



Toegankelijk Bankieren

Welkom!

Bij de trainingssessie voor workshopgevers



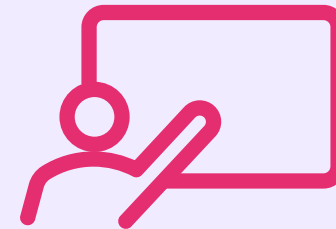
maart 2026

Doel van vandaag

**Jullie meer kennisgeven over de inhoud,
materialen en het workshopproces**



**Zorgen dat jullie je zo comfortabel mogelijk
voelen om een workshop te geven passend
bij de doelgroep**



Op de planning..

- 1 Team Toegankelijk Bankieren
- 2 Beschikbaar materiaal
- 3 Workshopproces
- 4 Tips en tricks voor een goede workshop
- 5 Afronding

Even voorstellen: het team van Toegankelijk Bankieren



Miriam Osten
Operationeel
programmamanager



Tosca Notkamp
Projectmanager
Hulp dichtbij & Educatie



Jina Sie
Relatiemanager
Hulp dichtbij & Educatie



Nilay Geçmen
Relatiemanager
Hulp dichtbij & Educatie



**Wie heeft er al eens een
workshop gegeven?**

Vraag aan jullie...

Wil je eerst een keer meelopen?



Óf

Sta je open om iemand een keer te
coachen?



Op een rijtje: de doelen per workshop

MET BEHULP VAN WORKSHOP 1...



Weten deelnemers meer over bankieren van nu

Weten deelnemers waar hulpmateriaal te vinden is

Hebben deelnemers meer inzicht in hun eigen digitale vaardigheden

Worden deelnemers gemotiveerd aan de slag te gaan met digitaal bankieren



MET BEHULP VAN WORKSHOP 2...



Zijn deelnemers digitaal (nog) zelfredzamer

Maken deelnemers kennis met nieuwe ontwikkelingen

Kunnen deelnemers fungeren als ambassadeur om anderen op weg te helpen



MET BEHULP VAN WORKSHOP 3...



Hebben deelnemers praktische handvatten om hun bankzaken veiliger te doen

Kunnen deelnemers fraude beter herkennen en voorkomen

Weten deelnemers wat zij kunnen doen als zij slachtoffer zijn van fraude

Hebben deelnemers meer vertrouwen in veilig bankieren



Wat hebben we allemaal?

Hulpprogramma waarin banken en maatschappelijke organisaties nauw samenwerken.

Informatie workshops voor workshopgevers

Beste workshopgever, super dat jij je inzet voor het programma 'Toegankelijk Bankieren' met het verzorgen van workshops. Op deze pagina vind je alle informatie, workshopmaterialen en andere voorbereidingen die nodig zijn voor het verzorgen van een workshop over digitale bankzaken.

Veel succes met de voorbereidingen!

De volgende onderdelen vind je op deze pagina:

- Informatie over de organisatie
- Toelichting op de verschillende workshops
- Opnames en presentaties van de training voor workshopgevers
- Het workshopmateriaal (o.a. de PowerPoint presentatie)
- Ondersteunende filmpjes
- Meer informatie over oefenmateriaal voor deelnemers
- Het evaluatieformulier



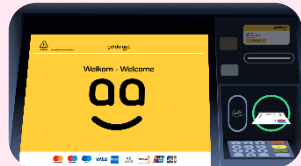
Wist je dat?

Er is een **WhatsApp-community** waarin we aankondigingen en workshopverzoeken met jullie delen. Alleen de beheerders kunnen hierin berichten versturen.

Daarnaast kun je ook deelnemen aan de WhatsApp-groepen per provincie voor workshopgevers. In deze groepen kunnen jullie met elkaar communiceren over onderwerpen zoals samenwerkingen, ideeën voor

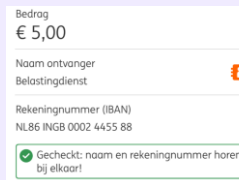
Vernieuwd!

Workshop 1



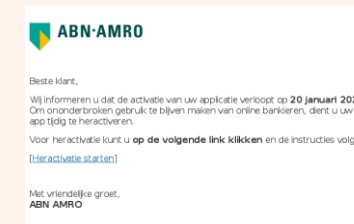
- Efficiënter navigeren door PowerPoint
- Nieuwe geldland video's
- Geldmaat demo
- Nieuwe (Sandra) uitlegfilmpjes
- iDeal wordt WERO

Workshop 2



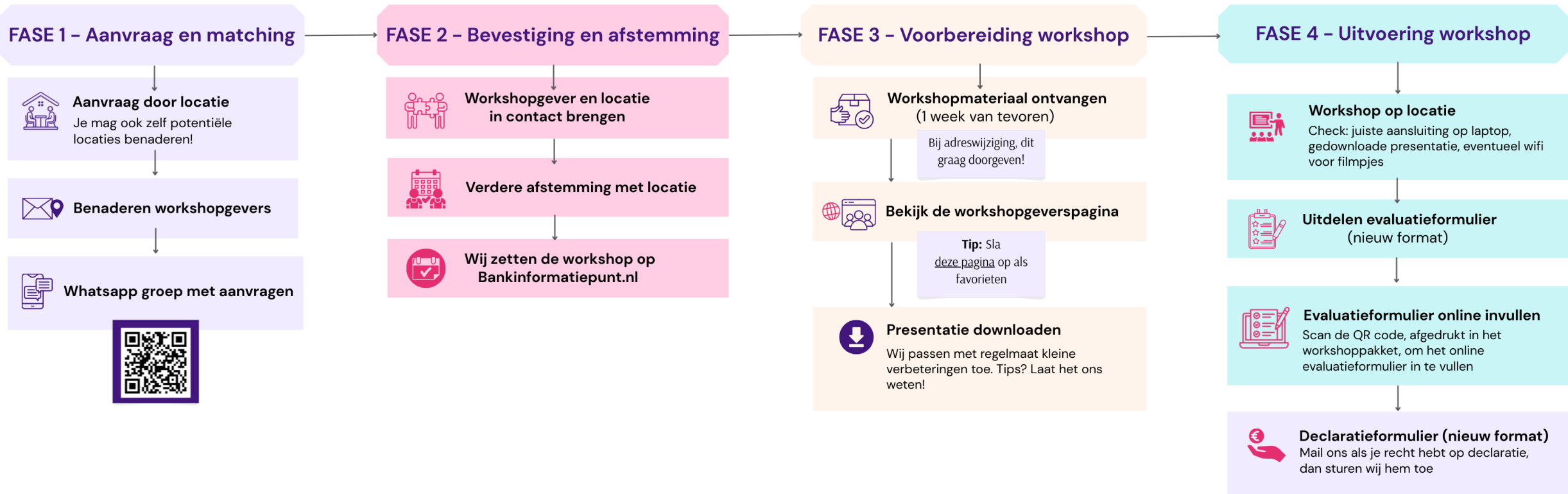
- Efficiënter navigeren door PowerPoint
- Handleiding toegevoegd
- Meer praktijkvoorbeelden
- Nieuwe geldland video's
- iDeal wordt WERO

Workshop 3

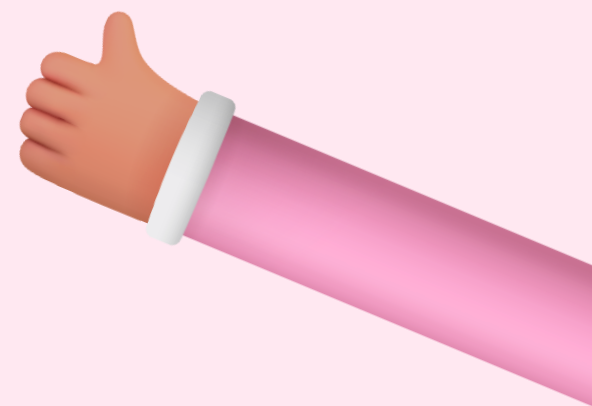


- Efficiënter navigeren door PowerPoint
- Meer praktijkvoorbeelden
- Overzicht kwartetkaarten

Verloop van het workshopproces



**Wat maakt een workshop volgens jou
een goede workshop?**





**Deelnemers zijn negatief en
je merkt weerstand**

Deelnemers voelen **verlies van controle**.

Deelnemers zeggen bijvoorbeeld:

- “Alles gaat digitaal, we hebben geen keuze”
- “Je krijgt nooit iemand te pakken”
- “Straks maak ik een fout en ben ik mijn geld kwijt”

“De bank doet dit voor zichzelf, niet voor mij”

Je ziet frustratie, wantrouwen en negatieve opmerkingen richting de banken.

Tip 1: Eerst meebuigen, dan ombuigen

Mensen willen gehoord worden vóór ze willen leren.

Tip 2: Richt het gesprek op wat wél kan

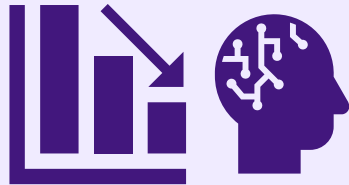
Breng het terug naar praktische mogelijkheden, zoals speciale adviseurs, nieuwe telefoonlijnen.

Tip 3: Voorkom discussie, bewaak de groep

Stel voor om apart verder te praten ná de workshop.

Tip 4: Laat positieve ervaringen uit de groep komen

De kracht zit vaak in andere deelnemers.



**Deelnemers verliezen hun
aandacht tijdens de
workshop**

De **energie zakt weg** en deelnemers hebben moeite hun aandacht er bij te houden.

Je merkt:

- Weinig reactie of vragen
- Onderlinge gesprekken
- Vermoeide houding

**“Aandachtverlies is vaak geen onwil,
maar te veel informatie”**

Tip 1: Stop met zenden en start interactie

Laat handig omhoog gaan, en mensen praten.

Tip 2: Gebruik praktijkvoorbeelden en filmpjes

Hoe dichterbij hun dagelijks leven, hoe beter.

Tip 3: Doseer informatie

Controleer of iedereen het begrijpt. Liever één onderdeel goed begrepen, dan meerdere half.

Tip 4: Pauzeren

Zie je vermoeidheid? Een korte onderbreking verhoogt concentratie.





Grote verschillen in niveau

In dezelfde groep:

- iemand die al internetbankiert
- iemand die nog nooit heeft ingelogd
- iemand die moeite heeft met lezen

Met als gevolg dat de één zich verveelt, en de ander raakt overweldigd.

Dit is normaal, bijna elke groep heeft dit.

Tip 1: Normaliseer het verschil

Voorkom schaamte en creëer een veilige sfeer.

Tip 2: Betrek ervaren deelnemers door hen te laten helpen

Benut de kennis van de groep, en hou het voor iedereen interessant.

Tip 3: Niet alles hoeft vandaag

Elk stapje is er één. Haal de druk eraf, en zorg voor rust.

Tip 4: Geef perspectief voor na de workshop

Laat ze vasthouden aan iets wat ze nu concreet kunnen doen.





Saida & Zoubida

Over ouderenmigranten

Aansluiten bij ouderenmigranten



Wie is de doelgroep?

- ❖ 1^e generatie migranten (vaak 60+)
- ❖ Familie betrokken (ook bij geldzaken)
- ❖ Sociaaleconomische status is vaak beperkt
- ❖ Culturele aspecten en diverse geloofsovertuigingen



Handig om te weten

- ❖ Vaak beperkte financiële ruimte
- ❖ Weinig vertrouwen in digitale systemen
- ❖ Financiële termen niet vanzelfsprekend
- ❖ Multitasken is belastend

Aansluiten bij ouderenmigranten

Do's

- ✓ Één boodschap tegelijk, stap voor stap
- ✓ Termen uitleggen
- ✓ Visueel
- ✓ Gebruik herkenbare voorbeelden
- ✓ Herhaal belangrijke stappen
- ✓ Check begrip
- ✓ Waarborg een veilige sfeer
- ✓ Afsluiten met een concrete actie

Don'ts

- ✗ Informatie-overload
- ✗ Aannames over taal of digitale kennis
- ✗ Theorie zonder oefenen
- ✗ Belerende toon
- ✗ Abstracte uitleg zonder herkenbaar voorbeeld



Tips & Tricks workshopgever

Roel van Katwijk



Praktijkervaring

*Deelnemer gaf aan **absoluut niet digitaal** te gaan bankieren. Roel liet weten: het is ook **niet verplicht**, maar wel uitdagend. Na alle **tips** en **verkregen informatie** was ze, tot haar eigen verbazing, **overtuigd**.*

Wat had je eerder willen weten?

*Je hoeft **niet alle sheets** te behandelen. Tijdens mijn eerste workshop was ik aan het zenden, nu maak ik het **interactief**: stel vragen, loop rond, laat deelnemers ervaringen delen en speel in op de behoefte. Dat geeft veel meer rust.*



Tips & Tricks workshopgever

Roel van Katwijk



Goede voorbereiding

- Presentatie doornemen
- Afstemmen locatie
- Aantal deelnemers
- +-30min vtv aanwezig

Sterke start

- Benoem je rol
- Benoem DNB onderzoek
- Licht programma toe

Interactief

- U-opstelling
- Loop rond
- Vraag hun leerwensen

Inhoudelijk belangrijk

- Ken verschil: machtiging vs. en/of rekening
- Twijfel? Verwijs naar de bank



Tips & Tricks workshopgever

Jos van de Meerendonk



Praktijkervaring

- *Amersfoort, november 2025, echte verbinding met groep “Indische” deelnemers, later uitgenodigd voor een Indische middag*
- *Den Bosch, mei 2025, nul aanwezigen*

Wat had je eerder willen weten?

- *De PowerPoint is een middel; geen doel op zich.*
- *Zoek eerst verbinding, verwerk dan de PowerPoint in hetgeen je wil overdragen.*



Tips & Tricks workshopgever

Jos van de Meerendonk



Verbinding

**Voorstellen, niet alleen jij
maar ook de aanwezigen**

Afsluiting

**“Laat zien dat je ondanks je “digitale kennis” ook
gewoon mens bent. Ik vertel dan over mijn
ervaringen met mijn kleindochters met wie ik
soms de digitale Monopoly speel.”**



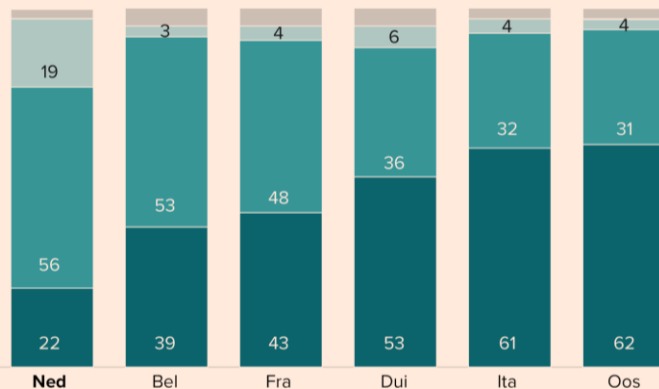
Waarom doen we dit; waarom sta ik hier?

Onderzoek DNB

Nederland kampioen digitaal betalen

Type betaalverkeer in selectie Europese landen (2024), in %

■ Cash ■ Betaalkaart ■ Mobiele app ■ Anders



Vorbereiding is het halve werk!

1. Vooraf telefonisch contact
2. Presentatie check
3. Laptop check
4. Beamer check
5. 45min van tevoren aanwezig

Actuele ontwikkelingen

**“Blijf op de hoogte van digitale en
financiële ontwikkelingen,
bijvoorbeeld via het FD.
Actualiteiten zoals de Odido-hack
kunnen besproken worden.”**



Tips & Tricks workshopgever

Aad Verdoes



Praktijkervaring

- *Weerstand bij ouderen tegen mobiel bankieren*
- *Geen kennis van het spel kwartetten*

Wat had je eerder willen weten?

- *De items in het kwartetspel komen terug in de presentatie, maar niet op volgorde en soms onder een andere naam*



Tips & Tricks workshopgever

Aad Verdoes



Voorbeelden op A4

“Ik verzamel uit kranten en van het internet de laatste berichten over actuele fraude/phishing/hacks, plak dit op een a4 en deel dit tijdens de workshop uit”

De app ‘Opgelicht?!’

Een gratis app die je informeert over actuele phishingmails, nepwebshops en andere scams

Niet alle slides zijn nodig!

Gebruik slides die relevant zijn voor de groep

Tip voor deelnemers!

“Doe geen bankzaken via een openbaar, onbeveiligd netwerk.”



Toegankelijk Bankieren

Dank jullie wel voor jullie inzet en betrokkenheid!

Zijn er nog vragen?

