Handleiding
Bankieren in Nederland!
Workshop voor nieuwkomers

Je hebt een groep mensen voor je die nieuw zijn in Nederland en meer willen leren over bankieren. Deelnemers hebben verschillende achtergronden en ervaringen. Sommigen hebben al ervaring met bankieren en digitale apps, terwijl dit voor anderen nieuw is. Ook het niveau van digitale vaardigheden en de beheersing van het Nederlands kan verschillen. 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.

Voorkennis van bankzaken is niet nodig.
Volg de PowerPoint en gebruik deze handleiding als hulpmiddel.

Doel van de activiteit

Na afloop:

- Weten deelnemers hoe bankieren in Nederland werkt
- Hebben deelnemers kennisgemaakt met basis bankzaken.
- Herkennen deelnemers meer bankbegrippen
- Weten deelnemers waar zij verder kunnen oefenen.
- Hebben deelnemers meer vertrouwen in het doen van bankzaken.

Praktische informatie

- Maximaal 8 deelnemers
- Duur: 45 tot 60 minuten

Materiaal voor de activiteit



PowerPoint



Zoek & Vind plaatjes

Wat heb je nodig?

- De PowerPointpresentatie (via workshop@toegankelijkbankieren.nl)
- Internetverbinding
- Scherm of beamer
- Het bankplaatjesspel

Jouw rol als begeleider

- Je legt het spel klaar.
- Je begeleidt de activiteit.
- Je helpt deelnemers waar nodig.
- Je zorgt voor een prettig tempo.

Tips voor jou als begeleider

- Doe het op jouw manier.
- Je hoeft niet alles te behandelen.
- Houd het simpel.
- Laat deelnemers zoveel mogelijk zelf doen.
- Geef deelnemers tijd om na te denken en te antwoorden.
- Fouten maken mag.

Voorbereiding

- Test vooraf de internetverbinding.
- Test in de PowerPoint de hyperlinks
- Leg voor beide teams de woorden en plaatjes apart klaar.
- Zorg voor voldoende ruimte op tafel of op de vloer voor het Zoek & Vind spel.

B. bank informatie punt

Juiste combinaties Zoek & Vind

GELD OPNEMEN



PINNEN

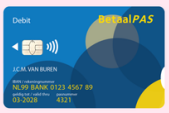


BEVESTIGEN

PINCODE



BETAALPAS



STEFFIE



BANKINFORMATIEPUNT.NL



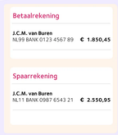
CONTANT GELD



BANK APP



SALDO



DOWNLOADEN

CONTACTLOOS BETALEN



GEZICHTS HERKENNING

SPAREN

LINK



NEPBERICHT



iDEAL | WERO

OPLICHTER



BETAALVERZOEK/ TIKKIE



MACHTIGEN



Legenda: Basis Verdieping Extra verdieping

Zo pak je het aan: Deel 1- basis bankzaken

Stap 1. Opening *5 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 dagelijks bankieren en hen mogelijkheden tot hulp of doorverwijzing aanreiken. 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 je interessante dingen voorbij zien komen; zo vergeten ze bepaalde onderwerpen niet.

Stap 2. Basis digitaal bankieren *20 minuten*

Vertel aan de hand van de eerste set presentatie slides wat over de basisprincipes van dagelijkse bankzaken. Vertel over de 4 grootste banken in Nederland, ga na wat mensen nodig hebben om te kunnen Bankieren in Nederland en sta stil bij de hulp die de banken aanbieden. Vertel hier ook dat mensen altijd iemand mee mogen nemen naar de bank om te helpen met vertalen.

Tijdens dit onderdeel ga je vervolgens langs de onderdelen van de presentatie. Je begint met het uitleggen van de geldmaat. Hier staat ook een video bij. Vervolgens zul je merken dat alle stappenplannen zijn uitgelegd van links naar rechts. In de notities van de presentatie vind je meer informatie die je mondeling kan delen. De geldmaat heeft ook een oefenmaatje: laat dit zien en neem de mensen mee. Halverwege de onderwerpen vind je de eerste slide met woordenkennis. Probeer de woorden uit te leggen en geef praktijkvoorbeelden.

Stap 3. Uitleg hulpmiddelen *5 minuten*

Doel: oefenen met bankzaken

Pak de slides over beschikbare hulp erbij. Begin met **Oefenen.nl**. Leg uit dat mensen hier verschillende cursussen kunnen volgen om hun digitale vaardigheden te verbeteren. Bankieren is hier één van de modules. In deze module leren mensen stap voor stap hoe digitale bankzaken werken, zoals inloggen, saldo bekijken of geld overmaken. Laat de website zien en wijs waar mensen zich kunnen inschrijven, zodat zij hier thuis zelf kunnen oefenen.

Laat daarna een filmpje van **Steffie** zien. Leg uit dat Steffie moeilijke onderwerpen eenvoudig uitlegt, stap voor stap. Benadruk dat Steffie ook in meerdere talen beschikbaar is, wat handig kan zijn voor mensen die Nederlands nog lastig vinden.

Ga vervolgens naar **Bankinformatiepunt.nl.** Leg uit dat hier veel praktische informatie staat over bankzaken en hulp. Laat zien dat de website vertaald kan worden en dat de tekst ook voorgelezen kan worden door deze te selecteren.

Laat daarna zien hoe mensen de **DigiHandig app** kunnen gebruiken. Neem kort stap voor stap door hoe zij de app kunnen downloaden en openen. Leg uit dat mensen met deze app via korte oefeningen kunnen leren hoe zij hun smartphone en apps, zoals een bankapp, beter kunnen gebruiken.

Benoem kort wat de **DigiHulplijn** is. Leg uit dat mensen hier naartoe kunnen bellen als zij vastlopen met digitale zaken. Aan de telefoon zit iemand die rustig helpt en meedenkt.

Sluit af met de filmpjes van **Sandra**. Benoem dat zij stap-voor-stap onze uitleg bespreekt. De filmpjes kunnen naar elke taal worden ondertiteld. De uitleg hiervan vind je in de notities van de PowerPoint.

Probeer de soorten hulp te koppelen aan specifieke mensen in de groep. Probeer in deze doelgroep alle onderwerpen te behandelen.

Stap 4. Het bankplaatjesspel: zoek en vind! *10 minuten*

Doel: kennismaken met bankbegrippen.

Verdeel de groep in twee teams. Leg de plaatjes en woorden voor beide teams apart op tafel. De teams proberen de plaatjes aan de juiste woorden te koppelen. Laat deelnemers samenwerken. Denken ze klaar te zijn? Dan roepen ze 'Klaar!' (of steken ze hun hand op). Controleer of alle combinaties kloppen. Klopt iets niet? Dan mogen ze verder zoeken.

Bespreek na het spel een paar kaartjes, bijvoorbeeld:

- Plaatje pinnen: wie pint er wel eens?
- Plaatje bank app: wie heeft de bank app op zijn/haar telefoon?
- Nepbericht: wie heeft wel eens een nepbericht ontvangen?

Stap 5. Afronding *5 minuten*

Aan het einde van de workshop komen mensen 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.

Bedankt voor jouw hulp! Dankzij jou zijn nieuwkomers weer een stapje verder.

Deze activiteit is ontwikkeld door het programma Toegankelijk Bankieren

B. bank informatie punt

Zo pak je het aan: Deel 2- Online bankieren

Stap 1. Opening *5 minuten*

Het doel van dit tweede deel van de workshop is om deelnemers verder te laten oefenen met bankieren in Nederland en hun kennis te verdiepen. Waar in deel 1 de basis centraal stond, gaan deelnemers in dit deel aan de slag met meer praktische en iets complexere bankzaken. Vertel (indien nodig) nogmaals kort wie je bent en geef een beknopte terugblik op de onderwerpen uit deel 1. Leg vervolgens uit wat de deelnemers vandaag gaan leren.

Stap 2. Online bankieren *20 minuten*

Tijdens dit onderdeel doorloop je stap voor stap de onderdelen uit de presentatie. Je begint met het onderwerp installeren en inloggen van de bank app. Laat hierbij het filmpje van Sandra zien en zet, indien nodig, de ondertiteling in de gewenste taal aan. Bespreek daarna kort het bijbehorende stappenplan.

Vervolgens ga je verder met het bekijken van af- en bijschrijvingen. Herhaal hierbij dezelfde werkwijze: licht het stappenplan toe en leg uit waarom dit belangrijk is. Besteed extra aandacht aan de betekenis van het plus- en minteken, zodat deelnemers beter inzicht krijgen in hun inkomsten en uitgaven.

Halverwege de onderwerpen vind je een slide met woordenkennis. Neem de tijd om deze woorden uit te leggen en koppel ze aan praktische voorbeelden uit het dagelijks leven, zodat deelnemers de begrippen beter begrijpen.

Stap 3. Uitleg bankrekeningen *15 minuten*

In dit onderdeel maak je deelnemers wegwijs in de verschillende soorten bankrekeningen. Je begint met het uitleggen van het verschil tussen een betaalrekening en een spaarrekening. Gebruik hierbij eenvoudige voorbeelden uit het dagelijks leven, zodat het onderscheid duidelijk wordt.

Vervolgens behandel je het stappenplan voor het openen van een spaarrekening. Neem dit kort door en leg uit wanneer en waarom het handig is om een spaarrekening te hebben. Daarna ga je in op de kinderrekening. Leg uit wat een kinderrekening is, voor wie deze bedoeld is en welke mogelijkheden er zijn voor ouders. Bespreek bijvoorbeeld hoe ouders inzicht kunnen houden en kinderen kunnen leren omgaan met geld.

Stap 4. Optioneel: aanvullende onderwerpen *10 minuten*

Na dit onderdeel kun je, afhankelijk van het tempo en niveau van de groep, extra onderwerpen behandelen. Denk hierbij aan online betalen met iDEAL of WERO, het gebruik van een betaalverzoek (zoals een Tikkie) en wat deelnemers kunnen doen als zij hun inloggegevens kwijt zijn.

Wanneer de groep sneller door de basisstof heen gaat of behoefte heeft aan meer verdieping, kun je deze onderwerpen toevoegen. Het is ook mogelijk om deze te gebruiken ter vervanging van (een deel van) de basisonderwerpen uit deel 2.
Sluit hierbij zoveel mogelijk aan op de behoeften van de groep en maak zelf een afweging in wat op dat moment het meest relevant is.

Stap 5. Het bankplaatjesspel: zoek en vind! *10 minuten*

Doel: kennismaken met bankbegrippen.

Verdeel de groep in twee teams. Leg de plaatjes en woorden voor beide teams apart op tafel. De teams proberen de plaatjes aan de juiste woorden te koppelen. Laat deelnemers samenwerken. Denken ze klaar te zijn? Dan roepen ze 'Klaar!' (of steken ze hun hand op). Controleer of alle combinaties kloppen. Klopt iets niet? Dan mogen ze verder zoeken.

Bespreek na het spel een paar kaartjes, bijvoorbeeld:

- Plaatje pinnen: wie pint er wel eens?
- Plaatje bank app: wie heeft de bank app op zijn/haar telefoon?
- Nepbericht: wie heeft wel eens een nepbericht ontvangen?

Stap 6. Afronding *5 minuten*

Aan het einde van de workshop komen mensen 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.

Bedankt voor jouw hulp! Dankzij jou zijn nieuwkomers weer een stapje verder.

Deze activiteit is ontwikkeld door het programma Toegankelijk Bankieren

bank informatie punt