

Stapjes naar zelfstandigheid: digitaal op haar eigen tempo

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

De 51-jarige Esther Feldman is blind en gebruikt al jaren haar smartphone met spraakfunctie. Waar ze vroeger bij het regelen van haar bankzaken hulp van haar man nodig had, doet ze dat nu grotendeels zelfstandig. “Dat geeft een gevoel van vrijheid. En eerlijk gezegd: een beetje trots ook,” vertelt ze met een glimlach.

“Een tijdje geleden liep ik tegen problemen aan bij het overmaken van geld via de bank app,” vertelt Esther. “Ik kon niet meer bij mijn adresboek. Later bleek dat het aan mijn verouderde mobiel lag. Met de nieuwe versie werkt alles weer goed.”

Soms een uitdaging

Door de voorleesfunctie weet Esther precies waar ze zich in het menu bevindt. “Ik hoor: ‘rekeningnummer lopende rekening, bedrag zoveel’, en dan weet ik dat ik goed zit. Zo kan ik zelf bepalen of ik een bedrag via mijn eigen rekening of onze gezamenlijke rekening overmaak. Dat vind ik belangrijk.” Toch blijft het soms een uitdaging. “Het activeren van de bank app op m’n nieuwe telefoon, met gezichtsherkenning en het scannen van je ID, dat blijft lastig. Je weet niet of alles precies in beeld is. Daar heb ik nog wel hulp van mijn man bij nodig gehad.”



Digitaal durven: Esther laat zien dat het kan. “Gewoon proberen, goed luisteren en rustig oefenen, dan lukt het echt wel.”

Betaalverzoek als uitkomst

Als iets digitaal niet lukt, weet Esther daar wel raad mee. “Ik ben niet van de groepsapps en het eindeloze gechat,” lacht ze, “maar een betaalverzoek vind ik echt de uitvinding van de eeuw! Als ik niet kan pinnen, bijvoorbeeld bij een pinautomaat zonder voelbare knoppen, vraag ik gewoon of ze me een betaalverzoek sturen. Dat werkt altijd, ook bij de pizzakoerier. En bij de regiotaxi heb ik het op een andere manier opgelost. Daar kan ik op rekening rijden.” Ze vertelt hoe ze zelfs groepsbetalingen regelt. “Vorig jaar gingen we met vriendinnen naar Oerol. Ik maakte een groepstikkie aan, en zelfs ik snapte het meteen! Het spreekt allemaal voor zich.”



Leren en volhouden

Esther leerde de basis van haar smartphone bij Bartiméus, het expertisecentrum voor blinden en slechtzienden. “Daar heb ik echt de beginselen geleerd: hoe je een app opent, hoe je de voorleesfunctie gebruikt, en hoe je de telefoon naar je hand zet.”

Ze benadrukt hoe belangrijk het is om te blijven oefenen. “Het is geen hogere wiskunde. Je moet gewoon goed luisteren naar wat de telefoon zegt. De spraak vertelt precies wat je doet, van het rekeningnummer tot het bedrag. En als je het tempo van de stem wat lager zet, lukt het nog beter.”

Toegankelijkheid begint met bewustwording

Volgens Esther is er nog winst te behalen bij bedrijven en organisaties. “Soms zijn pinautomaten of websites gewoon niet goed toegankelijk. Dat is vaak geen onwil, maar onwetendheid. Als je aangeeft wat niet werkt, willen ze het meestal wel verbeteren.”

Ze merkt ook dat digitale vanzelfsprekendheid niet voor iedereen geldt. “Mijn man koopt in drie seconden een ticket. Bij mij duurt dat een kwartier, en dat is oké. Je moet het gewoon in je eigen tempo doen.”

Haar tip voor anderen

Met haar humor, geduld en doorzettingsvermogen laat Esther zien dat ook met een visuele beperking zelfstandig online bankieren mogelijk is. “Gewoon doen,” zegt Esther beslist. “Laat je niet afschrikken. Vraag hulp als je die nodig hebt, en oefen tot je het onder de knie hebt. Uiteindelijk kun je veel meer dan je denkt.”

Zelf aan de slag

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



Hulp Dichterbij

Onderdeel van het programma Toegankelijk Bankieren

