

Handleiding

Workshop 2

Digitale bankzaken: handige tips en ontwikkelingen



Je hebt een groep mensen voor je die meer willen leren over digitaal bankieren. Mensen met verschillende motivaties, verschillend kennisniveau en verschillende leerstijlen. Jong of oud, moeite met taal of met cijfers, bekend met de digitale wereld of nog nieuw, zonder of met een migratieachtergrond, bang om verkeerd te klikken of gemakkelijk in de omgang met apps. Maar allemaal gemotiveerd om meer te leren over digitaal bankieren en de moeite hebben genomen hier vandaag te zijn.

Doel van de workshop

Het doel van deze workshop is om deelnemers verder te versterken in hun digitale zelfredzaamheid op het gebied van digitaal bankieren. De focus ligt op het meenemen van deelnemers in actuele ontwikkelingen en hen te inspireren om hun opgedane kennis door te geven aan anderen. Deze groep wil zich graag verder verdiepen in het onderwerp digitaal bankieren en kan fungeren als waardevolle ambassadeur om anderen op weg te helpen. Spreek ze daarom aan als helper, en motiveer ze om ontwikkelingen te blijven volgen. Aan het eind van de workshop weten deelnemers meer over nieuwe mogelijkheden binnen digitaal bankieren, en weten zij waar zij terechtkunnen om meer te leren of door te oefenen.

Materialen voor de workshop



Presentatie slides (PowerPoint of PDF)

De presentatie slides bevatten informatie over de nieuwste ontwikkelingen in digitaal bankieren, met bijpassende filmpjes, ontwikkeld in samenwerking met Geldland. Ook is opgenomen waar deelnemers hulp kunnen krijgen en verder kunnen oefenen. De informatie is geordend per onderwerp. Je kunt hier flexibel mee omgaan: speel in op de interesse van de groep door bepaalde onderwerpen extra aandacht te geven of juist over te slaan. Het is niet de bedoeling om de hele presentatie te doorlopen: maak vooraf een inschatting van wat relevant is voor de groep.

Opzet van de workshop

Deze handleiding is gemaakt om jou te helpen bij het faciliteren, organiseren en indelen van de workshop. Zie het als handvat en geef er waar nodig je eigen draai aan. Deelnemers doen om allerlei verschillende redenen mee en hebben hun unieke vragen, vaardigheden of uitdagingen. De workshopmaterialen helpen je om in te spelen op de grootte, interesse en kennis van de groep. Daarbij is het belangrijk dat deelnemers zich gehoord voelen. Wat makkelijk lijkt voor jou, is voor sommige mensen een stuk lastiger. Zorg dat je mensen in het gesprek betrekt, laat ruimte voor persoonlijke ervaringen en stel je door middel van bijvoorbeeld taalgebruik op een gelijkwaardige manier op.

Duur van de workshop

In deze handleiding gaan we uit van een bijeenkomst van 1 uur. Hierin rekenen we inlooptijd en afrondtijd niet mee en gaan ervan uit dat de mensen klaar zitten om van start te gaan. Neem idealiter 1,5 uur voor de workshop inclusief inloop en uitloop. 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.

Workshop "Digitale bankzaken: handige tips en ontwikkelingen"



Hieronder vindt u alle onderwerpen van deze workshop. Omcirkel de onderwerpen die u vandaag wilt horen.

	Een nieuwe betaalpas Wat er verandert aan de nieuwe betaalpas die alle banken geleidelijk gaan introduceren.	Betalen met mobiele telefoon Hoe u met uw telefoon kunt betalen in winkels.
	Vernieuwde betaalpas Hoe u de nieuwe betaalpas gebruikt bij het online afrekenen.	Snelle check-out Eenvoudiger en sneller online afrekenen.
	Terugkerende betaling Automatisch betalen zonder elke keer toestemming te geven.	Het nieuwe iDEAL Nieuwe mogelijkheid bij betalen met iDEAL.
	Downloaden overzichten & delen transacties Hoe u uw rekeningoverzichten opslaat en deelt.	
	Wachtwoordmanager Hoe u veilig wachtwoorden bewaart en beheert.	Tweestapsverificatie Extra beveiliging bij inloggen en betalen.
		IBAN-naam check Controle of de naam bij het rekeningnummer klopt.

Workshop materiaal

Het onderwerpenoverzicht is bedoeld om de bijeenkomst interactiever te maken en deelnemers een overzicht te geven van de nieuwste ontwikkelingen in digitaal bankieren. Het helpt hen om bewust te kiezen waar zij zich verder in willen verdiepen. Zo krijg je als facilitator inzicht in wat de groep wil leren en kun je dieper ingaan op specifieke onderwerpen. Laat vooral de bijpassende filmpjes zien van Geldland, Sandra van Bankinformatiepunt of andere ondersteunende filmpjes.

Verloop van de workshop

Vorbereiding & inloop

Zet de materialen voor de workshop klaar. Zorg dat de overzichten met onderwerpen klaarliggen en dat je computer is aangesloten op het scherm.

Vraag aan de locatie goed na hoeveel deelnemers ze ongeveer verwachten. De workshop is flexibel vormgegeven voor kleine en grote groepen bezoekers. Vraag aan de locatie of er drinken en eventueel wat eten klaar kan worden gezet. Zorg voor genoeg inlooptijd, in een ideaal geval minstens 15 minuten. Zo hebben mensen de tijd om een plekje te vinden en wat drinken te pakken en voel jij je niet gehaast tijdens de workshop.

Vraag de WiFi op locatie, zodat je Bankinformatiepunt.nl en bijpassende filmpjes kan laten zien. Je kan de filmpjes ook als download op je computer zetten.

Voorstellen

10 minuten

Neem de tijd om jezelf voor te stellen en uit te leggen wat het doel van vandaag is; deelnemers op basis van hun kennis en interesse meer informatie bieden over de nieuwste ontwikkelingen in digitaal bankieren, en praktische handvatten meegeven om ook anderen te kunnen helpen.

Vertel kort wat banken hebben ondernomen om bankieren toegankelijk te maken, en tast af hoe zelfredzaam de deelnemers zijn rondom digitaal bankieren. Laat één van de beschikbare filmpjes zien waarvan jij denkt dat het bij de groep past (laat bijvoorbeeld het filmpje van de Turks pratende robot zien, en vraag naar hun blik hierop).

Zit je met een kleine groep aan tafel of heb je meer tijd? Laat mensen zich dan ook even kort voorstellen. Vertel mensen dat ze foto's kunnen maken als ze interessante dingen voorbij zien komen; zo vergeten ze bepaalde onderwerpen niet. Op de achterkant van het onderwerpenformulier kunnen ze ook aantekeningen maken.

Leermiddelen en contact met de bank

15 minuten

Neem de groep mee langs de verschillende leermiddelen. Vraag wat deelnemers al kennen en wat nog niet. Inventariseer hun ervaringen: wat hebben zij al gebruikt en wat heeft hen geholpen?

Neem hen kort mee door de pagina van Bankinformatiepunt en geef aanvullende informatie over de mogelijkheden van Bankinformatiepunt.nl, Digihandig, Steffie, Oefenen.nl, een Klik & Tik-cursus, de workshops van de banken zelf en de DigiHulplijn. Licht toe waarvoor de leermiddelen geschikt zijn en wanneer iemand er baat bij kan hebben, bijvoorbeeld Steffie, dat in meerdere talen beschikbaar is.

Speel in op de behoeften van de groep die je voor je hebt. Zoom in op één of meerdere leermiddelen als daar interesse in is en bespreek hoe deelnemers deze zelf kunnen gebruiken of kunnen aanraden aan anderen.

Bespreek ook de mogelijkheden voor deelnemers om contact met de bank op te nemen, voor als zij ergens niet uitkomen of vragen over hebben. Laat hen eventueel zelf in de bank-app opzoeken waar zij de bank kunnen bellen of de zoekfunctie kunnen gebruiken.

Invulopdracht

5 minuten

Laat deelnemers het overzicht met onderwerpen invullen door de onderwerpen te omcirkelen waar zij graag meer over willen leren. Gebruik dit om te bepalen aan welke onderwerpen de meeste behoefte is, zodat je die kunt behandelen.

Verdiepende informatie

30 minuten

Bij dit onderdeel geef je de deelnemers verdiepende informatie over de gekozen onderwerpen en laat je, waar mogelijk, bijbehorende filmpjes zien. Heb je zelf praktijkervaringen die aansluiten op deze onderwerpen? Deel die dan vooral! Dit maakt de informatie concreter en beter herkenbaar voor deelnemers.

Neem per onderwerp kort de tijd om ervaringen van deelnemers uit te vragen en ruimte te geven voor vragen (afhankelijk van de groepsgrootte). Speel in op wat er leeft in de groep.

Afhankelijk van de beschikbare tijd kijk je hoeveel onderwerpen je kunt behandelen. Met behulp van het huisje navigeer je eenvoudig door de presentatie en kom je steeds terug bij het overzicht, en op de juiste slides.

Afronding

10 minuten

Motiveer tijdens de afronding de deelnemers om nieuwe ontwikkelingen te blijven volgen. Dit kan door bankinformatiepunt.nl te bezoeken voor meer informatie, of de geldlandvideo's te bekijken. Moedig ze aan om met de opgedane kennis andere mensen in hun omgeving te helpen.

Aan het einde van de workshop komen deelnemers waarschijnlijk nog naar je toe voor extra vragen of een praatje. Zorg dat je hier de ruimte voor hebt en neem idealiter minimaal 15 minuten voor uitloop. Zo gaan zowel jij als de deelnemers met een voldaan gevoel naar huis.

