

Juni 2023

Eindrapportage Digistarters

Ontwikkelen (les)materiaal digitaal bankieren



© Muzus | www.muzus.nl

Inhoudsopgave

Opbouw van deze eindrapportage

Proces en aanpak p 03

Onderzoeksvraag, onderzoeksmethode, proces en resultaten.

1. Verdiepen p 10

Doelgroep, onderzoek op locatie, onderzoeksmateriaal en contextmapping interviews.

2. Verbeelden p 22

Analyse en algemene inzichten, framework met leerstijlen en kansen.

3. Vernieuwen p 53

Kansenworkshop en concept ideeën.

(Les)materialen..... p 60

Prototype uitgewerkte toolkit.

Aanbevelingen..... p 66



Proces & aanpak

Onderzoeksvragen

Doel van het onderzoek

Het betalingsverkeer digitaliseert snel. Steeds meer bankzaken kunnen geregeld worden via internet- of mobiel bankieren. Een grote groep mensen ervaart echter angst voor digitaal bankieren of laat dit door iemand uit hun sociale omgeving doen. Met dit onderzoek richten we ons op 'ouderen', mensen tussen de 55-75 jaar, die wel digitaal vaardig zijn maar niet (zelfstandig) digitaal bankieren. Wij achterhalen de juiste haakjes voor het motiveren en activeren van deze doelgroep om te starten met digitaal bankieren.

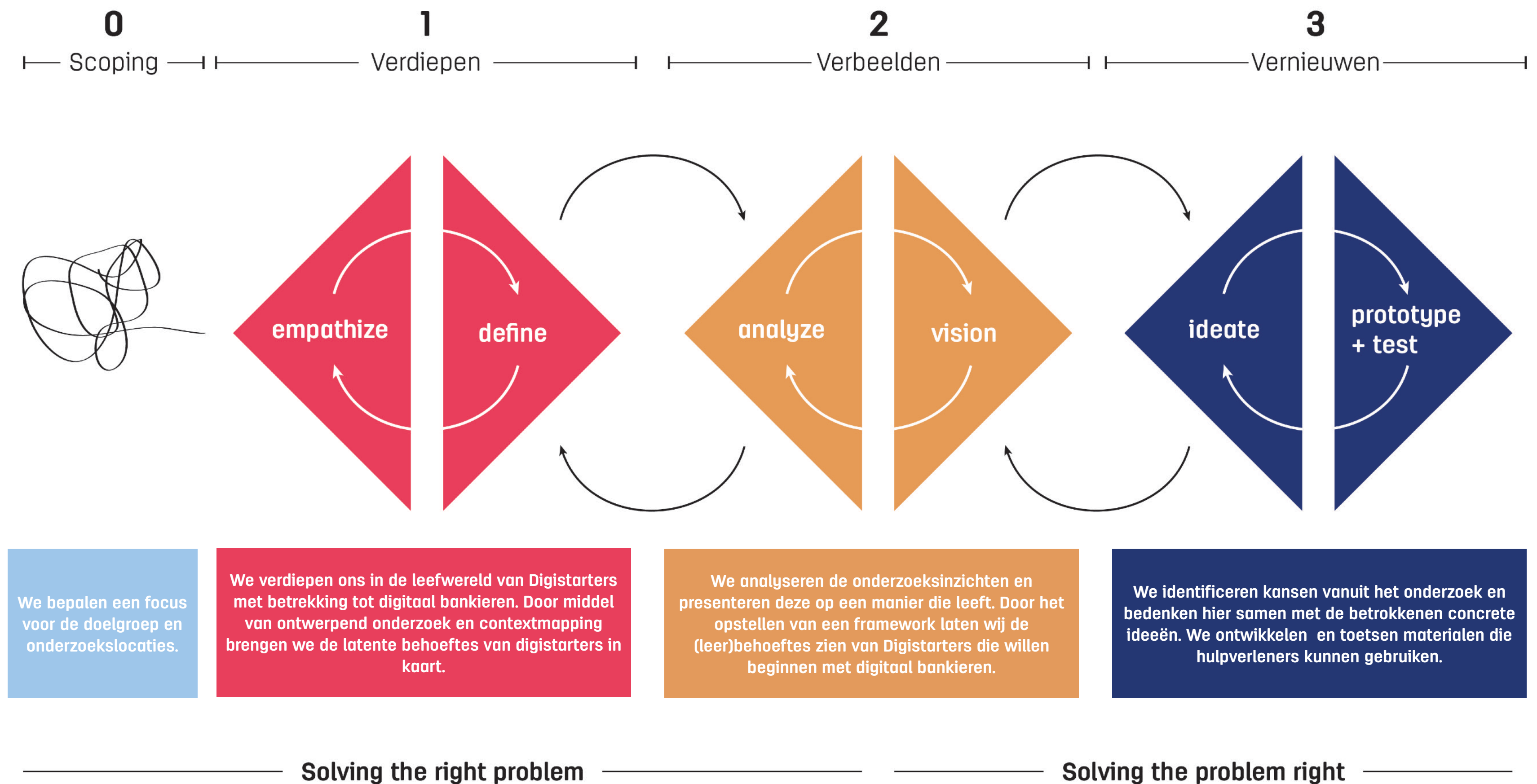
- **Wat zorgt ervoor dat beginnen of doorgaan met digitaal bankieren moeilijk is? (Drempels)**
- **Hoe kunnen drempels worden voorkomen of verholpen? (Kansen)**
- **Door welke verlangens komt de doelgroep in actie? (Intrinsieke motivatie)**
- **Welke externe prikkels zijn activerend? (Extrinsieke motivatie)**
- **Welke gebeurtenissen dragen bij aan het beginnen of stoppen? (Sleutelmoment)**
- **Wat zijn succesvolle bestaande hulpmiddelen en welke ontbreken? (Hulpmiddelen)**

Op basis van de uitkomsten uit dit onderzoek is materiaal ontwikkeld om hulpverleners die mensen te helpen die willen starten met internet- of mobiel bankieren.

Onze aanpak

Met de double diamond

In dit project hebben wij, na de scoping, drie fasen aangehouden gebaseerd op de Double Diamond methodiek. Binnen elke fase breiden we de resultaten en ideeën uit, waarop we vervolgens de beste resultaten selecteren en meenemen naar de volgende fase, om zo toe te werken naar een toereikend resultaat.



Onderzoeksmethode

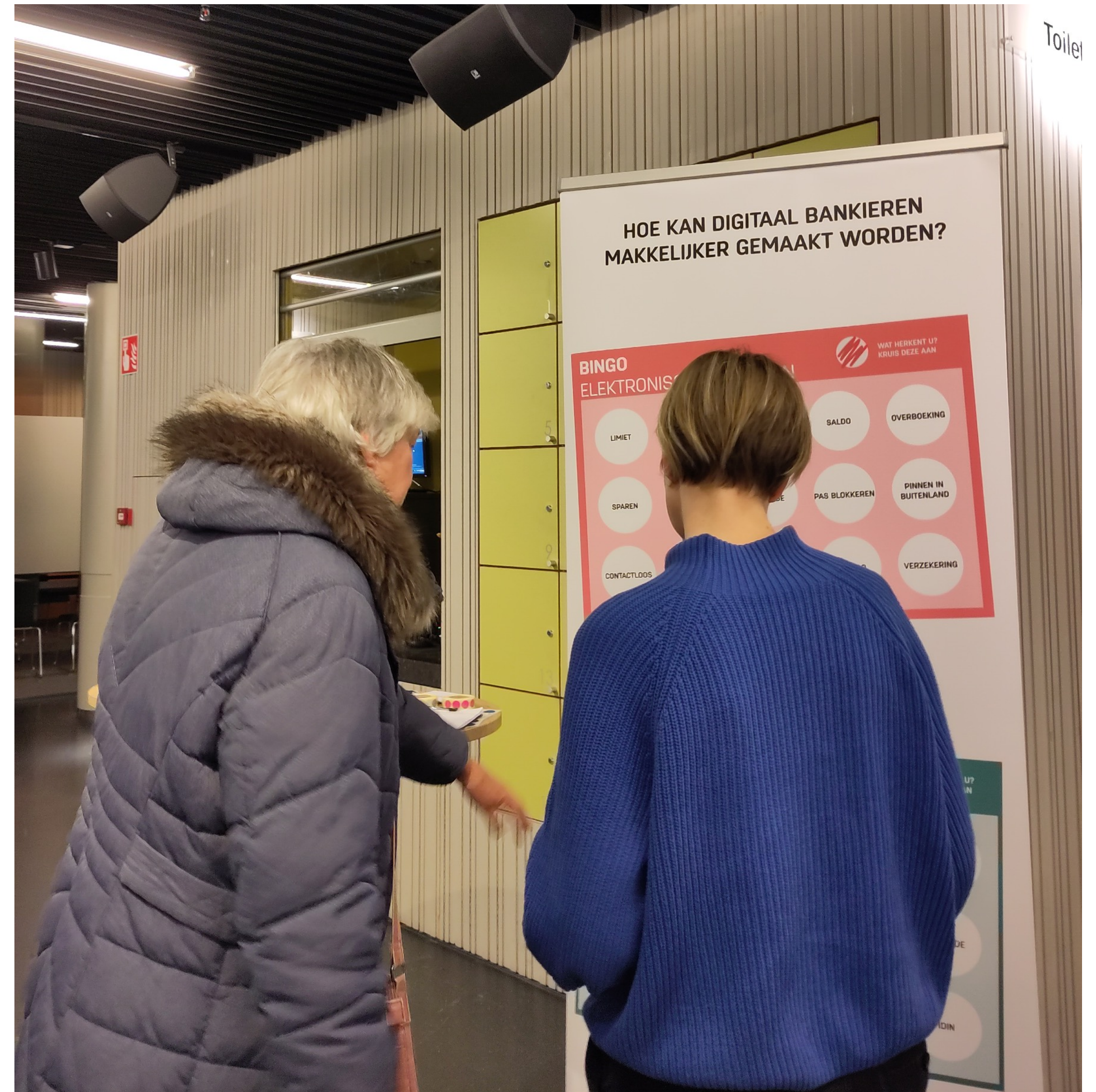
Research through design

Met 'research through design' zetten we onze ontwerpkracht in om de behoeften van mensen in de toekomst te onderzoeken.

We ontwikkelen interventies op maat, waarmee mensen mogelijke toekomsten kunnen ervaren. Zo helpen wij hen ons nú vertellen wat zij stráks nodig hebben. De kracht van 'research through design' is de veranderpotentie. We onderzoeken gedragsverandering door het uitproberen van nieuwe ideeën en oplossingsrichtingen.

Met ontwerpoplossingen in onderzoek, breng je (onvoorziene) factoren op persoonlijk en maatschappelijk niveau in kaart.

Hoe beïnvloeden interventies het gedrag en de behoeften van mensen? Door dit in mensen hun context te exploreren, brengen we naast het denkvermogen ook het doenvermogen van mensen in kaart.



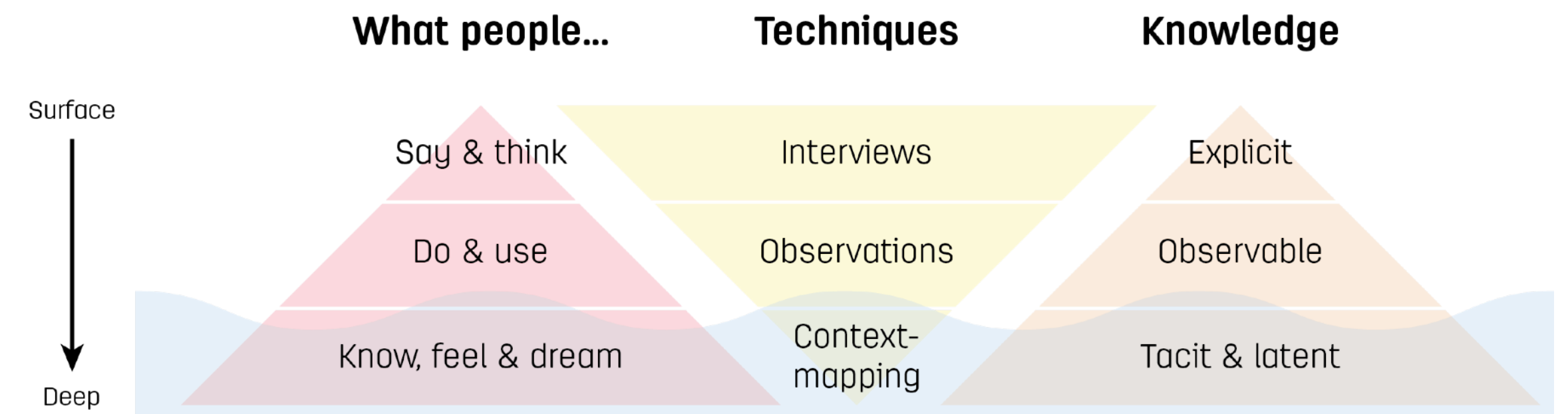
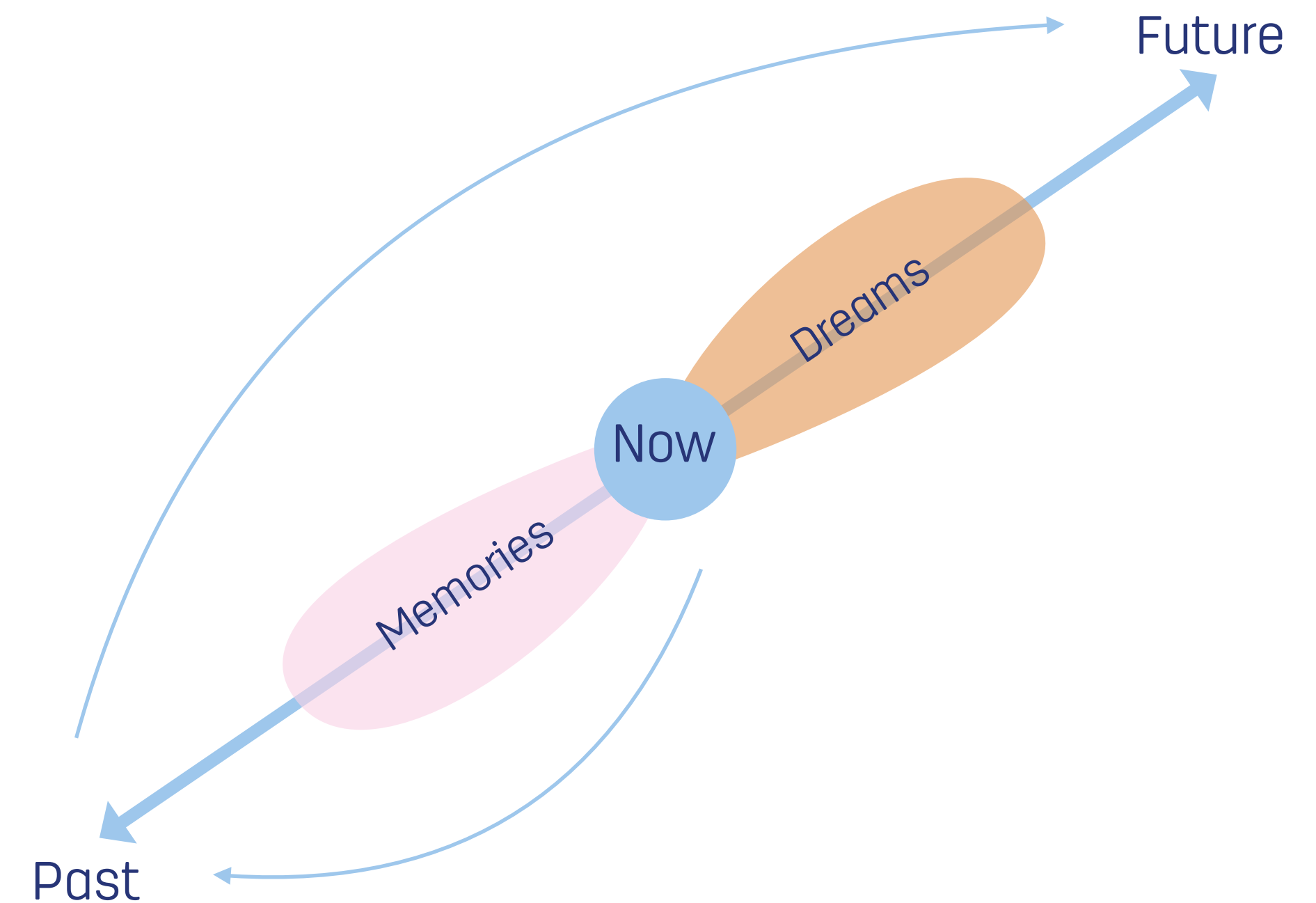
Onderzoeksmethode

Contextmapping

Contextmapping is een vorm van design research ontwikkeld aan de TU Delft. Muzus heeft meer dan 10 jaar ervaring in het succesvol toepassen van deze methodiek in service design trajecten.

Mensen kunnen goed hun ervaringen omschrijven in het hier en nu. Maar om te kunnen verwoorden wat ze belangrijk vinden in de toekomst, moeten ze eerst bewust worden van hun latente behoeften. Door ze te laten reflecteren op ervaringen in het verleden, kun je gezamenlijk de toekomst exploreren.

Er zijn verschillende niveaus waarop kennis opgehaald kan worden met verschillende methodieken. Contextmapping brengt impliciete kennis en latente behoeften in kaart.



Het proces

In co-creatie met betrokken partijen

Tijdens dit traject zijn Betaalvereniging Nederland, Alliantie Digitaal Samenleven en Netwerk Digitale Inclusie 55+ Rotterdam betrokken tijdens de scoping sessie, de tussentijdse inzichten presentatie en de kansen workshop.

Zo hebben experts en betrokkenen kunnen bijdragen aan de relevantie van de resultaten van dit project en kunnen ze de inzichten direct in hun werk gebruiken en toepassen. Daarnaast zijn ze betrokken geraakt voor verdere implementatie van nieuwe kansen.

Het samenbrengen van meerdere disciplines rond dezelfde probleemstelling zorgt ook voor een completere check rondom de inzichten, ideeën en resultaten.



De resultaten

Uit dit traject

Een overzicht van de belangrijkste resultaten die zijn voortgekomen uit het traject:

- **Algemene inzichten en quotes** betreffende drempels, kansen, motivaties, hulpmiddelen en sleutelmomenten van ouderen omtrent digitaal bankieren.
- Een **framework** dat is toegespitst op **vier verschillende leerstijlen**, deze leerbehoeftes zijn gekoppeld aan de inzichten.
- Ideeën en **concepten uit de kansenworkshop** zijn omschreven in conceptringingen.
- **Uitgewerkte materialen** die hulpverleners kunnen inzetten om mensen bewust te maken van het nut en de noodzaak van internet- en mobiel bankieren en ze te kunnen motiveren en activeren om ermee aan de slag te gaan.
- **Aanbevelingen voor vervolgstappen** die voortbouwen op de uitgewerkte materialen, de inzichten en de pilot.



Verdiepen

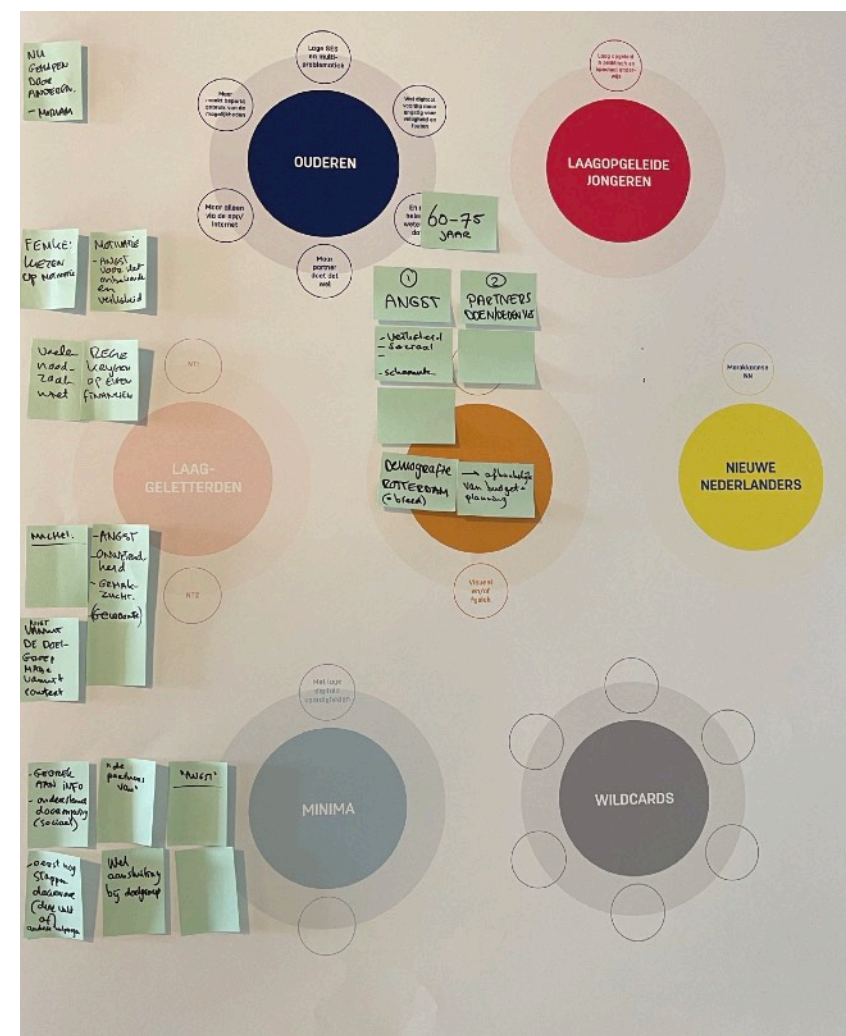
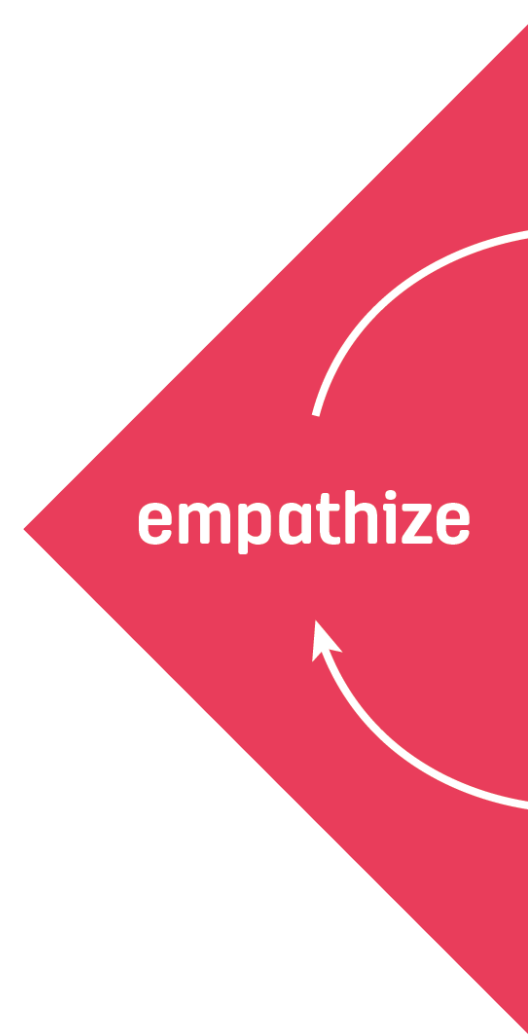
empathize

define

Verdiepen

Stappen

In de eerste fase, Verdiepen, hebben we de volgende stappen doorlopen.



Scoping sessie



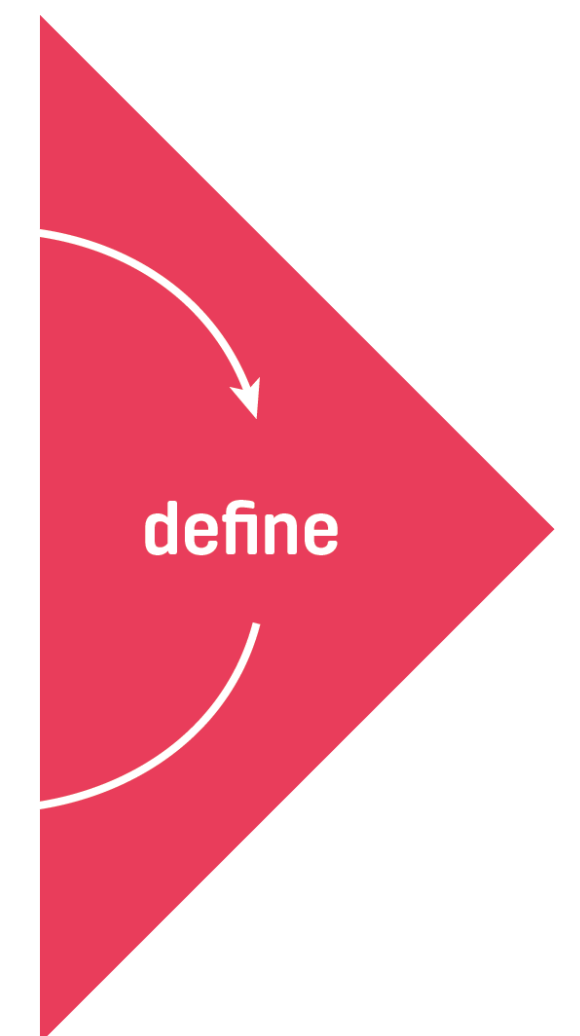
Onderzoek op locatie



Contextmapping interviews



Bijwonen workshops en events



Scoping sessie

Doelgroep

Als we kijken naar de doelgroep 'ouderen' focussen we op hun motivatie en de context:

1. angst
2. sociale omgeving doet bankzaken voor hen

Deze groep is interessant omdat ...

- Duidelijk waar je op in kunt zetten
- Bibliotheken hier landelijk op kunnen inzetten
- Verschillende 'angsten' een rol kunnen spelen (veiligheid, onwetendheid, sociaal)
- Angst leeftijd overstijgend is
- Motivatie voor 'vertrouwen in bankieren' doelgroep overstijgend is

Deze doelgroep, die wij ook duiden als **Digistarter**, vormt het startpunt voor het onderzoek op locatie in de verdiepende fase.

Voor het onderzoek hebben we deze doelgroep afgebakend aan de hand van:

- Mensen die wel digitaal vaardig zijn
- Mensen die niet (zelfstandig) digitaal bankieren
- Mensen die angst of problemen ervaren bij digitaal bankieren
- Mensen tussen de 55-75 jaar

Ter voorbereiding kregen de deelnemers aan de scoping sessie een werkdocument op basis van literatuuronderzoek.



Onderzoek op locatie

Een overzicht

In totaal zijn er 24 digistarters gesproken tijdens de bezoeken op locatie, verdeeld over drie dagen. Het onderzoek op locatie dient als een uitstekende manier om mensen te spreken binnen hun context, om zo de brede leefwereld van digistarters rondom digitaal bankieren mee te krijgen.

Voor ons onderzoek hebben wij de volgende locaties bezocht:

- Op 27 september zijn wij in Rotterdam Prins Alexander geweest voor twee workshops van DigiDinsdag: Cursus Veilig Online bankieren van de Rabobank en Welkom Online. Er waren 20 deelnemers, hier hebben wij 8 mensen gesproken,
- Op 11 oktober zijn wij in de Centrale Bibliotheek Rotterdam geweest voor drie activiteiten: Klik & Tik workshop, inloopspreekuur bankieren en DigiCafé. Hier hebben wij 10 mensen gesproken.
- Op 2 december zijn wij in Utrecht Overvecht geweest voor een workshop uit de serie Digitale Buddies. Hier hebben wij 6 mensen gesproken.



Onderzoek op locatie

Een impressie

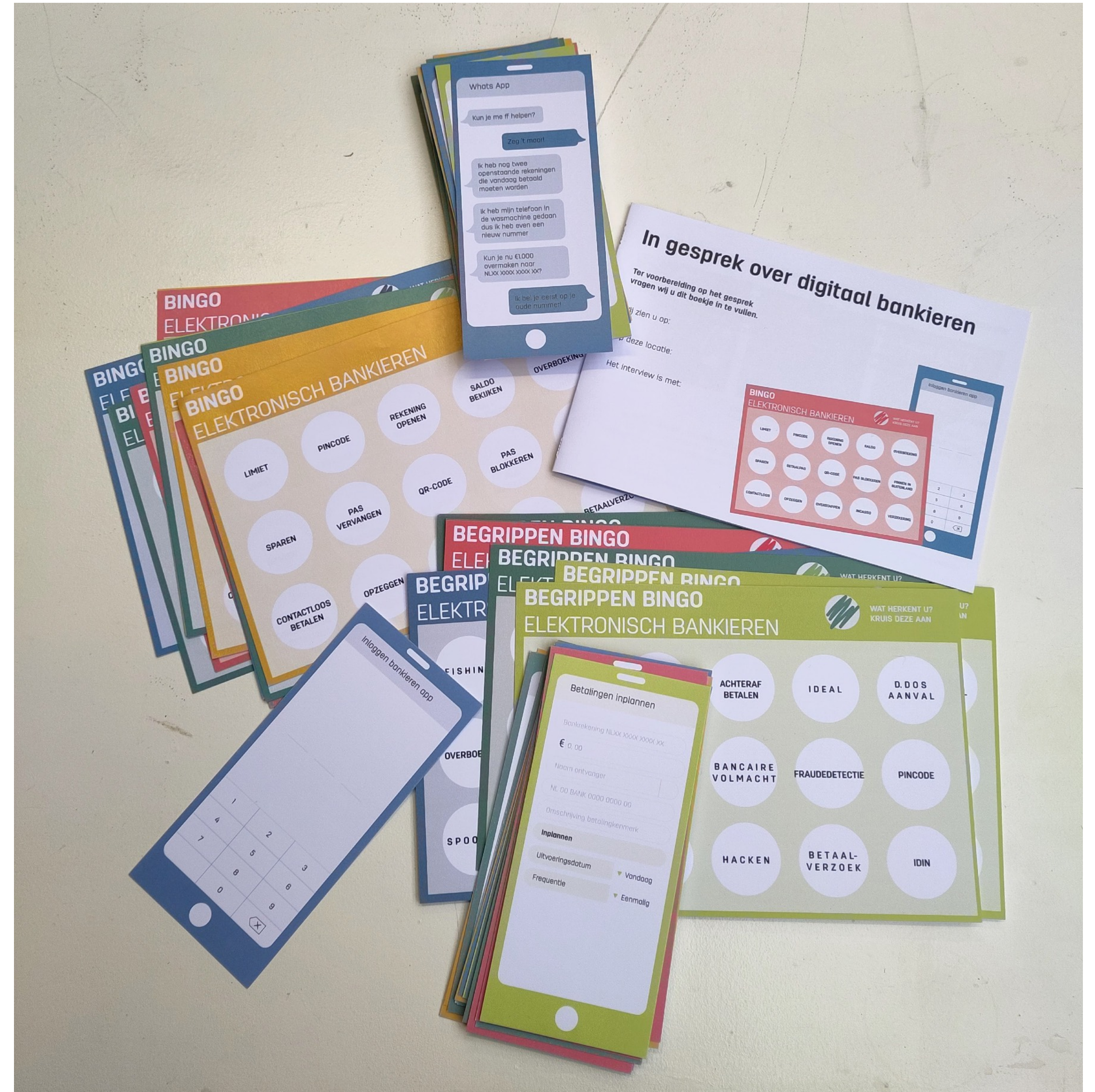


Onderzoek op locatie

Onderzoeksmateriaal

Ontwerpend onderzoek is een iteratief proces. Na onze eerste onderzoeksdag zijn we op zoek gegaan naar een manier om mensen na te laten denken wat ze al wel of niet kunnen met digitaal bankieren. Hierop hebben wij generiek en analoog materiaal ontwikkeld met handelingen van digitaal bankieren. Zo helpen we mensen te duiden wat 'alles' voor hen betekent. Dit brengt extra verdieping in de gesprekken en brengt ons bij de latente behoeften van digistarters.

Het onderzoeksmateriaal, wat op de foto rechts te zien is, hebben wij ontwikkeld om leven te geven aan digitaal bankieren. Met de 'begrippen bingo' kunnen we gezamenlijk snel in kaart brengen waar iemand staat als we het hebben over digitaal bankieren. De tools dienen als gespreksstarter voor de onderzoeksvragen en brengen de latente behoeftes naar boven.





Kleinste Privacy Show

Onderzoek en werving

Op 24 november hebben we op de informatiemarkt bezoekers en andere deelnemers gesproken in het Bibliotheektheater Rotterdam.

Middels uitvergroot onderzoeksmateriaal hebben we ervaringen van bezoekers getriggerd en hun reacties en verhalen opgehaald omtrent cyber security en digitaal bankieren.

We hebben inzichten verzameld van bezoekers en 5 deelnemers geworven voor onze contextmapping interviews. Deze dag hebben wij nog eens 24 mensen gesproken en bereikt.

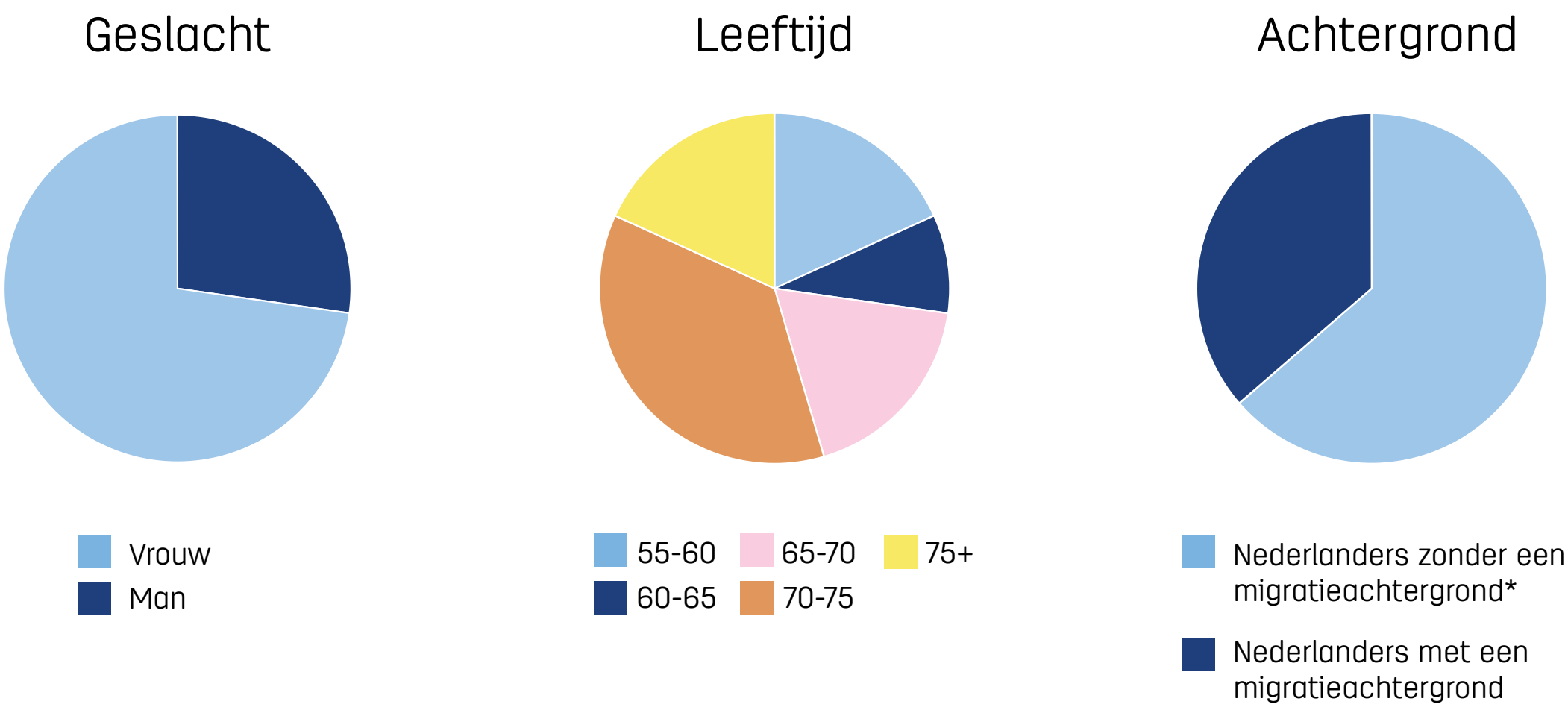
Naast de gesprekken hebben wij één van de twee theatershows bijgewoond om een beeld te krijgen van de vorm en reacties van het publiek. De theatershow triggerde mensen ook om ervaringen rondom fraude te delen met hele publiek.



Interviews

Contextmapping

In totaal zijn er 11 Digistarters gesproken tijdens de contextmapping interviews. Alle geïnterviewden ervoeren angst bij digitaal bankieren of lieten iemand uit hun sociale omgeving 'complexere' bankzaken regelen. Interviews hebben op locatie plaatsgevonden in Rotterdam of Delft. Om meer mensen met een migratie achtergrond te spreken hebben er 11 in plaats van 8 interviews plaatsgevonden. De man/vrouw verhouding is hierdoor verschoven omdat de extra deelnemers vrouw waren.



* Hiermee bedoelen wij mensen waarbij niet direct een migratieachtergrond te herleiden is.

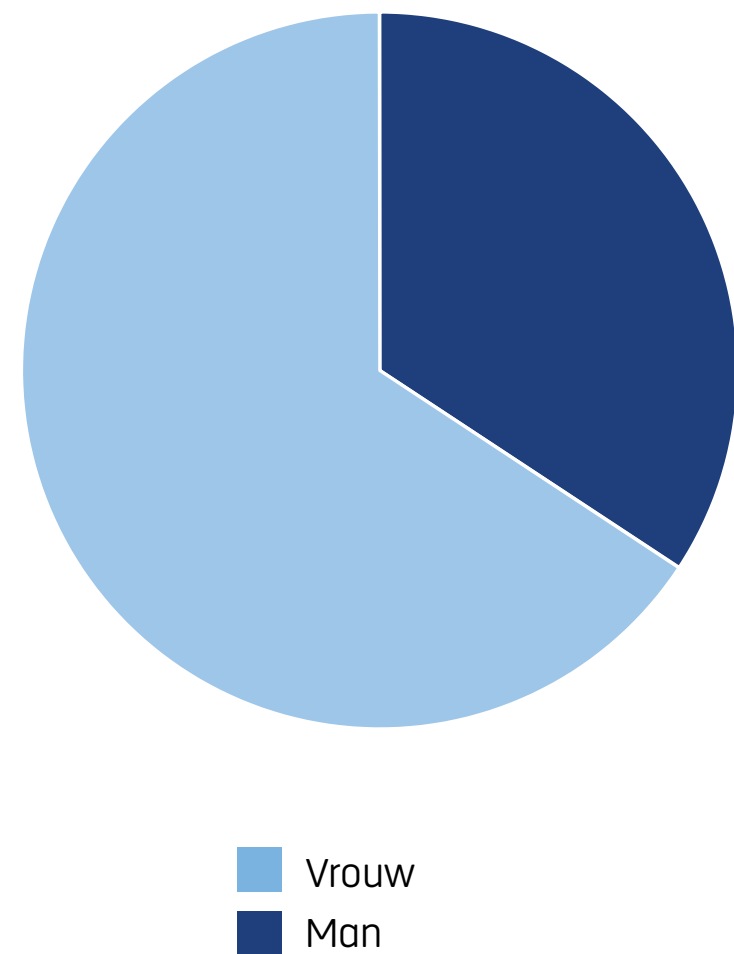


Wie hebben we gesproken

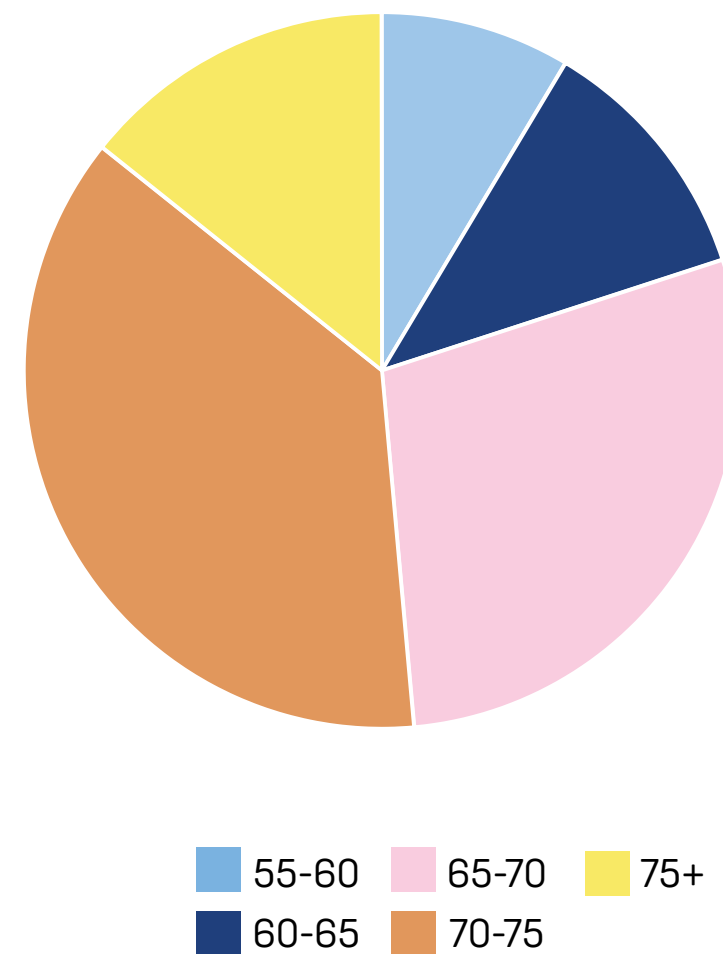
Een totaal overzicht

In totaal hebben we 58 Digistarters gesproken tijdens de verdiepende fase. In onderstaande grafieken hebben we data van de contextmapping interviews en onderzoek op locatie aan de hand van demografische gegevens gespecificeerd. De gegevens van de Kleinste Privacy Show zijn in deze specificatie buiten beschouwing gelaten omdat de verzamelde demografische data niet nauwkeurig genoeg waren. De grafieken zouden anders voor ongeveer een kwart 'onbekend' aangeven.

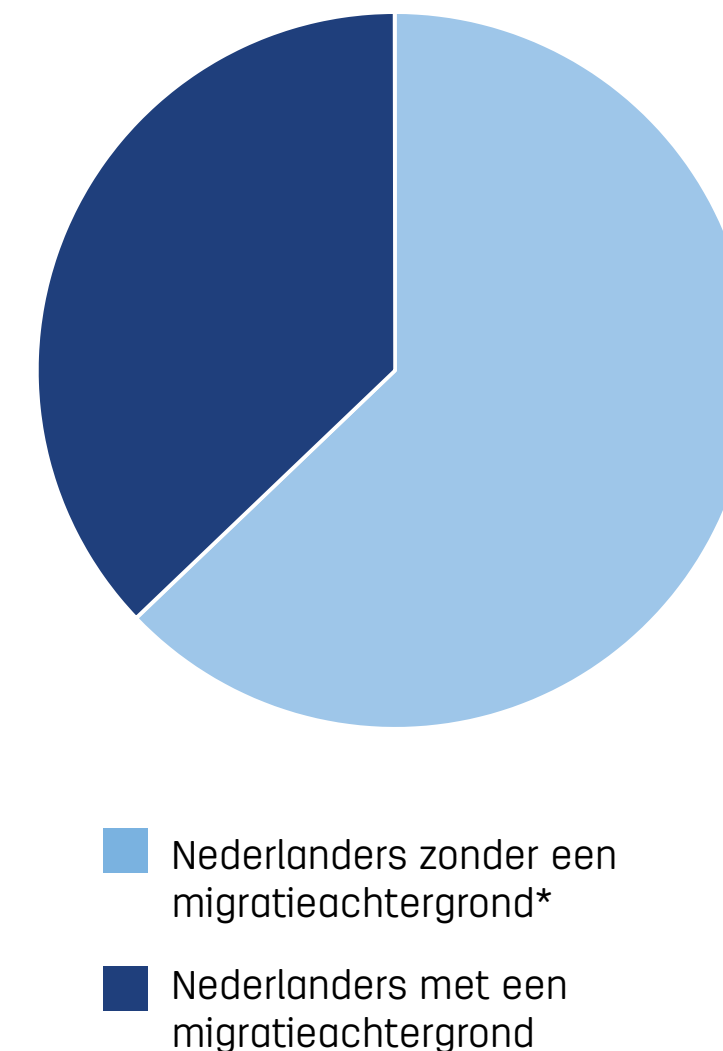
Geslacht



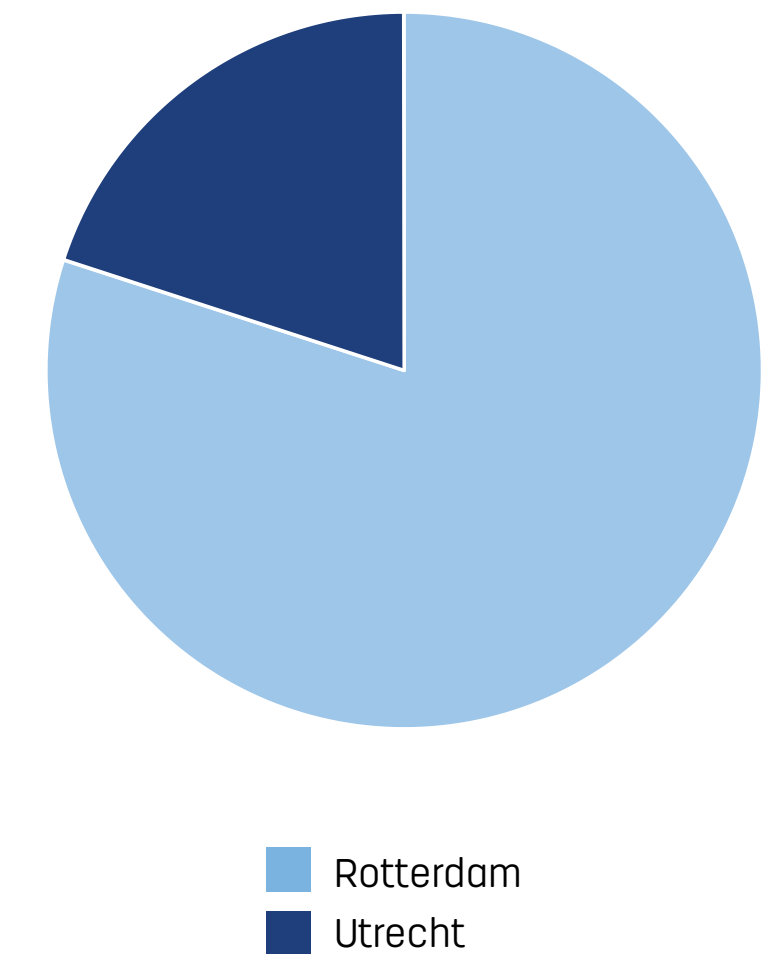
Leeftijd



Achtergrond



Regio



* Hiermee bedoelen wij mensen waarbij niet direct een migratieachtergrond te herleiden is.

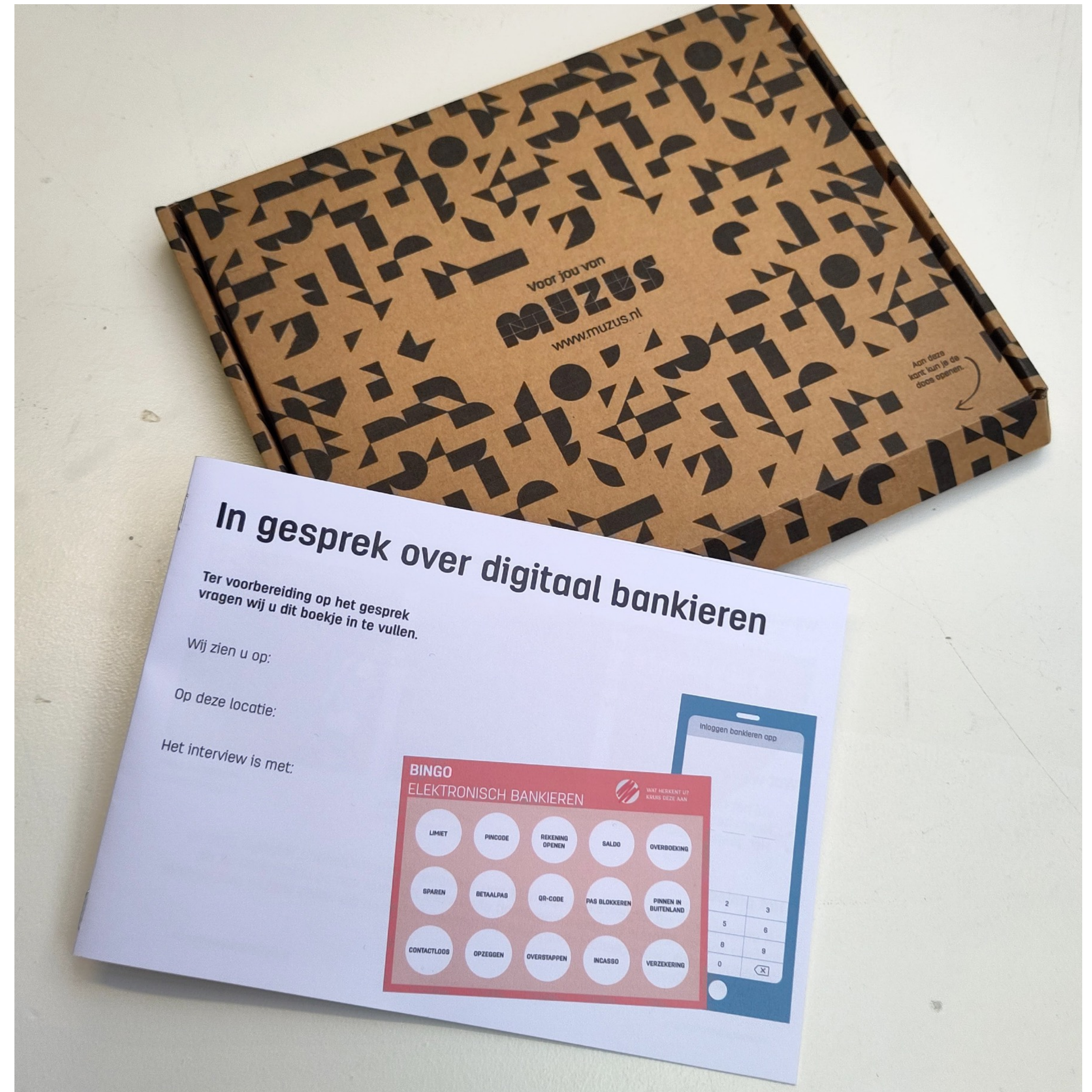
Vorbereiding interviews

Opdrachten voor deelnemers

Als voorbereiding op het contextmapping interview hebben de deelnemers het 'sensitizing' materiaal ontvangen. Dit is een soort dagboek met korte associatieve opdrachten, dat deelnemers in kleine stappen bewust maakt van hun behoeften en motivaties rondom digitaal bankieren zodat zij deze beter kunnen verwoorden tijdens het interview. Het ingevulde sensitizing materiaal vormt de basis van het interview.

Aan de hand van de volgende vragen gingen we in gesprek:

- Waarom doet u wel/niet zelf aan digitaal bankieren?
- Wanneer vraagt u om hulp bij digitaal bankieren? Waar vraagt u om hulp? En wie helpt u hierbij?
- Als u angst of problemen ervaart bij digitaal bankieren, waardoor wordt dit veroorzaakt?
- Kruis hieronder aan wat u al doet met digitaal bankieren (bingo kaart)
- Kruis aan welke begrippen u aan ons kunt uitleggen (*bingo kaart*)
- Hoe is bankieren voor u door de tijd heen veranderd? (Tijdslijn)
- Welke zorg, angst of barrière ervaart u bij digitaal bankieren?
- Hoe kan digitaal bankieren voor u makkelijker gemaakt worden?



Vorbereiding interviews

Impressie van het materiaal

Waarom doet u wel/niet zelf aan digitaal (online of mobiel) bankieren?

makkelijk vanuit huis
- *banken nauwelijks nog kantoren*

Wanneer vraagt u om hulp bij digitaal (online of mobiel) bankieren?
Waar vraagt om hulp? En wie helpt u hierbij?

Vrienden, familie, bank

Als u angst of problemen ervaart bij digitaal (online of mobiel) bankieren,
waardoor wordt dit veroorzaakt?

stress
angst het niet meer te kunnen bij onder worden

Kruis hieronder aan wat u al doet met digitaal bankieren
(Als u nog niet of niet zelf bankiert, kruis dan aan wat u herkent.)

BETAALVERZOEK STUREN ✓	PINCODE OPVRAGEN ✓	REKENING OPENEN	SALDO BEKIJKEN ✓	OVERBOEKENING INPLANNEN
SPAARDOEL INSTELLEN	EXTRA BETAALPAS AANVRAGEN	MET QR-CODE BETALEN ✓	PAS (DE)BLOKKEREN	PINNEN IN HET BUITENLAND AAN ZETTEN ✓
CONTACTLOOS BETALEN ✓	REKENING OPZEGGEN	BETAAL LIMET AANPASSEN	INCASSO TERUGBOEKEN	POST VAN DE BANK LEZEN

Kruis aan welke begrippen u aan ons kunt uitleggen

FISHING ✓	D.DOS AANVAL	SPAM ✓	TWEEFACTOR-AUTHENTICATIE	PAS-OPSTUUR FRAUDE
FIREWALL ✓	HACKEN ✓	BETALEN MET IDEAL ✓	BANCAIRE VOLMAGT	WHATSAPP FRAUDE ✓
BANK-AAN-HUIS FRAUDE ✓	SPOOFING	IBAN NUMMER ✓	INCASSO	WACHTWOORD MANAGER

Kruis hieronder aan wat u al doet met digitaal bankieren
(Als u nog niet of niet zelf bankiert, kruis dan aan wat u herkent.)

BETAALVERZOEK STUREN	PINCODE OPVRAGEN	REKENING OPENEN	SALDO BEKIJKEN	OVERBOEKENING INPLANNEN
SPAARDOEL INSTELLEN	EXTRA BETAALPAS AANVRAGEN	MET QR-CODE BETALEN	PAS (DE)BLOKKEREN	PINNEN IN HET BUITENLAND AAN ZETTEN
CONTACTLOOS BETALEN	REKENING OPZEGGEN	BETAAL LIMET AANPASSEN	INCASSO TERUGBOEKEN	POST VAN DE BANK LEZEN

Kruis aan welke begrippen u aan ons kunt uitleggen

FISHING	D.DOS AANVAL	SPAM	TWEEFACTOR-AUTHENTICATIE	PAS-OPSTUUR FRAUDE
FIREWALL	HACKEN	BETALEN MET IDEAL	BANCAIRE VOLMAGT	WHATSAPP FRAUDE
BANK-AAN-HUIS FRAUDE	SPOOFING	IBAN NUMMER	INCASSO	WACHTWOORD MANAGER

Wanneer is bankieren voor u door de tijd heen veranderd?
(Op de tijdlijn hieronder weer hoe u begon met bankieren en wat u hiervoor ingevulde pagina's. Voeg daarna uw ervaringen toe, zoals 'handig om digitaal te kunnen overmaken' of 'spannend om ikkies te sturen'.)

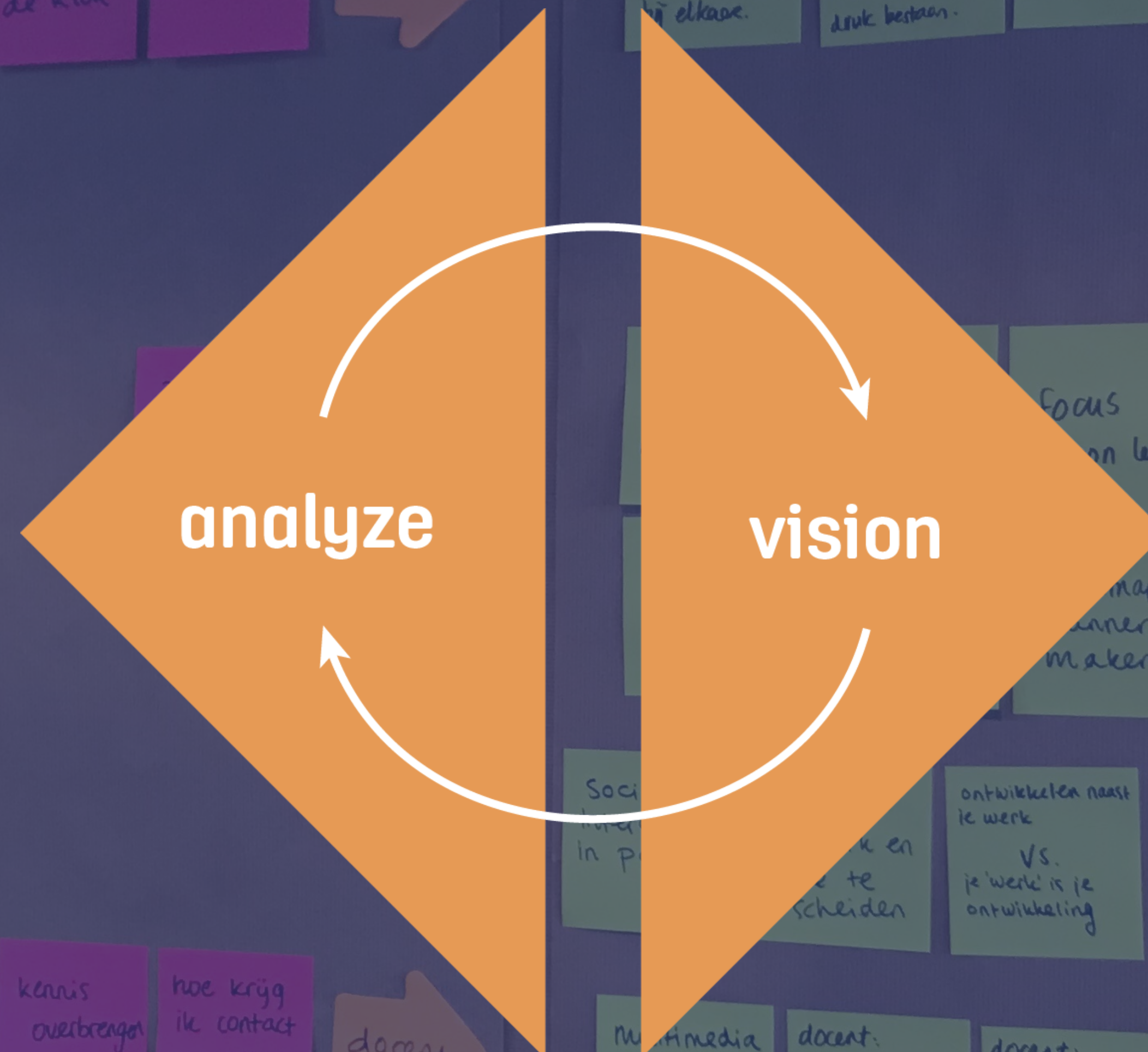
21 Bankrekening openen
35 pinpas
45 pinpas
50 digitaal betalen
60 contactloos betalen
65
Vandaag

Wanneer is bankieren voor u door de tijd heen veranderd?
(Op de tijdlijn hieronder weer hoe u begon met bankieren en wat u hiervoor ingevulde pagina's. Voeg daarna uw ervaringen toe, zoals 'handig om digitaal te kunnen overmaken' of 'spannend om ikkies te sturen'.)

11 contact en sparen
14 bankpas
geld sparen op bankrekening
internet
5-6 jaar geleden
mede klanten logden in via internet bij banken
Vandaag



Verbeelden



race tegen de klok

verdiepen

Lector

LECTOR: wetenschappelijke tijdschriften bij elkaar.

LECTOR: de TO-VO-lystjes druk bestaan.

LECTOR: reistijd minimaliseren

history bijhouden als papieren agenda

Focus op leidt

afspraken zwart op wit

stagiaar: nieuws over de opleiding

overzicht over alle deadlines

groeps-communicatie

ontwikkelen naast je werk vs. je werk is je ontwikkeling

Sociaal in p...

kennis overbrengen

hoe krijg ik contact met mijn student

docent

Multimedia in de lessen

docent: samenwerken in docs

docent: BB belangrijk digitale systeem > comm. met student

docent: contact met de studenten

Docent: persoonlijk & direct contact

Verbeelden

Stappen

In de tweede fase, Verbeelden, hebben we de volgende stappen doorlopen.



Algemene inzichten 1/2

De inzichten uit de verdiepende fase hebben wij geanalyseerd aan de hand van de onderzoeksvragen. Zo hebben we drempels, kansen, motivaties, hulpmiddelen en sleutelmomenten in kaart gebracht. We hebben deze geclusterd op overeenkomsten en daar juist weer tegenstellingen in gezocht zodat we alle nuances in beeld hebben.

In de analyse zijn vier verschillende leerstijlen naar voren gekomen waar specifieke drempels en kansen op van toepassing zijn. Onderstaande inzichten zijn niet leerstijl specifiek maar van toepassing op de gehele doelgroep.

Drempels

- Digitaal bankieren staat voor veel ouderen gelijk aan online winkelen. Andere functies of voordelen zijn bij hun niet bekend.
- De behoefte aan een oefenomgeving zonder gevolgen wordt vaak door Digistarters benoemd. De angst om hun 'zuurverdiende geld' per ongeluk over te maken naar een verkeerd rekeningnummer of kwijt te raken door een verkeerde link aan te klikken, weerhoudt hen om te beginnen. Wij merken ook dat ouderen het zichzelf kwalijk nemen om erin te trappen. Ze voelen zich dom en daar schamen ze zich voor. "Ben ik nu zo dom? Of zijn zij zo slim?".
- Moeite met formuleren van hulpvraag. Wanneer er een hulpvraag ontstaat weten mensen niet altijd hoe ze die kunnen formuleren (wat je niet weet kun je ook niet vragen) of waar ze terecht kunnen voor antwoorden, als contact met de bank hun niet voldoende helpt of als mensen uit hun sociale omgeving geen tijd hebben.
- De digitale wereld wordt gekenmerkt door vaktermen die vaak ook nog Engels zijn. Deze nieuwe woorden zijn voor ouderen niet goed te interpreteren en vragen om toelichting. Vermijd ook 'dure' woorden zoals wellicht, hetgeen. Dat maakt uitleg onnodige ingewikkeld.

Kansen

- Vrijwilligers en welzijnsmedewerkers zijn niet altijd op de hoogte van de inhoud van het aanbod van banken. Dit maakt het doorverwijzen van deelnemers naar een cursus of informatieochtend lastig, hierdoor worden er kansen gemist. Vice versa zijn banken nog niet voldoende op de hoogte van behoefte van hulpverleners en DigiStarters om hun aanbod daarop aan te sluiten. Wederzijdse uitwisseling van kennis en behoeften zou dit kunnen ondersteunen.
- Bij het aanbieden van hulpmiddelen is het goed om het MAYA principe mee te nemen: Most Advanced Yet Acceptable. De leerstappen moeten niet te groot zijn. Je leert eerst fietsen met zijwieltjes, niet direct met je handen los. Wij merken dat sommige stappen in het leren van digitaal bankieren te groot zijn. Een oefenomgeving zou hierin een mooie tussenstap kunnen zijn.
- Advies wat zich focust op wat men wél moet doen geeft concrete handvatten tot handelingen en actie. Vooraf weten hoe je op een bepaalde situatie moet reageren creëert meer zelfvertrouwen.

Intrinsieke motivatie

- De behoefte aan zelfredzaamheid motiveert mensen in actie te komen om zelf aan de slag te gaan met digitaal bankieren.
- Overzicht in en grip op hun financiën staat op de voorgrond. Ze zijn gewend heel bewust met geld om te gaan en weten wat ze elke maand te besteden hebben en plannen dit vooruit.
- Een huiselijke setting, met een kopje thee of koffie met een koekje, maakt het deelnemen aan sessies naast leerzaam ook een welkome sociale activiteit. Veel ouderen geven aan dat een samenkost met anderen altijd een goede reden is om even uit huis te gaan.

Algemene inzichten 2/2

Extrinsieke motivatie

- Bij een training of workshop kan het meegeven van een beknopt overzicht van de geleerde informatie of een stappenplan helpen het geleerde te onthouden of zelf toe te passen. Veel deelnemers geven na afloop van een training aan dat zij de informatie die ze hebben ontvangen waarschijnlijk thuis alweer vergeten zijn. Er wordt nu (bij de evenementen die wij hebben bijgewoond) bijna geen naslagwerk meegegeven. Daarnaast hebben wij geobserveerd dat cursisten zelf ook niet meeschrijven.
- Mensen zijn van nature geïnteresseerd in nieuwe dingen leren, aangewakkerd door externe triggers. “Ik zag hier Ontwikkelplein staan en ik dacht, nou eens even kijken wat er nog te ontwikkelen valt. Er is altijd iets te leren toch.”
- De fysieke aanwezigheid van banken op bekende plekken vergroot het bereik van een diverse doelgroep, omdat het ook mensen zonder directe hulpvraag stimuleert in actie te komen.
- Een spreekbuis, een voorbeeld of ervaringen van naasten versnellen het leerproces. Zo kunnen vrienden als motivatie dienen om ook aan de slag te gaan met een QR-code of met het sturen van een Tikkie. Ook draagt het open praten over verhalen over oplichten bij aan de weerbaarheid.

Hulpmiddelen

- Bij bestaande hulpmiddelen ligt de focus van het aanbod op ‘pas op’ en ‘kijk uit’. Hierdoor ontstaat meer angst voor, dan vertrouwen in digitale en financiële veiligheid. Dit is niet alleen te zien in papieren communicatiemiddelen zoals informatieboxen, flyers en folders, maar ook in cursussen wordt taalgebruik ingezet wat tot meer angst leidt. Zo wordt er tijdens een van de trainingen verteld “Criminelen maken gebruik van uw goede vertrouwen. Geloof niemand! Wees gezond argwanend.” zonder dat concrete handvatten geboden worden over wat wel te doen. Op de volgende pagina een overzicht van bestaande hulpmiddelen en informatiefolders die we tijdens het onderzoek op locatie hebben verzameld.
- De vindbaarheid van hulpmiddelen kan beter aansluiten bij een nog niet digitaal vaardige groep. Zo is de informatiebox ‘Financieel veilig ouder worden’, die relevante informatie biedt, alleen op eigen initiatief online aan te vragen. Aanvullend op de hier bovengenoemde bevinding, komen wij na een snelle zoektocht naar deze informatiebox op de website de ‘aankpak-ouderen mishandeling’ of ‘ikvermoedhuishoudelijk geweld’. Wij trekken in twijfel of deze eerste boodschap aanzet tot een gevoel van veiligheid.

Sleutelmomenten

Gebeurtenissen die bijdragen aan het beginnen of stoppen met digitaal bankieren zijn interessante haakjes voor de implementatie van de uitkomsten. Wij noemen dit sleutelmomenten, omdat het goede ‘touchpoints’ zijn om Digistarters te wijzen op en informeren over het aanbod om te starten met digitaal bankieren.

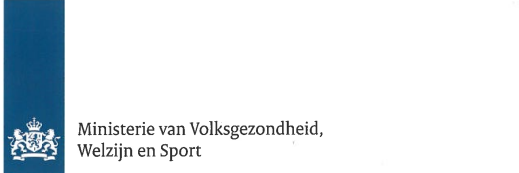
- **Nieuwe telefoon of overstap naar smartphone** - sommige mensen beginnen pas wanneer zij de overstap naar een smartphone maken, anderen ervaren angst bij het overzetten van hun bank-app naar hun nieuwe telefoon.
- **Confrontatie in omgeving** - mensen kunnen niet meer ‘meedoen’ omdat betalen alleen nog digitaal kan wanneer ze iets willen kopen of bestellen dat alleen via een QR-code kan of wanneer ze geld willen overschrijven aan iemand in hun sociale omgeving of een goed doel.
- **Angst om fouten te herhalen** - mensen die ooit hebben meegemaakt dat het digitaal betalen van een incasso niet goed is gegaan, met aanmaningen tot gevolg, of zelf fraude hebben meegemaakt zijn bang dat deze situatie zich herhaalt en kunnen om die reden stoppen met digitaal bankieren.
- **Verandering in huishouden** - wanneer de partner overlijdt, mensen uit elkaar gaan of wanneer de kinderen uit huis gaan moeten mensen zelf hun financiën op orde krijgen of externe hulp inschakelen.
- **Met pensioen gaan** - voor sommige mensen werden bankzaken op het werk door hun secretaresse geregeld en thuis door hun partner. Met het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd ontstaat de wens om financieel zelfstandig te worden.
- **Verslechterde gezondheid** - door een burn-out of verslechterd zicht- of hoorvermogen zijn mensen niet meer in staat hun financiën zelfstandig te regelen of kunnen ze na herstel moeilijker meekomen.
- **Nadenken over de dood** - mensen willen hun financiën bij overlijden goed achterlaten voor hun kinderen, voor hun partner als er geen kinderen in beeld zijn of voor degene die de uitvaart regelt als iemand geen partner en kinderen heeft.

Bestaande hulpmiddelen

Focus ligt op waarschuwen: ‘pas op’ ‘kijk uit’



"Het is belangrijk dat mishandeling ophoudt en niet opnieuw begint"



Checklist

voor ouderen ten behoeve van het voorkomen van

financiële uitbuiting

Word geen slachtoffer van digitale criminaliteit!

1. Gebruik wachtzinnen van minstens 10 karakters
2. Open geen berichten en bestanden die u niet verwacht



Senioren en Veiligheid

Maak het oplichters niet te makkelijk

LAAT NIEMAND ZOMAAR BINNEN...

GELD GEVRAAGD? 'NIET GEBELD = GEEN GELD'

SCHEM ALTJD UW PINCODE AF

MAAK NOOIT ZOMAAR GELD OVER

EERST CHECKEN, DAN KLIKKEN



> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

Directie Maatschappelijke Ondersteuning

Bezoekadres
Parnassusplein 5
2511 VX Den Haag
T 070 340 79 11
F 070 340 78 34
www.rijksoverheid.nl

Kenmerk
1526316-190274-DMO

Uw brief

Bijlage(n)

Datum
Betreft Informatiebox Financieel Veilig Ouder Worden

Geachte mevrouw, meneer,

Zonder zorgen oud worden. Dat wilt u toch ook? Bent u op de hoogte van alle mogelijkheden? Het is verstandig om u op tijd voor te bereiden op de jaren die komen. Hierbij stuur ik u de informatiebox "Financieel veilig ouder worden". In deze box vindt u informatie om u te helpen uw financiële huishouding op een veilige manier te regelen. Wanneer u ouder wordt, is het belangrijk dat u hierover, samen met een familielid, mantelzorger of andere naaste in uw omgeving goede afspraken maakt.

U vindt in deze box onder meer informatie van notarissen, banken en ouderenbonden. Ook vindt u een checklist die op een overzichtelijke manier laat zien welke zaken u wel geregeld heeft en welke zaken u aanvullend nog kunt regelen. Daarnaast ontvangt u van ons ook een pasjeshouder om uw pinpas veilig te bewaren. Financieel misbruik komt helaas nog te vaak voor.

Heeft u het vermoeden dat er financieel misbruik wordt gemaakt van iemand in uw omgeving, of het vermoeden van een andere vorm van ouderenmishandeling? Kijk dan op www.ikvermoedhuiselijkgeweld.nl wat u kunt doen. Meer informatie over financieel misbruik vindt u op www.aanpak-ouderenmishandeling.nl, waar ook een digitale versie van deze informatiebox beschikbaar is.

Deze informatiebox is een samenwerking tussen de Nederlandse banken, notarissen, ouderenbonden, de Vereniging Nederlandse Gemeenten, het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en diverse andere partijen die zich bezighouden met financieel misbruik bij ouderen.

Hoogachtend,

de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,

Hugo de Jonge

Pagina 1 van 1

Overige inzichten

Dit werkt al goed

Onderstaande inzichten in bestaande hulpmiddelen en aanpakken leveren een positieve bijdrage aan het ondersteunen van Digistarters. Blijft dit stimuleren want dit helpt de doelgroep enorm.

- Actief benaderen van deelnemers, door middel van bijvoorbeeld een lokale krant, evenementenkalender van een buurthuis of via de kerk.
- Interactie met het publiek wekt motivatie op. Het wordt daardoor voor deelnemers duidelijk dat ze niet de enige zijn die het moeilijk of spannend vinden.
- De 1-op-1 aandacht van een facilitator is cruciaal, met name wanneer er een niveauverschil is tussen deelnemers.
- Praktische tips en concrete handvatten zoals 'kijk of er een slotje voor de website staat' of 'installeer een wachtwoordmanager' verlagen de angst.

Van inzicht tot framework

De werkwijze

De niet-algemene inzichten hebben we verbeeld in verschillende **leerstijlen** met bijbehorende leerbehoefte zodat het te ontwikkelen (les)materiaal, Digistarters **op een bijpassende wijze ondersteunt**. Het framework, gebaseerd op het onderzoek en de leerstijlen van Kolb, brengt de (leer) behoeftes en motivaties van Digistarters in kaart.

Het doel is om Digistarters te helpen bij het starten en leren van digitaal bankieren. Op de volgende pagina's lichten we het framework en de leerstijlen verder toe.

Elke leerstijl hebben wij omschreven aan de hand van de volgende punten om **concrete aanknopingspunten** mee te geven:

- Wat mij motiveert
- Wij mij demotiveert
- Hoe ik leer
- Kansen

Framework

Leerstijlen digitaal bankieren

Op de horizontale as staat **doen vs. verkennen**, dit gaat over de wijze waarop men hun zelfstandigheid denkt te kunnen behouden of vergroten met digitaal bankieren.

Doen - door zichzelf praktisch onder te dompelen in het landschap van digitaal bankieren, leren zij zichzelf gaandeweg verschillende handelingen eigen te maken.

Verkennen - voor het daadwerkelijk uitvoeren van een digitaal bankieren handeling wordt eerst zorgvuldig rondgekeken en (nieuwe) informatie verzameld.



Framework

Leerstijlen digitaal bankieren

Op de verticale as staat **beleven vs. begrijpen**, dit gaat over de wijze waarop men meer vertrouwen ontwikkelt op het gebied van digitaal bankieren.

Beleven - leren door een situatie zelf te ondergaan, observeren of op een bepaalde manier mee te maken raken ze vertrouwd met digitaal bankieren.

Begrijpen - kunnen uitleggen hoe en waarom iets op een bepaalde manier werkt geeft zekerheid en houvast bij het leren van iets nieuws zoals digitaal bankieren.

Beleven

Begrijpen

Framework

Leerstijlen digitaal bankieren

Het framework hiernaast, gebaseerd op het onderzoek en de leerstijlen van Kolb, brengt de (leer)behoeftes en motivaties van de doelgroep in kaart.

Elk kwadrant typeert een leerstijl:

1. De Aanpakker - Aanpakkers leren van actief doen en concreet beleven. Ze willen zo snel mogelijk aan de slag en leren bij voorkeur van ervaringen die direct op hun situatie toepasbaar zijn.

2. De Toeschouwer - Toeschouwers leren van een concrete beleving waar zij op kunnen terugblikken. Voor ze aan de slag gaan willen ze daar goed over nadenken. Ze bedenken creatieve manieren om dit uit te stellen.

3. De Vragensteller - Vragenstellers leren van observaties en het zelfstandig verzamelen van zoveel mogelijk kennis. Ze gaan pas aan de slag wanneer ze volledig begrijpen waar ze mee bezig zijn.

4. De Planner - Planners leren door te doen en willen begrijpen wat hun te wachten staat. Er is behoefte aan concrete handvatten en richtlijnen, maar die moeten niet te veel tijd in beslag nemen.

Op de volgende pagina's laten we per leerstijl zien wat mensen motiveert om te starten met digitaal bankieren en wat hen juist in de weg staat, hoe zij graag leren en welke kansen er zijn om hun te ondersteunen.

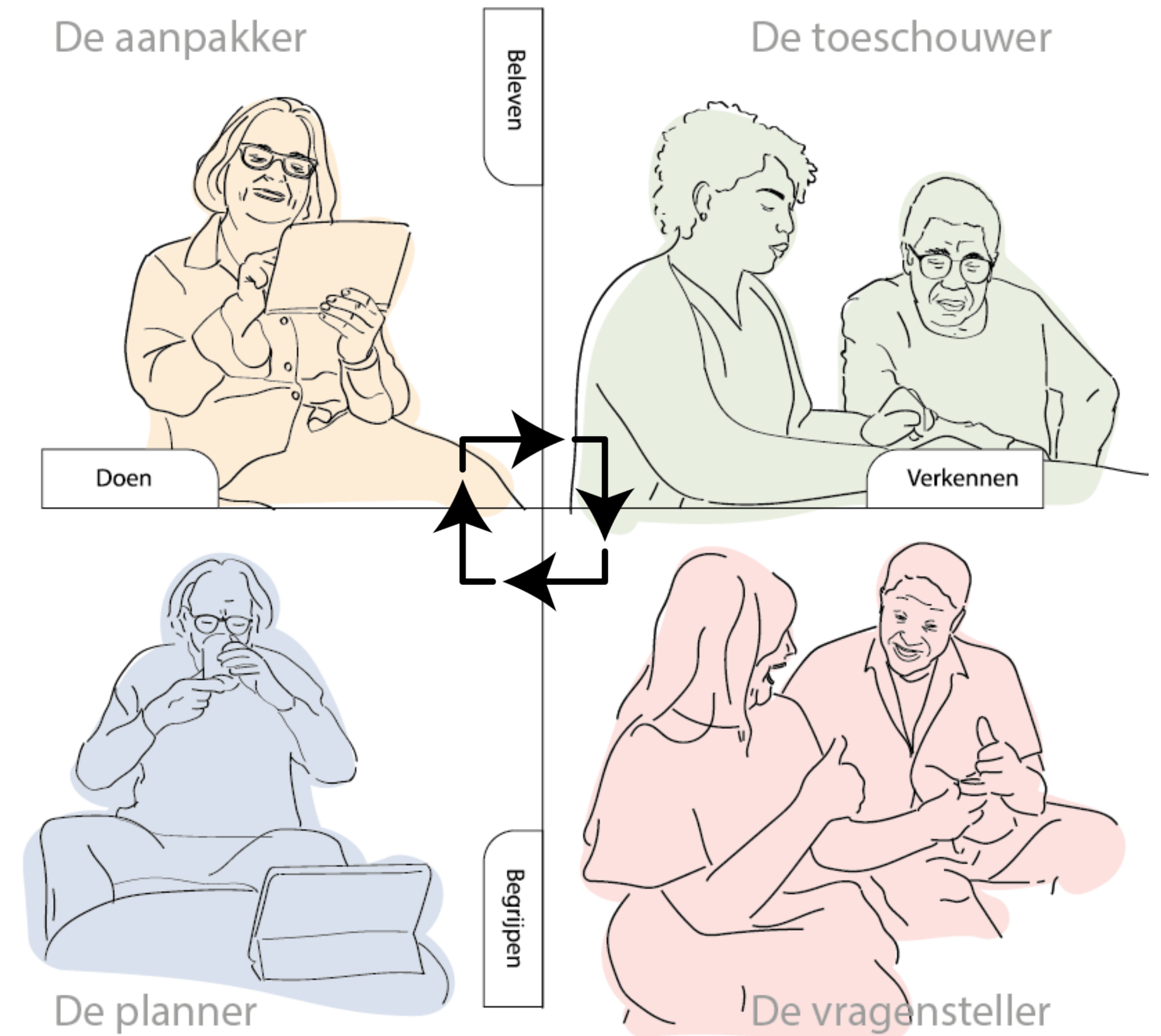


Framework handleiding

Gebruik in de praktijk

Het framework met de vier leerstijlen kun je inzetten voor een leercyclus. Hoewel een Digistarter waarschijnlijk een voorkeur heeft voor een van de leerstijlen, is het van belang alle leerstijlen te doorlopen. Je leert het digitaal bankieren immers niet door alleen te observeren. Zo helpt dit een toeschouwer bijvoorbeeld om in de 'actief doen' modus van de aanpakker te komen. De aanpakker kan weer leren van de toeschouwer, zodat deze niet blijft hangen bij het bekende.

Uiteindelijk leer je het het beste als je alle vier de leerstijlen toepast. Bij het ontwikkelen van nieuwe (les)materialen of het toepassen van bestaande hulpmiddelen is het belangrijk om rekening te houden met deze verschillende leerstijlen.



De aanpakker

De aanpakker leert van actief doen en concreet beleven. Ze willen zo snel mogelijk aan de slag en leren bij voorkeur van ervaringen die direct op hun situatie toepasbaar zijn.

Ze gaan actief opzoek naar leermomenten en vinden het een leuke uitdaging aan iets nieuws te beginnen. Geef aanpakkers concrete instructies waar ze ter plekke mee aan de slag kunnen. Stimuleer hen te experimenteren door ze zelf problemen te laten oplossen, zodat zij ervaren welke stappen er genomen moeten worden.

"Mijn dochter woont niet dichtbij en heeft weinig geduld. Dan legt ze één keer uit en dan moet ik het maar weten. Ze bedoelt het goed.. ze hebben het allemaal zo druk en ik wil het ook zelf kunnen.

autonoom

doelgericht

ondernemend

enthousiast

leergierig

impulsief



Wat mij motiveert

- **Het kan al niet meer anders**

De aanpakkers zijn begonnen met digitaal bankieren, doordat zij het idee hebben dat er 'nu' of op 'korte termijn' geen andere mogelijkheden meer zijn. Dit wordt aangewakkerd door veranderingen in de bankwereld en de afname van filialen.

"Er is maar één optie, er zijn bijna geen banken meer. En bovendien is het efficiënt, snel en praktisch."

- **Blijven meedoen**

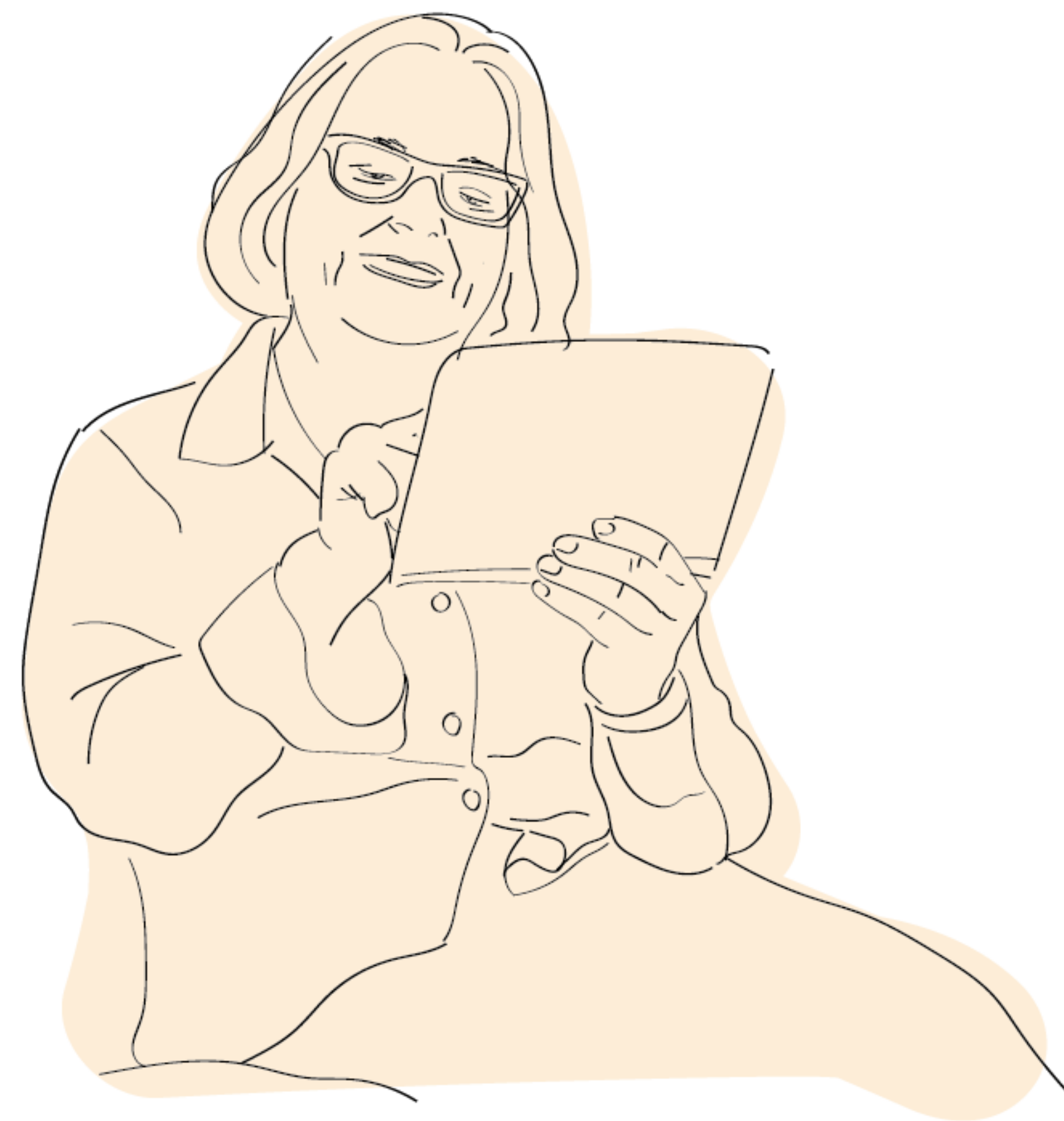
De aanpakkers willen op de feiten vooruitlopen. Hoe eerder je ermee begint hoe langer je mee kunt doen, is hun motto. Zij leren door te herhalen en heel veel te doen. Ze hebben wat in te halen, want ze zijn er tenslotte niet mee opgegroeid.

"Ik zit hier eigenlijk omdat ik stress en angst heb dat je het op een gegeven moment niet meer kunt bij het ouder worden. Maar ook omdat hoe meer je bijleert, hoe langer je mee kunt blijven doen."

- **Onafhankelijk zijn van sociaal netwerk**

Door niet te kunnen vertrouwen op hun naaste omgeving wordt de aanpakker noodzakelijk gedwongen zijn eigen bankzaken digitaal te regelen.

"En dan vraag ik haar 'Wat moet ik dan met al dat geld?' 'Aan mij geven' zegt ze, dat was niet het antwoord dat ik wilde horen. Dat geeft mij niet het nodige vertrouwen."



Wat mij demotiveert

- **Beschikbaarheid naaste omgeving**

De aanpakkers maken graag gebruik van hun naaste omgeving bij het uitvoeren en leren van een (relatief) nieuwe handeling. Doordat kinderen of familie de tijd niet kunnen opbrengen om rustig uit te leggen wat er moet gebeuren blijven hulpvragen soms lang liggen.

“Het interesseert mij wel, maar de mensen om mij heen die moeten helpen niet. Mijn zoon zegt ‘ik kom helpen’, maar hij komt niet opdagen, hij maakt afspraken maar komt die niet na.”

- **Herhalen van hulpvragen**

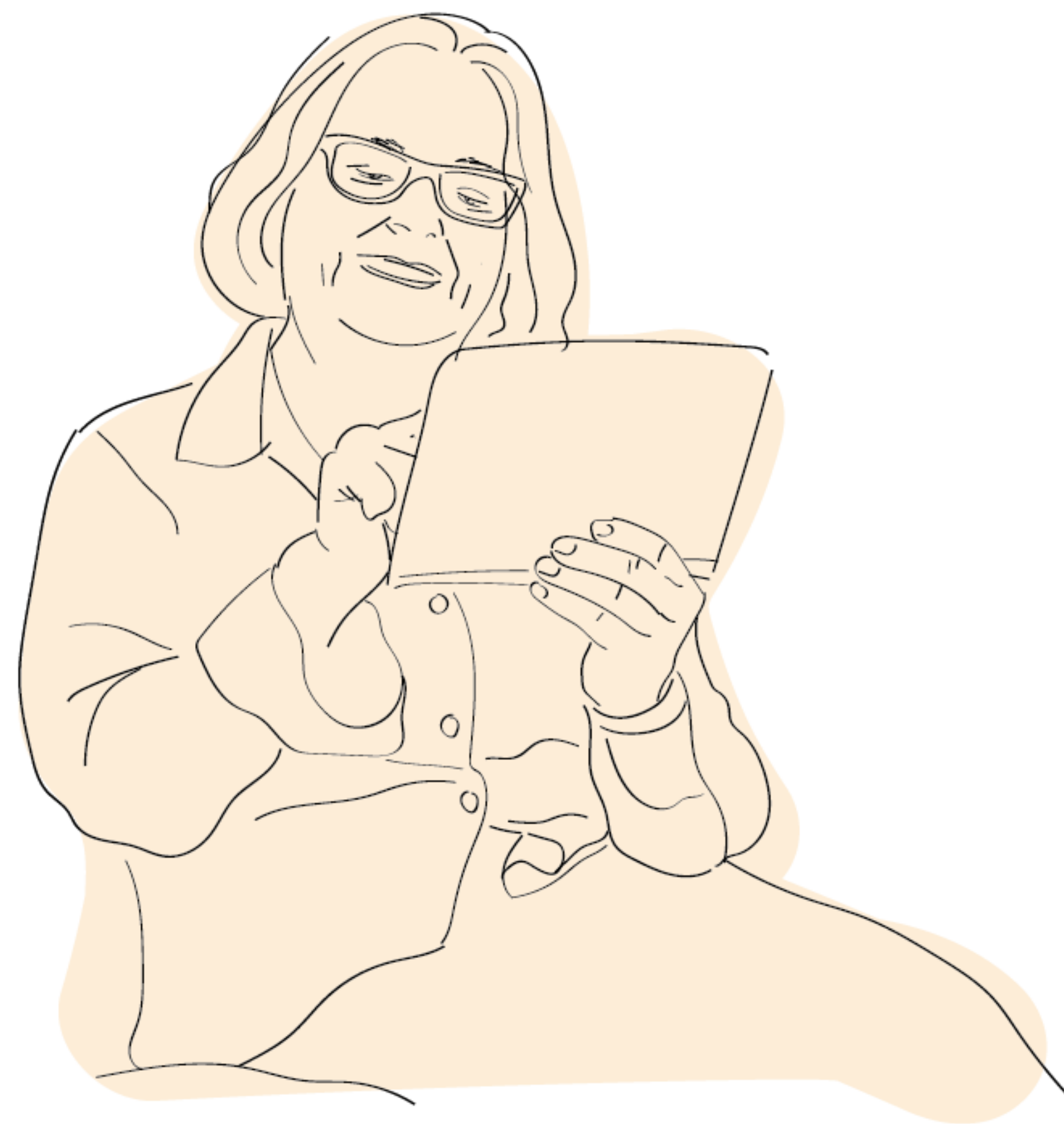
Ouderen voelen zich bezwaard hun hulpvragen te herhalen omdat ze zien hoe druk anderen het hebben, zo wachten ze vaak op ‘het juiste moment’ om hun vraag te stellen. Kinderen zijn soms in de veronderstelling dat hun ouders het wel begrijpen ‘dat kun je toch wel?’

“Het is oefenen, oefenen, oefenen. Dan kom het er wel in, maar een maal ‘mama zo en zo doen, dan is het klaar’. Dan vraag ik het nog een keer. ‘Ik heb het al een keer uitgelegd.’ Dan klap je dicht hè.”

- **Kostenplaatje externe hulp**

Wanneer de aanpakker de hulp niet uit de naaste omgeving kan krijgen zijn zij bereid hiervoor externe hulp in te schakelen. Echter kunnen de kosten hiervan hoog op lopen, wat ervoor zorgt dat ze vragen ‘opsparen’ en deze lang kunnen blijven liggen.

“Ik ben alleen, als ik iets verkeerd doe dan moet ik ‘Student aan huis’ bellen. Maar daar moet ik wel voor betalen, je bent al gauw 30 euro kwijt.”



Hoe ik leer

Geef concrete instructies

“Ik heb geleerd houd een gedeelte van wachtwoord hetzelfde, om het makkelijker te maken.”

Doe niet voor, maar laat het mij zelf doen

“Je moet het meteen doen met je eigen telefoon, anders vergeet je het.”

Zorg voor fysieke vindbaarheid

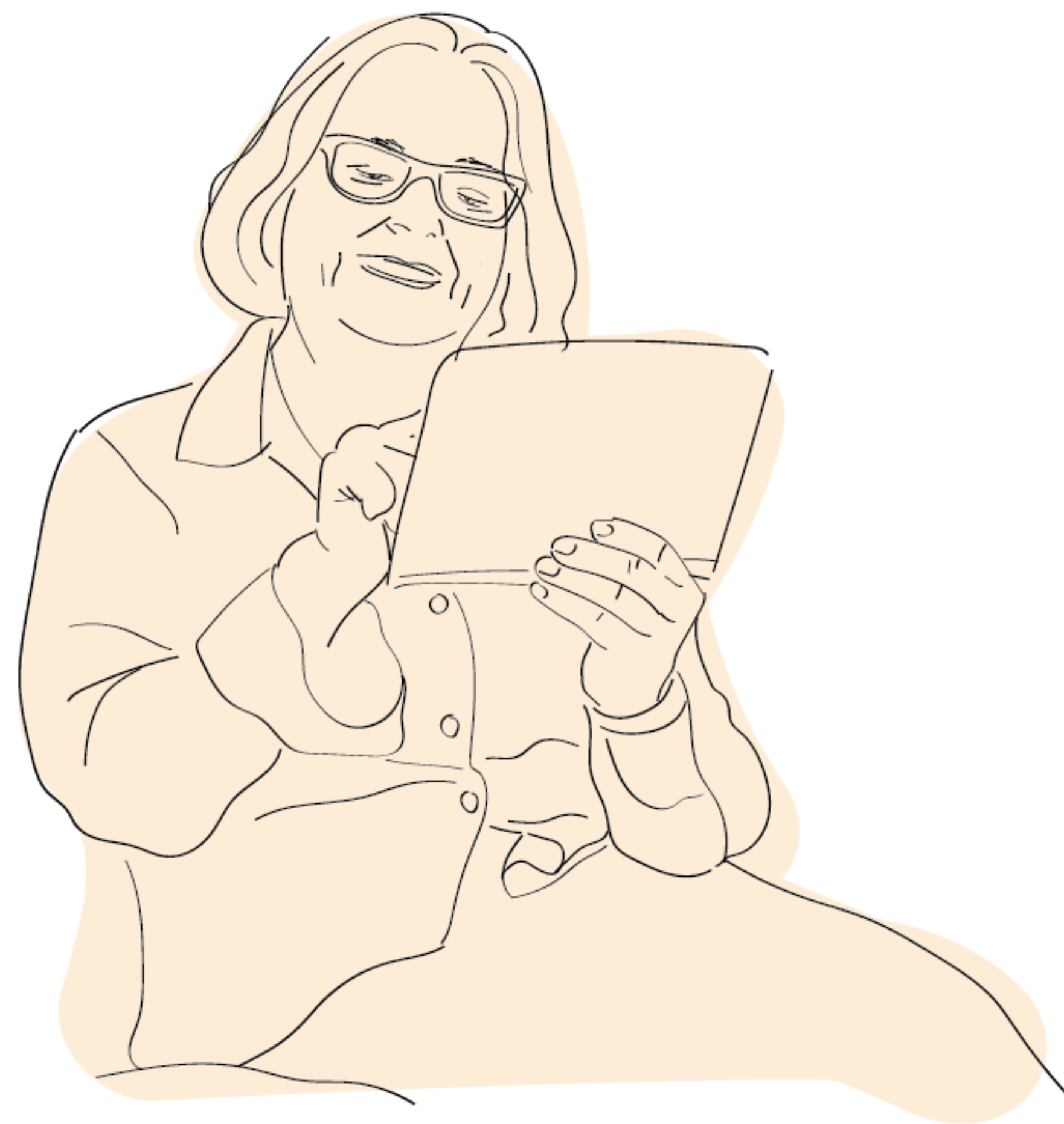
“Ik zag hier staan ‘ontwikkelplein’ dus ik dacht eens kijken wat er te ontwikkelen valt.”

Maak leren leuker en interessanter door er ook een sociaal tintje aan te geven

“Bijeenkomsten zijn goed tegen eenzaamheid.”

Zorg ervoor dat er fysieke ‘nood’ hulp aanwezig is

“In eerste instantie moet ik iemand bij mij hebben, nu heb ik die ingedrukt hoe kom ik daar nu weer uit?”



Kansen

1. Naasten motiveren meer geduld op te brengen

Hoe kunnen we bij (klein)kinderen meer geduld opwekken, zodat zij zich blijvend opstellen om te helpen bij (herhalende) vragen van hun ouders.

Denk aan: SIRE campagne “Op de reclame van die oudere meneer zie je ook dat zijn dochter erbij is.”

2. Persoonlijk en toegankelijke hulp aanbieden

Hoe kunnen we ouderen met een gebrek aan een naast sociaal netwerk, toch persoonlijke en toegankelijke hulp aanbieden.

Denk aan: student aan huis (maar dan gratis aangeboden door banken)

3. Herhalen, herhalen en nog eens herhalen

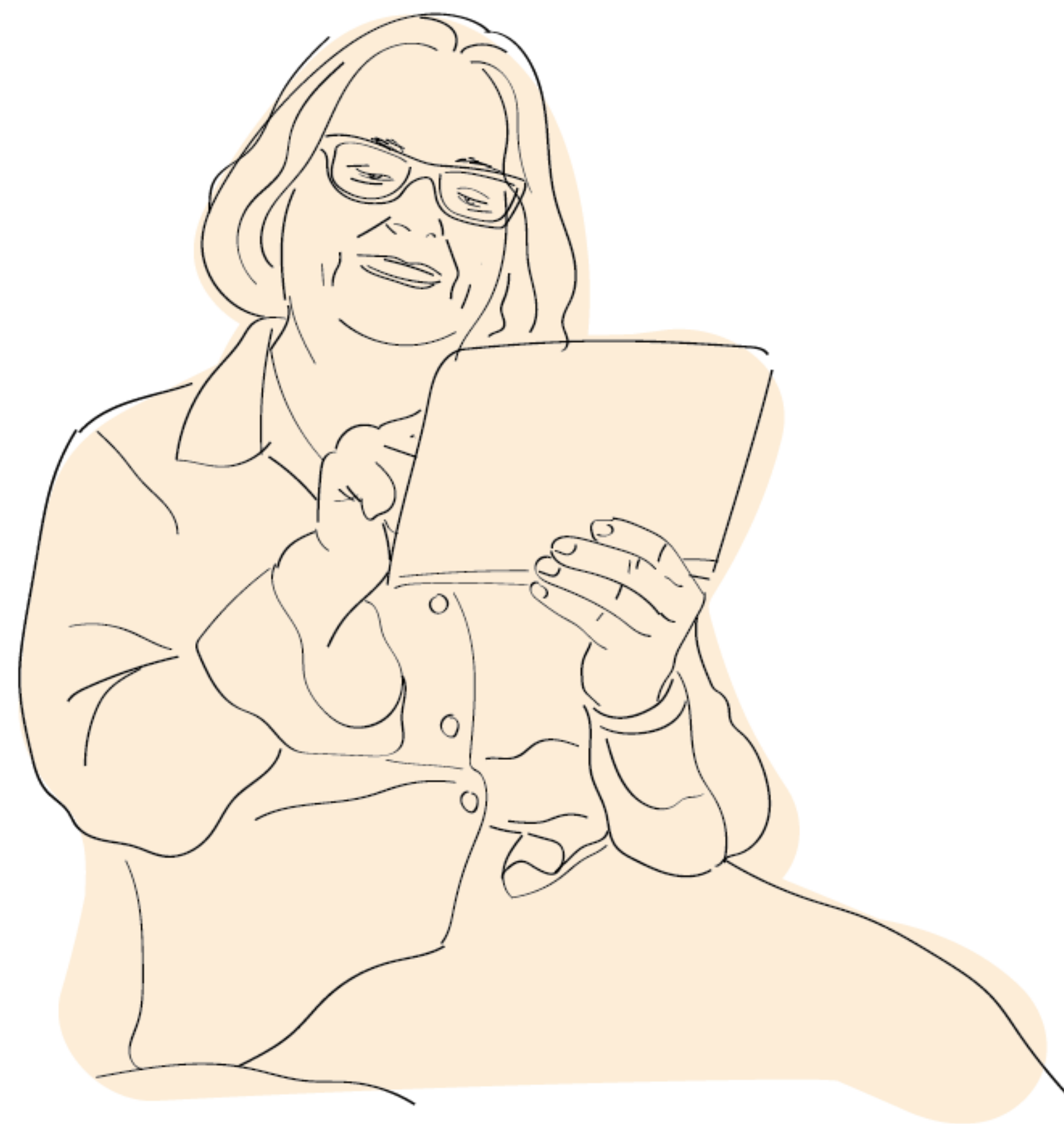
Hoe kunnen we een leeromgeving inrichten die de mogelijkheid geeft handelingen herhalend te oefenen.

Denk aan: module Klik & Tik “De cursus van de bibliotheek is heel kinderlijk samengesteld. Dat kan iedereen begrijpen.”

4. Naslagwerk

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat informatie thuis nog steeds beschikbaar is?

“Ik leer soms iets maar dan moet ik het echt opschrijven, anders vergeet ik het. Ik wil het onthouden maar het gaat niet. Ik vind het echt vervelend.”



De toeschouwer

De toeschouwer leert van een concrete beleving waar zij op kunnen terugblikken. Voor ze aan de slag gaan willen ze daar goed over nadenken en verzinnen ze creatieve manieren om dit uit te stellen.

Ze bekijken alle mogelijkheden vanuit verschillende perspectieven en willen hierin niet worden opgejaagd. Voorafgaand aan een overstap naar digitaal bankieren houden zij zich zo veel mogelijk vast aan oude gewoontes.

“Ik doe het meest noodzakelijke met bankieren, het interesseert mij ook niet om er verder in te verdiepen. Op het moment dat het nodig is ga ik ermee aan de slag.”

erkenning

aanpassingsvermogen

behoedzaam

vindingrijk

gemak



Wat mij motiveert

- **Als het verplicht is**

De toeschouwer wacht op het moment dat digitaal bankieren verplicht wordt. Tot die tijd doen zij alleen het meest noodzakelijke met bankieren. Ze vinden het niet leuk zich erin te verdiepen.

“Op het moment dat het nodig is ga ik ermee aan de slag.”

- **Zien dat ik niet de enige ben**

De toeschouwer heeft behoefte aan erkenning en wordt gemotiveerd als duidelijk wordt dat zij niet de enige is.

“.. oh zo veel mensen en dat breekt het ijs, dan kun je er samen over praten.”

- **Invloed van omgeving**

Ervaringen uit naaste omgeving kunnen een positief effect hebben op het vertrouwen. Door ervaringen van dichtbij, blijven leerlessen beter hangen bij de toeschouwer.

“We hadden mensen op bezoek, die hebben uitgelegd hoe tikkie werkt.”



Wat mij demotiveert

- **Iemand doet het voor mij**

Hun naaste omgeving of externe partij neemt digitaal bankier handelingen volledig uit handen waardoor er geen noodzaak is om zelf aan te slag te gaan.

“Ik kan mijn man vragen. Hij is heel erg handig, daardoor doe ik het zelf niet meer. Dat is eigenlijk niet handig, hè?”

- **Vasthouden aan oude gewoontes**

Toeschouwers houden zich zoveel mogelijk vast aan oude gewoontes, dit geeft hun een gevoel van veiligheid. Wanneer oude manieren niet meer mogelijk zijn verzinnen ze creatieve manieren om daar zo dicht mogelijk bij in de buurt te blijven.

“Sinds corona pin ik alles en schrijf ik op hoeveel ik heb uitgegeven aan huishoudgeld, verjaardagen, medicijnen en kleding. Dan weet ik hoeveel ik nog te besteden heb. Vroeger had ik voor elke categorie een envelop met contant geld.”

- **Onbeantwoorde vragen**

Het onbekende is altijd eng, maar doordat de toeschouwer niet begrijpt hoe het onbekende werkt roept dat onnodig veel weerstand en spanning op. Zolang deze vragen onbeantwoord blijven, zullen ze van een veilige afstand blijven toe kijken.

“Als je de app opent moet je je pincode intoetsen. Maar dan denk ik ‘Ja hoe veilig is die eigenlijk?’ Ik weet niet of dat waar is, maar daar ben ik dan een beetje huiverig voor.”

- **‘Ben ik dom?’**

Het herkennen van fraude wordt steeds moeilijker nu hackers in goed Nederlands schrijven. De toeschouwer ziet van alles voorbijkomen maar heeft geen idee wat wel of niet te vertrouwen is en waarom dat dan het geval is. Dit schrijven ze met name op zichzelf af ‘Ik ben toch niet dom? Of zijn zij zo slim?’

“Mensen die erin trappen zijn vaak niet de domste mensen. Dat zit je erin en plots word je wakker: hebben ze mij te pakken genomen.”



Hoe ik leer

Actief benaderen

Inzetten van een spreekbuis

Inlevingsvermogen van medewerkers

Voordoen en laten meekijken

Ruimte voor een gezellig praatje, niet meteen de diepte in gaan

Geef praktijkvoorbeelden

Laat zien dat het veilig is

“.... Als ik zie dat is eigenlijk best veilig. Dit of dat kan niet zomaar, als iemand dat kan uitleggen dan is het helemaal niet nodig dat ik denk ‘oe oe oe’.



Kansen

1. Een eerste inkijkje

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat mensen zich zelfstandig kunnen verdiepen?

Denk aan: papieren versie met alle handelingen van digitaal bankieren of de theatershow 'Kleinste Privacy Show'

2. Erkenning

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat ouderen niet dicht slaan omdat ze denken dat zij de enige zijn die 'erin trappen'?

"En dan kom je in zo'n groep en dan denk je oh zo veel mensen en dat breekt het ijs, dan kun je er samen over praten."

3. Veel gestelde vragen beantwoorden

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat veel gestelde vragen vindbaar zijn voor een (nog niet) digitaal vaardige generatie?



De planner

De planner leert door te doen en wil begrijpen wat hem of haar te wachten staat. Er is behoefte aan concrete handvatten en richtlijnen maar dat moet niet te veel tijd in beslag nemen.

Het staat voorop dat ze zelf zo snel mogelijk aan de slag willen gaan. Zorg voor beknopte instructies. Maak bijvoorbeeld (samen) een stappenplan en ondersteun hen deze een voor een af te ronden.

“Het is net als het in elkaar zetten van een kast, 9 van de 10 zitten met handen in het haar. Terwijl de tekeningen erbij zitten. Het uitleggen van dingen, dat is een hele klus.”

verantwoordelijk

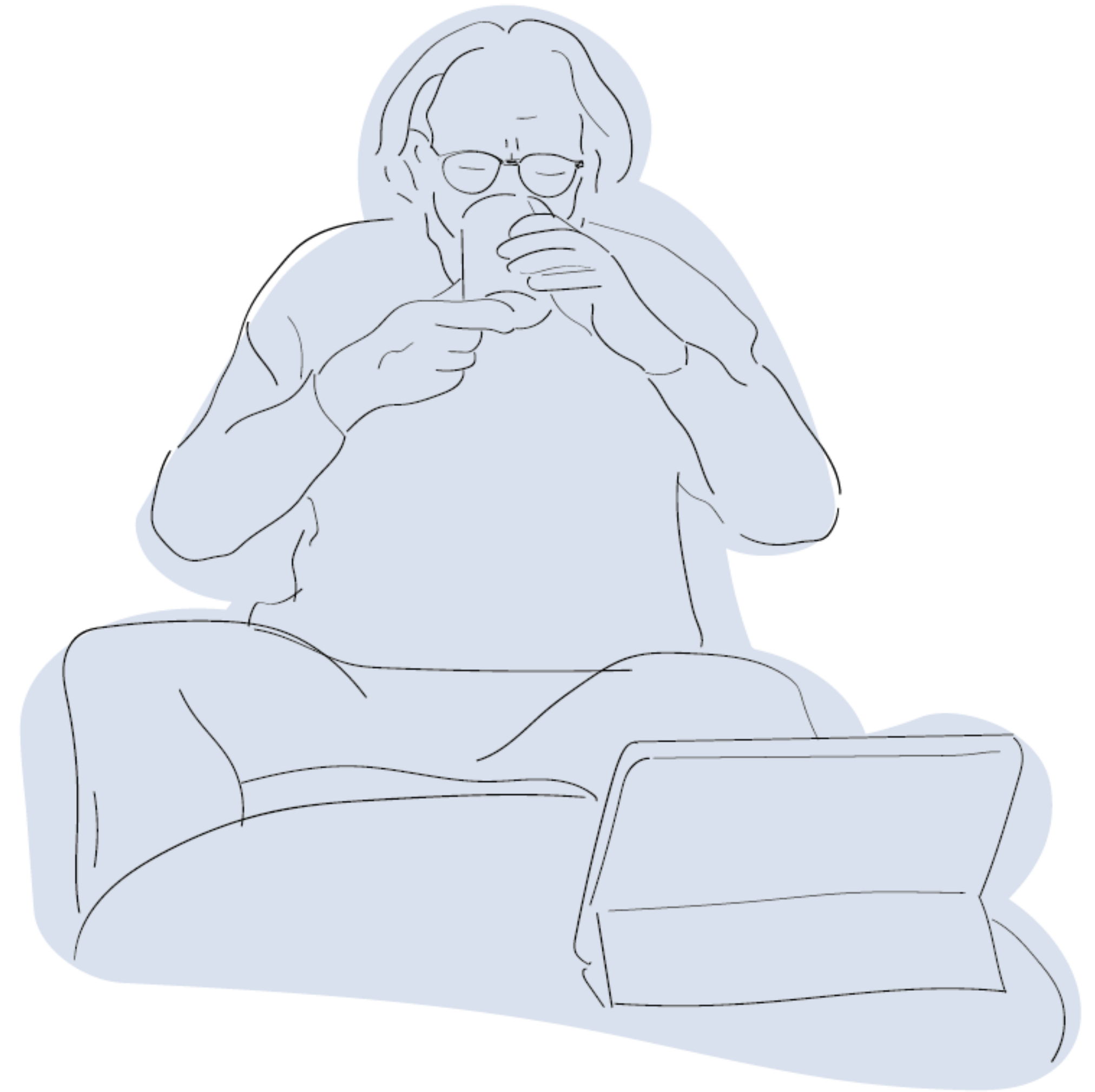
zorgvuldig

praktisch

volgzaam

geduldig

gestructureerd



Wat mij motiveert

- **De tijd vooruit zijn**

Het leren van digitale handelingen is voor de planner een langzaam en geduldig proces. Ze horen de klok al luiden, maar weten niet precies wanneer en hoe het verplicht gaat worden om bankzaken online te regelen. De angst dat de tijd hun inhaalt motiveert hen om alvast aan de slag te gaan voor het te laat is en ze niet meer kunnen meekomen in de snelle ontwikkelingen.

“Wat ik begrepen heb is dat half 2023 de banken willen dat je niet meer met overschrijvingen bij de bank terecht kan. Dat zou dan allemaal digitaal moeten. Straks kan het niet meer anders, dus dan ben ik voorbereid.”

- **Bankieren wanneer je wil**

De planners vinden het belangrijk om hun onafhankelijkheid te bewaken, op die manier kunnen zij zelf bepalen wanneer ze bankieren en zijn ze niet aangewezen op hun omgeving.

“En dan ben je ineens afhankelijk van je zoon, terwijl je dat tien jaar geleden nog niet was.”

- **Grip houden op veranderingen**

De planner is leergierig, hun leergierigheid helpt hen vooruit te kijken en op tijd een verandering te signaleren. Zo houden ze grip op het snel veranderende landschap van digitaal bankieren.

“Er zijn telkens nieuwe dingen. Je kan altijd iets nieuws leren, vertel mij het maar!”



Wat mij demotiveert

- **Goed bedoelde adviezen**

Praktische tips en goed bedoelde adviezen kunnen doorslaan in angst als mensen worden aangemoedigd om argwanend te zijn. 'Kijk elke dag even op je rekening of het nog klopt.' De toon waarop informatie wordt gedeeld is voor de planner belangrijk.

"Ik kijk wel vaak of alles nog klopt, dat kreeg ik als advies van de bank. En toen dacht ik 'Oké het kan dus mislopen!' Als ze had gezegd kijk eens in de twee weken dan was dat meer een geruststelling."

- **Vasthangen in 'het plannen'**

Wanneer de planner het gevoel heeft iets over het hoofd te zien, kunnen zij blijven vasthangen in 'het plannen'. Het niet kunnen vinden of ondernemen van de eerste stap veroorzaakt vervolgens oplopende spanning.

"..waar kan ik dat dan vinden? Daar begint het gestuntel al, het is misschien niet eens lastig maar het stress level gaat al stijgen omdat ik het moet uitzoeken."



Hoe ik leer

Beknopte en stapsgewijze informatie

“Het zijn zoveel verschillende handelingen.”

Tijd, rust en aandacht nodig

Een kind kan de was doen

“De bank moet zich altijd blijven inspannen om het in Jip en Janneke taal te blijven doen.”

Heldere formuleringen

“Het is soms zo geformuleerd dat ik ja en nee kan antwoorden.”

Personaliseer, niet iedereen is al even ver

“Ik wil graag leren hoe ik een mail open maak.”

Handelingen visueel maken

“Ik ben heel visueel ingesteld. Thuis weet ik waar het boekje in de kast staat, maar op zo’n computer staat het ook in een soort van kast, maar het is dan toch net Chinees.”

Ruimte voor eigen vragen

“Bij mijn bank krijg je punten. Maar ik weet nooit hoe je dat moet doen. Je krijgt dan korting. Er staat je hebt zoveel 1000 punten en je weet niet wat je ermee moet doen. Zou fijn zijn om daar meer over te leren.”

Focus op wat wel te doen, niet op wat niet te doen



Kansen

1. Laat zien waar ik moet starten (of instappen)

Hoe kunnen we ouderen laten zien welke (voorbereidende) stappen er nodig zijn om zelf (verder) aan de slag te gaan met digitaal bankieren?

2. Praktische vaardigheden

Hoe kunnen we ouderen helpen met het eigen maken en oefenen van praktische handelingen (zoals installeren van app) bij digitaal bankieren?

3. Veranderingen de baas zijn

Hoe kunnen we ouderen laten zien hoe ze zich kunnen voorbereiden op veranderingen in hun eigen leefsituatie? (Overlijden partner, dementie, etc.)



De vragensteller

De vragensteller leert van observaties en het zelfstandig verzamelen van zoveel mogelijk kennis. Ze gaan pas aan de slag wanneer ze volledig begrijpen waar ze mee bezig zijn.

Ze verbinden nieuwe kennis aan wat ze al weten om grip te krijgen op veranderingen. Vervolgens hebben zij behoefte aan discussie en de mogelijkheid tot het stellen van vragen om hun eigen theorieën te toetsen.

“Waarom moet het zo moeilijk? Is het gemakzucht? Om inbrekers buiten de deur te houden? Wat is de bedoeling, waarom is het zo?”

zekerheid

nieuwsgierig

analytisch

nauwkeurig

kritisch

eigenwijs



Wat mij motiveert

- **Actief benaderd over functionaliteiten**

Door met digitale post functionaliteiten te introduceren van digitaal bankieren kan de vragensteller hier op het gemak naar kijken.

“Ik betaal niet met de pinpas, dan krijg ik straks een dik pak afschrijvingen omdat elk afschrift er los opstaat. Met cash heb ik een klein overzicht.”

- **Niet fout 'garantie'**

Door onbekendheid van functionaliteiten wordt digitaal bankieren voor de vragensteller onterecht als beangstigend of onhandig ervaren.

“Straks maak ik het naar een verkeerde bankrekening over, als ik een nummertje verkeerd in typ.”

- **Geef uitleg over hoe het werkt**

De vragensteller zoekt zekerheid. Door iemand mee te nemen in hoe het werkt ontstaat er begrip en vertrouwen. Hierdoor kan angst, ontstaan door onbeantwoorde vragen, afkomstig van ervaringen uit het verleden worden weggenomen.

“Ik ben bang dat mijn bankgegevens snel op straat liggen. Laatst ben ik opgelicht en dan denk ik ‘Kunnen ze nu niet nog een keer geld van mij afschrijven?’”



Wat mij demotiveert

- **Vaktermen en jargon**

Naast algemene termen kent de wereld van digitaal bankieren veel vaktermen en jargon. Waarin er vaak gebruik wordt gemaakt van de Engelse taal. Deze vaak nieuwe woorden en termen zorgen ervoor dat het vermogen om te begrijpen wat er wordt bedoeld vertraagt.

“Hoe heet het ook alweer, uh verifiëren, installeren oh nee activeren! Oh zo veel stappen.”

- **Ontbreken van overzicht**

De vragenstellers bevriezen wanneer zij nieuwe handelingen tegenkomen. Wanneer het om meerdere handelingen gaat heeft dit een versterkend effect.

“Zoveel verschillende handelingen, daar zit ik niet op te wachten. Bij elke klik kan ik een fout maken.”

- **Bankfraude in de media**

Veel ouderen krijgen een overdaad aan nieuws en actualiteiten berichten binnen. Dit zorgt ervoor dat ze soms ‘te veel’ op de hoogte zijn van mogelijke criminaliteit en oplichting. Dit wakkert de angst aan hun “zuur verdiende geld te verliezen”.

“De televisie is je huisgenoot. Maar programma’s zijn een constante stroom van ellende. Je wordt overspoeld en je hoort misschien te veel, dus dan word je steeds banger.”



Hoe ik leer

Persoonlijke uitnodiging

“Benader via post, dan kan je het rustig lezen en er even over nadenken.”

Persoonlijke aandacht

“..als je een luisterend oor hebt dan wordt je probleem al een beetje kleiner.”

Geduld en begrip

“Als iemand vertrouwen uitstraalt krijg je zelf ook meer vertrouwen, mensen moeten ook begrip hebben dat het moeilijk is voor ons.”

Faciliteer een groepsgeprek

Toelichting van begrippen, markeer nieuwe woorden

“Het zou mij dan wel eens helpen als daar stond 'Je kunt ook met je QR-code betalen en dat vind je hier in de app.'”

Theatershow

“Ik wist dat je wachtwoord ingewikkeld moest zijn, maar ik had niet door dat met verschillende getallen en tekens de moeilijkheidsgraad zo toeneemt.”



Kansen

1. Actief benaderen met informatie

Hoe kun je iemand actief benaderen met informatie? (over bijvoorbeeld nieuwe functies).

2. Herkenning

Hoe kun je (nieuwe) functionaliteiten in digitaal bankieren koppelen aan bestaande functionaliteiten van niet-digitaal bankieren?

3. Beantwoord veel gestelde vragen

Hoe kun je een checklist maken met antwoorden op veel gestelde vragen om gerust te stellen?

4. Leren van anderen

Hoe kun je de vragensteller in aanraking brengen met ervaringen van vragenstellers die hun voorgingen?



Vernieuwen



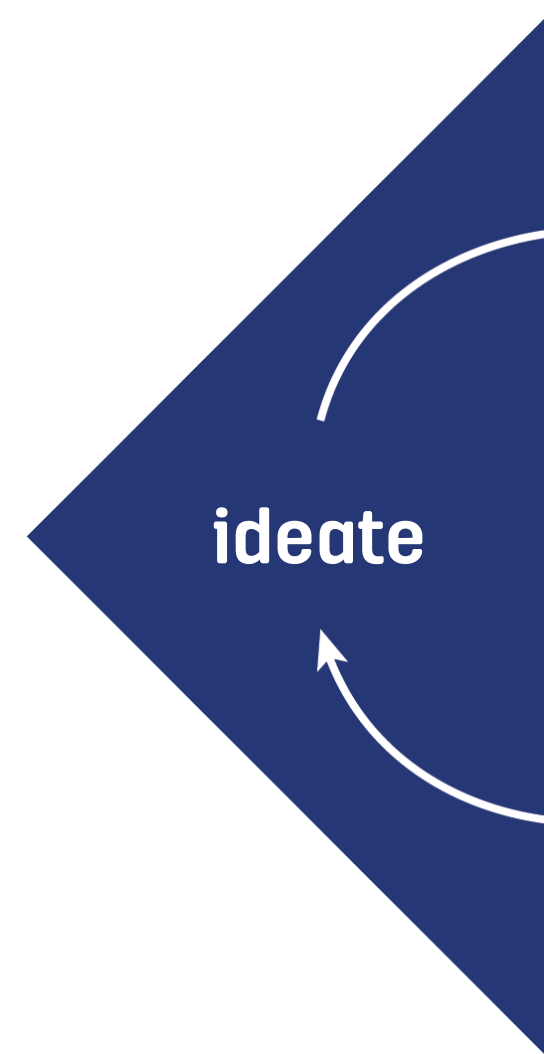
ideate

prototype
+ test

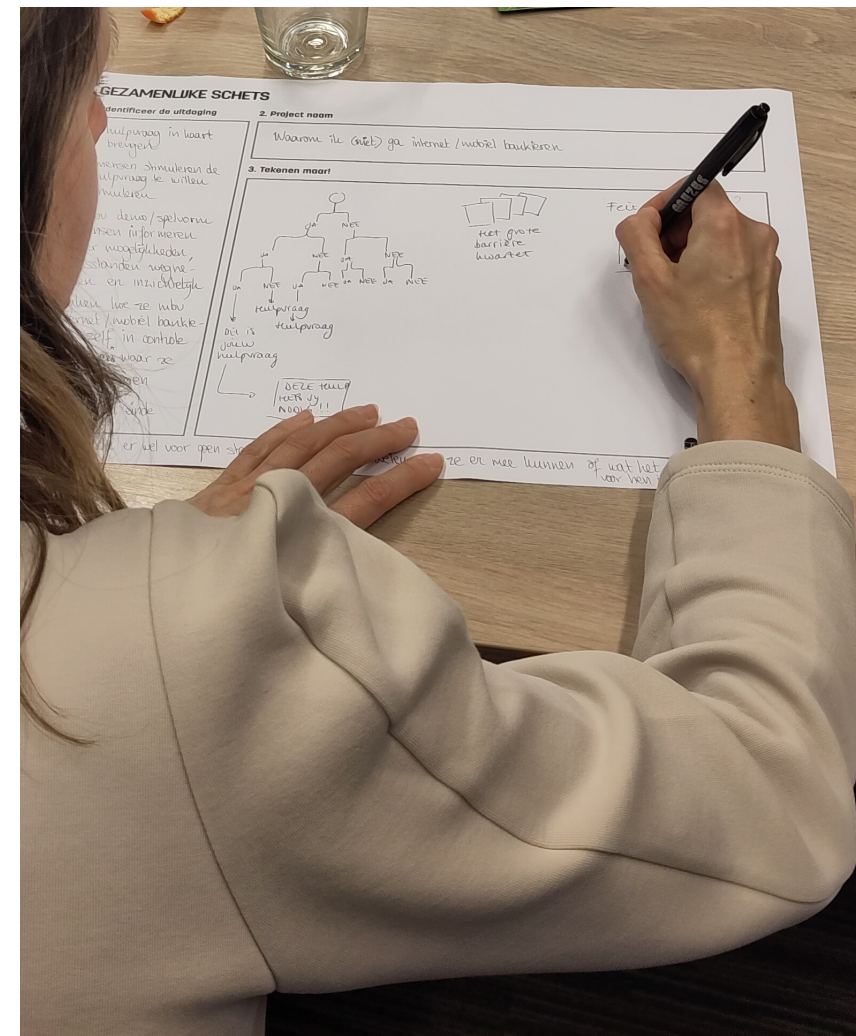
Vernieuwen

Stappen

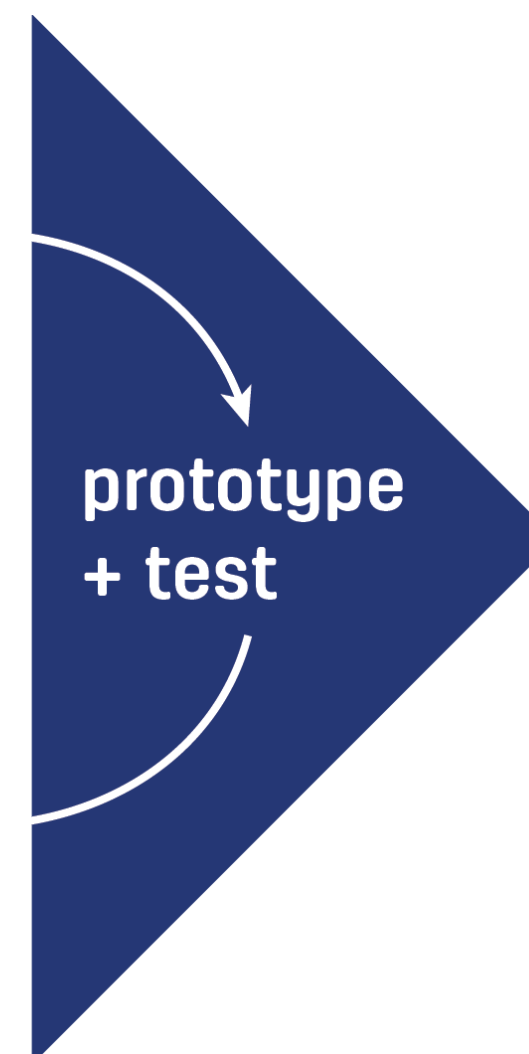
In de derde fase, Vernieuwen, hebben we de volgende stappen doorlopen.



Kansenworkshop



Conceptrichtingen
ontwikkelen



Kansenworkshop

10 januari 2023

Tijdens de kansenworkshop hebben we de onderzoeksopzet en de resultaten gedeeld met de aanwezigen van Betaalvereniging Nederland, Alliantie Digitaal Samenleven, Netwerk Digitale Inclusie 55+ Rotterdam en aan de aanwezigen van SNS bank, Rabobank, ABN AMRO en Triodos.

We hebben de inzichten per kwadrant van het framework doorlopen, hierop gereflecteerd en gezamenlijk gekeken naar ideeën en mogelijke oplossingsrichtingen voor het ontwikkelen van (les)materiaal voor mensen die willen starten met digitaal bankieren.

Op basis van de gedeelde inzichten is er in korte tijd een verscheidenheid aan kansen en ideeën bedacht door middel van de 'crazy 8'* methode. Hiervan zijn er elf ideeën uitgewerkt tot een conceptring met de 'collaborative sketch'** methode. Aan het eind van de workshop zijn deze aan elkaar gepresenteerd. De belangrijkste elementen hiervan hebben wij verder omschreven in dertien conceptringen. Deze introduceren we op de pagina's hierna.

* 'Crazy 8' is een methode om in 8 minuten 8 snelle ideeën te tekenen op een vel papier dat in achten is gevouwen.

** 'Collaborative sketch' is een methode om verder te tekenen en schrijven aan elkaars idee, elke ronde geef je jouw idee door aan een ander.



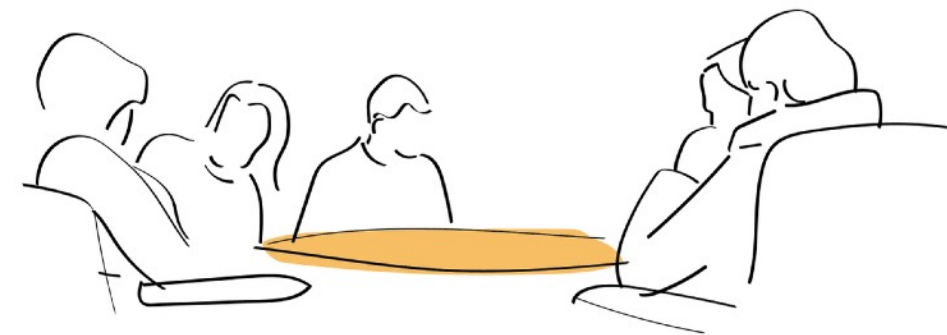
Uitkomsten kansenworkshop

Conceptrichtingen



Het bankieren ABC

In het boekje van 'bankieren ABC' worden de meest gestelde vragen beantwoord. Hulpverleners of Digistarters kunnen dit boekje bij de hand houden om bij twijfel te kunnen raadplegen.



Van service naar zelfstandigheid

Een nationale 'woensdag bankApp dag.', waar op verschillende publieke plekken in Nederland de workshop digitaal bankieren wordt gegeven. Deze workshops draaien om voordoen en herhalen van oefeningen.

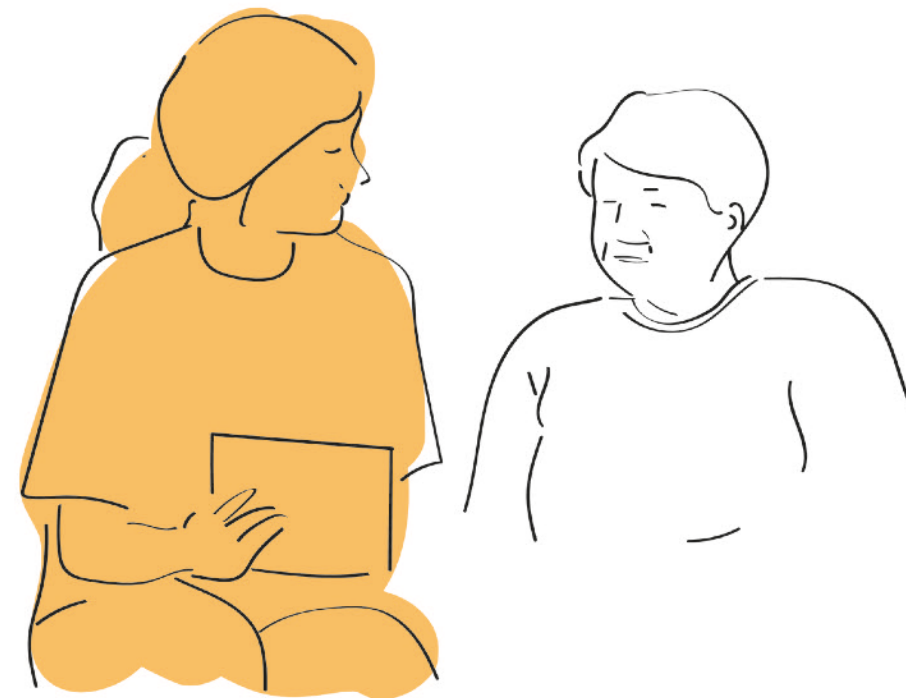


Keurmerk 'Digitaal sterk'

Banken ontwikkelen in samenwerking met elkaar het keurmerk 'digitaal sterk'. Hulpverleners kunnen dit keurmerk ontvangen na het afronden van een training waarin de verschillen en overeenkomsten van verschillende bank-apps worden besproken. Eens in de zoveel tijd wordt er ook een opfriscursus gevolgd, waar veranderingen in het landschap van digitaal bankieren worden besproken.

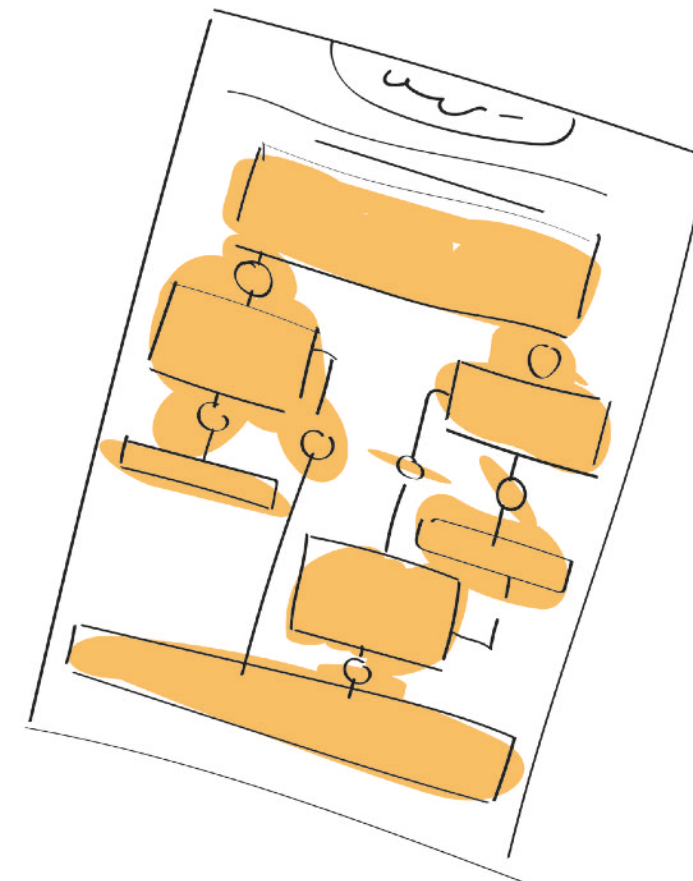
Uitkomsten kansenworkshop

Conceptrichtingen



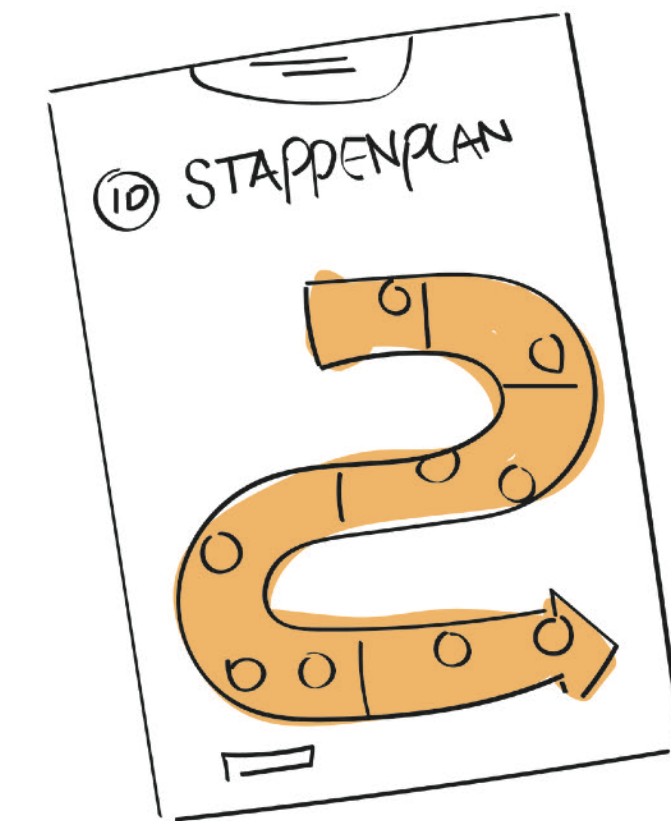
Samen digitaal vaardig

Samen digitaal vaardig heeft als doel mensen te motiveren en te helpen bij het ondersteunen van Digistarters in hun omgeving. Hierbij komt onder andere een checklist, een stappenplan en een spelkaart kijken.



Hulp op maat

De eerste stap naar digitaal bankieren is soms moeilijk te vinden. Op basis van een vragenlijst die bepaalt welke leerstijl jouw voorkeur heeft wordt bepaald waar jouw reis naar zelfstandig digitaal bankieren van start moet gaan. Er wordt vervolgens hulp op maat aangeboden.

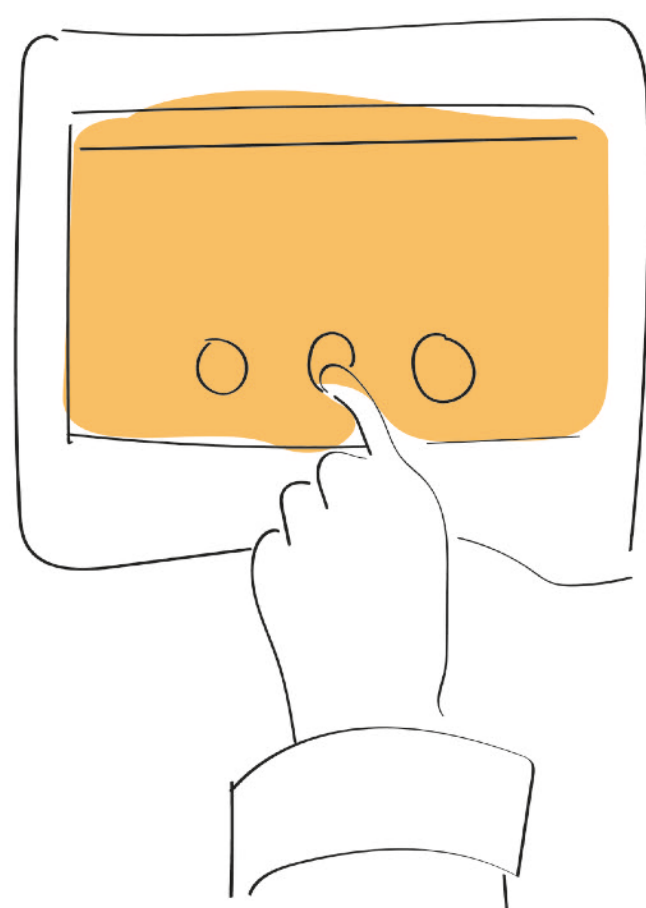


Vanaf de bank

Op een landkaart kunnen Digistarters stap voor stap uitstippelen hoe zij naar zelfstandig online digitaal kunnen toewerken. Wanneer ze vastlopen worden ze gemotiveerd om in hun omgeving hulp in te schakelen. En worden mijlpalen gevierd 'Hoera, een eerste overboeking gedaan!'.

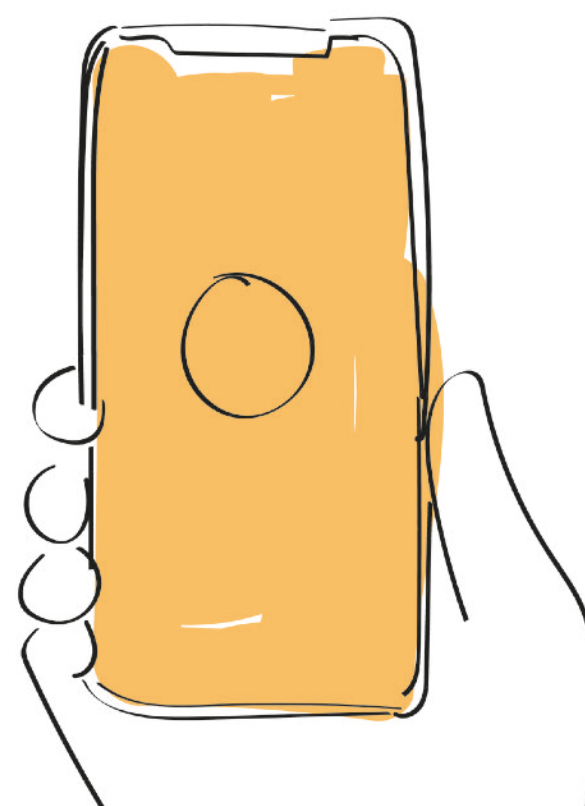
Uitkomsten kansenworkshop

Conceptrichtingen



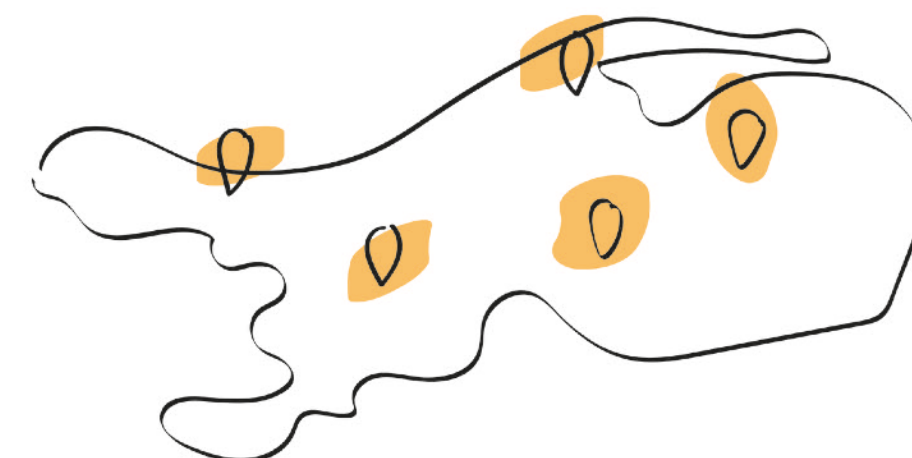
Met een beetje minder, meer doen

Om te voorkomen dat Digistarters in de bankomgeving worden overladen met informatie, wordt bij het inloggen een optie aangeboden om de interface te versimpelen. Zo zijn enkel de meest gebruikte functionaliteiten zichtbaar. Geïnspireerd op de Compaan tablet.



Durf te drukken

Een digitaal bankieren demo-app met een veilige oefenomgeving voor het oefenen en herhalen van handelingen. De app komt zo dicht mogelijk bij de realiteit van de echte digitale omgeving. In het programma zijn instructies opgenomen die je aansporen op nieuwe functionaliteiten te drukken.



De vraag achter de vraagkaart

Met de kaart wordt de hulpvraag van de Digistarter in kaart gebracht. Op basis van de uitkomst wordt een suggestie gedaan waar de Digistarter met diens hulpvraag terecht kan.

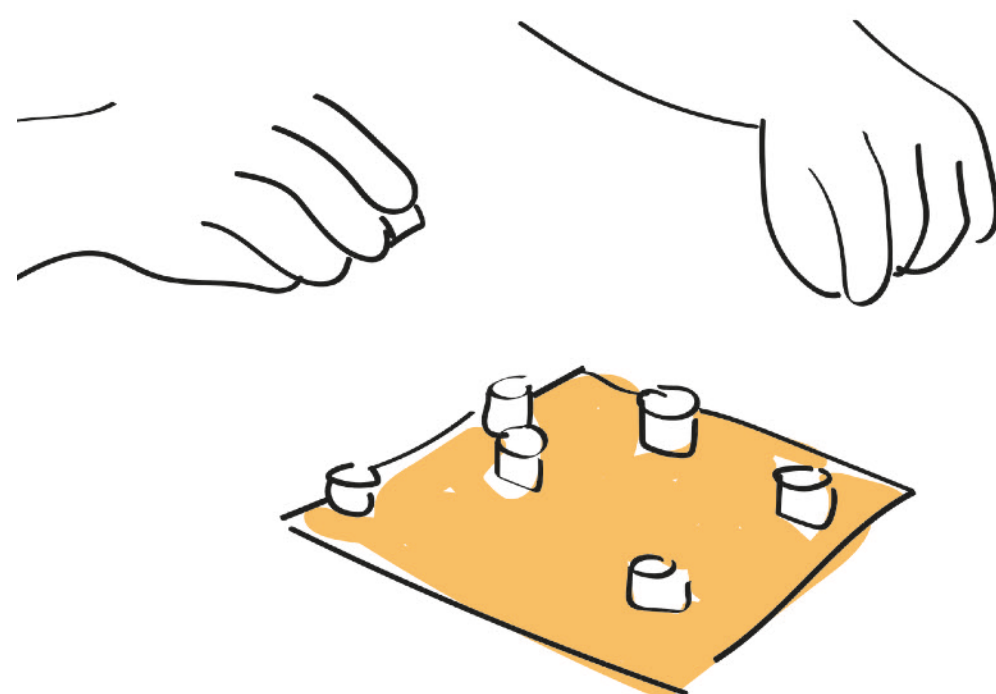
Uitkomsten kansenworkshop

Conceptrichtingen



Heb je geduld?

Een publieke campagne die aanzet tot begrip bij de jongere generatie. Heb geduld en help je ouders. Ook als ze hun hulpvraag 'voor de zoveelste keer herhalen'.



DigiTAAL bingo

Ouderen komen in groepsverband samen om op een sociale en laagdrempelige manier kennis te maken met de mogelijkheden van digitaal bankieren. Op de bingokaarten staan woorden die men tijdens het digitaal bankieren kan tegenkomen.



Bank in zicht

Introductiespel om bekend te raken met verschillende aspecten van digitaal bankieren. Het spel wordt gespeeld met woordgrappen, visuele elementen en video's. De insteek is positief en Digistarters zien ervaringen van anderen, het wordt duidelijk ze niet de enige zijn.



"Bankieren kan je doen, met Hendrik Groen"

Zorgen voor herkenning met een ambassadeur die voor dezelfde uitdagingen stond als de doelgroep t.a.v. digitaal bankieren. De ambassadeur gaat op roadshow langs publiek locaties.

A group of people, mostly older adults, are seated at several tables in a room with large windows and a brick wall. They are using tablets, suggesting a digital literacy or training session. The image is overlaid with a semi-transparent blue filter and a large white text title.

Uitgewerkte (les)materialen

(Les)materialen

Prototype toolkit voor digitaal bankieren

Voor het (les) materiaal hebben wij een toolkit ontwikkeld met hulpmiddelen en bijbehorende gebruiksinstructies voor de hulpverleners. De hulpmiddelen zijn individueel en in een groep inzetbaar.

De hulpmiddelen borduren enerzijds voort op het ingezette onderzoeksmateriaal omdat dit direct enthousiast ontvangen werd door de doelgroep “Mag ik dit mee naar huis nemen om aan mijn vrouw te laten zien?”. Anderzijds borduurt het voort op onze inzichten, leerstijlen en de conceptringen van de kansenworkshop.

De ‘paper prototypes’ hebben wij getoetst bij hulpverleners, hieruit bleek dat de toon van de DigiTAAL bingo te negatief ingestoken was met de focus op termen rondom fraude en cybersecurity. Deze hebben we daarom niet opgenomen in het eerste versie van de toolkit.

Deze eerste versie is getest in de praktijk met een pilot van 10 hulpverleners van 27 maart tot 5 mei 2023. De benodigde aanpassingen die hieruit voortkomen zijn verwerkt tot een tweede versie van de toolkit. Enkele reacties over het gebruik zijn toegevoegd op de volgende pagina's.



Bankieren vanaf de bank

Een route naar zelfstandig online- en mobiel bankieren

De route begint met de noodzakelijke stappen en gaat over in optionele (moeilijkere) stappen. Onderweg wordt de nadruk gelegd op het belang van: veilig online bankieren, om hulp vragen, handelingen blijven herhalen en successen vieren.

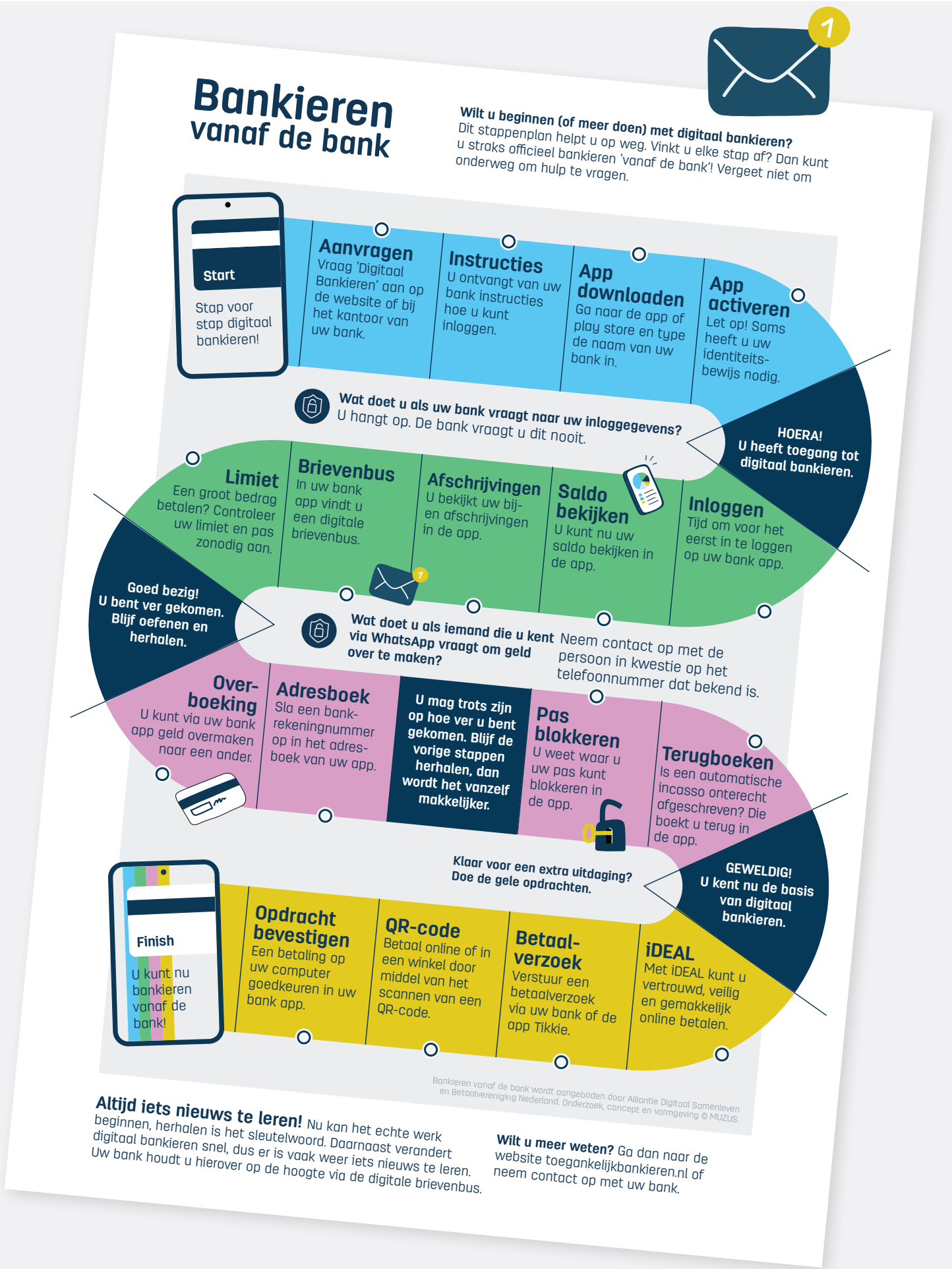
- Bankieren vanaf de bank helpt bij het achterhalen van een startpunt en/ of de hulpvraag. Het geeft overzicht, frist de mogelijkheden op.
- Het is niet bedoeling dat de hulpverlener letterlijk al deze stappen met de Digistarter doorloopt in een bank app, maar helpt wel naar de juiste hulp door te verwijzen.
- Deze routekaart is bedoeld om mee naar huis nemen zodat Digistarters zelf of met ondersteuning van andere hulpverleners stappen kunnen ‘afvinken’ of de juiste hulp vragen.

Reacties vanuit de pilot:

“Hulpmiddel helpt bij het opgang brengen en houden van het gesprek en is goed voor het bepalen waar iemand staat in zijn kennis over internetbankieren.”

“Het gebruik van deze kaart vond ik erg goed werken 1 op 1. Je kunt rustig uitleg geven over welke mogelijkheden er allemaal zijn maar ook over waar mensen opletten over dienen te zijn.”

“Fijn dat er veel informatie op stond zodat de mensen er ook eerst zelf aan de slag mee konden.”



Stap 1

Laat de deelnemer de route bestuderen.

Stap 2

Deelnemer kruist stappen af die eventueel al gedaan zijn.

Stap 3

Bepaal samen de volgende stap en wie of wat daarbij nodig is.

Mobiel bankieren handelingen

Ontdek de mogelijkheden

De kaarten geven een vooruitblik in de wereld van mobiel bankieren. De kaarten laten Digistarters en hulpverleners gezamenlijk 'in de applicatie kijken' zonder daarbij privacygevoelige informatie nodig te hebben.

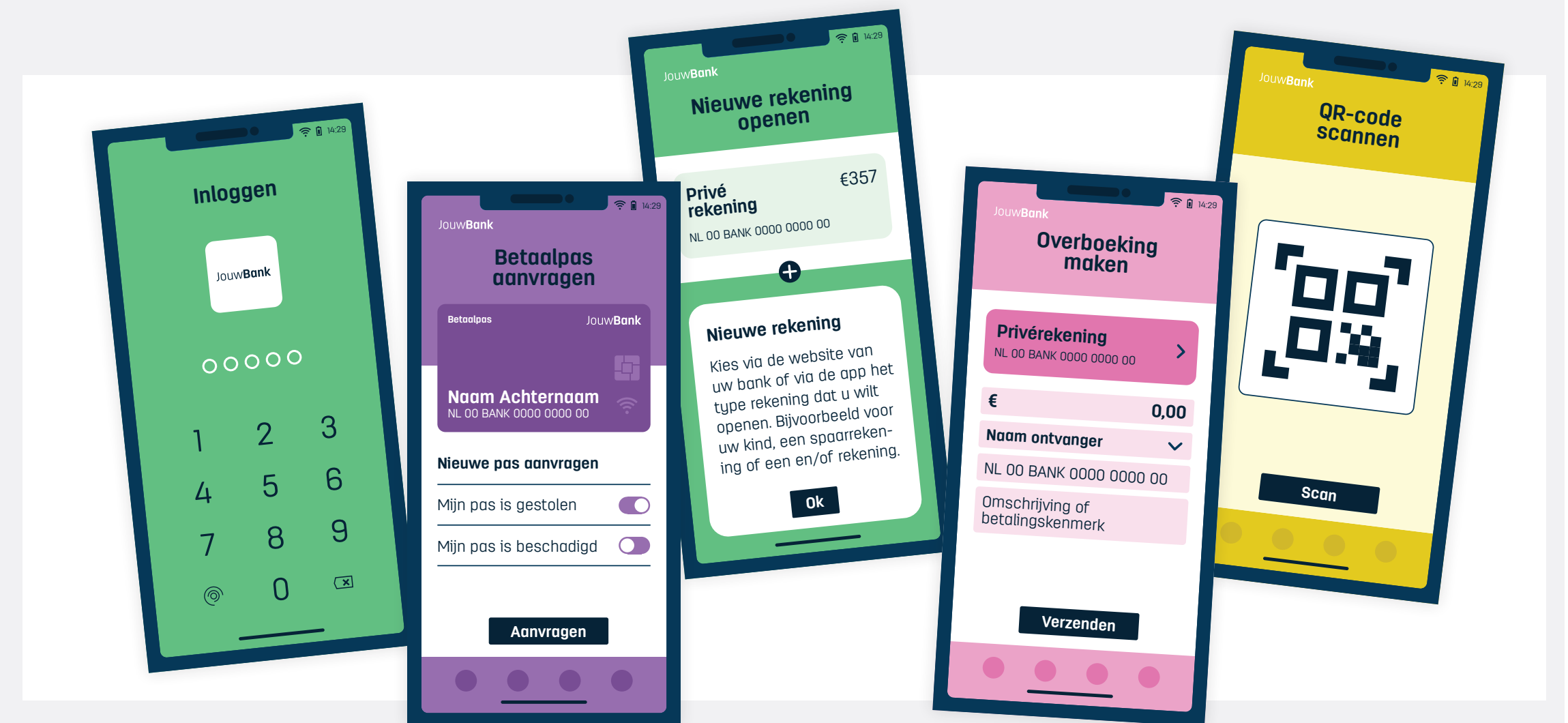
- Men krijgt meer inzicht in de diverse functionaliteiten zonder de angst om verkeerd te klikken.
- Op elke kaart is een versimpelde versie van een handeling te vinden, van inloggen tot het instellen van spaardoelen, met bijbehorende toelichting op de achterkant.
- Er is geen gedoe met het zoeken in de applicatie, waar welke handeling staat en hoe je ergens komt.

Reacties vanuit de pilot:

"Ik vond het een fijn ondersteunend middel, een uitgebreide tekst aan de achterkant van de kaartjes zou wel prettig zijn, in een groot lettertype zodat de mensen ook zelf in groepjes aan de slag kunnen."

"Iedereen heeft 1 kaart uitgezocht en die hebben we behandeld."

"Bij degene die al wel internetbankierde, maar nog niet overal gebruik van maakte, is er ingegaan op welke mogelijkheden er nog meer zijn. Zoals wat is een QR code en hoe gebruik je die."



Stap 1

Blader samen met de deelnemer door de kaarten.

Stap 2

Laat de deelnemer 3-5 kaarten kiezen om over in gesprek te gaan.

Stap 3

Besprek waarom de deelnemer deze kaarten heeft gekozen en ga erover in gesprek.

Tip! Heeft de deelnemer moeite met kiezen? Stel een vervolgvraag; 'Wat wilt u graag leren?' 'Wat vindt u moeilijk en/of spannend?' 'Wat heeft u nog nooit eerder gezien?'

Quotes uit de pilot

Aanvullende reacties op de toolkit

Mobiel bankieren handelingen

“Het is lastig omdat er geen compleet inzicht is in alle handelingen die er komen kijken bij het gebruik van digitaal bankieren.”

Een demo-app zou alle stappen die bij één handeling horen inzichtelijk en erfahrbaar maken.

“Groot lettertype kaarten.”

Er is behoefte aan groot lettertype kaarten, dit hebben we meegenomen in de tweede versie van de hulpmiddelen. Echter wanneer de kaarten ingezet worden bij mensen met slecht zicht moet er mogelijk een een vergrote versie komen.

Bankieren vanaf de bank

“Gezamenlijk alle punten langsgegaan en gekeken naar wat kan ze al en gebruikt ze ook en wat nog niet.”

“Mevrouw gebruikte al de internetbankier app op haar telefoon echter kende zij nog vele opties niet zoals het aanvragen van een nieuwe pas of het blokkeren van een pas via de app, de transactie limieten en hoe deze verhoogd konden worden, het gebruik van de qr-code als scanner en het gebruik van de app zoals tikkie. Naast alle mogelijkheden die deze functies hebben is er ook uitleg gegeven over waar erop gelet dient te worden. Denk hierbij aan een betaal link via tikkie terwijl je eigenlijk niemand iets verschuldigd bent.”

“Bleek dat meneer al gedeeltelijk bekend is met internetbankieren, hij heeft kennis opgefrist met module van oefenen.nl (internet op, internetbankieren) en met dit hulpmiddel samen gekeken waar hij staat en welke hulpvraag/vragen hij nog heeft.”

“Ook geschikt maken voor anderstaligen.”

Deze aanpassingen paste niet binnen de scope van dit traject, wij adviseren een versies in andere talen te maken.

“Hoe contact te krijgen met de bank.”

Er is behoefte aan concrete handvatten om contact op te nemen met bank bij vragen.

Algemeen

“Ze filmen vaak de uitleg.”

Geef aan dat ze de uitleg mogen filmen met hun eigen telefoon. Zo kunnen ze dit thuis nog eens rustig terug kunnen kijken.



Toolkit Digitaal Bankieren

(Les)materiaal voor digitaal bankieren

Wilt u meer weten of de
hulpmiddelen inzetten?

Ga hiervoor naar:

www.toegankelijkbankieren.nl

of

www.digitaalsamenleven.nl



Tot slot

Onze aanbevelingen

Naar aanleiding van het onderzoek de pilot zien wij een aantal kansrijke ideeën die buiten de scope van dit project vielen maar waar wel veel vraag naar of behoefte aan is.

1. Huidige materialen herzien

Wij raden banken aan hun bestaande materialen onder de loep te nemen aan de hand van deze rapportage en te kijken waar de toon van het materiaal 'Pas op!' aangepast kan worden. Biedt concrete handvatten en benadruk hoe het hen kan helpen.

2. Hulpverleners in de thuissituatie

Ondanks dat ze niet altijd tijd hebben, helpt het sociaal netwerk vaak bij bankzaken. Wij adviseren de bestaande toolkit ook aan te bieden aan de informele hulpverleners. Onderzocht moet worden welke aanpassingen hiervoor nodig zijn aan de bestaande toolkit.

3. Digitaal bankieren demo-app

De behoefte aan en veilige oefenomgeving voor het oefenen en herhalen van handelingen blijft naar voren komen. Ouderen zijn bang op een verkeerde knop te drukken en ontdekken daardoor niet de mogelijkheden van digitaal bankieren. Ook vergeten ze herhaling nodig om de handelingen niet te vergeten, ze moeten blijven oefenen. De demo-app zou een goede aanvulling zijn op de kaarten van mobiel bankieren handelingen en zouden met QR-codes op de achterkant kunnen linken aan leermodules en uitleg video's.

4. Hulpmiddelen in meerdere talen

Wij raden aan de huidige hulpmiddelen ook geschikt te maken voor anderstaligen, onderzocht moet worden of naast de taal zelf hier andere aanpassingen voor nodig zijn.

5. Leerstijlen in de praktijk

Wij hebben de leerstijlen toegepast in de ontwikkelde hulpmiddelen. We raden dienstverlenende partijen aan hun bestaande aanbod te verbreden om zo de verschillende leervoorkeuren aan te spreken en het bereik te vergoten.



Dit zijn de resultaten.
Nieuwsgierig geworden?



www.muzus.nl

Mies Loogman

mies@muzus.nl

015 - 213 71 49