

PERSBERICHT

## **Internetbankieren niet voor alle ouderen een koud kunstje**

*Meer tijd voor handelingen en duidelijke uitleg gewenst*

Utrecht - 28 november 2023 – Een op de tien senioren die internetbankiert heeft daar wel eens moeite mee. Zij vinden vooral de snelheid waarmee handelingen op de website en in de app van de bank moeten worden uitgevoerd lastig. Ook zijn ze vaak bang om iets fout te doen. Dit blijkt uit onderzoek van SeniorWeb onder bijna 900 ouderen.

### **Gemak**

Veel senioren bankieren via de website en/of app van hun bank. Negen op de tien vindt dat heel handig. De app vindt men vaak makkelijker te gebruiken dan de website (47% tegenover 13%). Ook betaalt bijna de helft van de app-gebruikers al wel eens contactloos met hun smartphone of smartwatch, bijvoorbeeld in winkels en restaurants. Online bankieren biedt veel ouderen dus gemak. Echter 13% ervaart dat niet altijd zo. Zij hebben soms tot heel vaak moeite met internetbankieren.

### **Belemmeringen**

Deze ouderen geven als belangrijkste reden hiervoor dat ze niet zo snel zijn met lezen en/of digitale zaken en je handelingen vaak snel moet uitvoeren (32%). Ook is men bang om iets fout te doen (31%). Een deelnemer legt het zo uit: 'Ik vergeet steeds de volgorde van de handelingen; de site is te snel voor alle handelingen'. En een ander meldt: 'Ik heb er moeite mee doordat ik slecht zie; het icoontje om te kunnen overmaken verdwijnt te snel'. Verder geven mensen aan dat zij moeite hebben met de teksten op de website of in de app van hun bank. Of begrijpen ze niet goed hoe de website of app werkt. Een deel van de senioren laat weten onvoldoende digitaal vaardig te zijn. De vele snelle veranderingen van de websites en apps, bedoeld om de veiligheid te verbeteren, maken het nog lastiger voor velen.

### **Oplossingen**

De senioren die moeite hebben met online bankieren zouden dan ook graag zien dat er meer tijd komt om alle handelingen op de website of in de app uit te voeren. Ook vinden zij dat de teksten op de websites en in de apps van de banken duidelijker kunnen, zowel begrijpelijker als beter leesbaar (dus grotere letters). De websites en apps van de banken zouden volgens deze deelnemers idealiter wat minder vaak moeten veranderen. Ook vinden ze dat deze veranderingen duidelijker moeten worden aangekondigd en uitgelegd.

### **Digitaal meedoen**

Gisteren organiseerde de [Alliantie Digitaal Samenleven](#) voor de tweede keer de Dag van Digitale Inclusie. Doel hiervan is dat iedereen digitaal kan (blijven) meedoen. Het onderzoek van SeniorWeb maakt duidelijk dat dit niet voor iedereen vanzelfsprekend is. Voor een deel van de ouderen is het lastig om alle digitale ontwikkelingen bij te benen. Zij hebben hier hulp bij nodig. Van de ouderen die moeite met internetbankieren hebben, blijkt echter maar een derde hulp te vragen aan iemand uit hun omgeving. Voor alle senioren die hulp kunnen gebruiken is er nu duidelijke uitleg te vinden op de website [seniorweb.nl/online-betalen](https://seniorweb.nl/online-betalen). Ook zijn er overal in het land workshops internetbankieren en mobiel bankieren. Deze worden gegeven in [leslocaties](#) van SeniorWeb, regelmatig in samenwerking met Rabobank.