilijk waren, maar houd het gesprek beknopt om de planning te bewaken.

Na het spelen van het kwartet kun je een moment nemen om te vragen welke onderwerpen interessant of moeilijk waren. Dit kan een discussie op gang brengen, dus probeer het kort te houden.

Alternatief: sorteerspel

25 minuten

Wanneer deelnemers 'kwartetten' als spel niet kennen, kun je de kaarten ook op een andere manier inzetten. Het doel van de workshop is immers niet om te leren kwartetten, maar om te leren over veilig bankieren. Je laat hen in dat geval een 'sorteerspel' spelen. Dat werkt zo:

Deel alle kaarten uit in een groepje en laat deelnemers om de beurt per thema een kaart op tafel leggen en hardop aan het groepje voorlezen.

Probeer het kwartet spel in ieder geval eerst, halverwege kun je altijd overstappen op deze alternatieve vorm als dat beter past bij de groep.

Inhoudelijke presentatie

25 minuten

Tijdens het kwartetspel heb je rondgelopen en opgevangen welke thema's lastig zijn en waar nog vragen over bestaan. Soms moet je hier actief naar vragen. Noteer deze aandachtspunten voor jezelf en laat de groep weten dat je hierop let. Het is niet erg als niet alle groepjes het spel helemaal hebben afgerond; het belangrijkste is dat de thema's voorbij zijn gekomen.

Vervolgens kun je klassikaal vragen waar deelnemers nog vragen over hebben en deze toevoegen aan je lijstje. Start daarna de inhoudelijke presentatie met de focus op de gewenste aandachtspunten. Het is ideaal om minstens een half uur te hebben om alle informatie te delen. Heb je minder tijd, dan kun je onderwerpen waarover geen vragen zijn overslaan.

Bij een kleine groep of extra tijd kun je onderwerpen verdiepen door persoonlijke ervaringen te bespreken. Bij een grotere groep of beperkte tijd ligt de nadruk beter op het presenteren van kennis en inhoud, terwijl je wel ruimte laat voor vragen. Let er vooral bij grotere groepen op dat je de vraag uit het publiek herhaalt voordat je antwoord geeft; zo blijft alles voor iedereen duidelijk en goed verstaanbaar.

Afronding

10 minuten

In de PowerPoint zitten een aantal afsluitende slides waarmee we de hoofdboodschap nogmaals benadrukken: *"Meestal gaat het goed en laat u zich vooral niet afschrikken. Fraude voorkomen doen we samen en veilig bankieren, dat kan iedereen!"*

Net als in workshop 1 en 2 is het belangrijk om deelnemers te wijzen op waar zij meer hulp en oefenmateriaal kunnen vinden. Verwijs naar de website van Bankinformatiepunt, waar ook andere oefenmaterialen, zoals de DigiHandig-app, uitgelicht worden.

Op de folder staan bovendien de telefoonnummers van de vier grootbanken, zodat deelnemers weten waar ze terecht kunnen bij vragen of problemen.



B. bank
informatie
punt

MUZUS

Deze workshop is ontwikkeld en getest in
samenwerking met onderzoeks- en ontwerpbureau Muzus