

Van spannend naar vanzelfsprekend: digitaal vertrouwen door te doen

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

Door te oefenen krijg je vertrouwen, gewoon doen!", aldus de 55-jarige Huriye Soy uit Hengelo. Oorspronkelijk komt ze uit Turkije, maar Nederland is inmiddels haar thuis. Haar dochter is het huis uit, maar helpt nog geregeld als Huriye nieuwe digitale stappen zet. Want hoewel ze het eerst spannend vond om met apps en online bankieren aan de slag te gaan, is ze inmiddels niet meer te stoppen.

Huriye, die al 35 jaar in Nederland woont, vertelt: "Ik dacht vroeger: dat is niets voor mij. Maar nu regel ik alles via mijn telefoon – van mijn bankzaken tot het helpen van anderen. In het begin vond ik het best wel eng. Mijn dochter hielp me met het installeren van de bank app. Ik was bang om iets fout te doen, maar oefening baart kunst. En als ik iets niet weet, bel ik haar gewoon. Dan doen we het samen."

Van spannend naar vanzelfsprekend

Ondertussen hoort online bankieren bij haar dagelijkse routine. "Ik kijk elke dag even of mijn af- en bijschrijvingen kloppen," zegt ze. "Ik kan betaalverzoeken sturen en mijn saldo afschermen zodat niemand mee kan kijken. En mobiel betalen bij de kassa? Dat vond ik eerst doodeng. De eerste keer stond mijn dochter naast me, ik dacht: straks gaat het mis en staat er een rij mensen te zuchten achter me. Maar het ging juist heel vlot. Nu doe ik het gewoon zelf."



"Ik dacht vroeger: dat is niets voor mij. Maar nu regel ik alles via mijn telefoon – van mijn bankzaken tot het helpen van anderen."

Haar gouden tip: durf en vraag hulp

Huriye wil anderen vooral aanmoedigen: "Denk niet te snel 'dat kan ik niet'. Blijf openstaan voor nieuwe dingen. En schaam je niet om hulp te vragen. Dat kan bij je kinderen, partner of iemand anders die je vertrouwt. Oefenen, oefenen en nog eens oefenen – daar leer je het van."

Die aanpak werkt. Niet alleen voor haarzelf, maar ook voor anderen. "Ik heb mijn nichtje geholpen met online inschrijven als woningzoekende. Ze dacht dat het moeilijk zou zijn, maar toen we het samen deden, bleek het hartstikke makkelijk. Door zelf te doen, krijg je vertrouwen."



Hulp voor anderen

Met haar open houding en doorzettingsvermogen is Huriye een voorbeeld voor velen. Ze is inmiddels zó handig met digitale zaken dat buurtgenoten haar weten te vinden. “Soms help ik oudere mensen bij de geldautomaat. De eerste keer zijn ze zenuwachtig, maar daarna lukt het ze zelf. En als het nog niet lukt, help ik gewoon nog een keer. We leren samen. Wat voor mij makkelijk is, is voor iemand anders misschien moeilijk – en andersom.”

“Denk niet te snel ‘dat kan ik niet’. Blijf openstaan voor nieuwe dingen. En schaam je niet om hulp te vragen. Oefenen, oefenen en nog eens oefenen – daar leer je het van.”

Digitale wereld als verrijking

Voor Huriye is digitaal vaardig zijn meer dan alleen praktisch gemak. “Zeven jaar geleden ben ik geopereerd aan mijn stembanden. Ik kon toen een tijd niet praten. Via YouTube ben ik video’s gaan delen en kwam ik in contact met mensen die hetzelfde meemaakten. Dat gaf zoveel steun. Internet heeft me echt geholpen – je kunt er zoveel moois uithalen.”

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



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



Nooit te oud om digitaal te durven

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

De 69-jarige Margaret komt uit een groot bakkersgezin met tien kinderen. Op driejarige leeftijd verhuisde ze van Marknesse naar Amersfoort, waar ze sindsdien is gebleven. Samen met haar man – met wie ze al veertig jaar getrouwd is – en hun hondje Bruintje geniet ze van een actief leven. Hun oudste zoon is inmiddels uitgevlogen, de jongste woont nog thuis.

“Het is dat het moet, maar leuk vind ik het niet,” zegt Margaret lachend over het regelen van de financiën. Toch doet ze het al sinds haar huwelijk, met vaste hand. “Dat is vanzelf zo gegroeid tussen mijn man en mij. We hebben nog nooit rood gestaan.”

Onlangs werd ze blij verrast toen ze via een project van de lokale bank een gratis refurbished laptop kreeg uitgereikt door lokale coördinator Saida Tesaguaguin van Hulp Dichterbij Amersfoort. “Een geweldig gebaar,” zegt Margaret. “Zo kan ik nu ook thuis mijn bankzaken doen. Al blijf ik er ook graag op uitgaan, een loopje naar de bank of supermarkt houdt me in beweging.”



Digitaal durven: Margaret laat zien dat het kan. “Gewoon proberen en niet bang zijn om hulp te vragen”

Leren in eigen tempo

In wijkcentrum-plus Het Klokhuis in Amersfoort volgt Margaret wekelijks computerles. “Elke dinsdagochtend zitten we daar met een groepje van vijf tot tien mensen. Gezellig met een kop koffie erbij. We worden stap voor stap meegenomen.”

Wat begon met het aan- en uitzetten van de computer, groeide uit tot muziek zoeken, creatieve knutselideeën opdoen en nu ook online bankieren. “In het begin was het even wennen, maar ik durf het nu zelf te proberen. En als ik er niet uitkom, dan vraag ik het gewoon. Daar is niks mis mee.”



Zelfstandig met geldzaken

“Ik heb een aparte rekening voor de vaste lasten; dat is overzichtelijk en bovendien veiliger bij eventuele fraude,” vertelt Margaret. Voor haar bankzaken ging ze tot nu toe naar het lokale bankkantoor. “Daar staat een computer waar ik mijn betalingen kan doen.” In het begin kreeg ze duidelijke uitleg van een medewerker. “Nu kan ik het zelf en daar ben ik trots op. Soms boek ik geld over van mijn lopende rekening naar mijn spaarrekening. Zo maak ik nu bijvoorbeeld een potje voor het schilderwerk aan ons huis.”

Ze ontvangt nog altijd papieren afschriften van de bank. “Omdat we thuis geen computer of smartphone hadden, was zo’n papieren overzicht handig. Mijn man en ik bespraken dat altijd samen. Dat werkte voor ons prima.”

Saida vult aan: “Nu jullie een laptop hebben, kun je voortaan alle bankzaken gewoon thuis online regelen en samen met je man bekijken. Papieren afschriften zijn dan niet meer nodig.”

Digitaal én sociaal actief

Margaret betaalt in winkels met haar pinpas, soms contactloos, soms met pincode, en haalt af en toe contant geld bij de Geldmaatwinkel in de buurt. “Dan check ik meteen even mijn saldo.” Haar kinderen regelen alles online via hun smartphone. “Als ik vraag hoe iets werkt, leggen ze het wel uit, maar het gaat me vaak veel te snel. In het wijkcentrum leggen ze alles wat rustiger uit gelukkig,” zegt ze lachend.

Ze werkte jarenlang bij de sociale werkplaats en is nu vrijwilliger bij de plaatselijke voetbalvereniging. “Ik ben graag onder de mensen. Dat houdt me actief en vrolijk.” Met haar positieve houding en doorzettingsvermogen laat Margaret zien dat digitale vaardigheden niet aan leeftijd gebonden zijn.

Zelf aan de slag

Wil je ook leren hoe je veilig online je bankzaken regelt of hulp krijgen bij andere digitale zaken? Informeer naar de gratis computerlessen bij Wijkcentrum-plus Het Klokhuis Weberstraat 2 in Amersfoort. Iedereen is van harte welkom.

Of kijk op www.bankinformatiepunt.nl voor handige tips en oefeningen.



Hulp Dichterbij

Onderdeel van het programma Toegankelijk Bankieren



Van afhankelijk naar zelfstandig: Sakine regelt haar bankzaken zelf

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

Tien jaar geleden verhuisde Sakine Özcan (62) naar Rotterdam-Feijenoord. Ze had nooit gedacht dat ze ooit zelf geld zou overmaken via haar telefoon of met een paar klikken haar route naar de huisarts zou kunnen vinden. “Eerst deed mijn zoon alles voor me,” vertelt ze. “Maar dat was niet altijd handig. Soms moest ik wachten tot hij tijd had om iets te betalen. Toen dacht ik: dat wil ik zelf kunnen.”

Cursus in het buurthuis

Via SOMNL, een organisatie die zich inzet voor ouderen met een migratieachtergrond, hoorde Sakine over een computercursus in het buurthuis. “Ik ben altijd enthousiast om iets nieuws te leren,” vertelt ze met een glimlach. “Daar gaven ze uitleg over internet, hoe je bijvoorbeeld adressen zoekt via Google, een route opvraagt en hoe je veilig kunt internetbankieren. Dat leek me handig.”

Tijdens de lessen ontdekte ze hoe fijn het is om zelf dingen te kunnen regelen. “In het begin vond ik het spannend, maar ik kreeg goede uitleg. Nu kan ik zelf geld overmaken, mijn saldo checken en mijn rekening bijhouden. Het is eigenlijk heel makkelijk, als je het eenmaal doorhebt.”



“Er komt altijd iets nieuws bij – een app, een andere manier van inloggen. Maar dat is niet erg. Als je nieuwsgierig blijft, lukt het allemaal.”

Van afhankelijk naar zelfstandig

“Nu hoef ik niet meer te wachten tot mijn zoon tijd heeft,” zegt Sakine trots. “Ik kan het gewoon zelf. En als er iets nieuws is, vraag ik één keer hulp. Als iemand het me dan rustig uitlegt en ik het daarna zelf kan doen, voel ik me echt blij.”

Ze merkt dat leren niet ophoudt na één cursus. “Er komt altijd iets nieuws bij – een app, een andere manier van inloggen. Maar dat is niet erg. Als je nieuwsgierig blijft, lukt het allemaal.”



Van afhankelijk naar zelfstandig

“Nu hoef ik niet meer te wachten tot mijn zoon tijd heeft,” zegt Sakine trots. “Ik kan het gewoon zelf. En als er iets nieuws is, vraag ik één keer hulp. Als iemand het me dan rustig uitlegt en ik het daarna zelf kan doen, voel ik me echt blij.”

Ze merkt dat leren niet ophoudt na één cursus. “Er komt altijd iets nieuws bij – een app, een andere manier van inloggen. Maar dat is niet erg. Als je nieuwsgierig blijft, lukt het allemaal.”

Digitaal toppertje

Of ze zichzelf een digitale topper vindt? Sakine lacht als ze over haar voortgang vertelt: “Ik noem mezelf nu een klein digitaal toppertje,” zegt ze trots. “Dat betekent dat ik niet alles hoef te weten, maar wel durf te proberen. En dat ik anderen wil laten zien dat zij het ook kunnen.” Ze moedigt iedereen aan om de stap te zetten. “Wees niet bang. Leeftijd maakt niets uit. Als je wil, kun je het leren – net als ik. En geloof me: als het lukt, voel je je trots en blij. Dan denk je, net als mijn zoon toen hij zag dat ik online mijn bankzaken regelde: ‘Kijk mam, je kan het wel!’”

Hulp nodig?

Informeer bij het buurthuis in Feijenoord of bij SOMNL naar cursussen en trainingen. Of kijk voor handige tips en oefeningen op www.bankinformatiepunt.nl.

Helemaal gratis. Samen leer je meer dan je denkt.



Hulp Dichterbij

Onderdeel van het programma Toegankelijk Bankieren



Digitaal bijblijven verbindt: Sita helpt haar buurt vooruit

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

Al 27 jaar woont Sita Malhoe (68) in Rotterdam-Delfshaven. Ze is het gezicht van een buurt die in beweging is — letterlijk én digitaal. Waar anderen afhaken bij computers, apps of online bankieren, zoekt Sita juist de uitdaging op. En ze moedigt haar buurtgenoten aan om hetzelfde te doen. “Ik wist vroeger niks van computers,” vertelt ze. “Maar ik was nieuwsgierig. Dus ik dacht: ik ga leren.”

Van vrijwilliger tot digitale topper

Sita is al bijna twintig jaar actief als vrijwilliger in de wijk. Momenteel voor organisaties als SOMNL, NOOM en SPIOR. Ze is begonnen bij Humanitas en de zorgorganisaties Laurens, Aafje en PBR. “Daar leerde ik veel mensen kennen — ouderen, nieuwkomers, alleenstaanden. En ik zag dat digitalisering overal terugkwam. Als ik anderen wilde helpen, moest ik zelf ook bijblijven.”

Haar eerste kennismaking met een computer was via een project op de school van haar kinderen. “Toen er tweedehands computer bij ons thuis kwam, wilde ik er ook mee leren werken.” Ze begon met cursussen. Eerst mailen, later WhatsAppen, beeldbellen en werken met apps. “In het begin was het lastig, maar ik zette door en haalde het ene na het andere certificaat. En zodra ik digitaal vaardiger werd, voelde het alsof de wereld open ging. Je kunt ineens contact hebben met iedereen — familie en vrienden aan de andere kant van de wereld. Dat is zó waardevol.”



“Door digitaal bij te blijven, houd je contact met de wereld om je heen.”

Leren in de buurt

Inmiddels organiseert Sita zelf activiteiten voor buurtbewoners. “We hebben een groep van 25 tot 30 mensen die elke maandag samenkomt in het buurthuis. Naast gezellig sporten en bijkletsen met een kop koffie of thee, gaan we ook echt aan de slag. Sommigen leren appen, anderen willen beter leren bankieren of beeldbellen. Iedereen heeft een ander startpunt.”

Ze werkt daarbij samen met lokale partners zoals de bibliotheek, WMO Radar en studenten van het Albeda College. “De studenten helpen één op één met telefoons of tablets,” zegt ze glimlachend.



Sita maakt ook gebruik van een groepsapp om contact te houden. “Vroeger maakte ik flyers en ging ik die uitdelen. Dat kostte tijd en geld. Nu zet ik gewoon alles in de app. Zo blijven we verbonden. En mensen die niet zo taalvaardig zijn, steken er ook nog wat van op.”

Hulp bij digitaal bankieren

Sita kent de onzekerheid die veel mensen voelen bij online bankieren. “Ik was in het begin zelf ook bang om iets fout te doen. Een keer ging er zelfs iets mis bij een overboeking naar mijn spaarrekening. Gelukkig kwam het goed, maar ik schrok wel. Daarna heb ik het een paar keer geoefend met mijn dochter. Toen kreeg ik het vertrouwen terug.”

Ze moedigt anderen aan om hulp te vragen. “Begin samen met iemand die je vertrouwt – een kind, buur of vriend. Dan leer je stap voor stap. Fouten maken mag. De meeste dingen gaan gewoon goed, en als er iets misgaat, helpt de bank vaak ook mee om de fout te herstellen.”

Meedoen in een digitale wereld

Volgens Sita is digitaal meedoen geen luxe meer, maar noodzaak. “Zonder digitale vaardigheden wordt het lastig om je weg te vinden - om afspraken te maken, informatie te zoeken of je bankzaken te regelen. Daarom help ik anderen om die stap te zetten. Ik zie mensen die eerst bang waren, nu trots hun eerste appje sturen of zelf online betalen. Dat geeft mij energie.”

Nieuwsgierigheid als kracht

Sita noemt zichzelf geen ‘digitale topper’, maar ze is er trots op dat ze anderen vooruithelpt. “Ik leer nog elke dag. Er verandert zoveel, en ik wil het begrijpen. Zolang je nieuwsgierig blijft, kun je alles leren – ook digitaal.”

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



Stap voor stap digitaal: Wendy laat zien dat het kan

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

Wendy de Groot (41) woont met haar drie kinderen van 10, 11 en 16 jaar in Arnhem-Zuid, in de wijk Malburgen. Ze noemt zichzelf met een glimlach een “digitale leerling”, iemand die laat zien dat je met nieuwsgierigheid en een beetje hulp veel verder komt dan je denkt.

Eerste digitale stappen

“Mijn eerste smartphone kreeg ik rond mijn 23e,” vertelt Wendy. “Daarvoor had ik een gewone telefoon, zonder internet. Op mijn werk kreeg ik later een laptop en toen begon ik beetje bij beetje te leren hoe alles werkt.”

Ze begon met eenvoudige dingen: berichten lezen, foto's sturen en leerde ze op haar school, waar ze elke maandag naartoe gaat om beter Nederlands te leren. We oefenen daar ook met de computer. En als ik iets niet snap, vraag ik gewoon of iemand het me wil laten zien. Dan schrijf ik het op, zodat ik het de volgende keer zelf kan doen.”

Ook thuis blijft ze oefenen. “Van mijn kinderen leer ik veel over de telefoon. Als ik iets niet weet, helpt er altijd wel iemand. En soms vraag ik hulp aan een bekende die ik vertrouw, bijvoorbeeld om een app te installeren.”

Leren is doen

“Het leukste aan digitaal zijn vind ik dat ik nu kan appen in plaats van brieven schrijven,” zegt Wendy lachend. “Of dat ik online dingen kan bestellen. Dat scheelt zoveel tijd.”



**“In het begin vond ik het eng,
maar nu durf ik gewoon te doen”**

Ze geniet ervan dat ze zaken nu zelf kan regelen. “Als ik iets wil weten, zoek ik het op. Soms vind ik iets niet meteen, dan typ ik mijn vraag in bij het zoekveld. Zo leer ik telkens iets nieuws.”

Bankzaken zelf regelen

Wendy vond online bankieren in het begin best spannend. “Ik wist niet goed hoe ik een betaling moest doen of hoe ik moest inloggen. Toen ben ik naar de bank gegaan — daar hielpen ze me stap voor stap. Nu doe ik het zelf via de app, en dat voelt echt fijn. Ik kan mijn saldo checken, geld overmaken en zelfs een betaalverzoek sturen.”



Ze merkt dat digitaal bankieren haar zelfstandigheid heeft vergroot. “Ik hoef niet meer elke keer naar de bank. Ik kan het nu allemaal zelf doen. Dat voelt zó fijn en onafhankelijk. En als ik een keer ergens toch niet uitkom, vraag ik hulp. Daar is niks gek aan.”

Best spannend

Ook bij het Taalhuis Arnhem en de bibliotheek kunnen mensen een veilige plek vinden om te oefenen. “Daar kun je gratis cursussen volgen, bijvoorbeeld over mailen of bankieren. Het is heel laagdrempelig. Iedereen helpt elkaar, en dat maakt het leuk.”

Wendy wil anderen graag geruststellen die nog twifelen om digitaal aan de slag te gaan. “Iedereen vindt het in het begin spannend. Dat is normaal. Maar je hoeft je niet te schamen om hulp te vragen. Er zijn altijd mensen die je willen helpen.”

Digitale topper

Wat begon met angst voor apps en formulieren, is nu iets waar Wendy trots op is. “Ik vind het een eer om een digitaal toppertje genoemd te worden,” zegt ze met een glimlach. “Ik help zelf ook anderen — bijvoorbeeld iemand in het buurthuis bij wie de telefoon vol zat. Samen hebben we foto’s verwijderd en ruimte gemaakt. Als ik iemand kan laten zien hoe iets werkt, voel ik me echt trots. Want ik weet hoe het voelt om te denken dat je het niet kunt.”

Meer grip

“Als je eenmaal weet hoe het moet, wordt alles makkelijker,” zegt Wendy. “Het is handig om iets te kunnen betalen of bestellen, zelfs als je je pinpas bent vergeten. En het is fijn dat je kunt zien wat er op je rekening gebeurt. Je hebt meer grip.”

Wat ze anderen wil meegeven? “Wees niet bang. Iedereen kan het leren. Vraag hulp als je iets niet snapt, want samen kom je verder. En onthoud: je bent nooit te oud om te leren.”

Meer weten of hulp nodig?

Er zijn in Arnhem allerlei gratis cursussen en vrijwilligers die je graag op weg helpen en waar je kunt oefenen met apps, internet en online bankieren. Dat kan in de bibliotheek, het wijkcentrum in Arnhem-Zuid of bezoek het spreekuur van Taalhuis Arnhem. Je vindt de locaties en tijden op www.taalhuisarnhem.nl.

Handige tips en oefeningen vind je ook op www.bankinformatiepunt.nl.



Hulp Dichterbij

Onderdeel van het programma Toegankelijk Bankieren



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



Oefenen geeft zekerheid: digitaal zelfstandig met lef

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

Debby Buis (44) woont in Hoorn en is volledig blind. Toch regelt ze haar dagelijkse zaken grotendeels zelfstandig. Ze leest het nieuws, gebruikt sociale media en doet haar bankzaken online. Zelf noemt ze zich geen 'digitale topper'. "Dat vind ik wat overdreven," zegt ze. "Maar zonder smartphone zou ik wel een groot deel van mijn zelfstandigheid kwijt zijn."

Van werk naar vrijwilligerswerk

Debby werkte jarenlang als docent geschiedenis. Door langdurige coronaklachten moest ze stoppen met haar werk. "Met een visuele beperking kost alles al extra energie. Met long covid erbij lukte werken niet meer." Inmiddels heeft ze meer ruimte voor vrijwilligerswerk en voorlichting. "Dat past nu beter en geeft voldoening."

Ze is actief als gastvrouw bij het Oogcafé West-Friesland, ambassadeur voor KNGF Geleidehonden en ervaringsdeskundige bij de Oogvereniging. "Daar ontmoet ik veel mensen die, net als ik, leren omgaan met technologie en hulpmiddelen om zelfstandig te blijven."

Wennen aan digitaal

De smartphone speelt daarin een grote rol. "Met spraaksoftware kan ik alles bedienen," vertelt Debby. "Van mijn agenda en sociale media tot de bank app." Online bankieren moest in het begin wel wennen. "Vroeger deed ik dat via de computer. Met een screenreader moest ik veel zoeken voordat ik vond wat ik nodig had." Met de telefoon gaat het makkelijker. "Nu regel ik alles via de app. Dat werkt overzichtelijker en sneller."



**"Klik niet zomaar overal op.
Maar durf wel te proberen. Door
te oefenen krijg je vertrouwen."**

Angst en vertrouwen

Debby merkt dat veel mensen bang zijn voor online bankieren. "Ze zijn bang om opgelicht te worden. Dat begrijp ik wel." Volgens haar komt die angst vaak voort uit onzekerheid. "Mensen weten niet altijd waar de risico's precies zitten."

Ze maakt daarin onderscheid. "Een onbekende link aanklikken kan gevaarlijk zijn. Maar geld overmaken naar een vertrouwd rekeningnummer is gewoon veilig." Kennis helpt om die verschillen te zien. "Je moet leren waar je voorzichtig moet zijn, maar ook waar niet. En als je twijfelt, vraag hulp."



Stap voor stap leren

Debby adviseert om te beginnen bij de basis. “Leer eerst je telefoon goed kennen. Als je weet hoe je een app installeert en een code invoert, durf je meer.” Ze wijst op organisaties die trainingen en workshops aanbieden. “Daar leer je de basis, en daarna kun je ook met de bank app aan de slag.”

Oefenen is volgens haar het belangrijkste. “Veel mensen durven niet te klikken omdat ze bang zijn iets fout te doen. Maar meestal kun je dingen gewoon herstellen. Door te proberen leer je het snelst.”

Zelfstandig en praktisch

Debby helpt anderen waar ze kan. “Soms help ik iemand met het downloaden van een app. Dan doen we het samen.” Ze vindt het belangrijk om te laten zien dat digitaal meedoen ook met een visuele beperking mogelijk is. “Het vraagt wat lef en oefening, maar het levert veel op: gemak en zelfstandigheid.”

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.”

Hulp nodig?

Op www.bankinformatiepunt.nl vind je oplossingen op maat. Of je nu een visuele beperking hebt, slechthorend bent, moeite hebt met taal of gewoon wat extra uitleg nodig hebt, er is ondersteuning die bij jou past.



Hulp Dichterbij

Onderdeel van het programma Toegankelijk Bankieren



Nieuwsgierig blijven en uitproberen: digitaal leren op elke leeftijd

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

Els Vervlossen (83) woont sinds anderhalf jaar in een aanleunwoning in Reyshoeve, een woonzorgcentrum in de Reeshof in Tilburg. Ze is nieuwsgierig en vindt het leuk om nieuwe dingen te proberen. Of ze zichzelf een digitale topper vindt? “Dat weet ik niet,” zegt ze lachend. “Maar ik zoek dingen graag uit. Gewoon klikken en kijken wat er gebeurt.”

Spelenderwijs leren

Els maakte voor het eerst kennis met de computer toen haar man er een in huis haalde. “Ik heb toen een cursus gevolgd, maar daarna deed ik er niet zo veel mee.” Dat veranderde toen haar kleinzoon Roy haar tien jaar geleden een oude tablet gaf. “Hij zei: ‘Oma, hier kun je niks aan stukmaken, probeer maar.’ Dat vond ik een fijne gedachte.”

Ze begon met Wordfeud, de online variant van Scrabble. “Dat vond ik geweldig. Je leert spelenderwijs omgaan met een tablet en krijgt er vertrouwen in. Zo is het eigenlijk begonnen.”

Contact houden

Tijdens de coronaperiode ontdekte Els hoe handig digitale middelen kunnen zijn. “Met Zoom kon ik gewoon vanuit huis meedoen aan bijeenkomsten. En met WhatsApp heb je snel contact met vrienden en vriendinnen. Dat is makkelijk en gezellig.” Ook regelt ze steeds meer zorgzaken online. “Ik kan niet alles,” zegt ze. “Maar ik probeer het wel. En als het niet lukt, vraag ik hulp.”



**“Eerst dacht ik: dat kan ik nooit.
Maar als je het eenmaal
probeert, valt het mee.”**

Digitaal bankieren in het dagelijks leven

Online bankieren vond Els in het begin spannend. “Mijn kinderen hebben me geholpen met het installeren van de bank app. Eerst keek ik drie keer of ik het wel goed deed.” Inmiddels is het onderdeel van haar dagelijkse routine. “Ik kijk elke dag even naar mijn saldo en ik maak zelf geld over, bijvoorbeeld naar mijn kleinkinderen.”

Beetje hulp mag altijd

Els moedigt anderen aan om ook stappen te zetten. “Trek de stoute schoenen aan en probeer het gewoon. En lukt het niet, vraag dan iemand die je vertrouwt om mee te kijken. Er is altijd wel iemand die wil helpen.”

“Gebruik je verstand. Klik niet zomaar ergens op. En als iets niet goed voelt, laat iemand even meekijken. Dat geeft rust.”

Blijven leren

Els blijft nieuwsgierig. “Laatst kon ik niet inloggen op het systeem van Reyshoeve. Iemand hielp me even, ik kreeg een nieuwe code en het was opgelost.” Ze lacht. “Het is gewoon leuk om te blijven leren. Hoe meer je digitaal kunt, hoe makkelijker het leven wordt.”

Meer leren?

Er worden door heel Nederland gratis workshops aangeboden over hulp bij bankzaken. Iedereen die beter wil leren omgaan met online bankzaken is welkom, ongeacht bij welke bank je klant bent. Op www.bankinformatiepunt.nl vind je waar de workshops plaatsvinden. Je vindt daar ook handige tips en oefeningen over digitaal bankieren.



Hulp Dichterbij

Onderdeel van het programma Toegankelijk Bankieren

