

Financiële planningsapps – gebruikersbetrokkenheid en leereffecten

“Digitale tools voor financiële planning sluiten aan bij een sterke behoefte, maar praktische drempels verhinderen dat interesse wordt omgezet in daadwerkelijk gebruik.”

Janek Kretschmer (Maastricht University, Netspar), Thomas Post (Maastricht University, Netspar)

Wat is onderzocht in het paper?

Dit paper onderzoekt hoe digitale financiële planningsapps bijdragen aan financieel gedrag, met de Seasn App als casus. Het doel is te begrijpen in hoeverre consumenten behoefte hebben aan dergelijke tools en in hoeverre zij deze daadwerkelijk gebruiken. Er zijn twee studies uitgevoerd in Nederland: een consumentensurvey onder 212 respondenten en een veldexperiment onder studenten (N=127). De survey richt zich op percepties, behoeften en barrières rond financiële planning, terwijl het experiment daadwerkelijk gebruik en korte-termijneffecten test. Het onderzoek focust op individuele financiële planning (zoals pensioen en investeringen) en laat institutionele advieskanalen grotendeels buiten beschouwing.

Wat zijn de belangrijkste bevindingen?

De survey toont een sterke “do-it-yourself”-cultuur, waarbij gebruikers vooral zelf informatie zoeken en behoefte hebben aan betrouwbare, goedkope en privacyvriendelijke tools. Belangrijke factoren bij app-keuze zijn kwaliteit van advies, personalisatie en brede functionaliteit. Tegelijkertijd blijkt de bereidheid om te betalen laag. In contrast hiermee laat het experiment zien dat daadwerkelijke adoptie zeer moeilijk is: geen enkele deelnemer gebruikte de app. Dit verschil tussen intentie en gedrag wordt verklaard door drempels zoals complexiteit bij onboarding, tijdsdruk en beperkte motivatie. De resultaten tonen daarmee een duidelijke kloof tussen interesse in theorie en gebruik in de praktijk.

Wat zijn de implicaties?

- Ontwikkelaars en pensioenfondsen moeten onboarding sterk vereenvoudigen en drempels verlagen om adoptie te stimuleren.
- Vertrouwen, privacy en transparantie zijn cruciale voorwaarden voor gebruik en moeten zichtbaar worden geborgd.
- Integratie met bestaande financiële omgevingen en samenwerking met betrouwbare instituties kan acceptatie vergroten.

Meer weten? Lees het paper:

Financiële planningsapps – gebruikersbetrokkenheid en leereffecten.