

Senioren omarmen online bankieren, maar worstelen met constante veranderingen

SeniorWeb roept banken op: hou online bankieren eenvoudig

Utrecht, 6 oktober 2025 – Senioren maken in groten getale gebruik van online bankieren: maar liefst 81% gebruikt een bankier-app. Zo blijkt uit onderzoek van SeniorWeb onder bijna 1.200 65-plussers. Tegelijkertijd geven veel ouderen aan moeite te hebben met de steeds veranderende apps en websites van banken. SeniorWeb roept banken dan ook op: maak online bankieren niet ingewikkelder dan nodig.

René Kuster, directeur-bestuurder van SeniorWeb: ‘Senioren hebben online bankieren massaal omarmd. Maar veranderingen in apps of sites maken het hen soms onnodig lastig. Ons advies aan de banken: houd het eenvoudig, leg alles helder uit én verander niet te veel tegelijk. En betrek mensen bij de verandering.’

Senioren bankieren graag online, maar willen duidelijkheid

Online bankieren en betalen zijn inmiddels vaste onderdelen van het dagelijks leven van veel ouderen. Niet alleen gebruikt 81% van de ondervraagde senioren een bankier-app, ook het doen van online aankopen is de norm geworden. ‘Het beeld dat senioren digitaal afhaken, klopt allang niet meer,’ zegt René Kuster, directeur-bestuurder van SeniorWeb. ‘Sterker nog: veel ouderen bankieren graag online, maar dan moet het wel begrijpelijk en veilig blijven.’

Wat is veiliger: app of website?

Opvallend is dat meer dan de helft van de respondenten denkt dat bankieren via de app en via de browser even veilig is. Maar dat klopt niet. De app is beter beveiligd met bijvoorbeeld een pincode, vingerafdruk of gezichtsherkenning en automatisch versleuteld dataverkeer. Deze beveiliging helpt bij het voorkomen van phishing en andere vormen van online oplichting. Voorlichting hierover is cruciaal.

Hou het eenvoudig!

Naast veiligheid speelt gebruiksvriendelijkheid een grote rol. Uit het onderzoek blijkt dat senioren het lastig vinden dat bankier-apps en -sites regelmatig veranderen. ‘Ik maak een lijst wat ik allemaal moet aanklikken bij de bank, maar een half jaar later is alles veranderd,’ aldus een respondent. SeniorWeb roept banken dan ook op om hun online toepassingen en de informatie hierover eenvoudig te houden. René Kuster: ‘Senioren hebben online bankieren massaal omarmd. Maar veranderingen in apps of sites maken het hen soms onnodig lastig. Ons advies aan de banken: houd het eenvoudig, leg alles helder uit én verander niet te veel tegelijk. En betrek mensen bij de verandering.’ Dit pleidooi verdient extra aandacht vanwege de Week van de Toegankelijkheid, die vandaag begint. In deze week wordt extra aandacht gevraagd voor het toegankelijk maken van producten en diensten voor iedereen. Zowel online als offline. SeniorWeb benadrukt dat digitale toegankelijkheid geen luxe is, maar een noodzaak.

Oktober: themamaand ‘Online betalen’ bij SeniorWeb

Om senioren verder te helpen met online betalen organiseert SeniorWeb in oktober een themamaand, in samenwerking met verschillende grote banken en de Betaalvereniging. Er zijn door het hele land workshops, inloopspreekuren en een live webinar op 7 oktober over veilig en slim online betalen. Hiervoor hebben zich al meer dan 8.000 geïnteresseerden aangemeld. Meer informatie: www.seniorweb.nl/online-betalen

Noot voor redactie (niet voor publicatie)

Meer informatie

Voor meer informatie over dit persbericht kunt u contact opnemen met Saskia Hamminga-Roest, marketing- en communicatiemanager van SeniorWeb. E-mail: shamminga@seniorweb.nl of telefoon: 030-2769945.

Over het onderzoek

De cijfers zijn gebaseerd op een online onderzoek dat in juli en augustus 2025 is uitgevoerd onder leden van SeniorWeb. In totaal hebben 1.176 mensen van voornamelijk 65+ jaar de vragenlijst ingevuld. Niet alle 65-plussers in Nederland worden vertegenwoordigd in dit onderzoek, maar de resultaten geven een goede weergave van de huidige trends. De respondenten van dit onderzoek vulden hun antwoorden online in. 58% van hen noemt zichzelf gemiddeld digitaal vaardig.

Over SeniorWeb

SeniorWeb is een landelijke vereniging zonder winstoogmerk die sinds 1996 actief is. Wij vinden de digitale samenleving een onmisbaar onderdeel van het leven van senioren. Het is onze missie senioren het gemak en plezier van de digitale wereld te laten ontdekken. De combinatie van informatie, educatie en hulp maakt SeniorWeb uniek. We brengen senioren en de digitale wereld dichter bij elkaar met:

- 151.000 leden;
- 2.800 vrijwilligers;
- een drukbezochte website (13 miljoen bezoeken per jaar);
- het populaire computertijdschrift Enter;
- computerhulp (via internet, telefonisch en aan huis);
- 520 leslocaties in het hele land.

Voor meer informatie over SeniorWeb, zie de [infographic](#).