

Update-problematiek nader bekeken

Onderzoek naar de impact van nieuwe versies van besturingssystemen, webbrowsers en veelgebruikte programma's bij
aandachtsgroepen.

Eindrapportage juni 2026



Alliantie
Digitaal Samenleven

Inhoud

1. Aanleiding onderzoek
2. Samenvatting inzichten uit research
3. Bereikte resultaten sinds inbreng onderwerp in strategische klankbordgroep Toegankelijk Bankieren.
4. Aanbevelingen



Aanleiding

Nieuwe versies van besturingssystemen (zoals iOS en Android) beïnvloeden mogelijk voor kwetsbare groepen de toegankelijkheid van apps van essentiële dienstverleners. De Strategische Klankbordgroep Toegankelijk Bankieren heeft deze updateproblematiek geagendeerd, waarna op verzoek van het programma Toegankelijk Bankieren en Betaalvereniging Nederland door ADS een onderzoek is gestart.

Het doel: de impact op aandachtsgroepen met een smartphone in kaart brengen en negatieve gevolgen minimaliseren.

Vanuit de klankbordgroep kwamen de volgende wensen naar voren:

- **Beter inzicht krijgen** in de aard van de problematiek.
- **De communicatie verbeteren** van aanbieders die versies niet langer ondersteunen, zodat essentiële diensten bruikbaar blijven.
- **Het palet aan hulpmogelijkheden** inzichtelijk maken.



Onderzoekskader

De technische aard

- **Frequentie:** Hoe vaak komt het eigenlijk voor?
- **Differentiatie:** Zijn er verschillen tussen de besturingssystemen, webbrowsers en andere veelgebruikte programma's?
- **Reikwijdte:** In welke sectoren of in welke apps speelt deze problematiek?

De menselijke impact

- **Omvang:** Hoe groot is de groep die hiermee te maken heeft?
- **Oplossend vermogen:** Welk percentage van die groep kan geholpen worden door een update op het huidige device?

De oplossing

- **Oplossingsrichtingen:** Aan welke oplossingen kunnen wij denken?
- **Maatschappelijke context:** Hoe kan de brede maatschappelijke opgave hierin worden opgepakt?



Inzichten deskresearch:bankensector

- **Veiligheidseisen:** Bankapps vereisen striktere versies van besturingssystemen dan bijvoorbeeld de overheid of de zorg.
- **Minimale vereisten:** ABN AMRO en ING zijn in maart 2026 overgegaan naar minimaal iOS 16 (2022) en Android 11 (2020) /12 (2021). Ter vergelijking: de meest recente versies zijn momenteel iOS 26 en Android 16.
- **Toestelimpact:** Praktisch betekent dit dat er minimaal een iPhone 8* (geïntroduceerd in 2017), een Samsung A10 (2019) of een Samsung A11 (2020) nodig is om veilig gebruik te blijven maken van deze bankapps.
- **Toekomstverwachting:** De verwachting is dat andere banken dit beleid in de toekomst zullen volgen.
- **Browser- en OS-ondersteuning:** Voor desktops ondersteunen banken altijd de laatste browserversie; voor besturingssystemen zijn dat de laatste twee versies (zoals Windows 10 en 11).

*Aangezien er minder iPhone modellen zijn dan modellen/merken waarop Android draait kiezen wij in deze presentatie uit praktische overwegingen vaak om gebruik te maken van een iPhone voorbeeld. Een complete lijst voor mogelijkheden voor Android toestellen is te vinden op <https://www.seniorweb.nl/dossiers/androidwijzer/versie-per-toestel>



Inzichten deskresearch: overheid en zorg

- **Centrale toegang via DigiD:** Ruim 3500 organisaties die het BSN mogen verwerken, waaronder de Belastingdienst, UWV en pensioenfondsen, gebruiken DigiD als toegangspoort voor hun digitale diensten.
- **Minimale vereisten DigiD:** Sinds eind januari 2026 is voor DigiD minimaal iOS 15 (2021) of Android 9 (2018) (met ID-check) vereist. Praktisch betekent dit dat minimaal een iPhone 7 (2016) of een Samsung Galaxy J7 (2017) nodig is.
- **Verskil met banken:** De overheid accepteert over het algemeen oudere softwareversies dan banken; de bankensector loopt gemiddeld een jaar voor in hun updatebeleid.
- **Afwijkende eisen private apps:** Ook al werkt DigiD app op een toestel, kan alsnog de onderliggende app een recentere versie van het besturingssysteem afdwingen, zoals :
 - Zilveren Kruis vereist iOS 16.
 - VGZ vereist iOS 15.1
 - CZ vereist iOS 15.0.
- **Uitzonderingen:** Sommige overheidsapplicaties, zoals de Berichtenbox, blijven bewust langer werken op relatief oude besturingssystemen om de toegankelijkheid te waarborgen.



Inzichten deskresearch: Overheid en zorg

	Banken	Overheid (DigiD)	Zorgverzekeraars
Toegang via..	Eigen bank-app	DigiD-app	Specifieke zorg-app
Software-eis	iOS 16 / Android 11	iOS 15 / Android 9	iOS 15.0 t/m 16
Toestelgrens	iPhone 8 (2017)	iPhone 7 (2016)	iPhone 7 t/m 8
Focus	Strikte veiligheid	Maximale toegang	Wisselende eisen



De bron van de problematiek – ondersteuningsduur (aanschaf los toestel)

Grote verschillen per segment De ondersteuningsduur hangt sterk af van het merk en de prijsklasse van het toestel.

Hoeveel geld ben je kwijt om 2000 dagen lang (ongeveer 5,5 jaar) digitaal bereikbaar te blijven?

Een aantal voorbeelden bij de aankoop van een toestel **ineens**:

- **High-end (6-7 jaar):** Toestellen zoals de Google Pixel, Samsung Galaxy S24 en iPhone 17 (969 euro) bieden het langst ondersteuning. Aannee is dat deze toestellen een technologische levensduur hebben van 2000 dagen. Dan komt de kostprijs uit op €48 cent per dag.
- **Middenklasse (4 jaar):** Populaire toestellen zoals de Samsung Galaxy A-serie (379 euro) hebben een aanzienlijk kortere technologische levensduur, aannee is 1500 dagen. Dit komt uit op €25 cent per dag.
- **Budget Modellen (2-3 jaar):** Voor de goedkoopste Android-modellen (96 euro) stopt de ondersteuning vaak al na 2 tot 3 jaar. Levensduur van 1000 dagen komt uit op €9,6 cent per dag.

Een budgetmodel is op de langere termijn het goedkoopst, echter consumenten dienen dan wel vaker telefoons te kopen, te installeren en apps te activeren.



De bron van de problematiek – ondersteuningsduur (aanschaf telefoon met abonnement)

Een aantal voorbeelden (cijfers 23-3-2026) bij de aankoop van een toestel met een **abonnement**:

KPN Galaxy A16 2 jaar onbeperkt GB vanaf € 36,50 per maand

Vodafone Ziggo 2jr 3GB Oppo A6 € 15,00 per maand

Hollands Nieuwe Galaxy A56 2jr 5GB € 16,50 per maand (gemiddeld)

Mobiel.nl Oppo A5 5g 2jr 7,5 GB € 9,00 per maand

Een abonnement met toestel zorgt ervoor dat men bij vervanging na het abonnement altijd een up to date toestel heeft.

Hier speelt dan weer wel dat men vaker apps opnieuw moet installeren en activeren. Echter dit kan voor een deel van de mensen met een beperkter handelingsperspectief wel een oplossing zijn.

Verder goed om te beseffen dat indien men een abonnement afsluit met een telefoon met een toestelwaarde boven de € 250,00 men een toestelkrediet heeft dat wordt geregistreerd bij het BKR. Wellicht kan dit een drempel zijn voor mensen.



Hoe is de markt in Nederland verdeeld?

Besturingssysteem	Percentage
Android	60,48%
Apple iOS	38,97%
Overig - Windows, Linux	0,55%

Bron: StatCounter Global Stats (Mobile Market Share Netherlands, maart 2026). Let op: Nederland wijkt sterk af van het wereldwijde gemiddelde, waar Android vaak meer dan 70% van de markt beslaat.



Hoeveel volwassenen hebben een smartphone van 6 jaar en ouder?

- **Groeiend risico:** 41% van de Nederlanders heeft een toestel van minstens 3 jaar oud; dit aandeel groeit snel (stijging van 8% sinds 2020). 55+ wisselt minder snel van telefoon
- **Mogelijke uitsluiting:** 6% (ruim 800.000 mensen) gebruikt een toestel van 8 jaar of ouder, die mogelijk of binnen afzienbare tijd technisch niet meer kunnen voldoen aan de huidige veiligheidseisen en daardoor technologisch afgeschreven zijn.
- **Inschatting totaal:** Op basis van gecombineerde data maken naar schatting 1,4 tot 2,8 miljoen Nederlanders (10-20%) gebruik van een smartphone van 6 jaar of ouder. Dit hoeft niet direct noodzakelijkerwijs een probleem te zijn, echter vraagt wel aandacht.

Bronnen: * GfK / iCulture (2024): *Smartphone-gebruik in Nederland*.

- Dutch IT Leaders (2022): *Onderzoek hardware-levensduur*.
- Logius / DigiD (2026): *Systeemvereisten publieke dienstverlening*.



Hoeveel mensen maken gebruik van een verouderd besturingssysteem?

Android version Percentage

16	7.5%
15	19.3%
14	17.2%
13	13.9%
12	11.4%
11	13.7%
10	7.8%
9 / Pie	4.5%
8.1 / Oreo	2.3%
8 / Oreo	0.8%
7.1 / Nougat	0.4%
7 / Nougat	0.4%
6 / Marshmallow	0.4%
5.1 / Lollipop	0.3%
5 / Lollipop	0.1%

- Waar de overheid (DigiD) toegang biedt vanaf Android 9 (nodig voor de ID-check), eisen diverse grootbanken straks minimaal Android 11 of 12.
- Naast technische veroudering voert 25% van de gebruikers beschikbare updates niet uit. Indien deze groep bereid is updates uit te voeren (indien mogelijk) zal de groep die niet meer gebruik kan maken van DigiD of bankapps afnemen. Hierbij is de verwachting dat de afname groter zal zijn in de oudere Android versies.
- Zorg is wel dat er nog veel mensen een Android versie gebruiken die niet meer door Google wordt ondersteund en daardoor mogelijk kwetsbaar zijn.

Gegevens gebaseerd op distributiecijfers december 2025.



Verkoopcijfers

- Er zijn voor 2025 nog weinig volledig openbare, definitieve verkoopcijfers per merk/model specifiek voor Nederland beschikbaar; wat er is, zijn vooral markt schattingen.
- Jaarvolume Nederland gebaseerd op 2024; 4-5 miljoen verkochte smartphones (afgeleid van EU aandeel en bevolkingsomvang).
- Prijsmix: aandeel <EUR 500 45%-50%, dus in totaal tussen de 1,8 en 2,5 miljoen verkochte toestellen in de lower mid range en budget klasse.
- Telefoons met een korte ondersteuningsduur worden vaak sneller vervangen. Hierdoor blijft de groep die geen toegang heeft tot essentiële apps relatief stabiel. Dit betreft waarschijnlijk vooral gebruikers met een toestel-abonnement.



Traditionele verdeling kwetsbare groepen is niet passend

- De groep 65+ is conform de indeling die banken gebruiken kwetsbaar, echter in deze groep zitten ook mensen met sociaal en/of economisch kapitaal waardoor deze groep mogelijk handelingsperspectief heeft. Deze groep heeft wel weerstand om de in hun ogen functionerende smartphone te vervangen.
- Daarentegen zitten in de groep 65- ook mensen die juist geen handelingsperspectief hebben, denk aan mensen in armoede, mensen in een schuldverlening traject of mensen zonder sociaal kapitaal in combinatie met andere kwetsbaarheden zoals lage digitale vaardigheden.



Het Nibud stelt jaarlijks een begroting op met daarin opgenomen uitgaven voor telecom

- Het Nibud stelt elk jaar begrotingen op voor huishoudens met een minimum inkomen. We gaan uit van een inkomen op het niveau van het sociaal minimum. Dat is de bijstandsuitkering. In deze Nibud begroting gaat men ervan uit dat elk huishouden beschikt over een televisie en een computer met internetverbinding. Voor elke persoon van 12 jaar of ouder is een bedrag opgenomen voor één goedkope smartphone en een bijbehorend abonnement.
- In deze begroting is een post opgenomen van € 64 voor een alleenstaande of € 93 voor een gezin met drie minderjarige kinderen.
- Elke individuele situatie is anders. Wat voor de één vermijdbare kosten zijn, kan voor de ander als niet vermijdbaar worden beschouwd. Echter voor een grote groep moet een goedkoop abonnement van internet, mobiel en televisie tot de mogelijkheden kunnen behoren.

telefoon, televisie, internet	64	74
zorgverzekeringen	179	358
overige verzekeringen	26	42
onderwijs	-	-
kinderopvang	*	*
bankkosten	3	10
contributies en abonnementen	*	*
vervoer	22	43
levensonderhoud anderen	*	*
betalingsverplichtingen	*	*
VASTE LASTEN	1.090	1.381
kleding	62	123
inboedel	88	100
onderhoud huis en tuin	31	31
zelfzorgmiddelen	6	10
eigen risico zorgverzekering	32	64
vrijtijdsuitgaven	*	*
RESERVERINGSUITGAVEN	219	328
voeding	272	495
was- en schoonmaakartikelen	7	8
persoonlijke verzorging	26	52
huishoudelijke dienstverlening	*	*
huisdieren	*	*
roken	*	*
diversen	5	7



De schatting van de omvang van de problematiek rondom updates

- Onze schatting uit de tussenrapportage van februari van de groep mensen die mogelijk in de knel zou kunnen komen doordat zij essentiële apps niet meer kunnen gebruiken door een ophoging van de minimale systeemeisen kwam uit op 450.000 mensen. Dit is ongeveer 3,1% van de volwassenen in Nederland.
- Op basis van de concrete cijfers van de banken denken wij nu een betere schatting te kunnen maken op basis van de groep die mogelijk in de knel komt doordat zij hun bankapp niet meer kunnen gebruiken. Wij stellen de schatting naar beneden bij en denken dat de groep **240.000** mensen groot is* **. Dit is ongeveer 1,6% van de bevolking.

Kanttekening

- Het handelingsperspectief per individu is onbekend. Wij zien wel gevallen dat consumenten in meer vermogende klantgroepen zitten waarbij of een update mogelijk is of dat er financiële mogelijkheden zijn om een nieuwe telefoon te kopen.
- Na de overgang naar een hoger OS bij ING en ABN AMRO zijn er nauwelijks signalen bij de DigiHulplijn of bij de banken geregistreerd. Dit suggereert mogelijk dat veel mensen handelingsperspectief hebben. Dit doordat men bijvoorbeeld via een andere methode inlogt (via een scanner bijvoorbeeld).

**De schatting is gebaseerd op een doorvertaling van de inlogcijfers op een bank app met een versie die na de overgang niet meer gebruikt kan worden*

*** Publicatie van ABN AMRO in het AD van 27 februari 2026 <https://www.ad.nl/geld/tienduizenden-klanten-buitenspel-bankenapps-werken-vanaf-maart-niet-op-verouderde-toestellen~af77f39f/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>*



Hulp uit Europa: the Cyber Resilience Act

- Vanaf 11 december 2027 verplicht de *Cyber Resilience Act* fabrikanten om smartphones minimaal vijf jaar te ondersteunen met beveiligingsupdates.
- Geen verplichte OS-upgrade: Fabrikanten hoeven niet per se de nieuwste Android- of iOS-versie aan te bieden, zolang ze de huidige versie maar veilig houden.
- Meldplicht lekken: Al vanaf juni 2026 moeten fabrikanten grote beveiligingslekken verplicht melden, wat voor meer transparantie zorgt.
- De wet geldt alleen voor producten die vanaf de ingangsdatum op de markt komen; voor de miljoenen Nederlanders met een huidig (verouderd) toestel verandert er dus niets.



Bereikte resultaten sinds inbreng onderwerp in strategische klankbordgroep Toegankelijk Bankieren

- Met ECP (platform voor informatiesamenleving) zijn afspraken gemaakt over het opnemen informatie over updates in lopende "doe je updates" en toekomstige campagnes (zoals de cybersecuritymaand)*.
- Het programma Toegankelijk Bankieren gaat een artikel plaatsen op de website en de LinkedIn community (42k bereik) van Sociaal Werk Nederland om hun achterban te informeren over nut en noodzaak van updates. Dit om hun rol als helper te versterken.
- KPN gaf in haar maandelijkse nieuwsbrief voor klanten aandacht aan nut en noodzaak van het updaten van de bankapp.**
- De grootbanken hebben hun communicatie inzake updates verbreed.
- Er zijn speciale aanbiedingen gedaan voor kwetsbare klanten.
- In het TV-programma Samen Digitaal van Omroep Max is aandacht geweest voor nut en noodzaak van updates.
- Banken hebben het makkelijker gemaakt om de app te installeren op een nieuwe telefoon via een QR-code.
- Met alle educatiepartners zijn gesprekken gevoerd over de communicatie/lessen rondom de updateproblematiek.
- Zie bijvoorbeeld https://www.linkedin.com/posts/maandvanseniorenveiligheid-share-7454882975059628032-s7jJ?utm_source=share&utm_medium=member_ios&rcm=ACoAAAFc2l0B22B4xuG4rBjNez0R7rsvYcXBfwQ
- **[https://www.kpn.com/beleef/blog/apps-oude-telefoons?campaignid=em:b=kpn:sm=other:c=20032_KPNCM_Loyalty_Reguliere+Nieuwsbrief_KPNCM:cd=:mk=cm:s=adb:an=kpn-owned:d=20260528:st=serviceoverig:f1=\[2026/05/28\]+EM_KPNCM_20032_Service_overig_Reguliere_Nieuwsbrief_KPNCM_5_2026_INTERNET_TV_C:f2=20032:mcid=20032&atok=hgXPWsal9OXFm7d4NlYaCGEFrMc7R9Rq&deliveryName=DM35](https://www.kpn.com/beleef/blog/apps-oude-telefoons?campaignid=em:b=kpn:sm=other:c=20032_KPNCM_Loyalty_Reguliere+Nieuwsbrief_KPNCM:cd=:mk=cm:s=adb:an=kpn-owned:d=20260528:st=serviceoverig:f1=[2026/05/28]+EM_KPNCM_20032_Service_overig_Reguliere_Nieuwsbrief_KPNCM_5_2026_INTERNET_TV_C:f2=20032:mcid=20032&atok=hgXPWsal9OXFm7d4NlYaCGEFrMc7R9Rq&deliveryName=DM35)



Conclusie - menselijke impact

Het potentieel: Circa 800.000 Nederlanders (6%) gebruiken een toestel van 8 jaar of ouder dat technologisch aan het einde van zijn levensduur is.

De kernschatting: De meest kritieke groep wordt geschat op **240.000 personen**, waarbij een deel financieel in staat is zelf het toestel te vervangen of kiest voor een alternatieve inlog methode.

De registratie-paradox: Belangenorganisaties duiden het probleem als "veelvoorkomend", echter in de cijfers van de DigiHulplijn, de IDO's en de klantcontactcentra van de betrokken organisaties zijn slechts weinig vragen vastgelegd zowel voor als na de recente updates van DigiD en de een tweetal bankapps.

Focus bij klantcontact: Signalen bij private partijen betreffen zelden updates, maar gaan primair over inloggen, wachtwoorden en activatie.

Update-potentieel: Minimaal 25% van de groep met een oud toestel kan gebruik blijven maken van essentiële apps door een beschikbare update uit te voeren.

Kenniskloof: Een deel van de consumenten heeft de financiële middelen voor vervanging, maar is niet op de hoogte van het nut of de noodzaak hiervan. Er is weerstand bij deze groep om een in hun ogen werkende smartphone te vervangen.



Conclusie - technische aard

- **Frequentie: Hoe vaak komt het eigenlijk voor?**

Zowel Apple (iOS) als Android lanceren jaarlijks een grote systeemupdate (bijv. van 15 naar 16).

Organisaties baseren hun minimale systeemvereisten doorgaans op deze hoofdversies (bijv. iOS 15 in plaats van 15.1).

- **Differentiatie: Zijn er verschillen tussen de besturingssystemen, webbrowsers en andere veelgebruikte programma's?**

Webbrowsers: Blijven vrijwel altijd actueel en vormen zelden een blokkade.

Desktops: Ondersteuning concentreert zich meestal op de laatste twee versies (bijv. Windows 10 en 11).

Mobiel (Banken/Overheid): Hanteren een ondersteuningsbeleid van circa 5 jaar voor zowel iOS als Android.

- **Reikwijdte: In welke sectoren of in welke apps speelt deze problematiek?**

De update-problematiek speelt momenteel vrijwel uitsluitend bij de Overheid en de Bankensector. In andere sectoren wordt deze barrière tot op heden niet of nauwelijks gesignaleerd.



Aanbevelingen voor de overheid

- Geadviseerd wordt om de bereidheid te verkennen voor een gezamenlijk optrekken van banken, overheid en belangenorganisaties. Zodat bijvoorbeeld communicatie en voorlichting over (komende) aanpassingen van systeemvereisten vroegtijdig en gecoördineerd kan plaatsvinden.
- Er liggen kansen voor de overheid om aan te haken bij bestaande initiatieven, zoals de campagne "Doe je updates" of de jaarlijkse Cybersecuritymaand in oktober. De focus ligt op het transformeren van een individuele verantwoordelijkheid naar een collectieve maatschappelijke opgave. Ook kan de komst van Cyber Resilience Act haakjes bieden om aandacht te vragen voor de updateproblematiek.



Aanbevelingen voor banken

- De aanbevelingen voor de overheid zijn ook van toepassing op de banken.
- Daarnaast adviseren wij dat de banken ook in workshops aandacht geven aan het updaten van het OS en de bankapp.
- Intensiveer en zet de samenwerking met telecomproviders voort. Wijs klanten op relatief goedkope oplossingen en breng de hulp mogelijkheid in de winkels van de telecomproviders en DigiHulplijn onder de aandacht bij kwetsbare groepen.
- Blijf klanten faciliteren met specifieke aanbiedingen.
- Faciliteer educatiepartners om communicatie en lessen over updates te bouwen.



Aanbevelingen voor belangenorganisaties

- Informeer de achterban continu inzake nut en noodzaak van updates.
- Wijs de achterban op bestaande en komende campagnes inzake updates zoals veilig internetten.
- Breng het goedkope abonnement (toestel < 250 euro) onder de aandacht als mogelijke oplossing voor mensen met handelingsperspectief.
- Adresseer het thema updateproblematiek in de juiste proportie, maak het niet te groot maar bagatelliseer het ook niet.





Alliantie
Digitaal Samenleven