

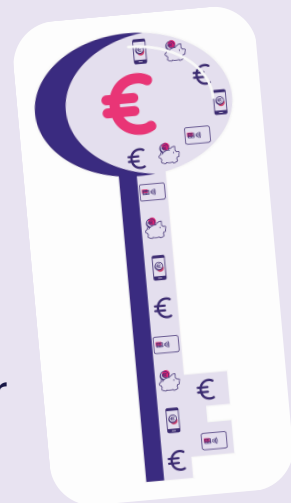
Een gesprek over hulp bij bankzaken

Waar is dit boekje voor?

Dit boekje helpt om te praten over bankzaken en hulp daarbij. U bent de eigenaar van de sleutel tot uw bankzaken.

Wees zuinig op die sleutel. Uw huissleutel geeft u niet zomaar aan iedereen. Hoe gaat dat als u hulp krijgt bij bankzaken?

En denkt u wel eens na over later? Over hulp krijgen en controle houden? Hoe kijkt u tegen dit soort zaken aan? Begin op tijd het gesprek.



Dit boekje is van

Naam

Ingevuld samen met

Naam

Hoe kijkt u tegen digitale bankzaken aan?

Laten we beginnen met wie u bent en waar uw interesses liggen. Waar zou u uzelf plaatsen in dit schema? Wilt u graag aan de slag met bankzaken, of heeft u daar eigenlijk geen interesse in? En gaat u gemakkelijk mee met digitalisering? Of vindt u dit juist moeilijker en houdt u liever vast aan hoe het vroeger ging?

Zet een stip op de plek waar u zichzelf plaatst. Het gaat om uw mening en ervaringen, dus niet om goed of fout.

Ik ga makkelijk mee
met de digitalisering

Ik heb geen interesse
in bankzaken

Ik wil graag aan de
slag met bankzaken

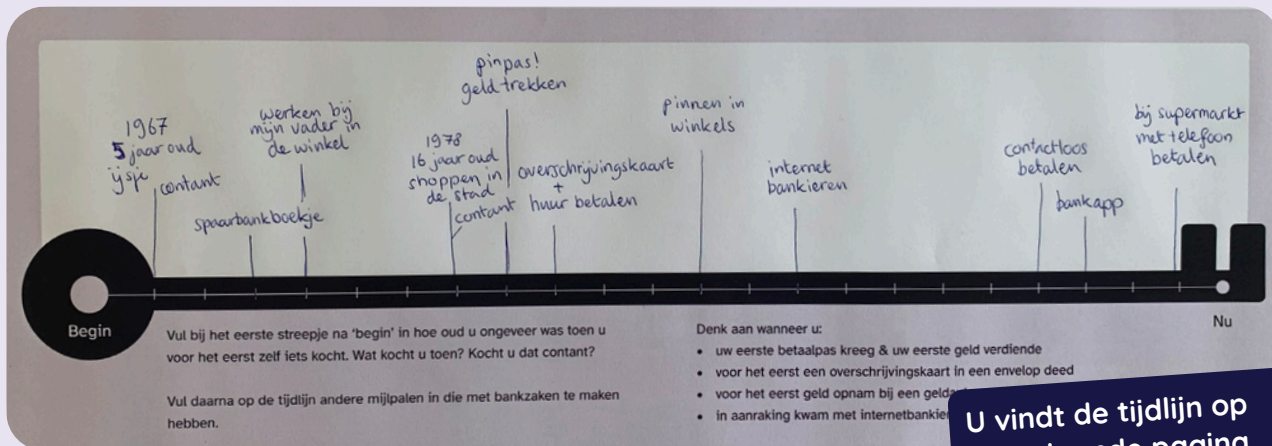
Ik ga moeilijk mee met de
digitalisering en houd liever
vast aan hoe het vroeger ging

U en uw bankzaken

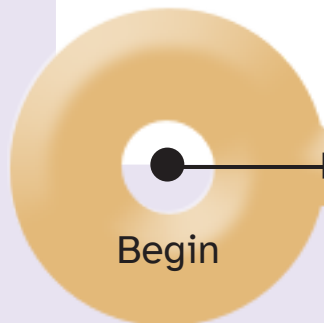
We gaan eerst even terug naar vroeger: u en geld, hoe is dat ooit begonnen? Wat waren uw eerste stappen met het regelen van bankzaken? Hoe ging dat? Wat is er veranderd in de loop van de jaren?

Op de volgende pagina ziet u een tijdlijn en een aantal vragen. Ze gaan over uw eerste ervaringen met bankzaken. Noteer uw antwoorden boven de tijdlijn.

U ziet hieronder als voorbeeld een ingevulde tijdlijn van iemand anders. Puur ter inspiratie!



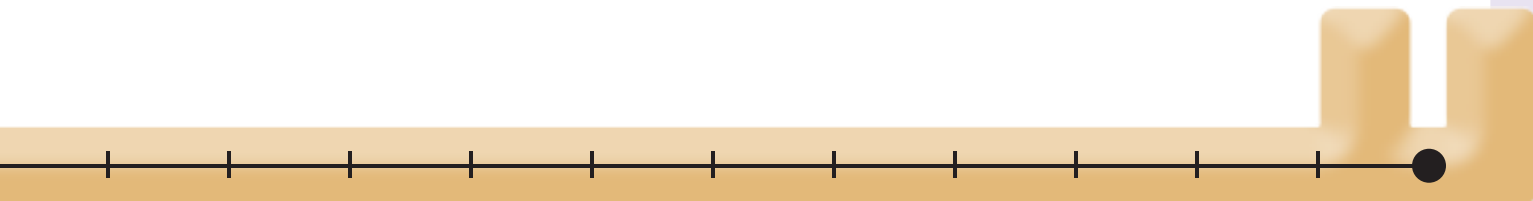
U vindt de tijdlijn op de volgende pagina



Begin

Vul bij het eerste streepje na 'begin' in hoe oud u ongeveer was toen u voor het eerst zelf iets kocht. Wat kocht u toen? Kocht u dat contant?

Vul daarna op de tijdlijn andere belangrijke momenten in die met bankzaken te maken hebben.



Denk aan wanneer u:

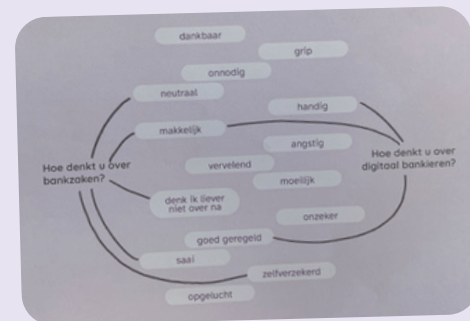
- uw eerste spaarbankboekje kreeg
- uw eerste betaalpas kreeg & uw eerste geld verdiende
- voor het eerst een overschrijvingskaart in een envelop deed
- voor het eerst geld opnam bij een geldautomaat
- in aanraking kwam met internetbankieren of mobiel bankieren

Hoe denkt u over...

U ziet hier 2 onderwerpen. Wij zijn benieuwd hoe u naar die onderwerpen kijkt en hoe ze een rol spelen in uw leven.

Verbind per onderwerp de woorden die het meest bij u passen en bespreek waarom u deze woorden heeft gekozen.

U ziet hiernaast als voorbeeld hoe iemand anders over bankzaken en digitaal bankieren denkt. Puur ter inspiratie.



Hoe denkt u over
bankzaken?

dankbaar

grip

onnodig

neutraal

handig

makkelijk

angstig

vervelend

Hoe denkt u over
digitaal bankieren?

moeilijk

denk ik liever
niet over na

onzeker

goed geregeld

saai

zelfverzekerd

opgelucht

Bankieren vandaag de dag

Op de volgende pagina ziet u een aantal uitspraken over bankzaken. Bij iedere uitspraak kunt met een stip op de lijn aangeven in hoeverre u het er mee eens of oneens bent. Bespreek ook waarom u de stip op deze plek heeft gezet.

Ik controleer mijn bij- en afschrijvingen regelmatig



Ik heb grip op mijn bankzaken



Ik ben trots als digitaal bankieren lukt



Ik vraag hulp als ik ergens niet uitkom met bankieren



Ik weet hoe ik de bank kan bereiken als ik hulp nodig heb



Krijgt u hulp?

Doet u verschillende bankzaken alleen of samen met iemand?
Of doet iemand anders het voor u? Zet een kruisje bij elke mogelijkheid die van toepassing is. Geef ook aan bij wie u voor hulp terecht kunt.

Bij deze persoon kan ik altijd terecht als ik hulp nodig heb:

Mocht deze persoon mij (tijdelijk) niet meer kunnen helpen, vraag ik:

De toekomst van uw bankzaken

Wat komt er bij u op als u nadenkt over later? Wat zou u kunnen doen om bepaalde banktaken veilig uit te besteden, terwijl u zelf zoveel mogelijk regie houdt?

Denk hierover na dit gesprek. Begin op tijd het nieuwe gesprek.

Deze taken wil ik in de toekomst
zelf graag blijven doen:

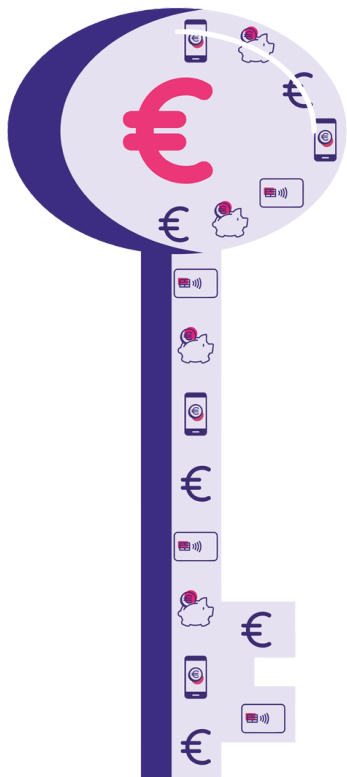


Dit wil ik graag leren:



Sleutelacties

Wat neemt u mee uit dit gesprek? Heeft u nieuwe inzichten gekregen?
Welke acties gaat u nemen? Met wie gaat u er verder over spreken?
Vul hiernaast uw acties in.



Dit ga ik doen:

1.

2.

3.

B. bank informatie punt



MUZUS

Dit materiaal is ontwikkeld en getest in samenwerking met onderzoeks- en ontwerpbureau Muzus.

Kijk op www.bankinformatiepunt.nl voor uitleg over bankzaken, stappenplannen en handige telefoonnummers.