



# Toegankelijk Bankieren

## Gespreksmiddelen financiële zelfredzaamheid ouderen



## Achtergrondinformatie

In Nederland hebben 2,6 miljoen mensen moeite met het zelfstandig regelen van hun bankzaken. Vooral onder ouderen worden deze taken vaak (gedeeltelijk) overgedragen aan partners, familieleden of kennissen. Hoewel dit op korte termijn praktisch kan zijn, kan deze afhankelijkheid op de langere termijn leiden tot kwetsbaarheid en problemen. Om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk ouderen hun basisbankzaken zelfstandig en verantwoord kunnen blijven uitvoeren, zetten banken zich in om de financiële zelfredzaamheid van ouderen te vergroten.

Vanuit die ambitie heeft het programma Toegankelijk Bankieren aan onderzoeksbureau Muzus gevraagd onderzoek te doen naar de vraag: *hoe kunnen ouderen gestimuleerd worden om hun financiële zelfredzaamheid te behouden of te vergroten?*

**Dit document geeft een overzicht van het verloop van het onderzoek en de totstandkoming van de twee gespreksmiddelen die we samen met Muzus hebben ontwikkeld, met als doel de zelfredzaamheid van ouderen te bevorderen en het gesprek over de toekomst op gang te brengen.**



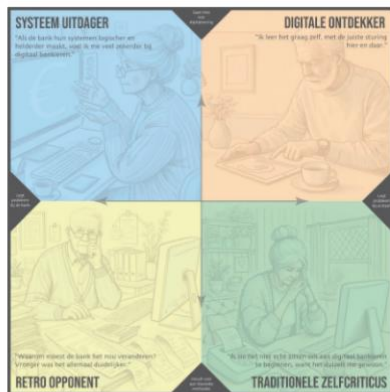
## Hoe hebben we dit aangepakt?

Het onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met de **TU Delft**. Masterstudenten Industrial Design Engineering verdiepten zich in de leefwereld van ouderen (65-74 jaar), met de nadruk op:

- alleenstaande ouderen,
- koppels waarbij één partner de bankzaken regelt.

De studenten spraken ouderen in interviews en analyseerden de uitkomsten. Deze inzichten zijn vertaald naar persona's, frameworks en praktische hulpmiddelen.

Aanvankelijk waren er twee afzonderlijke frameworks (voor alleenstaanden en voor koppels).



Framework en persona's  
alleenstaande ouderen



Framework en persona's koppels

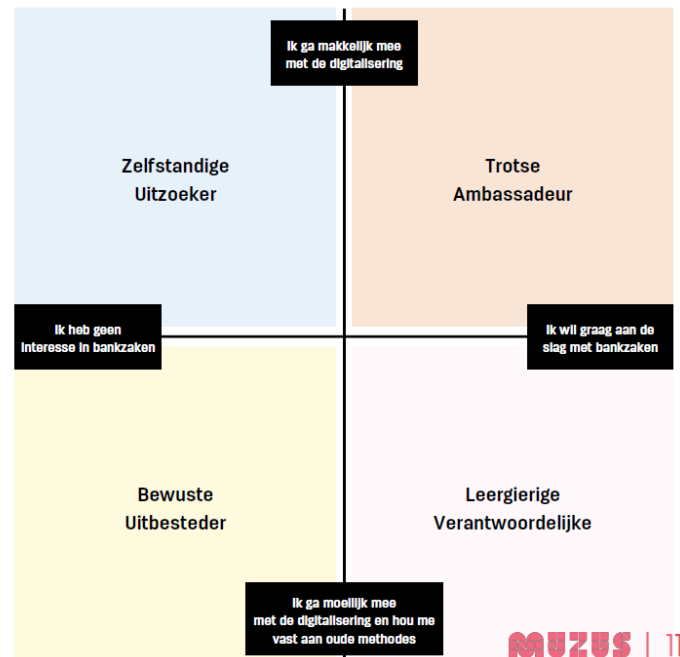
Later zijn deze samengevoegd tot één overkoepelend framework, waarin **vier doelgroepen** zijn onderscheiden:

**De Zelfstandige Uitzoeker** is digitaal vaardig en kan bankzaken regelen, maar heeft er weinig interesse of verantwoordelijkheid voor. Voor hen is belangrijk dat ze zelfstandig kunnen blijven, weten waar ze informatie kunnen vinden en gemotiveerd worden om dingen zelf uit te zoeken. Ze doen basale bankzaken, blijven in controle en kunnen taken verantwoord uitbesteden.

**De Trotse Ambassadeur** is digitaal vaardig, geïnteresseerd en verantwoordelijk in het regelen van bankzaken. Ze zijn koplopers op dit gebied, leergierig en willen anderen helpen, maar kunnen soms onzeker zijn en ondersteuning nodig hebben bij twijfel. Het is belangrijk hen te stimuleren om hun kennis te delen en anderen zelfvertrouwen te geven.

**De Bewuste Uitbesteder** is niet digitaal vaardig en heeft weinig interesse in het zelf regelen van bankzaken. Zij besteden hun bankzaken bewust uit, maar willen wel grip en controle behouden over het proces. Belangrijk gedrag voor hen is machtigen, in controle blijven en grip houden.

**De Leergierige Verantwoordelijke** voelt zich soms achter en heeft moeite met digitalisering, maar neemt verantwoordelijkheid voor bankzaken en is geïnteresseerd om te leren. Ze hebben duidelijke, laagdrempelige ondersteuning nodig in een veilige omgeving en leren het liefst stap voor stap nieuwe vaardigheden. Hun doelgedrag is minimale bankzaken leren, veilig dingen proberen en vaardigheden opbouwen.



### **Drempels**

Uit het onderzoek blijkt dat veel ouderen willen blijven bankieren, maar daarbij verschillende drempels ervaren:

- snelle technologische ontwikkelingen en complexe interfaces,
- het gevoel geen overzicht te hebben,
- de behoefte aan zekerheid en controle,
- het ontbreken van persoonlijk contact met de bank.

### **Triggers**

Er zijn ook duidelijke factoren die ouderen wél stimuleren om zelfstandig te blijven:

- noodzaak, bijvoorbeeld na het wegvallen van een partner,
- steun en motivatie vanuit partner of naasten,
- trots en grip houden op de eigen financiën,
- persoonlijke begeleiding, trainingen en herhalingsoefeningen,
- duidelijke communicatie en toegankelijke digitale omgevingen.

### **Belang van persoonlijk contact**

Voor veel ouderen blijft persoonlijk contact met de bank belangrijk. Een vast aanspreekpunt geeft vertrouwen en zekerheid. Ook helpt het als we gesprekken op een open en niet-veroordelende manier voeren.

**Belangrijk inzicht:** ouderen vormen geen homogene groep. Hun behoeften, vaardigheden en motivatie lopen sterk uiteen. Dit betekent dat banken maatwerk moeten bieden: van toegankelijke digitale hulpmiddelen tot persoonlijke begeleiding en fysieke alternatieven.

### **Van inzicht naar praktijk**

Op basis van het onderzoek, waaronder interviews en frameworks van de studenten, kregen we inzicht in wat ouderen motiveert om zelfstandiger te worden. Deze inzichten hebben we vervolgens verdiept in twee workshops, waarin we samen de communicatie-aanpak voor deze doelgroep hebben besproken. De inzichten zijn gebruikt bij de opzet van de communicatiecampagne die vanaf het najaar van 2025 wordt gevoerd.



## Sleutel

In het vervolg op het onderzoek naar de financiële zelfredzaamheid van ouderen wilden we samen met Muzus een concreet middel ontwikkelen dat het gesprek met ouderen makkelijker maakt. Veel ouderen geven namelijk aan dat het lastig is om open te praten over kwetsbare onderwerpen, zoals: *wat gebeurt er met mijn bankzaken als mijn partner of helper er straks niet meer is?* We zochten daarom naar een gespreksstarter die dit gevoelige onderwerp luchtig en laagdrempelig bespreekbaar maakt.

### Van idee naar prototypes

Samen met Muzus hebben we verschillende ideeën verkend. Het uitgangspunt was dat de gespreksstarter nieuwsgierigheid moest wekken en een gesprek op gang moest brengen, zonder belerend of confronterend te zijn. Drie concepten zijn uitgewerkt tot fysieke prototypes:

- **De hand:** symbool voor een helpende hand: “help jij iemand of heb jij hulp nodig?”
- **De telefoon:** symbool voor bereikbaarheid en contact met de bank.
- **De sleutel:** symbool voor toegang en verantwoordelijkheid: “wie heeft de sleutel tot jouw bankzaken?”

Deze prototypes zijn bewust heel tastbaar gemaakt, zodat we in de praktijk konden ervaren hoe ouderen erop zouden reageren.

### Testdag in Rotterdam

Op 15 juli 2025 is Muzus met de drie prototypes de straat opgegaan in het centrum van Rotterdam. Daar spraken we met ouderen en vroegen we naar hun eerste indrukken. Het doel was om te zien welke gespreksstarter echt uitnodigde tot een gesprek.

De resultaten waren duidelijk: De **sleutel** bleek de sterkste gespreksstarter. Het trok direct de aandacht: mensen wilden het vasthouden en maakten spontaan opmerkingen als “*is dit de sleutel naar de schatkist?*” of “*heb jij de sleutel tot de stad?*” Dit gaf ons meteen de opening om door te praten over wie eigenlijk de sleutel tot hun bankzaken heeft en of dat goed geregeld is.

### Wat hebben we getest

#### Wat hebben we getest?

- Trekt het de aandacht?
- Werken de vragen goed?  
Wat is een goede openingsvraag?  
Wat zijn goede vervolgvragen?
- Zijn er andere associaties met de middelen?
- Welk middel werkt het beste?
- Zet het aan tot de CTA?



Op basis van deze resultaten hebben we besloten om de sleutel verder uit te werken. Na de eerste testdag hebben we de sleutel aangepast in kleur en patroon, een variant ontwikkeld om te vergelijken en de sleutel verder verwerkt in de gesprekstool. Deze aangepaste versies zijn opnieuw door Muzus getest, met goede resultaten.

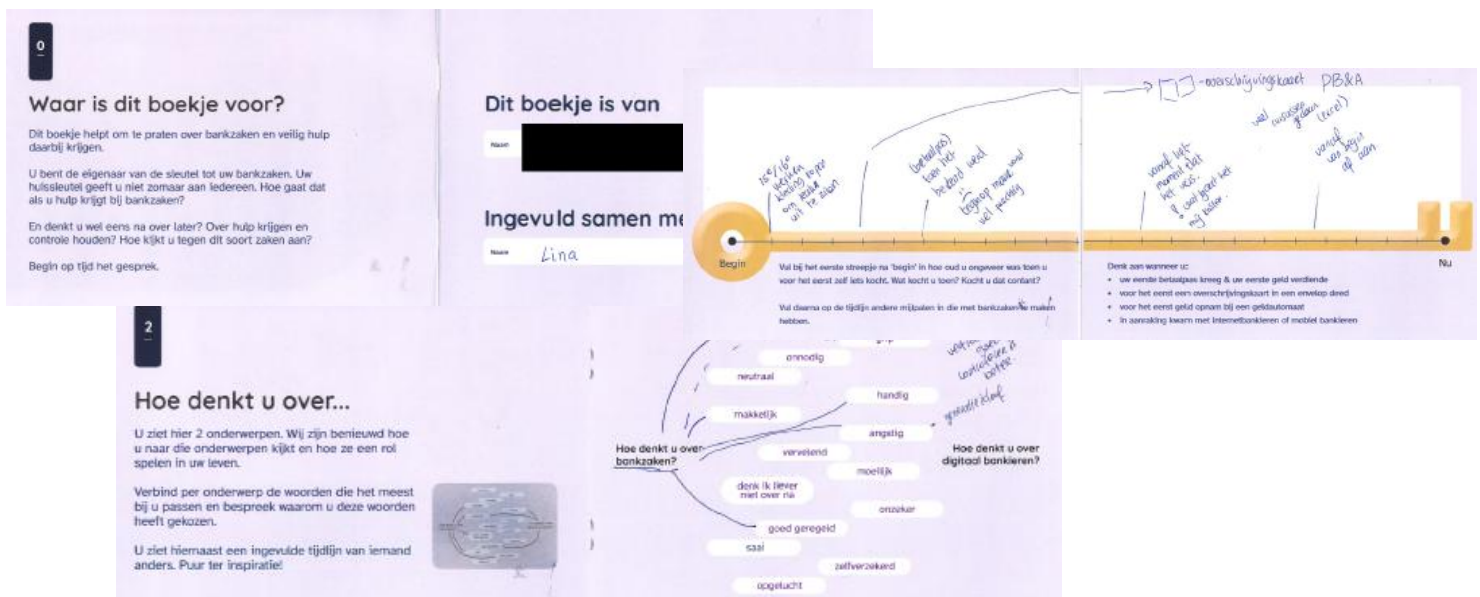
Uiteindelijk zijn we tot een definitief ontwerp gekomen: een opvallende, opblaasbare 3D-sleutel die eenvoudig gebruikt kan worden als gespreksstarter tijdens evenementen. Daarnaast wordt de sleutel ingezet als campagnemateriaal in onze eigen campagne met Lucille Werner en Jörgen Raymann. Zo kan de sleutel ouderen op een herkenbare en laagdrempelige manier uitnodigen om in gesprek te gaan over hun bankzaken en financiële zelfredzaamheid.



## Gespreksboekje

Naast de ontwikkeling van de sleutel wilden we ook een ander middel ontwikkelen dat dient als ondersteuning tijdens het gesprek over bankzaken. Samen met Muzus hebben we het idee opgepakt om een gespreksboekje te maken bedoeld om het gesprek tussen de (formele of informele) helper bij bankzaken en de geholpen persoon op gang te brengen. De tool helpt ouderen die hun bankzaken geheel of deels uitbesteden om bewuste keuzes te maken over het regelen van hun bankzaken in de toekomst. Het boekje ondersteunt het gesprek op een veilige manier en stimuleert de deelnemer tot actie.

Om te zorgen dat het boekje goed aansluit bij de doelgroep, is het gespreksboekje getest bij vijf ouderen in de leeftijd van 60 tot 85 jaar. Muzus heeft deze gesprekken individueel uitgevoerd. De deelnemers vullen samen met de begeleider het boekje in, waardoor direct zichtbaar werd welke onderdelen aansloegen en welke nog verduidelijking nodig hadden.



### Belangrijkste conclusies uit de test

- Het boekje stimuleert gesprekken en laat ouderen actief nadenken over hun eigen situatie.
- Ouderen voelen zich deskundig over hun eigen ervaring.
- Het boekje werkt als gespreksstarter, ook als de begeleider de deelnemer niet goed kent en zonder dat deze alle kennis over bankzaken paraat hoeft te hebben.
- Het boekje maakt duidelijk welke acties de deelnemer kan ondernemen.

### Vervolg en definitieve versie

Op basis van de testresultaten zijn enkele verbeteringen doorgevoerd, vooral op het gebied van duidelijke teksten en instructies. Om er zeker van te zijn dat het boekje in de praktijk goed werkt, is het nogmaals getest door mensen uit ons eigen netwerk. De feedback uit deze tests hebben geleid tot een definitieve versie, die tijdens de Week van Toegankelijkheid beschikbaar is gesteld voor gebruik.

Het boekje is ontwikkeld in samenwerking met de campagne *Praat vandaag over morgen*, een belangrijke campagne die mensen bewust maakt van het belang om op tijd na te denken over de toekomst en hierover in gesprek te gaan, bijvoorbeeld wanneer een partner of hulpverlener er niet meer is. Over morgen is een initiatief van ActiZ, branchevereniging van zorgorganisaties in samenwerking met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

