



Dat het geld **naar een ander** toe moet geeft een gevoel van **angst** en **paniek**. Naar bekenden is het in vergelijking iets minder spannend, omdat je hen kunt vragen om het geld terug te sturen. Naar een **onbekende** is des te **spannender** want: weg is weg. Men begint daardoor het gehele proces al met **stress**.



De **code onthouden** om in te loggen kan **moeilijk** zijn. Dit kan **stress** geven, want men wil de code goed onthouden en hem voor zichzelf houden.



Het openen van de bankapp verloopt **soepel**. Het logo van de bank is **herkenbaar**. De app is met één klik geopend.

Het **startscherm** is **duidelijk**, omdat er niet teveel informatie staat. Het verschilt via welke weg men een **overboeking** gaat doen: Via een **voorgaande** transactie (optie 1) of via een **nieuwe** transactie (optie 2). Optie 1 durft men nog wel alleen te doen. Bij optie 2 haakt men af als het **alleen** moet. Zij halen dan een **bekende** er bij om mee te kijken ter controle.



1

Men klikt op de betaalrekening en zoekt een **oude transactie** naar **dezelfde** persoon of organisatie op. Door hier op te klikken verschijnt er een optie om **nogmaals** geld naar deze persoon over te maken.

Men komt vervolgens op de transactiepagina terecht waar de naam en het rekeningnummer al ingevuld staan. Dit geeft een gevoel van **zekerheid** omdat het eerder is gelukt op die manier.

2



De **knop** overboeken / overschrijven **valt op**, niet iedereen is echter bekend met de term.

Laaggeletterde digistarters komen vervolgens op de transactiepagina terecht waar zij de naam en het rekeningnummer moeten invullen. Dit is **lastig** omdat het rekeningnummer en de naam intypen **foutgevoelig** is.

Men vindt dit een heel spannend moment. De kans om fouten te maken voelt zo groot, dat men dit vaak niet zelfstandig durft te doen.



Het **bedrag aanpassen** verloopt **soepel**. Door het grote lettertype kan men goed checken of het juiste bedrag is ingevuld. Het invullen van een beschrijving lijkt men niet te gebruiken, want dan moet men nog meer intypen.



Het is heel belangrijk om **te checken** of de rekening waar het **geld naar toe** gaat en **van welke rekening** het afgaat klopt. Men **checkt** dit **meerdere keren** om zeker te weten dat het niet mis gaat. Men is bang om geld niet meer terug te krijgen als het verkeerd gaat. Dit geeft een **paniek** gevoel.



De **bevestiging** (bijv. 'Uw betaling is verzonden') en het direct kunnen **checken** of het bedrag is afgeschreven, geeft een gevoel van controle. Men durft echter niet met zekerheid te zeggen of het geld ook écht bij de **juiste partij** terecht is gekomen. Men durft daar niet volledig op te vertrouwen, wat het proces **spannend** maakt.



ROADMAP BEDRAG OVERMAKEN NAAR DE REKENING VAN EEN ANDER:

WAT GAAT ER GOED EN WAT KAN ER BETER?