

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

Hoe groot is het risico dat mensen digitaal buitenspel komen te staan doordat hun smartphone verouderd? En wat is er nodig om dit probleem te verminderen? Die vragen stonden centraal in het onderzoek Update-problematiek nader bekeken van Alliantie Digitaal Samenleven, uitgevoerd in opdracht van het programma Toegankelijk Bankieren. Met dit onderzoek reikt Alliantie Digitaal Samenleven banken en andere betrokken partijen een handreiking om samen tot een oplossing te komen.

Aanleiding voor het onderzoek waren signalen vanuit belangenorganisaties dat sommige klanten met oudere smartphones niet meer konden meekomen met nieuwe update-eisen voor hun bankapp. Apps voor bankzaken, DigiD en zorg stellen steeds hogere eisen aan smartphones en besturingssystemen. Daardoor kan een toestel dat nog prima werkt voor bellen, appen en internetten, toch te oud worden voor belangrijke digitale diensten.

De zorg daarachter is begrijpelijk. De smartphone is in korte tijd veranderd van handig apparaat naar basisvoorziening. Voor miljoenen Nederlanders is het toestel de toegang tot bankzaken, DigiD, zorg-apps en contact met de overheid. Wie zelfstandig wil blijven meedoen, heeft daardoor niet alleen een telefoon nodig, maar een telefoon die technisch veilig en actueel genoeg blijft voor de apps waarop het dagelijks leven steeds meer leunt.

Op basis van concrete cijfers van banken is de schatting dat het gaat om ongeveer 240.000 Nederlanders boven de 18 jaar oud. Dit is ongeveer 1,6% van de bevolking. Volgens het onderzoek is er dus geen sprake van een acute digitale crisis waarbij grote groepen Nederlanders plotseling buiten de samenleving vallen. Wel laat het onderzoek zien hoe afhankelijk dagelijkse voorzieningen inmiddels zijn geworden van software-updates en moderne smartphones.

Die afhankelijkheid wordt vooral zichtbaar op het moment dat veiligheid en toegankelijkheid elkaar beginnen te raken. Een telefoon van acht jaar oud voelt voor veel mensen niet oud. Je kunt ermee bellen, berichten sturen, internetten en foto's maken. Maar de digitale wereld eromheen verandert veel sneller dan vroeger. Een toestel kan langzaam buiten de digitale infrastructuur vallen wanneer updates niet meer worden ondersteund.

Die ontwikkeling is begrijpelijk. Updates beschermen tegen fraude, cybercriminaliteit en datalekken. Banken en overheidsdiensten kunnen zich niet permitteren om kwetsbare software te blijven ondersteunen. Maar daarmee schuift ook de grens van toegankelijkheid op.

Voor gebruikers gebeurt die uitsluiting meestal niet in één keer, maar stap voor stap. De ene app werkt nog prima, de ander niet. Organisaties stellen steeds hogere eisen aan het besturingssysteem van een telefoon. Dat systeem vormt de basissoftware waarop een toestel draait: iOS bij Apple en Android bij de meeste andere smartphones. Zowel Apple als Android brengen jaarlijks een grote systeemupdate uit.

Banken letten strenger op veiligheid dan andere organisaties en eisen daarom eerder het gebruik van een actueel besturingssysteem. ABN AMRO en ING stellen sinds maart 2026 bijvoorbeeld minimaal iOS 16 of Android 11 verplicht voor hun bankapps. Wie daar niet aan voldoet, kan niet meer mobiel bankieren. In de praktijk betekent dit dat gebruikers minimaal een iPhone 8 uit 2017, een Samsung A10 uit 2019 of een Samsung A11 uit 2020 nodig hebben.

Bij de overheid liggen de eisen iets lager. DigiD werkt sinds januari 2026 nog vanaf iOS 15 of Android 9. Daardoor kunnen oudere toestellen, zoals bijvoorbeeld een iPhone 7 uit 2016 of een Samsung Galaxy J7 uit 2017, voorlopig nog mee. Sommige overheidsapps, zoals de Berichtenbox, blijven zelfs bewust langer werken op oudere systemen om de toegankelijkheid zo groot mogelijk te houden.

Ook zorgapps hanteren hun eigen eisen. Zilveren Kruis vereist inmiddels iOS 16, VGZ minimaal iOS 15.1 en CZ iOS 15.0. Eén telefoon kan dus nog prima geschikt zijn voor DigiD, maar tegelijk te oud zijn voor mobiel bankieren. Opvallend is dat het probleem vooral op smartphones zichtbaar wordt. Webrowsers blijven vrijwel altijd actueel en vormen zelden de echte blokkade. Ook op desktops is de situatie overzichtelijker: daar ondersteunen organisaties meestal de laatste twee versies van een besturingssysteem, zoals Windows 10 en 11. De update-problematiek speelt nu vooral bij de overheid en de bankensector. In andere sectoren wordt deze barrière tot nu toe nauwelijks gesignaleerd.

## Nederland doet steeds langer met telefoons

Volgens het onderzoek gebruikt ongeveer 41 procent van de Nederlanders een smartphone van minstens drie jaar oud. Dat aandeel groeide sinds 2020 met acht procent. Vooral mensen boven de 55 doen langer met hun toestel.

Ongeveer 6 procent van de Nederlanders gebruikt inmiddels een telefoon van acht jaar of ouder, ruim 800.000 mensen. Daarnaast laat het onderzoek zien dat tussen de 1,4 en 2,8 miljoen Nederlanders een smartphone van zes jaar of ouder hebben. Niet iedereen uit die groep komt direct in de problemen. Veel toestellen functioneren technisch nog prima. Sommige mensen kunnen hun telefoon nog updaten, anderen hebben voldoende geld om een nieuw apparaat te kopen.

## De smartphone als basisvoorziening

Toegang tot digitale dienstverlening is inmiddels een basisvoorwaarde geworden om zelfstandig mee te kunnen doen. Ruim 3500 organisaties die het burgerservicenummer mogen verwerken gebruiken DigiD als toegangspoort voor hun dienstverlening. Denk aan de Belastingdienst, UWV, pensioenfondsen en zorginstellingen.

Ook het Nibud behandelt smartphones inmiddels als basisvoorziening. In minimumbegrotingen gaat het instituut ervan uit dat ieder huishouden beschikt over een televisie, een computer met internetverbinding en voor iedere persoon van 12 jaar of ouder een goedkope smartphone met abonnement. Voor een alleenstaande rekent het Nibud ongeveer 64 euro per maand aan telecomkosten. Voor een gezin met drie minderjarige kinderen ongeveer 93 euro.

Nu de smartphone steeds meer een voorwaarde wordt om mee te kunnen doen in de samenleving, wordt het ook belangrijk om op twee manieren bij te blijven: met kennis én met materiaal.

Bij digitale kwetsbaarheid wordt vaak als eerste aan ouderen gedacht. Maar het gaat niet alleen om deze groep.

Bij ouderen is geld niet noodzakelijkerwijs het probleem. Veel 65-plussers zouden best een nieuw toestel kunnen kopen, en hebben toegang tot hulp of ondersteuning. Toch houden ze het graag bij hun huidige toestel. Hun aarzeling zit vaak ergens anders: waarom zou je een telefoon vervangen die in je eigen ogen nog gewoon goed werkt?

Andere groepen kunnen juist sneller vastlopen. Mensen met weinig geld, mensen in de schuldhulpverlening of mensen zonder sociaal netwerk dat kan helpen met installeren, inloggen en activeren. Voor hen is een nieuwe telefoon meer dan een aankoop. Het is een digitale overstap.

Daar komt bij dat goedkope telefoons vaak korter worden ondersteund. Duurdere toestellen, zoals een Google Pixel, Samsung Galaxy S24 of recente iPhone, krijgen vaak zes tot zeven jaar updates. Middenklasse toestellen gaan gemiddeld vier jaar mee. Budgetmodellen krijgen soms maar twee tot drie jaar ondersteuning. Goedkoop lijkt aantrekkelijk, maar wie weinig geld heeft, koopt juist vaker een toestel dat sneller digitaal verouderd en dus eerder vervangen moet worden.

Zo maakt de goedkoopste oplossing mensen op termijn kwetsbaarder.

Een abonnement met toestel kan dan een oplossing lijken. Na afloop van het abonnement kan iemand opnieuw overstappen op een actueler toestel. Maar ook dan begint het digitale werk opnieuw: apps installeren, DigiD koppelen, bankapps activeren, wachtwoorden terugvinden. Daar komt nog een extra drempel bij. Wie een abonnement afsluit met een toestelwaarde boven de 250 euro, krijgt te maken met een toestelkrediet dat bij het BKR wordt geregistreerd. Voor mensen met weinig financiële ruimte kan juist dat opnieuw een obstakel vormen.

## Updates gaan lang niet altijd vanzelf

Zelfs wanneer een smartphone technisch nog geschikt is, worden updates lang niet altijd uitgevoerd. Volgens het onderzoek installeert ongeveer 25 procent van de gebruikers beschikbare updates niet, terwijl dat technisch wel mogelijk is. Soms weten mensen niet hoe het moet. Soms zijn ze bang dat hun telefoon trager wordt. Of voelen meldingen ingewikkeld of onbetrouwbaar. Juist daar ligt nog ruimte. Een deel van de oudere toestellen zou langer bruikbaar blijven als gebruikers updates vaker uitvoeren.

Daarnaast speelt ook een kenniskloof mee. Sommige mensen hebben wel geld om een toestel te vervangen, maar weten niet dat dit nodig is. Of ze zien daar geen reden toe, omdat hun telefoon in hun ogen nog gewoon werkt. Bij Android speelt die onduidelijkheid extra sterk. Oude Androidversies kunnen nog functioneren, maar worden niet altijd meer door Google ondersteund. Daarmee worden ze kwetsbaarder voor beveiligingsproblemen.

Dat is relevant, omdat Nederland vooral Android gebruikt. In maart 2026 had Android volgens StatCounter Global Stats een marktaandeel van 60,48 procent, tegenover 38,97 procent voor Apple iOS. Bij Android verschillen merken en ondersteuningsduur bovendien sterk. Voor gebruikers is daardoor vaak lastig te zien wanneer een toestel echt te oud wordt.

## De registratieparadox

Opvallend genoeg blijkt het lastig om precies te meten hoeveel mensen daadwerkelijk met updateproblemen kampen. Uit recente updates van DigiD en bankapps kwamen relatief weinig meldingen binnen bij banken, DigiHulplijn en Informatiepunten Digitale Overheid. Dat klinkt geruststellend, maar het onderzoek spreekt ook van een registratieparadox.

Belangenorganisaties herkennen de problematiek wel degelijk, terwijl die in registraties nauwelijks zichtbaar wordt.

Mensen melden zich namelijk zelden met “update-problemen”. Ze zeggen eerder dat ze niet meer kunnen inloggen, hun wachtwoord kwijt zijn of hun bankapp niet geactiveerd krijgen. Bij private partijen gaan signalen vooral over inloggen, wachtwoorden en activatie.

Daardoor verschijnt een technisch probleem vaak als iets anders. En soms verdwijnt het volledig uit beeld, omdat iemand zelf niet meer digitaal bankiert maar dit door iemand anders laat doen en daarmee simpelweg afhaakt.

## Hulp uit Europa en Nederland

Zowel in Nederland als binnen Europa wordt gezocht naar manieren om te voorkomen dat mensen buiten essentiële apps en digitale diensten vallen doordat hun smartphone niet meer wordt ondersteund.

Vanaf 11 december 2027 verplicht de Europese Cyber Resilience Act fabrikanten om smartphones minimaal vijf jaar te ondersteunen met beveiligingsupdates. De wet moet apparaten langer veilig bruikbaar houden, maar geldt alleen voor producten die vanaf de ingangsdatum op de markt komen. Voor mensen met een huidig, verouderd toestel verandert er voorlopig dus weinig.

Ook in Nederland zijn stappen gezet. ECP neemt informatie over updates op in campagnes zoals ‘Doe je updates’ en de Cybersecuritymaand. Ook KPN, educatiepartners en Omroep MAX besteedden aandacht aan het onderwerp. Banken hebben hun communicatie uitgebreid, speciale aanbiedingen gedaan voor kwetsbare klanten en het installeren van apps op nieuwe telefoons makkelijker gemaakt via QR-codes.

Toch ligt de oplossing niet bij één partij. Overheid, banken, telecomproviders en belangenorganisaties moeten eerder en duidelijker communiceren over veranderende systeemeisen, zodat mensen op tijd weten wanneer hun telefoon, bankapp of DigiD niet meer goed werkt.

Partijen kunnen in geval van een update klanten actiever begeleiden met praktische uitleg, workshops en hulp bij het overstappen naar een nieuw toestel. Samenwerking met telecomproviders blijft daarbij belangrijk, zodat kwetsbare klanten beter worden gewezen op betaalbare toestellen (al dan niet in combinatie met een abonnement), hulp in winkels en ondersteuning via de DigiHulplijn.

Ook belangenorganisaties hebben een belangrijke rol. Zij kunnen hun achterban blijven informeren over het belang van updates en bestaande hulp.

Daarbij is nuance nodig: het probleem moet niet groter worden gemaakt dan het is, maar ook niet worden weggewuifd. Voor een deel van de mensen is een update genoeg. Voor een andere groep vraagt digitale toegang om meer hulp, meer tijd en soms simpelweg een beter toestel.

De aanpak zit daarmee niet in één grote oplossing, maar in een reeks kleinere ingrepen: duidelijkere communicatie, langere ondersteuning, praktische hulp en meer bewustzijn over hoe afhankelijk dagelijkse voorzieningen inmiddels zijn geworden van apparaten die technisch moeten blijven meebewegen.

De onderzoekers benadrukken dat nuance belangrijk blijft. De update-problematiek is minder groot dan eerder gevreesd, maar niet verdwenen. Voor een deel van de mensen is een simpele update voldoende. Voor anderen vraagt digitale toegang om meer hulp, tijd of een beter toestel.