

Digitaal bankieren en laaggeletterdheid



In Nederland hebben 3 miljoen volwassenen moeite met lezen, schrijven en rekenen. Vaak hebben zij daardoor ook moeite met het gebruiken van een computer of smartphone.

Voor deze mensen is het lastig om hun bankzaken te doen. Helemaal nu bankieren steeds digitaler wordt. Inloggen, overschrijvingen aanmaken, betalingen bevestigen: het kost veel tijd en energie om dit allemaal te leren.

De angst om iets fout te doen is groot. Daarom beginnen veel mensen er liever niet aan. Ze stellen bankzaken uit, of vermijden ze. En als ze het wél proberen, kan een kleine tegenslag genoeg zijn om daar weer mee te stoppen.

“Als ik aan iemand vraag hoe ik maandelijks geld kan sparen en dat samen instel, weet diegene dus dat mijn spaarrekening steeds groter wordt. Ik wil helemaal niet dat anderen weten dat ik spaar. Geld is geheim.”

Vaak zijn deze mensen afhankelijk van hulp van anderen. Dat voelt niet altijd prettig. De meeste mensen regelen hun bankzaken graag zelf. Wat zij vooral nodig hebben, is duidelijkheid, controle en zekerheid. Makkelijke uitleg, duidelijke communicatie en ondersteuning wanneer dat nodig is, helpen daarbij.

Problemen bij digitaal bankieren

Mensen hebben niet alléén moeite met het gebruiken van de bank-app of online omgeving. Naast digitale vaardigheden kunnen mensen ook moeite hebben met het taalgebruik. Banken gebruiken moeilijke woorden, zoals ‘valuta’, ‘incasso’ of ‘transactie’. Dit soort woorden kunnen intimiderend overkomen of wantrouwen veroorzaken.

Veel mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, hebben ook moeite met cijfers. Bijvoorbeeld bij het onthouden van een inlogcode of het invullen van een rekeningnummer. Ook kan informatie over betalingen, zoals getallen of codes verwarrend zijn.

Tenslotte geven tijdsdruk en fraudewaarschuwingen stress. Dit alles verhoogt de kans op afhaken.

Bekijk hier een aantal digitale handelingen in detail:

Oefenen en hulp met digitaal bankieren

Het is belangrijk dat mensen vaardiger worden in digitaal bankieren. Dat geeft ze meer grip op hun geldzaken en zorgt voor minder stress.

Daarom moeten ze hulp kunnen krijgen op toegankelijke plekken zoals bibliotheken of wijkcentra. Daar moeten ze ondersteuning kunnen krijgen, vragen kunnen stellen of kunnen oefenen. Ook moeten ze met vragen terecht kunnen bij hun bank. Bijvoorbeeld in een bankkantoor, op een servicepunt of bij een adviseur die aan huis komt of telefonisch helpt.

Er zijn verschillende materialen om te oefenen met digitaal bankieren. Denk aan:

- Uitleg in begrijpelijke taal
- Oefenmaterialen
- Video's met uitleg
- Stappenplannen op papier

Mensen kunnen deze materialen zelfstandig gebruiken. Maar in de praktijk gebeurt dat nog niet vaak.

De educatiesector speelt hierbij een belangrijke rol. Daar kunnen mensen kennismaken met het materiaal. Ook krijgen ze hulp als ze vragen hebben of tegen een probleem aanlopen. Persoonlijke aandacht is hierbij een belangrijke succesfactor.

Succesfactoren bij oefenmaterialen en hulpmiddelen:

- Rustige vormgeving
- Duidelijke taal
- Voorleesfunctie
- Voordoen en meekijken
- Kleine stappen
- Veel herhaling en oefening
- Realistische en herkenbare voorbeelden
- Het oefenmateriaal moet er hetzelfde uitzien als de online omgeving van de eigen bank

Dit kennisblad is een samenvatting van een onderzoek dat is uitgevoerd door RuigRok, in opdracht van Betaalvereniging Nederland. Lees het hele onderzoek **Het regelen van dagelijkse bankzaken door laaggeletterde digistarters hier**.

Een samenleving waarin iedereen meedoet

Stichting Lezen en Schrijven zet zich ervoor in dat iedereen kan lezen, schrijven en rekenen. En kan omgaan met een computer of een smartphone. Daarom maken we laaggeletterdheid onderwerp van gesprek bij het publiek en de politiek. Dat doen we met advies en campagnes. We ondersteunen gemeenten bij beleidsontwikkeling en beleidsuitvoering. En we ondersteunen organisaties met scholing, onderzoek en lesmateriaal. Want een samenleving waarin iedereen meedoet, daar hebben we allemaal wat aan.