

Van huiverig naar overtuigd: samen veilig digitaal verder

uit de serie 'Digitale Toppers', verhalen van mensen die leerden
hun bankzaken online te doen ter inspiratie van anderen

Al ruim zestig jaar woont Coen Mobach (62) in Utrecht, waarvan bijna veertig jaar in Kanaleneiland. Hij heeft de digitale ontwikkelingen stap voor stap meegemaakt. In het begin stond hij er terughoudend tegenover, vooral als het ging om internet en digitaal bankieren. Inmiddels helpt hij als voorlichter bij het wijkinformatiepunt andere buurtbewoners om beter hun weg te vinden in de digitale wereld. “Ik was in het begin best huiverig,” vertelt Coen. “Vooral de veiligheid van internet en digitaal bankieren vond ik niet vanzelfsprekend. Later leerde ik dat het wel veilig kan, als je zelf goed blijft opletten.”

Leren door te doen

Coen is open over zijn eigen ervaringen. “Ik ben ook tegen dingen aangelopen. Ik ben een keer geld kwijtgeraakt door criminelen.” Dat was een harde les. “Daar leer je van. Je wordt alerter en gaat beter letten op waar het mis kan gaan.”

Die ervaring gebruikt hij nu om anderen te helpen. “Ik zeg altijd: klik niet zomaar op links en vertrouw geen websites die iets gratis aanbieden. Vaak zit daar iets achter. Het is niet bedoeld om mensen bang te maken, maar om ze bewuster te laten omgaan met internet.”

Die ervaring gebruikt hij nu om anderen te helpen. “Ik zeg altijd: klik niet zomaar op links en vertrouw geen websites die iets gratis aanbieden. Vaak zit daar iets achter. Het is niet bedoeld om mensen bang te maken, maar om ze bewuster te laten omgaan met internet.”



“Als je niets probeert, leer je ook niets. Fouten maken hoort erbij. Vraag hulp als je vastloopt en neem er de tijd voor.”

In gesprek bij het wijkinformatiepunt

Bij het wijkinformatiepunt wacht Coen niet af tot mensen met vragen komen. “Ik spreek mensen zelf aan en maak een praatje.” Soms helpt hij met iets kleins, zoals samen online informatie zoeken of de kieswijzer invullen. “Dan zien mensen meteen dat het eigenlijk best te doen is.”

Niet alles hoeft digitaal. “Veel mensen zijn minder taal- of digitaalvaardig. Daarom heb ik ook veel informatie op papier bij me. Dat werkt voor sommige mensen gewoon beter.”



Hulp bij bankzaken

Hoewel de meeste vragen die Coen krijgt niet direct over bankzaken gaan, is hij er goed op voorbereid. “Ik wijs ze op cursussen en op de hulp die banken zelf aanbieden.” Hij merkt dat bankzaken soms gevoelig liggen. “Als een onbekende ineens over bankzaken begint, vinden mensen dat begrijpelijkerwijs soms spannend.”

Daarom gebruikt hij vaak de flyer ‘Moeite met bankzaken?’. “Daarin staat per bank welke hulp er is, met telefoonnummers erbij. Mensen kunnen dat thuis rustig bekijken.” Coen vindt het belangrijk dat banken ook persoonlijke ondersteuning blijven bieden. “Servicepunten blijven nodig. Die combinatie van digitaal en persoonlijk contact werkt het best.”

Samen oefenen

Ook Coen zelf leert nog steeds bij. “Ik probeer dingen uit, soms gaat het mis, dan probeer ik het opnieuw.” Zijn belangrijkste tip is om samen te oefenen. “Met iemand die je vertrouwt — een digimaatje. Dat maakt het minder spannend.”

Zelf aan de slag

Wil je ook leren hoe je veilig online je bankzaken regelt of hulp kan krijgen bij andere digitale zaken? Vraag bij het wijkinformatiepunt Kanaleneiland naar de mogelijkheden of kijk op www.bankinformatiepunt.nl.



Hulp Dichterbij

Onderdeel van het programma Toegankelijk Bankieren

