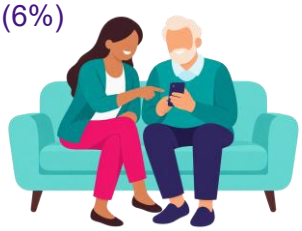
De ene helper is de andere niet - 5 typen

Toegankelijk Bankieren

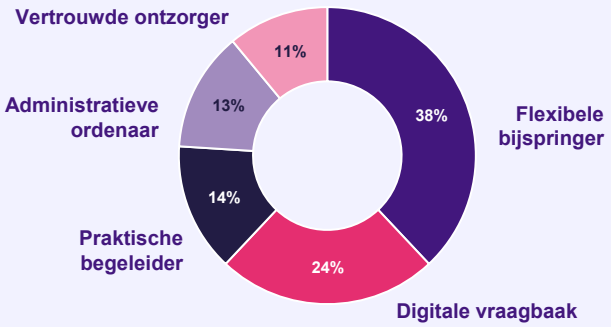
Door ontwikkelingen zoals vergrijzing en verdergaande digitalisering is er een grote groep mensen die hulp nodig heeft bij het regelen van administratieve en digitale zaken, waaronder bankzaken. Deze hulp komt vaak uit informele kring. Onderzoek van Betaalvereniging Nederland laat zien dat hierbij verschillende typen helpers te onderscheiden zijn.



Bijna de helft van alle Nederlanders van 18 jaar en ouder helpt in de privésfeer iemand met het regelen van administratieve of digitale zaken. Vaak helpen ze familie (81%), meestal ouders (42%). Maar ze helpen ook vrienden (11%), buren (6%) en collega's (2%).



5 typen helpers

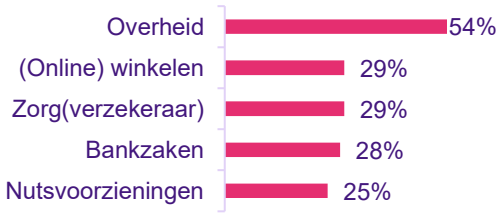


Flexibele bijspringer

- Helpt incidenteel; ondersteunt waar nodig
- Initiatief ligt vaak hulpvrager
- Helpt 1x per maand of minder vaak
- Hulpvrager kan relatief vaak veel zelf
- Helpt bij gemiddeld 3 zaken, vooral overheidszaken

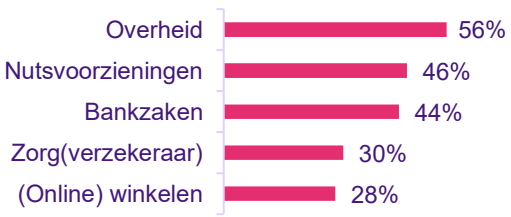


Waar helpt de flexibele bijspringer mee?



"De dagelijkse zaken kan m'n moeder nog prima zelf, maar bij iets onverwachts vraagt ze mijn hulp."

Waar helpt de digitale vraagbaak mee?



"Het gaat vaak om handigheidjes op de telefoon of over een instelling op de computer."



Digitale vraagbaak

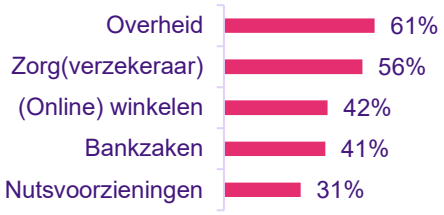
- Helpt vaak incidenteel; ondersteunt bij vragen over digitale zaken
- Helpt vaker meerdere personen
- Hulp vaak gericht op vergroten zelfstandigheid
- Hulp nodig vanwege gebrek aan digitale vaardigheden bij hulpvrager
- Helpt bij gemiddeld 4 zaken, vaker dan anderen bij zaken rond nutsvoorzieningen

Praktische begeleider

- Helpt vaak structureel
- Hulp vaak gericht op meegaan naar afspraken en meekijken bij het regelen van zaken
- Hulp redelijk intensief: de helft helpt minimaal wekelijks
- Hulp vaak nodig omdat capaciteit bij hulpvrager ontbreekt
- Helpt gemiddeld bij 5 zaken, vaker dan anderen bij zorg en winkelen

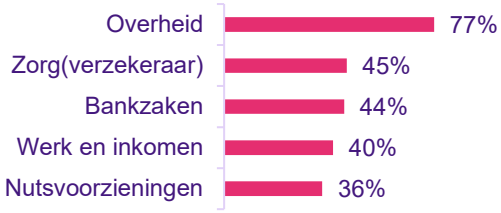


Waar helpt de praktische begeleider mee?



"We rijden gezellig samen naar de supermarkt. Alleen lukt hem dat niet meer."

Waar helpt de administratieve ordenaar mee?



"Ik heb alles zoveel mogelijk geautomatiseerd, dus daar heeft hij geen omkijken meer naar."



Administratieve ordenaar

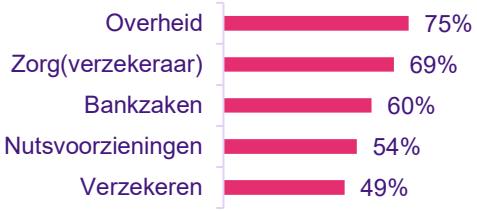
- Helpt vaak structureel; brengt overzicht in terugkerende regelzaken
- Neemt vaak zelf initiatief voor hulp
- Hulp komt vaak voort uit gebrek aan vertrouwen in eigen kunnen of motivatie bij hulpvrager
- Helpt gemiddeld bij 5 zaken, vooral overheid en vaker werk en inkomen

Vertrouwde ontzorger

- Helpt vaak structureel; biedt brede, intensieve ondersteuning
- Helpt vaak; merendeel minimaal 1x per week
- Neemt vaak zelf initiatief voor hulp
- Neemt regelen vaak helemaal over
- Helpt omdat hulpvrager vaak niet (meer) over de capaciteit beschikt
- Helpt gemiddeld bij 8 zaken, op allerlei gebieden



Waar helpt de vertrouwde ontzorger?



"Eigenlijk neem ik van alles uit handen. Ik kom er 3x in de week en pak op wat er moet gebeuren."

Deze typologie is onderdeel van een onderzoek naar mensen die helpen bij het regelen van administratieve of digitale zaken. Het onderzoek kent drie hoofdvragen: Waar is hulp bij nodig? Wie is bij welke hulp de aangewezen helper? Waar kan de informele helper zelf hulp bij gebruiken?

Het onderzoek is in opdracht van Betaalvereniging Nederland uitgevoerd door onderzoeks- en ontwerpbureau Perspective. Het bestaat uit een kwalitatief en kwantitatief onderzoek, onder ruim 1.500 helpers.



© Betaalvereniging Nederland | november 2026