



Drempels bij het online regelen van geldzaken

De rol van digitale vaardigheden in de toegang tot financiële dienstverlening



Lees verder



Inhoud

Samenvatting	3	05 Kenmerken van mensen met beperkte digitale vaardigheden	15
01 Inleiding	5	Type opleiding	15
02 Wat zijn digitale vaardigheden?	6	Leeftijd	15
Verschillende typen digitale vaardigheden	6	Herkomst	16
Functionele en kritische vaardigheden	7	Laaggeletterdheid	16
Digitale vaardigheden in financiële dienstverlening	7	Arbeidsmarkt	16
Digitale vaardigheden en digitale toegankelijkheid	9	Conclusie	16
Conclusie	9	06 Digitale vaardigheden en toegang tot de financiële sector	17
03 Het belang van digitale vaardigheden in onze maatschappij	10	Gebruik van internetbankieren	17
Aandacht voor digitale vaardigheden vanuit de overheid	10	Online betalingsverkeer	17
Aandacht voor digitale vaardigheden vanuit de financiële sector	10	Ervaringen van mensen met beperkte digitale vaardigheden in financiële dienstverlening	17
04 Digitale vaardigheden in Nederland: de cijfers	12	Ervaringen van mensen met beperkte digitale vaardigheden in betalingsverkeer	18
Toegang tot internet	12	Inclusief onderzoek uitvoeren	19
Digitale basisvaardigheden	12	Conclusie	20
Veilig gebruik maken van internet	13	07 Ervaringen van financiële ondernemingen	21
Digitale vaardigheden in de toekomst	14	Zicht op mensen met beperkte digitale vaardigheden	21
Conclusie	14	Vooraf inloggen zorgt voor problemen	21
05 Kenmerken van mensen met beperkte digitale vaardigheden	15	Mogelijke oplossingen	22
Type opleiding	15	Inzichten van de Alliantie Digitaal Samenleven	22
Leeftijd	15	08 Conclusie	23
Herkomst	16	Inzichten	23
Laaggeletterdheid	16	Aanbevelingen	23
Arbeidsmarkt	16		
Conclusie	16		





Samenvatting

Onze samenleving digitaliseert steeds verder. Om daaraan mee te kunnen doen, hebben mensen bepaalde vaardigheden nodig die hen in staat stellen om internet in hun voordeel te gebruiken en om de risico's van dat internetgebruik te beperken – en dat in de toekomst te blijven doen. Niet iedereen bezit die vaardigheden (voldoende), of is in staat om die te verkrijgen. In deze verkenning heeft de AFM, op basis van bestaande onderzoeken en gesprekken met experts, een antwoord proberen te vinden op de vraag in hoeverre beperkte digitale vaardigheden de toegang tot financiële dienstverlening belemmeren.

Onderzoeken van het Rathenau Instituut¹ en Kantar Public² concluderen dat respectievelijk 79% en 88% van de Nederlanders digitaal vaardig zijn. Deze cijfers klinken veelbelovend, maar enkele kanttekeningen zijn op zijn plaats. Ten eerste betekent dit dat 1 tot 2 op de 10 personen de basisvaardigheden die nodig zijn om mee te komen in onze maatschappij *niet* bezit. Bovendien zijn de percentages gebaseerd op zelfrapportage, waarbij mensen geneigd zijn zichzelf als vaardiger in te schatten dan ze in werkelijkheid zijn. Daarnaast is het aannemelijk dat mensen met lage digitale vaardigheden minder geneigd zijn om online vragenlijsten in te vullen, waardoor de steekproef niet representatief is; ook dit leidt tot overschatting van digitale vaardigheden. Ten slotte is er in toenemende mate sprake van splintervvaardigheden – het alleen kunnen omgaan met bepaalde onderdelen van digitalisering. Zo zijn mensen die zeggen te kunnen internetbankieren mogelijk wel in staat om hun saldo online te checken, maar lukt het hen niet altijd om online een bankrekening te openen.³ Tot slot zien we dat de mate waarin mensen op een *veilige* manier gebruik maken van internet waarschijnlijk een stuk lager ligt dan de percentages basisvaardigheden. Mensen zijn dan bijvoorbeeld wel in staat om zoekwoorden te formuleren en die in

te typen in een zoekmachine, maar vinden het vervolgens moeilijk om te beoordelen of de informatie die ze vinden van een objectieve bron komt.

Hoewel het CBS stelt dat 86% van de Nederlanders in de drie maanden voorafgaand aan het onderzoek gebruik heeft gemaakt van internetbankieren of mobiel bankieren⁴, betekent dat niet dat we ons geen zorgen hoeven maken over de toegang tot financiële dienstverlening voor mensen met beperkte digitale vaardigheden. Dat iemand kan internetbankieren, wil niet zeggen dat die persoon dat ook veilig doet. Bovendien bestaat internetbankieren uit verschillende elementen, zoals het checken van het saldo, het overmaken van geld, het instellen van een maandelijkse overschrijving en het verhogen van de daglimiet. Uit de onderzoeken die tot nu toe zijn uitgevoerd, kunnen we niet opmaken welke elementen iemand precies beheerst. Daarnaast is betalen en daarmee internetbankieren één van de meest essentiële en ingeburgerde financiële producten. Het is onduidelijk hoe toegankelijk complexere financiële producten voor mensen met lage digitale vaardigheden zijn. De vier fases van toegang tot financiële dienstverlening – oriëntatiefase, afsluitfase, beheerfase en beëindigingsfase – vereisen een breed palet aan vaardigheden. Iemand die in staat is om de app te gebruiken in de beheerfase is niet per definitie ook in staat om informatie op te zoeken en te vergelijken in de oriëntatiefase. Ook weten we niet in hoeverre de veiligheid daarbij geborgd is en of dit ook in de toekomst nog lukt. Tot slot is er een groep die helemaal geen internet gebruikt. Zij zijn afhankelijk van fysieke kantoren en acceptgiro's, terwijl veel kantoren juist sluiten en acceptgiro's worden afgeschaft. Zij zoeken vaak hulp bij anderen in hun omgeving. Dit lijkt een mooie oplossing, maar hoeft het niet te zijn: voor de omgeving kan dit een zware last betekenen. Bovendien hebben de meeste mensen een diepgewortelde behoefte om hun financiën zelfstandig te regelen.

1 Rathenau Instituut – Digitale vaardigheden voor technologisch burgerschap, 2022

2 Kantar Public – Digitale inclusie: een onderzoek naar digitale vaardigheden en behoefte aan ondersteuning, 2019

3 Kantar Public – Digitale inclusie: een onderzoek naar digitale vaardigheden en behoefte aan ondersteuning, 2019

4 CBS Statline cijfers over internettoegang en internetactiviteiten, 2022



Ouderen, praktisch opgeleiden en laaggeletterden hebben een grotere kans om beperkte digitale vaardigheden te hebben. Ook concludeerde de AFM in 2021 dat voor een deel van de Nederlanders met een migratieachtergrond digitalisering de toegang tot financiële dienstverlening bemoeilijkt.⁵ De verwachting van de Alliantie Digitaal Samenleven⁶ is dat het aantal mensen met beperkte digitale vaardigheden in de toekomst zal toenemen. Er vinden veel en snelle veranderingen plaats op digitaal gebied. Daardoor worden de vaardigheden die mensen nodig hebben steeds geavanceerder. Ook het beperken van de risico's van internetgebruik wordt voor mensen steeds moeilijker, omdat fraudeurs steeds gewiekster te werk gaan, en beveiligingsmaatregelen als gevolg daarvan steeds complexer worden. Bovendien gaan zowel ouderen als Nederlanders met een migratieachtergrond een steeds groter deel van de populatie uitmaken.

Uit de gesprekken die de AFM heeft gevoerd met financiële ondernemingen blijkt dat het voor hen lastig is om zicht te krijgen op het aantal klanten dat drempels ervaart vanwege beperkte digitale vaardigheden, en wat daar de eventuele gevolgen van zijn. Wel zijn zij bekend met (een deel van) de problemen die digitalisering met zich meebrengt, en waarvan moeilijkheden met inloggen een van de belangrijkste is.

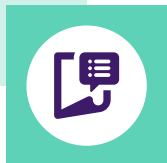
We concluderen dat het moeilijk is om problemen rondom digitale vaardigheden in cijfers te vangen. De methoden die nu worden gebruikt om zicht te krijgen op deze problemen en mogelijke oplossingen, zijn vaak niet geschikt voor mensen met een gebrek aan of beperkte digitale vaardigheden, omdat zij lastig te bereiken zijn. Het probleem wordt daarom waarschijnlijk onderschat. Om deze mensen en de drempels die zij ervaren toch in beeld te krijgen, is het belangrijk om actief naar hen op zoek te gaan en met hen te praten over hoe problemen met digitalisering een rol hebben in hun dagelijks leven. Dit biedt financiële ondernemingen inzichten in mogelijkheden om hun dienstverlening toegankelijker te maken. Hier kan ook voor de overheid een rol liggen. We erkennen daarbij dat het toepassen van deze inzichten op het gebied van toegankelijke dienstverlening uitdagingen kent voor de financiële sector. Want naast dat er een groep is die digitalisering als een probleem ervaart, worden er

⁵ AFM – Financiële kwetsbaarheid Nederlanders met migratieachtergrond verkend, 2021

⁶ In de Alliantie Digitaal Samenleven bundelen de overheid, maatschappelijke organisaties, bedrijven en ervaringsdeskundigen hun krachten om digitale inclusie te realiseren, zie <https://digitaalsamenleven.nl/>

voortdurend hogere eisen gesteld aan digitale veiligheid, en heeft een grote groep klanten steeds hogere verwachtingen van digitale dienstverlening. Dit creëert een spanningsveld. Desondanks zien we dat er verbetering mogelijk is. Het is daarom belangrijk dat banken, verzekeraars en pensioenuitvoerders aan de slag (blijven) gaan met het verbeteren van dienstverlening voor de mensen die digitaal niet of beperkt mee kunnen komen. Dit door te erkennen dat deze groep bestaat, met hen in gesprek te gaan, en als financiële sector kennis uit te wisselen over de inspanningen op het gebied van onderzoek en effectieve oplossingen rondom dit onderwerp. We moedigen hierbij onderzoek naar het aansluiten bij bestaande infrastructuren aan. Denk bijvoorbeeld aan het breder inzetten van DigiD, dat op dit moment alleen nog mag worden gebruikt door overheidsorganisaties of organisaties met een publieke taak. De ervaring leert dat bekendheid en routine het gebruiksgemak verhogen, waardoor minder mensen problemen ervaren met inloggen. Voor zover financiële dienstverleners een nutsfunctie vervullen, is uitbreiding van de inzet van DigiD mogelijk veelbelovend. Hier is een rol voor de overheid weggelegd, die de inzet van DigiD reguleert. Daarnaast zien we mogelijkheden om aansluiting bij bestaande fysieke informatie- en servicepunten te verkennen.





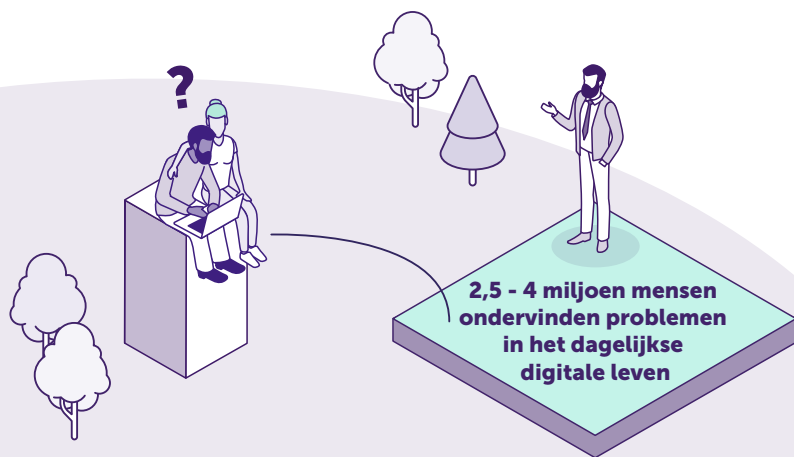
01 Inleiding

Onze samenleving digitaliseert in rap tempo. Dit geldt ook voor de financiële sector: steeds vaker betalen we via QR-codes, claimen we onze schade online en ontvangen we informatie over ons pensioen digitaal. Voor een groep mensen geldt dat dit hun leven makkelijker maakt. Maar er zijn ook veel Nederlanders voor wie dat niet zo is. Hoewel precieze cijfers ontbreken, gaat het naar schatting om 2,5 tot 4 miljoen mensen⁷ die problemen ondervinden in het dagelijkse digitale leven. Die problemen worden steeds groter, omdat niet-digitale alternatieven steeds schaarser worden, omdat deze groep steeds verder uit beeld verdwijnt en omdat de vaardigheden die nodig zijn om bij te blijven steeds geavanceerder worden. Ook nemen bepaalde groepen waar deze problemen zich voordoen in omvang toe, zoals ouderen en Nederlanders met een migratieachtergrond.

Deze situatie roept voor de AFM de vraag op in hoeverre financiële dienstverlening toegankelijk is voor mensen die niet of beperkt digitaal vaardig zijn. Om die vraag te beantwoorden, zijn we een verkenning gestart in de vorm van een literatuuronderzoek, gesprekken met experts uit wetenschap en praktijk en bijeenkomsten met deskundigen uit de verzekeringssector, de bankensector en de pensioensector. Ook spraken we met de Alliantie Digitaal Samenleven, een stichting die zich inzet om digitale inclusie in onze maatschappij te realiseren. Dit rapport is het resultaat van deze verkenning. We beantwoorden in dit rapport de volgende vragen:

1. Wat zijn digitale vaardigheden?
2. Hoeveel Nederlanders hebben weinig tot geen digitale vaardigheden?
3. Wat zijn kenmerken van mensen met weinig tot geen digitale vaardigheden?
4. Waar lopen mensen met weinig tot geen digitale vaardigheden tegenaan bij het regelen van geldzaken?
5. Wat zijn de ervaringen van financiële ondernemingen op het gebied van digitale vaardigheden?

In de conclusie van dit rapport gaan we in op de inzichten die deze verkenning heeft opgeleverd en formuleren we enkele aanbevelingen.



⁷ Dedding & Goedhart – Uit beeld geraakt: digitale ongelijkheid als maatschappelijke opgave, 2020



02 Wat zijn digitale vaardigheden?



Het belang van digitale vaardigheden in onze huidige en toekomstige samenleving is een actueel onderwerp, dat in recente onderzoeken van verschillende kanten wordt belicht. Hoewel de toenemende aandacht voor dit onderwerp toe te juichen valt, zien we dat er in de verschillende onderzoeken verschillende definities van relevante begrippen worden gehanteerd. Dat maakt het onderling vergelijken lastig. Sommige onderzoeken vertalen digitale vaardigheden in enkele concrete handelingen, andere onderzoeken gebruiken juist een veelomvattende definitie. Zo beschouwt Kantar Public mensen als digitaal vaardig⁸ als zij zowel zelfstandig kunnen e-mailen, een zoekmachine kunnen gebruiken, een online aankoop kunnen doen als kunnen internetbankieren, terwijl het Rathenau Instituut stelt dat technologisch burgerschap inhoudt dat 'Nederlanders de vaardigheden hebben om de mogelijkheden van digitalisering te begrijpen, de kennis en de weerbaarheid hebben om met de risico's van digitale technologie om te gaan, en deel kunnen nemen aan het democratisch debat en de politieke besluitvorming over nieuwe digitale technologie' (p. 2).⁹ Onderzoekers van de Universiteit van Amsterdam gebruiken de term 'digitale competenties': '[Daarmee] bedoelen we hoe goed iemand om kan gaan met het internet en de apparaten waarmee je op het internet kunt (digitale vaardigheden) en wat iemand hierover weet (digitale kennis)' (p.6).¹⁰ Tot slot wordt in enkele onderzoeken geen duidelijke definitie gehanteerd.¹¹

Op basis van de onderzoeksinzichten en -resultaten die wij tijdens deze verkenning zijn tegengekomen, zien wij de meeste toegevoegde waarde in de definitie van

Van Deursen & Helsper, die zij hanteren in de publicatie *Digitale vaardigheden: een onderzoeks- en beleidsagenda* uit 2020¹², geschreven in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken:

'Op het hoogste niveau is digitale vaardigheid de mate waarin iemand in staat is om (kwalitatief hoogwaardige) voordelen met internet(technologie) te behalen en om de risico's ervan te beperken, nu en in de toekomst.'

Met andere woorden: digitale vaardigheden helpen mensen om internet in hun voordeel te gebruiken en om zichzelf te beschermen tegen de risico's die internet gebruik met zich mee kan brengen. Deze definitie is daarmee goed van toepassing op digitale vaardigheden in de context van financiële dienstverlening, waarbij mensen deze vaardigheden kunnen inzetten om verstandige beslissingen te nemen over financiële producten en diensten en zichzelf daarbij voldoende te kunnen beschermen voor risico's zoals fraude.

Verskillende typen digitale vaardigheden

Een belangrijk onderscheid dat Van Deursen en Helsper aanbrengen binnen digitale vaardigheden is dat tussen verschillende typen vaardigheden. Ze onderscheiden:

- **Operationele vaardigheden.** Het gaat hier om vaardigheden die helpen bij het bedienen, instellen en programmeren van internet(technologie). Voorbeelden zijn verbinding maken met internet, een browser gebruiken, pop-upberichten en advertenties uitschakelen en locatie-instellingen beheren.
- **Informatievaardigheden.** Dit zijn vaardigheden die beschrijven in hoeverre mensen digitale informatiebronnen kunnen vinden, selecteren, verwerken en evalueren.

8 Kantar Public – Digitale inclusie: een onderzoek naar digitale vaardigheden en behoefte aan ondersteuning, 2019

9 Rathenau Instituut – Digitale vaardigheden voor technologisch burgerschap, 2022

10 De Vries, Piotrowski & De Vreese – Hoe digitaal vaardig zijn wij Nederlanders?, 2022

11 Motivaction – Bereikbaarheid van bank- en betaaldiensten, 2018, NVB- Vertrouwensmonitor Banken 2019

12 Van Deursen & Helsper – Digitale vaardigheden: een onderzoeks- en beleidsagenda, 2020



Voorbeelden zijn de zoekbalk gebruiken, zoekwoorden definiëren, informatie selecteren en opties voor zoekopdrachten aanpassen.

- **Communicatievaardigheden.** Deze vaardigheden helpen mensen bij het gebruiken van internet(technologie) om positieve relaties te kunnen ontwikkelen, betekenis uit te kunnen wisselen en kennis te kunnen bundelen. Voorbeelden zijn het gebruik van communicatie-apps, het beheren van contacten, privacy-instellingen aanpassen en instellen met wie berichten worden gedeeld.
- **Contentcreatievaardigheden.** Het gaat hier om vaardigheden waarmee mensen met technologie kwalitatief goede inhoud kunnen maken en dit via internet kunnen publiceren en delen. Voorbeelden zijn formulieren invullen en uploaden, content maken met een app of website, het gebruik van verschillende technieken om inhoud te creëren (filters, editen).

In hoeverre deze typen digitale vaardigheden van toepassing zijn voor consumenten in de financiële context beschrijven we verderop in dit hoofdstuk.

Functionele en kritische vaardigheden

Een tweede onderscheid dat Van Deursen en Helsper maken binnen het concept digitale vaardigheden, is dat tussen functionele vaardigheden enerzijds (internet in het voordeel gebruiken) en kritische vaardigheden anderzijds (negatieve gevolgen van internetgebruik voorkomen; digitaal bewustzijn). Tot functionele vaardigheden behoren bijvoorbeeld het installeren van apps, verbinding maken met internet, zoekwoorden definiëren, online berichten uitwisselen, online profielen aanmaken en formulieren invullen en uploaden. Onder kritische vaardigheden wordt o.a. verstaan: het evalueren van de betrouwbaarheid en waarheidsgetrouwheid van informatie, emoticons gepast gebruiken, ethische overwegingen maken bij het delen van foto's en begrijpen hoe promotie en advertenties werken. Functionele vaardigheden worden over het algemeen beter beheerst dan kritische vaardigheden (Van Deursen & Helsper, 2020). In de onderzoeken die wij analyseerden, zijn voornamelijk de functionele vaardigheden en de mate van 'veilig internetten' onderzocht.¹³ In hoeverre mensen in staat zijn negatieve gevolgen van internetgebruik te

voorkomen, vinden we alleen terug in het onderzoek van Van Deursen en Helsper.¹⁴

Het onderscheid tussen typen digitale vaardigheden aan de ene kant, en tussen functionele en kritische vaardigheden aan de andere kant, leidt tot een raamwerk van acht verschillende 'blokken'. Daarbij vormen operationele en informatievaardigheden de basis voor het uitoefenen van communicatievaardigheden en contentcreatievaardigheden. Van Deursen en Helsper geven aan dat iemand zowel functionele als kritische vaardigheden moet bezitten om gunstige uitkomsten te kunnen verkrijgen met internet en negatieve uitkomsten te kunnen vermijden.¹⁵ De auteurs zien de beheersing van functionele vaardigheden als een minimale vereiste, omdat deze nodig zijn voor het uitvoeren van online activiteiten. Kritische vaardigheden zijn nodig voor constructieve deelname in de samenleving. Zonder kritische vaardigheden kan iemand internet alleen passief gebruiken. Uiteraard hangt het van doel af wat iemand exact moet kunnen en op welk niveau.

Digitale vaardigheden in financiële dienstverlening

Welke rol digitale vaardigheden spelen in online financiële dienstverlening, illustreren we aan de hand van een voorbeeld. Allereerst onderscheiden wij bij het regelen van financiële zaken verschillende fases:

- **Oriëntatiefase.** Dit is de periode voorafgaand aan de aanschaf van een product of dienst. Consumenten overwegen in deze fase hun opties, maken eventueel vergelijkingen en gaan op zoek naar informatie die hen kan helpen bij het maken van een keuze.
- **Afsluitfase.** Dit is het moment waarop consumenten het product of de dienst afsluiten bij de aanbieder. In veel gevallen betekent dit dat zij enkele handelingen moeten uitvoeren, zoals het invoeren van gegevens en het aanleveren van documenten.
- **Beheerfase.** In deze fase maken consumenten gebruik van het product of de dienst. Denk hierbij aan het overschrijven van geld of het claimen van schade. Hier komen vaardigheden als het installeren en gebruiken van een app en inloggen op website goed van pas.

¹³ Kantar Public – digitale inclusie: een onderzoek naar digitale vaardigheden en behoefte aan ondersteuning, 2019, Rathenau Instituut – digitale vaardigheden voor technologisch burgerschap, 2022, Motivaction, 2018

¹⁴ Van Deursen & Helsper – Digitale vaardigheden: een onderzoeks- en beleidsagenda, 2020

¹⁵ Van Deursen & Helsper – Digitale vaardigheden: een onderzoeks- en beleidsagenda, 2020



- **Beëindigingsfase.** Deze fase beschrijft het moment van beëindigen van het product of de dienst. Consumenten moeten de voorwaarden voor opzeggen kunnen opzoeken en de opzegging kunnen regelen, wat vaak via een formulier op de website gebeurt.

Elk van deze fases vraagt om specifieke functionele en kritische vaardigheden, zoals onderstaande tabel laat zien.

Fase	Specificatie	Operationele vaardigheden	Informatievaardigheden	Communicatievaardigheden	Contentcreatievaardigheden
Oriëntatiefase	Functioneel	Verbinden met internet Internetbrowser gebruiken Pop-upberichten uitschakelen	Navigeren door websites Zoekbalk gebruiken Zoekwoorden definiëren Informatie selecteren Telefoonnummer opzoeken	Vraag stellen aan klantenservice via e-mail of chat	Gegevens invullen op vergelijkingswebsite
Oriëntatiefase	Kritisch	Conceptueel begrip van een vergelijkings-website	Evalueren in hoeverre gevonden informatie objectief en betrouwbaar is	Begrijpen dat er geen mens achter de chatbot zit – passend communiceren	Begrijpen dat je gevoelige informatie invoert als je vergelijkingswebsites gebruikt
Afsluitfase	Functioneel	Verbinden met internet Internetbrowser gebruiken Pop-upberichten uitschakelen	Navigeren door website Zoekbalk gebruiken Zoekwoorden definiëren Informatie selecteren	Vraag stellen aan klantenservice via e-mail of chat	Formulier invullen Documenten uploaden
Afsluitfase	Kritisch		Evalueren of de website betrouwbaar is Beoordelen of gegevens delen verstandig is	Begrijpen dat er geen mens achter de chatbot zit – passend communiceren	Begrijpen dat je gevoelige informatie invoert
Beheerfase	Functioneel	App installeren en gebruiken	Online productvoorwaarden opzoeken	Via e-mail of chat contact opnemen met de aanbieder	Inloggegevens aanmaken en onthouden Grafiek beheren
Beheerfase	Kritisch		In de app-store de juiste app selecteren	Begrijpen dat er geen mens achter de chatbot zit – passend communiceren	Veilige inloggegevens aanmaken Inloggegevens op een veilige manier bewaren
Beëindigings-fase	Functioneel	Verbinden met internet Internetbrowser gebruiken Pop-upberichten uitschakelen	Opzegtermijn opzoeken Productvoorwaarden opzoeken	Via e-mail of chat contact opnemen met de aanbieder	Opzegformulier invullen
Beëindigings-fase	Kritisch			Begrijpen dat er geen mens achter de chatbot zit – passend communiceren	Begrijpen dat je gevoelige informatie invoert



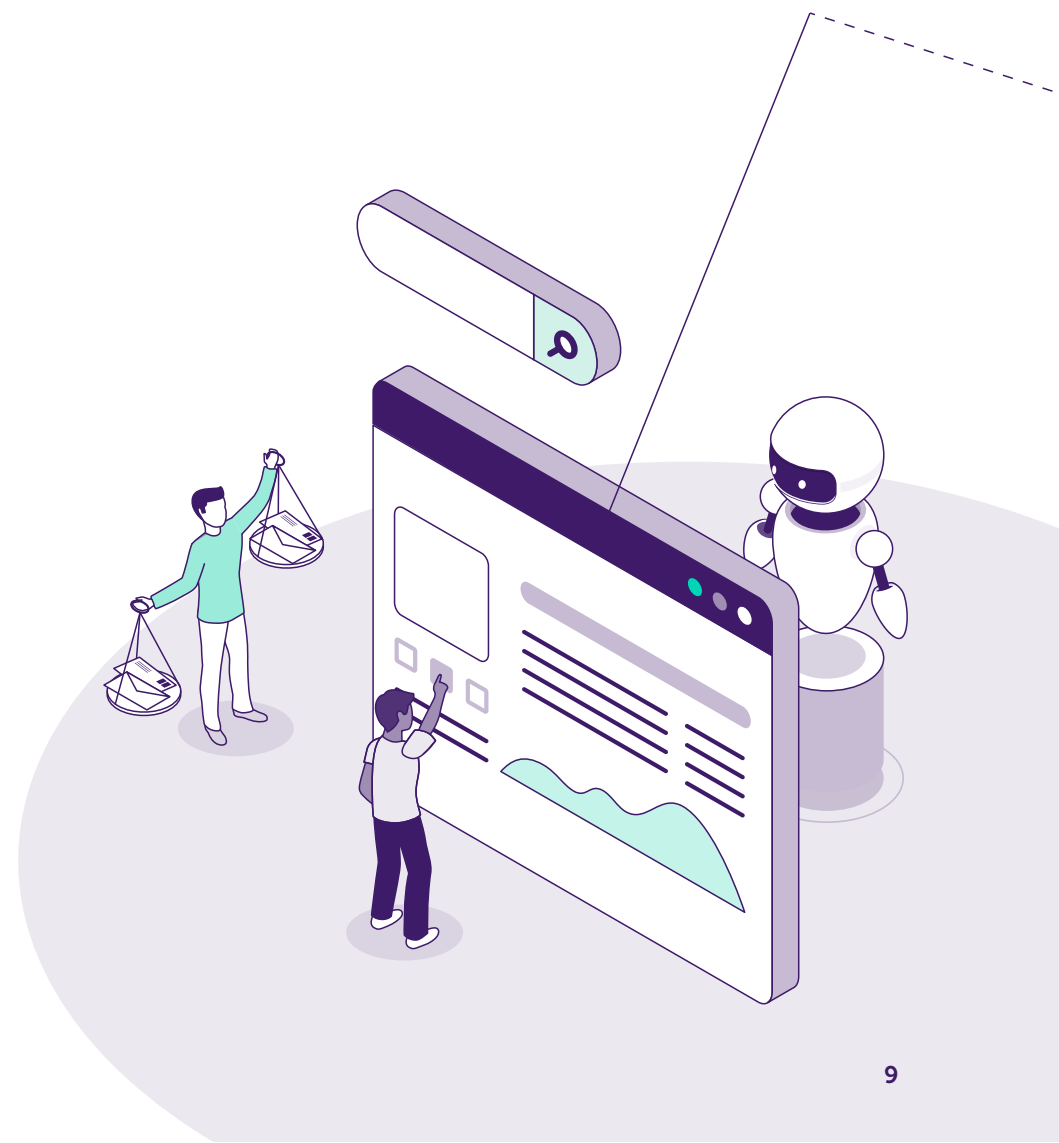
Digitale vaardigheden en digitale toegankelijkheid

Een kanttekening die we tot slot nog willen maken, is het onderscheid tussen digitale vaardigheden en digitale toegankelijkheid. Met digitale toegankelijkheid wordt bedoeld dat websites en apps zó zijn gebouwd dat ze toegankelijker zijn voor iedereen, ook voor bezoekers met een beperking.¹⁶ Hierbij gaat het dus om het verbeteren van de gebruikerservaring van het digitale kanaal voor (alle) mensen die hier gebruik van maken. Bij digitale vaardigheden doelen we op de groep die hier – **ook als zij wel de juiste middelen hebben – niet toe in staat is, omdat de juiste capaciteiten ontbreken.**

Conclusie

Er is geen eenduidige definitie van digitale vaardigheden. Wij zien de meeste toegevoegde waarde in de definitie van Van Deursen & Helsper: *‘Op het hoogste niveau is digitale vaardigheid de mate waarin iemand in staat is om (kwalitatief hoogwaardige) voordelen met internet(technologie) te behalen en om de risico’s ervan te beperken, nu en in de toekomst.’* De auteurs onderscheiden operationele vaardigheden, informatievaardigheden, communicatievaardigheden en contentcreatievaardigheden. Voor ieder niveau is er een functioneel niveau en een kritisch niveau. Wanneer we deze indeling toepassen op het regelen van financiële zaken zien we dat er veel verschillende vaardigheden nodig zijn: van het verbinden met internet, tot informatie zoeken en op waarde schatten, tot begrijpen dat er geen mens achter de chatbot zit en hoe je dan passend kunt communiceren.

¹⁶ Website Digitale Overheid





03 Het belang van digitale vaardigheden in onze maatschappij

Aandacht voor digitale vaardigheden vanuit de overheid

Dat digitale vaardigheden steeds belangrijker worden in onze samenleving, blijkt bijvoorbeeld uit de aandacht vanuit de overheid voor dit onderwerp¹⁷ en haar inspanningen om digitale vaardigheden en digitale veiligheid onder Nederlanders te stimuleren. Minister Wiersma voor Primair en Voortgezet Onderwijs lanceerde in mei 2022 het masterplan Basisvaardigheden voor het onderwijs.¹⁸ Het doel van dat masterplan is om de beheersing van basisvaardigheden onder kinderen en jongeren te verbeteren. Een van die basisvaardigheden is digitale geletterdheid. Het probleem dat de minister schetst is dat digitale geletterdheid in het onderwijs nog niet structureel wordt gemonitord: 'Er zijn daarom grote verschillen tussen scholen in de manier waarop zij lesgeven in digitale geletterdheid en daarmee zijn de verschillen in niveaus tussen leerlingen ook groot.' Een goede basis in digitale geletterdheid betekent dat leerlingen begrijpen welke persoonlijke en maatschappelijke gevolgen digitale technologie heeft en daar keuzes in kunnen maken. Ook houdt dit in dat ze vaardigheden hebben om hun voordeel te doen met digitale technologie, bijvoorbeeld in het contact met de overheid, het vinden van werk en het regelen van financiële zaken. In november 2022 maakte de minister bekend dat er in 2023 kerndoelen vanuit de overheid komen voor Burgerschap en Digitale geletterdheid.¹⁹ Deze doelen zullen concreet zijn en specificeren de gewenste opbrengsten.

Ook hebben de Manifestgroep²⁰ en de Koninklijke Bibliotheek in 2019 samen met het ministerie van BZK de Informatiepunten Digitale Overheid opgezet. Bij de Informatiepunten kunnen mensen terecht voor vragen en informatie over (online)

overheidsdiensten en het verbeteren van hun digitale vaardigheden via cursussen. In 2019 werd gestart met 15 Informatiepunten. In november 2021 was dat aantal gestegen tot 351 Informatiepunten. Een analyse van de dienstverlening²¹ door de Informatiepunten laat zien dat bezoekers een zeer breed scala aan vragen stellen, dat gesprekken relatief lang duren (het merendeel tussen de 45 en de 60 minuten) en dat bezoekers te spreken zijn over het luisterend oor dat hen geboden wordt. Ook zijn achtergrondkenmerken van de bezoekers geregistreerd. Deze werden uit privacyoverwegingen niet actief uitgevraagd maar ingeschat door medewerkers. Op het moment van de analyse bestond het merendeel van de bezoekers uit vrouwen. Ruim de helft van de bezoekers is 65 jaar of ouder.

In 2019 werd de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn gepubliceerd, die erop toeziet dat mensen met een beperking producten en diensten makkelijker moeten kunnen gebruiken. Het gaat dan bijvoorbeeld om geldautomaten, pinautomaten, online bankieren en het afsluiten van leningen en hypotheek. Deze producten en diensten moeten toegankelijker worden door opties als ondertiteling, voorleesfuncties en aanpasbare helderheid van een scherm. Nederland zet deze richtlijn om in een wetsvoorstel, die naar verwachting in 2025 in werking treedt.²²

Tot slot mogen gemeenten per 1 januari 2018 vanuit het educatiebudget opleidingen financieren die digitale vaardigheden verbeteren. Om voor financiering in aanmerking te komen, moeten deze opleidingen voldoen aan bepaalde eisen, verdeeld over vijf domeinen: het gebruik van ICT-systemen, beveiliging, privacy en gezondheid, informatie zoeken, informatie verwerken en digitaal communiceren.

¹⁷ Kamerbrief over voortgang digitale inclusie 2021 (21 december 2021)

¹⁸ Kamerbrief over Masterplan basisvaardigheden (12 mei 2022)

¹⁹ Kamerbrief over voortgang Masterplan basisvaardigheden voor het funderend onderwijs (21 november 2022)

²⁰ Een samenwerkingsverband van de Belastingdienst, CAK, CBR, CIZ, CJIB, DUO, LBIO, Logius, RDW, RvR, SVB en UWV.

²¹ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2021

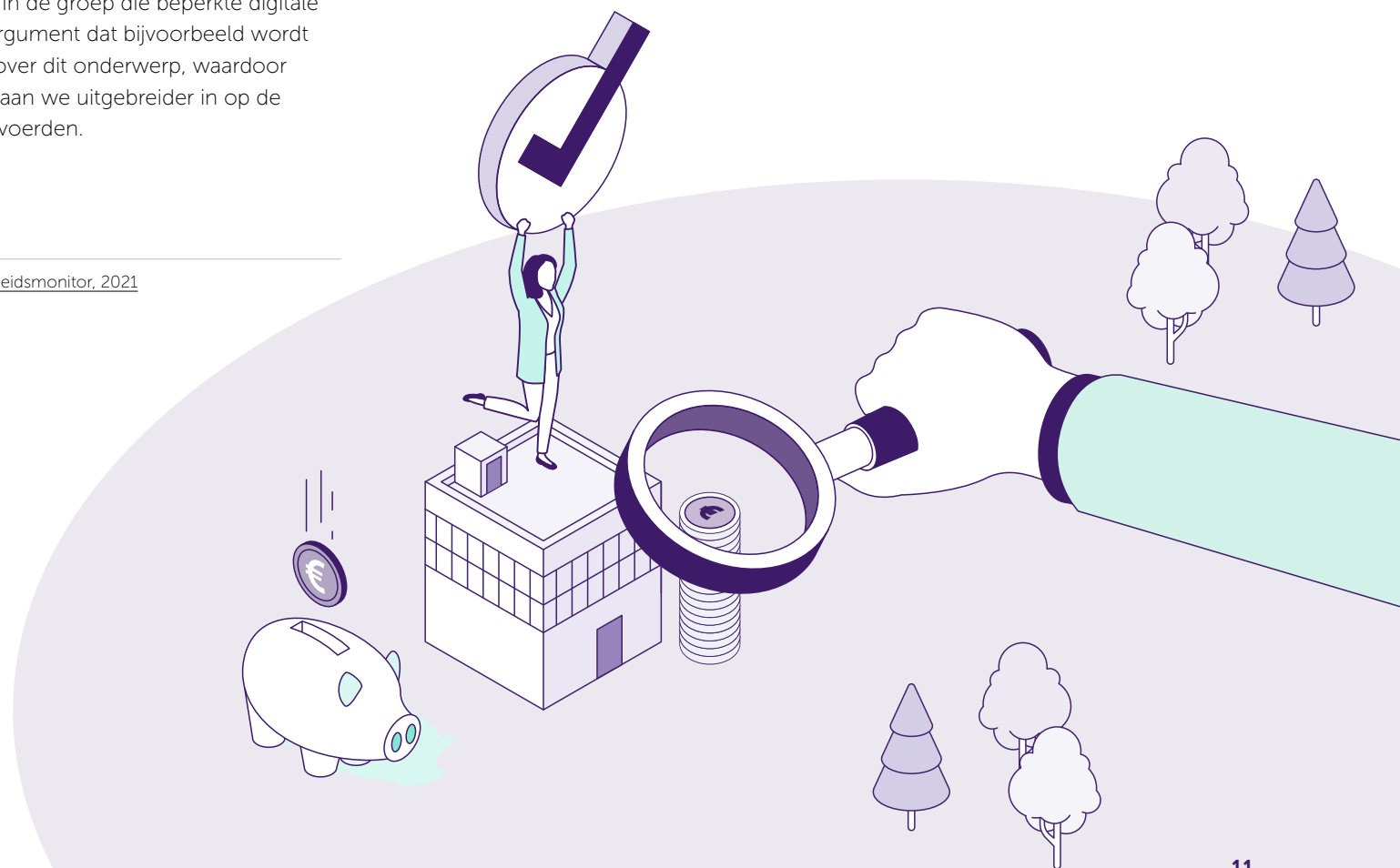
²² Rechten van mensen met een beperking



Aandacht voor digitale vaardigheden vanuit de financiële sector

Ook de financiële sector heeft in toenemende mate aandacht voor het belang van digitale vaardigheden, getuige het initiatief tot onderzoeken binnen dit domein.²³ Uit de gesprekken die we hebben gevoerd blijkt eveneens dat financiële ondernemingen met dit onderwerp bezig zijn. Overigens zien we hier wel onderlinge verschillen: waar sommige partijen duidelijk hebben nagedacht over hoe ze mensen kunnen bedienen voor wie toegang tot het digitale kanaal niet vanzelfsprekend is, geven andere partijen aan deze groep moeilijk te kunnen bereiken. Zij richten zich vooral op het verbeteren van digitale toegankelijkheid en zien inzicht krijgen in de groep die beperkte digitale vaardigheden heeft als praktisch onhaalbaar. Een argument dat bijvoorbeeld wordt aangevoerd is dat er geen klachten binnenkomen over dit onderwerp, waardoor het niet hoog op de agenda staat. In hoofdstuk 6 gaan we uitgebreider in op de gesprekken die wij met financiële ondernemingen voerden.

²³ NVB – Vertrouwensmonitor Banken, 2019; MOB – Bereikbaarheidsmonitor, 2021





04 Digitale vaardigheden in Nederland: de cijfers

Het ontbreken van een eenduidige definitie van digitale vaardigheden in bestaand onderzoek, maakt dat het lastig is om uitspraken te doen over de grootte van de groep mensen met beperkte digitale vaardigheden op dit moment. Een andere beperking waar we in veel onderzoeken tegenaan lopen, is dat de uitkomsten gebaseerd zijn op zelfevaluaties, waarbij respondenten zelf kunnen aangeven hoe goed ze op een bepaalde vaardigheid presteren.²⁴ Hoewel deze manier van meten voordelen heeft, zoals het snel en kosteneffectief kunnen verwerken van antwoorden en inzicht geven in de mate waarin mensen ervaren dat zij de situatie onder controle hebben, is een belangrijk nadeel dat mensen vaak slecht in staat zijn om hun eigen vaardigheden te beoordelen. Dat maakt zelfrapportage een minder goede voorspeller van daadwerkelijke vaardigheden. Een betere manier zou bijvoorbeeld zijn om mensen te observeren terwijl zij op een computer taken uitvoeren. In dit hoofdstuk proberen we ondanks deze voorbehouden enkele vergelijkingen te maken, en waar mogelijk een overkoepelend beeld te presenteren van digitale vaardigheden in Nederland.

Toegang tot internet

Cijfers van het CBS²⁵ laten zien dat veruit het grootste deel van de Nederlanders (97%) in 2022 naar eigen zeggen toegang had tot internet. Daarbij gebruikt 90% het internet dagelijks. E-mails versturen en ontvangen is onder Nederlanders de populairste online activiteit: 90% van de Nederlanders geeft aan dit in de drie maanden voorafgaand aan het onderzoek te hebben gedaan. Het verkopen van goederen of diensten komt met 37% het minst vaak voor.

24 Van Deursen & Helsper – Digitale vaardigheden: een onderzoeks- en beleidsagenda, 2020

25 CBS Statline cijfers over internettoegang en internetactiviteiten, 2022

Digitale basisvaardigheden

Hoewel bijna iedereen in Nederland internettoegang heeft, en veruit het grootste deel daar ook actief gebruik van maakt, betekent dat niet dat alle mensen in deze groep daadwerkelijk de capaciteiten bezitten om internet op verschillende gebieden in hun voordeel te gebruiken. Om daar uitspraken over te kunnen doen, kijken we naar onderzoek dat de afgelopen jaren is uitgevoerd op het gebied van digitale basisvaardigheden in Nederland.

Uit cijfers van het CBS en Eurostat over 2021, blijkt dat in Nederland – ten opzichte van de rest van Europa – relatief veel digitaal vaardige mensen wonen.²⁶ In dit onderzoek wordt de mate van digitale vaardigheid bepaald door activiteiten op vijf gebieden in kaart te brengen: informatie en digitale geletterdheid, online communicatie, computers en online diensten, privacybescherming en softwaregebruik. Onder informatie en digitale geletterdheid vallen bijvoorbeeld online informatie opzoeken, nieuws lezen en nepnieuws herkennen, en onder computers en online diensten bijvoorbeeld online winkelen, apps installeren en een online cursus volgen. Mensen hebben digitale basisvaardigheden als zij ten minste één activiteit doen op de gebieden informatie en communicatie en één of twee op de andere gebieden. Bijna 80% van de 16- tot 75-jarige Nederlanders had in 2021 minimaal digitale basisvaardigheden, tegen 54% gemiddeld in de Europese Unie.

Ook het Rathenau Instituut stelt dat 79% van de Nederlanders tenminste digitale basisvaardigheden heeft.²⁷ Dit aantal ligt ruim boven het gemiddelde van 58% in landen uit de Europese Unie. Het gaat hier om functionele vaardigheden, zoals het vinden van informatie op internet, e-mailen, internetbankieren en het gebruik van software zoals Word en Excel.

26 CBS – Nederland Europese koploper digitale vaardigheden, 2022

27 Rathenau Instituut – digitale vaardigheden voor technologisch burgerschap, 2022



In 2019 deed ook onderzoeksbureau Kantar Public - in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties - onderzoek naar digitale vaardigheden.²⁸ Daarvoor werden 1.853 Nederlanders via een vragenlijst ondervraagd. De basisvaardigheden die zij in dit onderzoek onderscheiden, zijn: kunnen internet-bankieren, een online aankoop kunnen doen, een zoekmachine kunnen gebruiken en kunnen emailen. Mensen die zelf rapporteren dat zij ten minste een van deze activiteiten alleen met hulp, of helemaal niet kunnen uitvoeren, worden door de onderzoekers beschouwd als digi-onvaardig. Mensen die zelf rapporteren dat zij deze activiteiten allemaal zonder hulp kunnen uitvoeren, worden door de onderzoekers beschouwd als digitaal vaardig. Uit het onderzoek blijkt dat:

- 12% van de Nederlanders beschikt niet over alle vier de basisvaardigheden. Het gaat hierbij voornamelijk om 65-plussers en om lager opgeleiden.
- 19% van de Nederlanders weliswaar digitaal vaardig is (beschikt over de vier basisvaardigheden), maar niet in staat is om persoonlijke zaken, zoals het doen van belastingaangifte of een klacht indienen, online te regelen, ook niet met hulp van anderen.
- 20% van de Nederlanders digitaal vaardig is, maar bij het online regelen van persoonlijke zaken zoals de belastingaangifte doen, te weinig oog heeft voor veiligheid.
- 30% van de Nederlanders digitaal vaardig is en daarbij veilig werkt. Het gaat hierbij bovengemiddeld vaak om jongeren, mensen van middelbare leeftijd, hoger opgeleiden en werkenden.

In aanvulling op de zelfrapportage over basisvaardigheden, vroeg Kantar Public de groep digitaal vaardigen (88% van de respondenten) naar de mate waarin zij zichzelf in staat achten specifieke opdrachten op het internet uit te voeren, waaronder 'online een declaratie indienen bij mijn zorgverzekeraar', 'online een bankrekening openen' en 'online een uitkering aanvragen'. Kantar Public concludeert vervolgens dat van de groep die aangeeft digitaal vaardig te zijn (in staat tot de vier basisvaardigheden) slechts 52% ook in staat is tot het uitvoeren van specifieke – en relatief veelvoorkomende – opdrachten. Uit het onderzoek blijkt dat het probleembesef van mensen beperkt is: vaak denken zij dat ze voldoende digitaal vaardig zijn, totdat

naar specifieke opdrachten wordt gevraagd. Dat mensen geneigd zijn hun digitale vaardigheden te overschatten komt overeen met onderzoek waaruit blijkt dat er geen significante correlatie is tussen zelfgerapporteerde e-healthvaardigheden en hoe goed mensen (e-health)taken daadwerkelijk kunnen uitvoeren.²⁹

Veilig gebruik maken van internet

Cijfers van het CBS³⁰ laten zien dat 90% van de internetgebruikers van 12 jaar of ouder aangaf in 2020 maatregelen te hebben genomen om persoonlijke gegevens op internet te beschermen. Naar eigen zeggen had 77% dat jaar de toegang tot locatiegegevens beperkt of geweigerd, en stond 74% niet toe dat persoonlijke gegevens werden gebruikt voor commerciële doeleinden. Toch blijkt uit het onderzoek van Kantar Public dat lang niet iedereen die tot de groep (functioneel) digitaal vaardigen gerekend kan worden (88% van de Nederlanders), ook op een veilige manier gebruik maakt van internet. Veel mensen lijken vaak onvoldoende te letten op veiligheid: ze zijn nauwelijks alert op phishing, werken met onveilige instellingen en/of weten niet wat te doen bij calamiteiten. Ook speelt de toegang tot goede apparatuur een rol, zo schrijft Het Parool.³¹ Een groot deel van de Nederlanders heeft niet de financiële middelen om nieuwe, veilige en gebruiksvriendelijke apparaten aan te schaffen. Zij willen wel veilig internetten, maar kunnen het niet, bijvoorbeeld omdat op hun verouderde apparaat de nieuwste software niet beschikbaar is.

Volgens het onderzoek van Kantar Public is slechts 30% in staat om veilig te internetten. Dit wordt bevestigd in onderzoek naar veilig onlinegedrag, waaruit blijkt dat Nederlandse volwassenen nog vaker dan ze dat zelf rapporteren, zich online onveilig gedragen door het delen van persoonlijke informatie en het klikken op onbetrouwbare hyperlinks.³² Desondanks voelde in 2020 72% van de internetters zich

28 Kantar Public – digitale inclusie: een onderzoek naar digitale vaardigheden en behoefte aan ondersteuning, 2019

29 Van der Vaart et al. – Does the eHealth literacy scale (eHEALS) measure what it intends to measure? Validation of the eHEALS in two adult populations, 2011

30 CBS onderzoek naar bescherming persoonlijke gegevens op internet, 2021

31 Het Parool- Miljoenen mensen kampen met een gebrek aan digitale vaardigheden: 'Ik haat al die wachtwoorden', 2022

32 Van 't Hoff-de Goede et al. – Hoe veilig gedragen wij ons online?, 2019



toch veilig bij het gebruik van internet, aldus het CBS. Slechts 3% voelde zich onveilig, 25% voelde zich noch veilig, noch onveilig. De ruime meerderheid van degenen die zich veilig voelen op het internet is dagelijks online, en is jong (12 tot 25 jaar).

Digitale vaardigheden in de toekomst

De verwachting van de Alliantie Digitaal Samenleven is dat het aantal mensen met beperkte digitale vaardigheden alleen maar zal toenemen. Er vinden veel en snelle veranderingen plaats op digitaal gebied. Daardoor worden de vaardigheden die mensen nodig hebben steeds geavanceerder. Vooral zogenaamde splintervaar-digheden zijn een groeiend probleem. Sommige mensen – van alle leeftijden, en verspreid over alle plekken in onze samenleving – kunnen alleen goed omgaan met bepaalde onderdelen van digitalisering. Zo kan iemand misschien wel beeldbellen, maar geen documenten uploaden of een e-mail versturen. En kan iemand anders wel content maken voor TikTok, maar niet haar weg vinden op een complexe overheidswebsite. Met andere woorden: dat je het een kunt, betekent niet dat je het andere ook kunt. Ook het beperken van de risico's van internetgebruik wordt voor mensen steeds moeilijker, omdat fraudeurs steeds gewiekster te werk gaan, en beveiligingsmaatregelen als gevolg daarvan steeds complexer worden. We moeten daarbij speciale aandacht hebben voor mensen die al eens slachtoffer zijn geworden van online criminele activiteiten. Zij worden door deze ervaring vaak angstiger en durven daarom (nog) minder gebruik te maken van digitale dienstverlening.

Conclusie

De onderzoeken die uitspraken doen over de mate van digitale basisvaardig-heden van Nederlanders, komen uit op een hoog percentage digitaal vaardigen in Nederland: 80% in het geval van het CBS, 79% in het geval van het Rathenau Instituut en 88% in het geval van Kantar Public. Hoewel deze percentages veelbelovend lijken, betekent dit ook dat zo'n 1 tot 2 op de 10 personen deze basisvaardigheden *niet* bezit. Daarnaast blijkt dat we kritisch moeten zijn op de hoge percentages 'digitaal vaardigen': ze zijn gebaseerd op zelfrapportages, waarbij mensen geneigd zijn zichzelf als vaardiger in te schatten dan ze in werkelijkheid zijn. Ook komen splinter-

vaardigheden - alleen kunnen omgaan met bepaalde onderdelen van digitalisering - steeds vaker voor. Tot slot zien we dat de mate waarin mensen op een veilige manier gebruik maken van internet, waarschijnlijk een stuk lager ligt dan de percentages (functionele) basisvaardigheden. Het aantal mensen met beperkte digitale vaardig-heden zal in de toekomst waarschijnlijk verder toenemen vanwege snelle veranderingen die geavanceerdere vaardigheden vergen.





05 Kenmerken van mensen met beperkte digitale vaardigheden



Hoofdstuk 4 laat zien dat hoewel het aantal mensen met beperkte digitale vaardigheden op het eerste gezicht beperkt lijkt, het probleem weleens groter zou kunnen zijn dan eerder gedacht. Omdat de samenstelling van deze groep mensen een belangrijke rol kan spelen in de inschatting van het probleem, bestuderen we deze groep in dit hoofdstuk in nader detail.

Type opleiding³³

Cijfers van het CBS³⁴ laten zien dat lager opgeleiden minder vaak dan hoogopgeleiden thuis toegang hebben tot internet. Ook het deel dat internet dagelijks gebruikt, is kleiner onder laagopgeleiden (79%) dan onder hoogopgeleiden (97%). Deze resultaten komen overeen met eerder onderzoek³⁵, dat concludeert dat laagopgeleiden minder gebruik maken van ICT, en waarin lager opgeleiden zelf aangeven minder goed met computers om te kunnen gaan. Ook hun digitale kennis³⁶ en digitale vaardigheden³⁷ blijken beperkter dan die van hoogopgeleiden. Het Rathenau Instituut laat daarbij zien dat het effect van opleidingsniveau het grootst is onder hogere leeftijdsgroepen: van de hoogopgeleide 55- tot 74-jarigen heeft ongeveer 90% basisvaardigheden, tegenover ongeveer 40% van de laagopgeleiden in dezelfde leeftijdsgroep.³⁸

Laagopgeleiden gebruiken internet vooral consumptief, bijvoorbeeld om te gamen of om filmpjes te kijken. Hoogopgeleiden maken productief gebruik van internet door internet te gebruiken voor informatie en hun carrière.³⁹

Leeftijd

Er zijn ook verschillen tussen leeftijdsgroepen, zo laat het CBS zien.⁴⁰ Waar 99% van de 65-minners thuis toegang heeft tot internet, geldt dat voor 80% van de mensen van 75 jaar en ouder. Dit verschil zien we ook terug in dagelijks internetgebruik: 95% van de personen tussen de 25 en 45 jaar maakt dagelijks gebruik van internet, tegenover 61% van de mensen van 75 jaar en ouder. Ouderen geven bovendien zelf aan minder goed met computers om te kunnen gaan.⁴¹ Van Deursen en Helsper concluderen dat het niveau van functionele vaardigheden vergelijkbaar is voor mensen tot 70 jaar, maar lager is onder 70-plussers.⁴² Daarnaast zien zij dat ouderen minder kritische vaardigheden hebben op het gebied van communicatie en contentcreatie. Het percentage met tenminste basis digitale vaardigheden is het hoogst onder jongeren tussen de 16 en de 24 jaar.⁴³ Toch wil dit niet zeggen dat jongeren niet kwetsbaar zijn. Zo blijkt namelijk dat jongeren vooral willen dat technologie werkt, zonder te hoeven weten hoe het werkt. Ook hoogleraar digitale inclusie Van Deursen stipt dit aan in ons gesprek: jongeren hebben moeite om informatie op internet te evalueren.

³³ We hanteren in deze paragraaf de terminologie voor opleidingstypen die in de geciteerde onderzoeken zelf gebruikt wordt. De AFM gebruikt zelf de termen praktisch en theoretisch opgeleid.

³⁴ CBS Statline cijfers over internettoegang en internetactiviteiten, 2022

³⁵ Van Ingen et al. – Achterstand en afstand, 2007

³⁶ Motivation en Omnicom PR Group – 'Everything connected': digitale transitie en inclusie, 2021

³⁷ Kantar Public – Digitale inclusie: een onderzoek naar digitale vaardigheden en behoefte aan ondersteuning, 2019, Rathenau Instituut – digitale vaardigheden voor technologisch burgerschap, 2022, Van Deursen & Helsper – Digitale vaardigheden: een onderzoeks- en beleidsagenda, 2020, CBS, 2022

³⁸ Rathenau Instituut – digitale vaardigheden voor technologisch burgerschap, 2022

³⁹ Van Deursen & Van Dijk- Trendrapport internetgebruik, 2012

⁴⁰ CBS – Nederland Europese koploper digitale vaardigheden, 2022

⁴¹ Van Ingen et al. – Achterstand en afstand, 2007

⁴² Van Deursen & Helsper – Digitale vaardigheden: een onderzoeks- en beleidsagenda, 2020

⁴³ Rathenau Instituut – digitale vaardigheden voor technologisch burgerschap, 2022



Onderzoek van de Universiteit van Amsterdam laat zien dat kennis over online informatie over het algemeen lager is bij ouderen dan bij jongeren.⁴⁴ Zo denkt 40% van de respondenten die ouder is dan 50 dat iedereen dezelfde informatie krijgt als ze online naar dezelfde informatie zoeken, tegenover 13% van de respondenten van 50 en jonger. Ook denkt 28% van de 50-plussers dat het eerste zoekresultaat altijd de beste informatiebron is, tegenover 9% van de respondenten onder de 51 jaar.

Herkomst

Mensen met een migratieachtergrond maken minder gebruik van ICT en geven zelf aan minder goed met computers om te kunnen gaan.⁴⁵ Voor oudere (eerste generatie) Nederlanders met een migratieachtergrond is het bijvoorbeeld vaak lastig om digitaal informatie in te winnen over financiële producten en diensten en om deze af te sluiten.⁴⁶ Dit geldt ook voor jongeren die recent naar Nederland zijn gekomen en in het land van herkomst geen ervaring hebben opgedaan.

Laaggeletterdheid

Er is samenhang tussen laaggeletterdheid en het hebben van lage digitale vaardigheden.⁴⁷ Voor de ontwikkeling van digitale vaardigheden is het belangrijk om informatie te kunnen lezen, begrijpen en gebruiken. Laaggeletterden hebben hierdoor een drie keer zo hoge kans om onvoldoende digitale vaardigheden te hebben.⁴⁸

Arbeidsmarkt

Tot slot hangt het niveau van digitale vaardigheden samen met diverse arbeidsmarkt-uitkomsten. Mensen met lage digitale vaardigheden hebben veelal geen betaald werk of een laag uurloon.⁴⁹ Mensen die in hun baan met digitale producten en diensten werken, staan meer open voor digitalisering dan mensen die er weinig mee te maken hebben.⁵⁰

Conclusie

We kunnen op basis van literatuuronderzoek en de gespreken concluderen dat mensen met lage digitale vaardigheden vaker ouder, praktisch opgeleid en laaggeletterd zijn, en vaker een migratieachtergrond hebben. Jongeren en mensen van middelbare leeftijd, theoretisch opgeleiden en werkenden hebben niet alleen een grotere kans om tot de groep digitaal vaardigen te behoren, zij werken ook vaker veilig online en zijn in staat om meer persoonlijke zaken online te regelen. Een belangrijke kanttekening daarbij is echter dat hoewel jongeren veel functionele vaardigheden beheersen, zij achterblijven op het gebied van kritische vaardigheden.

44 De Vries, Piotrowski & De Vreese – Hoe digitaal vaardig zijn wij Nederlanders?, 2022

45 Van Ingen et al. – Achterstand en afstand, 2007

46 AFM – Financiële kwetsbaarheid Nederlanders met migratieachtergrond verkend, 2021

47 Kennisblad Stichting Lezen en Schrijven

48 Baay et al. – Laaggeletterden: achterblijvers in de digitale wereld?, 2015

49 Non, Dinkova & Dahmen – Word digi-beter of blijf achter? Digitale vaardigheden en arbeidsmarktuitskomsten in Nederland, 2021

50 Motivaction en Omnicom PR Group – 'Everything connected': digitale transitie en inclusie, 2021



06 Digitale vaardigheden en toegang tot de financiële sector

Hoewel er veel onderzoek is gedaan naar digitale vaardigheden, is er nog relatief weinig bekend over de relatie tussen digitale vaardigheden en de toegankelijkheid van de financiële sector. Bestaand onderzoek richt zich - voor zo ver bij ons bekend - uitsluitend op de toegankelijkheid van bancaire diensten.

Gebruik van internetbankieren

Nederlanders maken veel gebruik van internetbankieren. Een rapportage van het Rathenau Instituut⁵¹, dat zich baseert op cijfers uit Europees onderzoek uit 2022, stelt dat het gaat om 91% van de Nederlanders. Uit CBS-cijfers blijkt dat 86% van de Nederlanders in 2022 in de drie maanden voorafgaand aan het invullen van de vragenlijst gebruik heeft gemaakt van internetbankieren of mobiel bankieren.⁵² Het gaat in beide onderzoeken om zelfrapportage. De CBS-cijfers laten zien dat in 2022 97% van de hoogopgeleiden gebruik maakten van internetbankieren of mobiel bankieren, tegenover 71% van de laagopgeleiden.⁵³ Jongeren maken meer gebruik van internetbankieren of mobiel bankieren dan ouderen: ruim 90% van de 25- tot 45-jarigen tegenover iets meer dan de helft bij 75-plussers. Deze percentages zijn hoger dan het percentage mensen dat volgens verschillende onderzoeken digitale basisvaardigheden bezit. Dit valt te verklaren doordat er mogelijk mensen zijn die wel kunnen internetbankieren, maar niet in staat zijn tot andere online taken, waardoor zij niet onder de groep met voldoende basisvaardigheden vallen. Ook is de definitie van internetbankieren ruim: voor sommige respondenten zal dit beperkt zijn tot het controleren van het saldo.

Online betalingsverkeer

Nederlanders maken – mede door de coronapandemie – steeds vaker gebruik van online winkelen, en daarmee van online betalingsverkeer. Een analyse van het Rathenau Instituut laat zien dat 70% online winkelt.⁵⁴ Het CBS publiceert vergelijkbare cijfers⁵⁵: 74% van de Nederlanders van 12 jaar of ouder kocht in de 3 maanden voorafgaand aan het onderzoek iets online. Volgens het CBS kopen vooral 25- tot 45-jarigen via internet; in 2022 kocht 88% van hen online goederen of diensten. Van de 75-plussers deed 34% in 2022 online aankopen. Het Rathenau Instituut rapporteert daarnaast dat 75% van de 55- tot 74-jarigen recent een online aankoop heeft gedaan.⁵⁶ Van de groep die dit niet heeft gedaan, geeft 7% aan dit niet te doen wegens gebrek aan vaardigheden. Andere redenen die deze leeftijdsgroep noemt, zijn zorgen over de veiligheid van de betaling (9%) en de voorkeur om naar een fysieke winkel te gaan (16%).

Ervaringen van mensen met beperkte digitale vaardigheden in financiële dienstverlening

In 2019 liet de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) een verkennend onderzoek uitvoeren naar digitale inclusiviteit in de bankensector.⁵⁷ Zij stelden de vraag in hoeverre er kwetsbare groepen zijn waar banken nog onvoldoende zicht op hebben, en of de sector nog iets voor deze groepen kan doen. Hiervoor lieten zij een kwalitatief consumentenonderzoek uitvoeren, waarin er met 17 respondenten uit vier doelgroepen gesproken werd: ouderen (65-plus), laaggeletterden, mensen met een

51 Rathenau Instituut – digitale vaardigheden voor technologisch burgerschap, 2022

52 CBS Statline cijfers over internettoegang en internetactiviteiten, 2022

53 We hanteren in deze paragraaf de terminologie voor opleidingstypen die in de geciteerde onderzoeken zelf gebruikt wordt. De AFM spreekt zelf van praktisch en theoretisch opgeleid.

54 Rathenau Instituut – digitale vaardigheden voor technologisch burgerschap, 2022

55 CBS – Nederlander koopt meer digitale producten maar minder goederen online, 2022

56 Rathenau Instituut – digitale vaardigheden voor technologisch burgerschap, 2022

57 NVB – Vertrouwensmonitor Banken, 2019



licht verstandelijke beperking en jongeren (16-24 jaar) die praktijkonderwijs of speciaal onderwijs volgden. De NVB rapporteert de volgende uitkomsten:

- Ouderen maken veel gebruik van digitale middelen zoals smartphones en computers. Opvallend is dat zij die vooral gebruiken als communicatiemiddel (e-mailen en bellen); deze doelgroep maakt nauwelijks gebruik van apps. Er zijn veel onderlinge verschillen in deze doelgroep. Sommige ouderen zijn digitaal (zeer) zelfredzaam. Voor anderen staat 'digitaal' gelijk aan 'angst'. Alles wat digitaal is, wordt vermeden. Bij sommige oudere vrouwen binnen die groep is nog sprake van onzelfstandigheid; de man regelt (of regelde) de (digitale) bankzaken.
- Laaggeletterden hebben in sommige gevallen een smartphone en gebruiken (enkele) apps. Vooral de (in)spreekfuncties worden graag gebruikt. Deze groep maakt vaak minder gebruik van de computer, omdat zowel het gebruik als de website complexer zijn. Ook hier zijn de onderlinge verschillen in zelfredzaamheid groot. Voor sommigen is lezen en schrijven, waaronder typen, lastig, voor anderen is alleen schrijven lastig. Formulieren invullen blijkt een drempel. Ook ervaart deze doelgroep digitalisering vaak als extra ballast ('dingen zijn al moeilijk, en hierdoor worden ze nog moeilijker').
- Mensen met een licht verstandelijke beperking gebruiken over het algemeen een smartphone of een computer. Het apparaat waar ze ooit mee begonnen zijn, blijven ze graag gebruiken. Ze staan open voor gebruik van het digitale kanaal, zolang het in eenvoudige taal wordt aangeboden. Maar verandering en vernieuwing zijn verwarrend voor deze groep. Veel mensen regelen hun bankzaken niet zelf; dat doet familie of een bewindvoerder. Ontkenning van de eigen beperking komt voor; daardoor kan er sprake zijn van zelfoverschatting. Mensen denken dat ze financieel digitaal vaardig zijn, terwijl dat in werkelijkheid niet zo is.
- Laagopgeleide jongeren⁵⁸ kunnen met sommige digitale middelen zeer goed overweg en besteden daar dagelijks veel tijd aan. Ze zijn actief gebruiker van sociale media; ook winkelt deze groep graag online. Deze groep beschouwt zichzelf als digitaal (zeer) vaardig. Maar ook bij deze groep is een risico op zelfoverschatting. Veel (informatieve) websites zijn niet ingericht op het intuïtieve mediagebruik van deze doelgroep. Zoekfuncties worden niet gevonden en filters/uitklapvensters worden niet gebruikt.

⁵⁸ We hanteren in deze paragraaf de terminologie voor opleidingstypen die in de geciteerde onderzoeken zelf gebruikt wordt. De AFM spreekt zelf van praktisch en theoretisch opgeleid.

De onderzoekers concluderen dat mensen met beperkte digitale vaardigheden minder zelfredzaam zijn op de financiële markt dan digitaal vaardigen. Ze delen – op basis van de interviews – de volgende inzichten in het onderzoeksrapport:

- Kwetsbare doelgroepen voelen zich digitaal minder veilig. Respondenten ervaren vaak een gebrek aan controle, bijvoorbeeld bij een onderwerp als het delen van (persoonlijke) gegevens. Discussies in de media zorgen daarbij voor onrust. Men heeft de behoefte heeft aan menselijk contact bij de bank, omdat dit een gevoel van veiligheid en vertrouwen geeft.
- Kwetsbare groepen willen zich zelfstandiger voelen, maar hebben minder vaardigheden. Uit de interviews komt naar voren dat het zelfstandig regelen van financiën een diepgewortelde behoefte is. Die zelfstandigheid wordt echter niet zo ervaren. Dat leidt tot gevoelens van angst, schaamte en afhankelijkheid. Behalve een gebrek aan digitale vaardigheden, ligt hier ook een verminderd vertrouwen in eigen kunnen aan ten grondslag.
- Kwetsbare groepen ervaren frustratie door constante veranderingen. De respondenten ervaren de snelheid van veranderingen als 'opgedrongen' en overweldigend. Sommigen gaan zelf op onderzoek uit of vragen hulp van anderen. Anderen stappen naar hun bank voor hulp. In het algemeen geldt dat het bijbenen van veranderingen voortdurende inspanningen vraagt, wat frustratie oproept.

Ervaringen van mensen met beperkte digitale vaardigheden in betalingsverkeer

De beperktere mate van zelfstandigheid van mensen met weinig digitale vaardigheden komt ook naar voren in een onderzoek in opdracht van De Nederlandsche Bank en het MOB (Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer).⁵⁹ In dit onderzoek zijn gesprekken gevoerd met twaalf personen die in hun dagelijkse leven geen toegang hebben tot internet. Daaruit blijkt dat alledaagse bank- en betaaldiensten onvoldoende toegankelijk zijn voor mensen zonder digitale vaardigheden. Het gaat dan bijvoorbeeld om het opnemen van contant geld, het geven van betaalopdrachten, het aanvragen en activeren van betaalmiddelen, het controleren van bij- en afschrijvingen, het storten van geld op hun eigen rekening

⁵⁹ Motivaction - Bereikbaarheid van bank- en betaaldiensten, 2018



en het doen van aankopen in een webwinkel. De meeste hinder ervaart deze groep bij het geven van betaalopdrachten. Niet-internetters vragen daarom vaak hulp bij anderen in hun omgeving, hoewel niet iedereen dat even makkelijk vindt. Concreet ervaren zij drempels bij de volgende activiteiten:

- Contant geld opnemen. Deelnemers aan het onderzoek geven aan drempels te ervaren bij contant geld opnemen. Ze zijn bijvoorbeeld bang dat de geldautomaat hun pas inslikt omdat ze de informatie op het scherm niet goed begrijpen en mogelijk verkeerde handelingen toepassen. Ook zijn ze bang dat ze hun pincode vergeten.
- Bankrekening openen. Doordat ze geen internet hebben, zijn alle deelnemers aan het onderzoek min of meer genoodzaakt om een bankkantoor te bezoeken om een bankrekening te openen. Telefonisch contact met een bankmedewerker over het openen van een bankrekening is geen goede optie vanwege de taalbarrière en vanwege de ingewikkelde materie (jargon, banktaal).
- Betaalopdracht geven. Niet-internetters geven de voorkeur aan zo veel mogelijk automatische betaalopdrachten (incasso's). Acceptgiro's die op de deurmat vallen, worden ingevuld, ondertekend en naar de bank gebracht. In het onderzoek bleek niemand in staat om geld over te schrijven met een papieren euro-overschrijvingsformulier. Het zelf invullen van het rekeningnummer van de begunstigde, het te betalen bedrag, de omschrijving/ het betalingskenmerk en het toevoegen van een handtekening blijkt voor deze groep te hoog gegrepen.
- Aanvragen en activeren van betaalmiddelen. Niet-internetters zijn hiervoor volledig afhankelijk van de dienstverlening van de medewerkers bij het bankkantoor. Zeker bij het verlies of diefstal van de betaalpas is de onzekerheid groot en leunen mensen op de begeleiding en het advies van bankmedewerkers. Het verliezen van de bankpas in het weekend, vormt voor deze groep dan ook een extra groot probleem, omdat veel bankkantoren in het weekend gesloten zijn.
- Controleren van bij- en afschrijvingen. De groep niet-internetgebruikers gebruikt voor het raadplegen van het eigen banksaldo meestal papieren rekeningafschriften, hoewel niet iedereen papieren rekeningafschriften wil ontvangen uit angst voor inbraak en de mogelijkheid dat deze uit de brievenbus worden gevist.

De groep niet-internetters blijkt voor veel bank- en betaaldiensten vooral afhankelijk van de dienstverlening van medewerkers bij een bankkantoor. De verwachting is, ook

van de deelnemers aan het onderzoek zelf, dat deze afhankelijkheid in de toekomst verder toeneemt. De trend dat bankkantoren in de directe omgeving steeds vaker verdwijnen staat hier haaks op, wat tot een gevoel van onzekerheid of zelfs angst leidt bij deze mensen. Hoewel in dit onderzoek specifiek de groep wordt beschreven die helemaal geen toegang heeft tot internet, zijn de problemen die zij ervaren ook goed voorstelbaar voor de groep mensen met beperkte digitale vaardigheden. Voor hen is het waarschijnlijk dat zij problemen ervaren met bijvoorbeeld het online openen van een bankrekening of betaalopdrachten geven.

Inclusief onderzoek uitvoeren

De laatste jaren komt er steeds meer aandacht voor het uitvoeren van dit type inclusief onderzoek⁶⁰, waarbij actief op zoek wordt gegaan naar een onderzoeksdoelgroep die normaalgesproken makkelijk buiten de boot valt. Het gaat dan bijvoorbeeld om mensen die moeite hebben met lezen en schrijven of die in een sociaal-kwetsbare situatie leven.⁶¹ Ook mensen met beperkte digitale vaardigheden vallen hieronder. Het is belangrijk dat onderzoekers ervoor zorgen dat de groep waaronder zij onderzoek doen divers is, zodat het beleid en de oplossingen die dit onderzoek oplevert dat ook zijn. Enkele handvatten voor het doen van inclusief onderzoek zijn:

- Denk na over de doelgroep van het onderzoek. Wie hebben er in de praktijk met het onderwerp te maken? Dat hoeft niet altijd beperkt te blijven tot een specifieke doelgroep, maar ook mensen uit hun omgeving kunnen bij het onderzoek betrokken worden. Bedenk ook of het nodig is aan verschillende groepen respondenten verschillende deelonderzoeken in te richten.
- Benader respondenten op een manier die bij hen past. Denk aan inclusief beeldgebruik, een persoonlijke en informele benadering en werving op een plek waar zij vaak komen.

60 Rijksoverheid – [Ambitie en wegwijzer inclusief communicatieonderzoek, 2022](#), [Pharos Infosheet, 2022](#), [Direct Duidelijk – webinar over het belang van inclusief onderzoek, 2022](#)

61 [Pharos Infosheet, 2022](#)



- Zorg voor een onderzoeksvorm waar respondenten zich prettig bij voelen. Toon inlevingsvermogen en een luisterend oor, en kies voor een locatie waar mensen op hun gemak zijn. Gebruik de taal en het type vragen die passen bij de belevingswereld van de respondenten. Test de vragen die gesteld gaan worden vooraf op begrijpelijkheid en passendheid.

Conclusie

Een groot deel van de Nederlanders geeft aan gebruik te maken van internetbankieren of mobielbankieren. Toch kunnen we op basis hiervan niet direct de conclusie trekken dat er geen problemen zijn. Dat mensen gebruik maken van internetbankieren, wil namelijk nog niet zeggen dat iedereen dit gemakkelijk en veilig doet, noch dat zij alle onderdelen van het internetbankieren beheersen: zo is het checken van saldo wellicht gemakkelijker dan het overmaken van geld. Bovendien zagen we in Hoofdstuk 2 dat iedere fase in het proces van het regelen van geldzaken specifieke vaardigheden vereist. Dat mensen kunnen internetbankieren wil daarom niet zeggen dat zij ook de informatievaardigheden bezitten om informatie op te zoeken en te vergelijken. Ook is er een groep mensen die niet internetbankiert of zelfs helemaal geen gebruik maakt van internet. Zij zijn afhankelijk van fysieke kantoren, terwijl veel kantoren juist sluiten. Ook verdwijnen acceptgiro's per 1 juni 2023.⁶² Zij zoeken vaak hulp bij anderen in hun omgeving. Dit lijkt een mooie oplossing, maar hoeft het niet te zijn: voor de omgeving kan dit een zware last betekenen. Bovendien hebben de meeste mensen een diepgewortelde behoefte om hun financiën zelfstandig te regelen. Om deze inzichten te krijgen, is het belangrijk om inclusief onderzoek te doen. Hier is steeds meer kennis over beschikbaar.

⁶² [Acceptgiro.nl](https://www.acceptgiro.nl/), 2021





07 Ervaringen van financiële ondernemingen

In aanvulling op ons literatuuronderzoek, hebben we met deskundigen uit de verzekeringssector, de bankensector en de pensioensector gesproken over hun ervaringen met het onderwerp digitale vaardigheden. Ook hebben we gesprekken gevoerd met de Alliantie Digitaal Samenleven, die het perspectief van ervaringsdeskundigen vertegenwoordigt die aanlopen tegen moeilijkheden bij digitalisering.

Zicht op mensen met beperkte digitale vaardigheden

Uit de gesprekken blijkt dat het voor financiële ondernemingen lastig is om in te schatten hoe groot de groep mensen – klanten of pensioendeelnemers – is die beperkte digitale vaardigheden heeft, en daardoor ongemak ondervindt bij het afsluiten of gebruik maken van financiële producten. Bij banken en verzekeraars gaat het zowel om mensen die (nog) geen klant zijn vanwege hun beperkte digitale vaardigheden, als om bestaande klanten die moeite hebben om producten te gebruiken. Het is niet eenvoudig om op basis van klantdata de mate van digitale vaardigheden in kaart te brengen. Mensen die niet (vaak) inloggen, hebben hun financiële product mogelijk niet of nauwelijks nodig. Als mensen wél inloggen, betekent dit niet dat zij dit zelf doen; mogelijk hebben zij iemand in hun omgeving die hen helpt. Voor pensioenfondsen, PPI's en pensioenverzekeraars (hierna gezamenlijk: pensioenuitvoerders) is de situatie iets anders omdat werkgevers pensioenproducten afsluiten en niet de consumenten zelf. Sommige pensioenuitvoerders hebben door verplichte deelname een gelijksoortiger deelnemersbestand dan andere pensioenuitvoerders. Bovendien is van sommige bedrijfstakken of ondernemingen bekend dat het aandeel praktisch opgeleiden groot is. Dit hangt vaker samen met een relatief groter aandeel laaggeletterden en mensen met beperkte digitale vaardigheden. Het is vaak echter niet eenvoudig om deze inzichten in de praktijk te gebruiken. Privacywetgeving, kosten en kennis over de deelnemers spelen hierbij een rol.

In de gesprekken gaven financiële ondernemingen aan dat er naast de groep mensen met beperkte digitale vaardigheden een grote(re) groep klanten en deelnemers is die hoge eisen stelt aan de kwaliteit van digitalisering. Zij verwachten excellente dienstverlening op dat gebied, waardoor verschillen in behoeften op het gebied van dienstverlening steeds verder uit elkaar komen te liggen. Uit de gesprekken blijkt dat veel financiële ondernemingen een zekere maatschappelijke verantwoordelijkheid voelen om beter zicht te krijgen op klanten die moeite hebben met digitalisering. Om te leren waar hun klanten op dit moment tegenaan lopen zetten financiële ondernemingen nu al o.a. online en offline klantpanels in, en worden bezoekersdata van internetpagina's geanalyseerd.

Vooraf inloggen zorgt voor problemen

Voor veel mensen zijn financiële zaken een moeilijk onderwerp. De situatie wordt extra complex als mensen vooral op zichzelf zijn aangewezen om hun financiën goed te regelen. Verschillende financiële ondernemingen noemen inloggen als een onderwerp dat problemen oplevert. Omdat veel mensen hun financiële producten niet regelmatig gebruiken, vergeten zij ook hun bijbehorende inlognamen en wachtwoorden. Nieuwe inloggegevens opvragen is daarbij vaak een obstakel. Daarbij zijn veel financiële ondernemingen genoodzaakt om extra veiligheidsstappen in te bouwen in het inlogproces (bijvoorbeeld twee-factoridentificatie). Deze stappen maken online dienstverlening veiliger, maar ook ingewikkelder. Naar verwachting wordt beveiliging in de toekomst nog geavanceerder, wat internetgebruik alleen maar complexer maakt. Bijkomend probleem is dat mensen geen eenvoudige uitweg hebben als zij vastlopen. Bij de telefonische klantenservice zijn wachttijden vaak lang, en mensen krijgen te maken met keuzemenu's die zij als ingewikkeld ervaren.



Mogelijke oplossingen

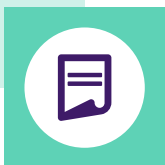
Het is voor klanten met beperkte digitale vaardigheden allereerst belangrijk dat financiële ondernemingen ook op andere manieren dan via het digitale kanaal bereikbaar zijn, zoals telefonisch of in servicekantoren. Tegelijkertijd geven financiële ondernemingen in de gesprekken aan dat zij hierbij altijd de afweging maken in hoeverre deze andere kanalen daadwerkelijk worden gebruikt. Servicepunten waarin verschillende bedrijven en/of de overheid samenwerken kunnen oplossingen bieden. Een mogelijkheid om te verkennen is de verbinding met de Informatiepunten Digitale Overheid. Deze zijn opgericht voor mensen die moeite hebben met digitale dienstverlening en die vragen hebben over zaken doen met de overheid. Deze informatiepunten zijn ondergebracht in bibliotheken. Op dit moment verkennen ook enkele grootbanken de potentie van gezamenlijke informatiepunten, waar klanten van verschillende banken terecht kunnen. Daarnaast kunnen financieel adviseurs drempels wegnemen voor klanten. Zij kennen hun klanten persoonlijk en kunnen daardoor dienstverlening op maat bieden. Een bepaalde groep ervaart het inschakelen van een adviseur echter als een grote stap, en voor sommige mensen vormen de verwachte kosten een drempel. Bovendien werken ook financieel adviseurs steeds vaker digitaal.

Een mogelijke oplossing voor de problemen die veel mensen ervaren bij inloggen is om DigiD breder in te zetten. Op dit moment mag DigiD alleen worden gebruikt door overheidsorganisaties en organisaties met een publieke functie zoals pensioen-uitvoerders en zorgverzekeraars. Hoewel DigiD lang niet voor iedereen een toegankelijke manier van inloggen is, zijn mensen vaak wel bekend met DigiD. Routine verhoogt het gebruiksgemak. Een pensioenuitvoerder geeft aan dat sinds de invoering van DigiD er 90-95% minder klantvragen over inloggen binnenkomen.

Inzichten van de Alliantie Digitaal Samenleven

De Alliantie Digitaal Samenleven zet zich ervoor in dat iedereen in de digitale samenleving mee kan (blijven) doen. Zij roept financiële ondernemingen op om met mensen in gesprek te gaan, te luisteren en te achterhalen wat er speelt. Zoek daarbij onverwachte mensen op die niet in klantpanels zitten, en achterhaal wat zij nodig hebben. Ook ziet de Alliantie dat er binnen publieke organisaties, maatschappelijke organisaties en in het bedrijfsleven al veel verschillende initiatieven zijn. Ze adviseert daarom om vooral de samenwerking met elkaar te zoeken. Een heel concrete aanbeveling is om in communicatieuitingen naar de DigiHulplijn te verwijzen.





08 Conclusie



Inzichten

In deze verkenning hebben we naar een antwoord gezocht op de vraag in hoeverre beperkte digitale vaardigheden de toegang tot financiële dienstverlening belemmeren. De onderzoeken en ervaringen uit de praktijk laten zien dat de digitale ontwikkelingen in onze samenleving ertoe leiden dat een bepaalde groep mensen (grote) problemen ervaart. Deze problemen spelen ook in financiële dienstverlening. Hoe groot die problemen precies zijn, en om welke problemen bij welke mensen het gaat, is echter niet eenvoudig vast te stellen. Wel zien we dat de methoden waar-toe financiële ondernemingen en onderzoeksbureaus zich in de regel wenden om problemen met digitalisering in kaart te brengen – het inzetten van klantpanels, het analyseren van klantgegevens en webstatistieken en vragenlijsten – niet altijd geschikt zijn voor deze lastig bereikbare groep. De groep mensen die hiermee te maken krijgt wordt bij deze onderzoeksmethoden makkelijk over het hoofd gezien, waardoor het probleem waarschijnlijk wordt onderschat. Ook lukt het met deze methoden meestal onvoldoende om splintervaardigheden te identificeren, waardoor mensen onterecht digitaal vaardiger of onvaardiger worden ingeschat dan zij zijn. Om deze mensen en de drempels die zij ervaren toch in beeld te krijgen, is het belangrijk om actief naar hen op zoek te gaan en met hen te praten hoe problemen met digitalisering een rol hebben in hun dagelijks leven en wat financiële ondernemingen kunnen doen om hun dienstverlening toegankelijker te maken. Over hoe deze mensen te bereiken en het uitvoeren van inclusief onderzoek zijn recent verschillende handvatten gepubliceerd.⁶³

Hoewel het belang van onderzoek naar de groep klanten of deelnemers met beperkte digitale vaardigheden duidelijk is, zien we in de praktijk ook dat voor de financiële sector het toepassen van inzichten op dit gebied eigen uitdagingen kent. Zo is er een grote groep klanten die vooruitstrevende digitale dienstverlening verwacht van hun bank, pensioenuitvoerder of verzekeraar. Om aan de uiteenlopende verwachtingen op dit gebied te voldoen wordt voor financiële ondernemingen een steeds grotere uitdaging. Daar komt bij dat ook de eisen aan digitale veiligheid toenemen. Deze digitale veiligheidsmaatregelen bemoeilijkt in de praktijk vaak het gebruiksvriendelijk houden van digitale dienstverlening.

Desondanks is er ook in de financiële sector verbetering mogelijk. Het is belangrijk dat banken, verzekeraars en pensioenuitvoerders aan de slag (blijven) gaan met het verbeteren van dienstverlening voor de mensen die digitaal niet of beperkt mee kunnen komen. Er vinden veel en snelle veranderingen plaats op digitaal gebied. Daardoor worden de vaardigheden die mensen nodig hebben steeds geavanceerder. Ook het beperken van de risico's van internetgebruik wordt voor mensen steeds moeilijker, omdat fraudeurs steeds gewiekster te werk gaan, en beveiligingsmaatregelen als gevolg daarvan steeds complexer worden. Bovendien gaan zowel ouderen als Nederlanders met een migratieachtergrond een steeds groter deel van de populatie uitmaken. Met deze ontwikkelingen wordt de kloof tussen digitaal vaardig en digitaal onvaardig steeds groter. Het risico bestaat dat het financieel welzijn voor de laatste groep hierdoor in gevaar komt. Ondernemingen zijn vanuit het productontwikkelingsproces (PARP) wettelijk verplicht om de informatieverstrekking en, voor zover redelijkerwijs mag worden verwacht, de distributie aan te laten sluiten bij de doelgroep van het product.⁶⁴

⁶³ Rijksoverheid – Ambitie en wegwijzer inclusief communicatieonderzoek, 2022, Pharos Infosheet, 2022, Direct Duidelijk – webinar over het belang van inclusief onderzoek, 2022

⁶⁴ Zie artikel 32, tweede lid, onder c, Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft.



Aanbevelingen

We zien in de praktijk dat een deel van de financiële ondernemingen het onderwerp digitale vaardigheden al op de agenda heeft staan, en activiteiten onderneemt om de toegang tot dienstverlening voor de groep mensen met beperkte digitale vaardigheden te verbeteren. Aan de andere kant zien we ook dat er voor veel financiële ondernemingen nog ruimte is om hiermee aan de slag te gaan. Ook de overheid kan hierin een rol spelen. We doen daarom de volgende aanbevelingen:

1. Erken dat er een bepaalde groep mensen is die (grote) problemen ervaart met digitale financiële dienstverlening.

Deze problemen beperken zich niet tot ouderen en lossen zich niet vanzelf op. De groep mensen die drempels ervaart is zeer divers. Deze groep is in de regel dan ook niet geholpen met het gebruiksvriendelijker en toegankelijker maken van de website. Wat zij wel nodig hebben, is alleen te achterhalen via zorgvuldig inclusief onderzoek.

2. Zoek deze mensen op en ga met hen in gesprek.

Om deze groep mensen te bereiken, is het noodzakelijk om je buiten de gebaande paden te begeven. Er zijn verschillende maatschappelijke organisaties die in contact staan met ervaringsdeskundigen, zoals de [Alliantie Digitaal Samenleven](#), [Stichting ABC](#) en [Stichting Digisterker](#). Zij kunnen helpen met contact leggen of adviseren over het vinden van mensen die hun ervaringen willen delen. Daarbij is het ook belangrijk om na te denken over het gesprek dat je voert. Houd een open vizier, trek geen snelle conclusies en toon begrip voor de situatie waarin mensen zich bevinden.

3. Wissel kennis uit over onderzoek en effectieve oplossingen.

De actualiteit van het onderwerp maakt dat er in Nederland al veel initiatieven gaande zijn om de dienstverlening voor mensen met beperkte digitale vaardigheden te verbeteren. Helaas betekent dat soms ook dat het wiel steeds opnieuw uitgevonden wordt. We zien daarom kansen om binnen de financiële sector (nog meer) kennis uit te wisselen over de inspanningen op het gebied van onderzoek en effectieve oplossingen. Onderzoek naar het aansluiten bij bestaande infrastructuur is daarbij kansrijk. Denk bijvoorbeeld aan het breder inzetten van DigiD, dat op dit moment alleen nog mag worden gebruikt door overheidsorganisaties of organisaties met een publieke taak. De ervaring leert dat bekendheid en routine

het gebruiksgemak verhogen, waardoor minder mensen problemen ervaren met inloggen. Voor zover financiële dienstverleners een nutsfunctie vervullen, is uitbreiding van de inzet van DigiD mogelijk veelbelovend. Hier is een rol voor de overheid weggelegd, die de inzet van DigiD reguleert. Daarnaast zien we mogelijkheden om aansluiting bij bestaande fysieke informatie- en servicepunten te verkennen. Zo kunnen we er gezamenlijk voor zorgen dat iedereen in digitale samenleving mee kan blijven doen.



Heeft u vragen of opmerkingen over deze publicatie?

Stuur een e-mail naar: redactie@afm.nl



Autoriteit Financiële Markten

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

Telefoon

020 797 2000

www.afm.nl

Dataclassificatie

AFM-Publiek

Volg ons: →



De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten. Als onafhankelijke gedragstoezichthouder dragen wij bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland.

De tekst van deze publicatie is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontlelen. Door veranderende wet- en regelgeving op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet actueel is op het moment dat u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door of in verband met acties ondernomen naar aanleiding van deze tekst.

© Copyright AFM 2023