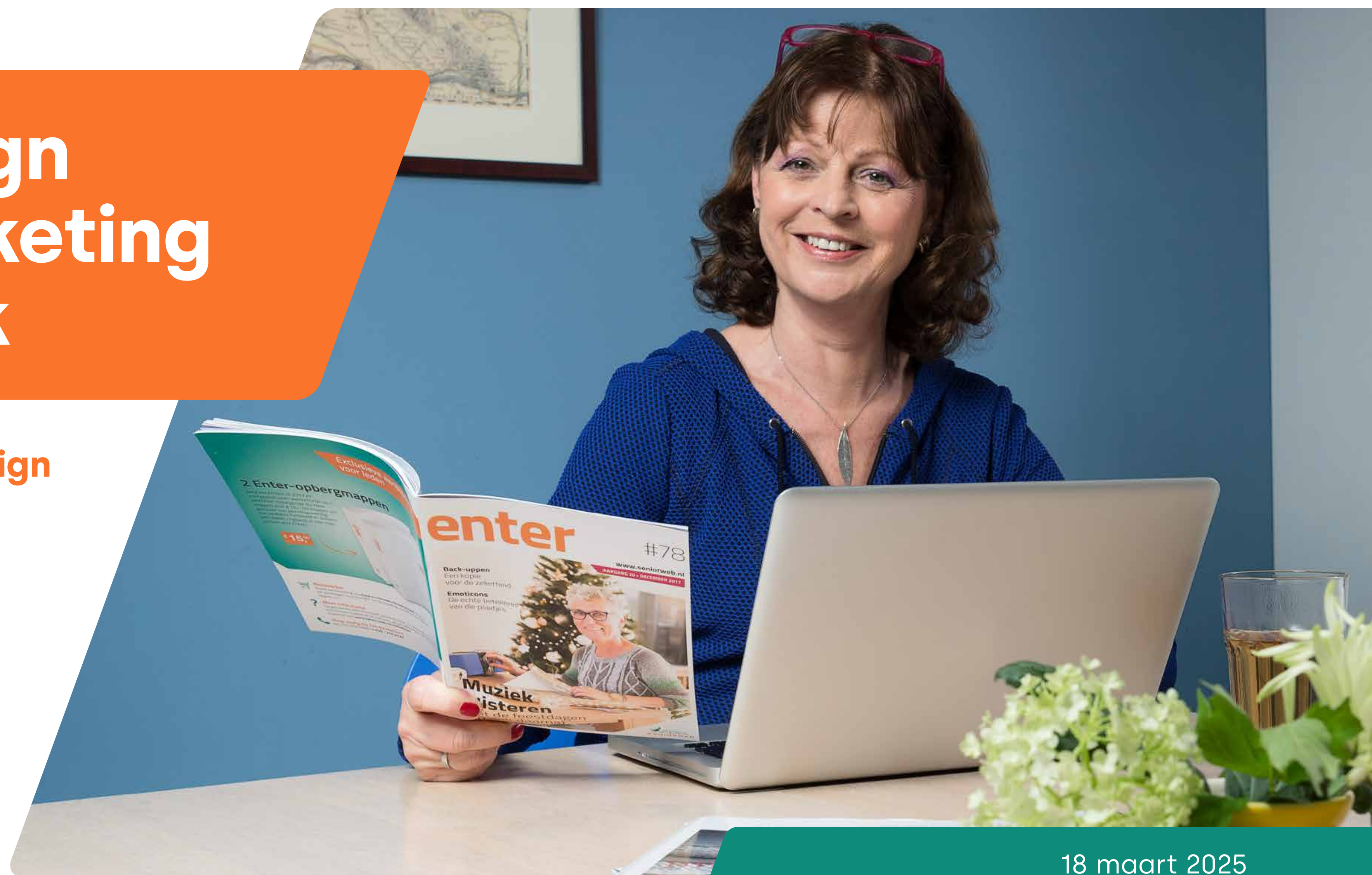


Service Design ouderenmarketing in de praktijk

Het belang van service design
samen met je doelgroep



18 maart 2025
Saskia Hamminga & Hanna Lakerveld

Inhoud

Even voorstellen



Introductie SeniorWeb



Service design in de praktijk



- nieuwe website
- samenwerking met Rabobank

Takeaways



A group of five people, three men and two women, are seated around a table in what appears to be a meeting or collaborative work environment. They are all looking towards the camera with pleasant expressions. The image is overlaid with a semi-transparent teal color. In the center, the text 'Even voorstellen' is written in a bold, white, sans-serif font.

Even voorstellen

Wie zijn wij?



A person is shown from the side, sitting at a desk and using a laptop. The image is heavily overlaid with a semi-transparent teal color. The laptop screen displays a web application with various fields and buttons, including a large input field with the number '601 270 076'. The person's hands are visible on the keyboard and mouse.

Introductie SeniorWeb

Participatie én zelfontplooiing van alle senioren in de digitale samenleving. SeniorWeb gelooft dat de digitale samenleving een onmisbaar onderdeel is van, en een verrijking biedt voor, het dagelijkse leven van senioren.



Betrokken expert



Toegankelijk



Ondersteunend



Menselijk

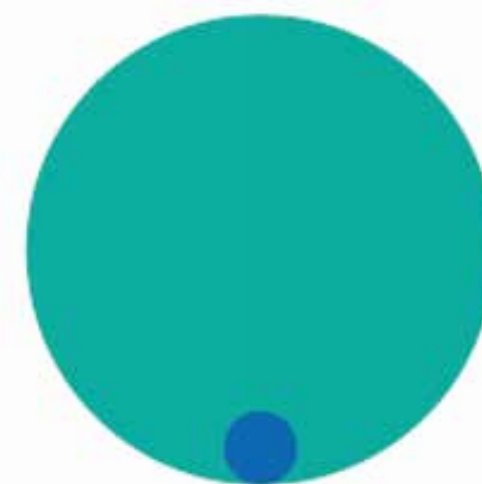


Betrouwbaar

Impact maken: een échte bijdrage leveren aan het verbeteren van digitale vaardigheden van ouderen. Hierdoor zijn zij langer zelfstandig en onafhankelijk. Zo krijgen ze ook meer mogelijkheden tot sociale contacten. Dit bestrijdt eenzaamheid onder ouderen!

- 2,5 miljoen Nederlanders vinden het moeilijk om met digitale apparaten te werken.
- 2,6 miljoen mensen kunnen niet geheel zelfstandig hun (online) bankzaken regelen.

Overgrote deel van de 3,6 miljoen 65-plussers online actief

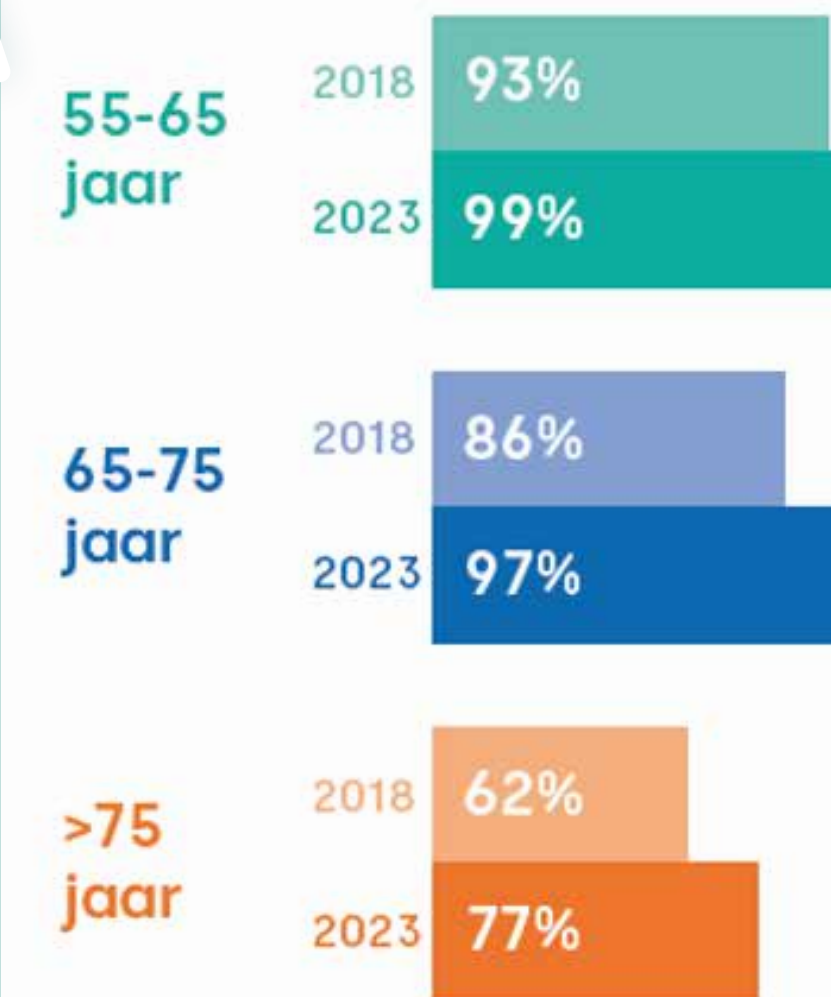


3,2 miljoen
online actief

0,4 miljoen niet
online actief



Vooral 75-plussers steeds vaker online actief



Hoe doen we dit?



Educatie



Informatie



Ondersteuning

Drie pijlers

- 1 Artikelen en tips op de website en in de gratis nieuwsbrief
- 2 Meer dan 500 leslocaties in het land
- 3 Lidmaatschap



The background is a solid teal color. Overlaid on this is a faint, semi-transparent image of a laptop. A person's hands are visible typing on the laptop's keyboard. The laptop screen shows a website with various elements like a header, navigation menu, and content blocks.

Service design in de praktijk

Nieuwe website

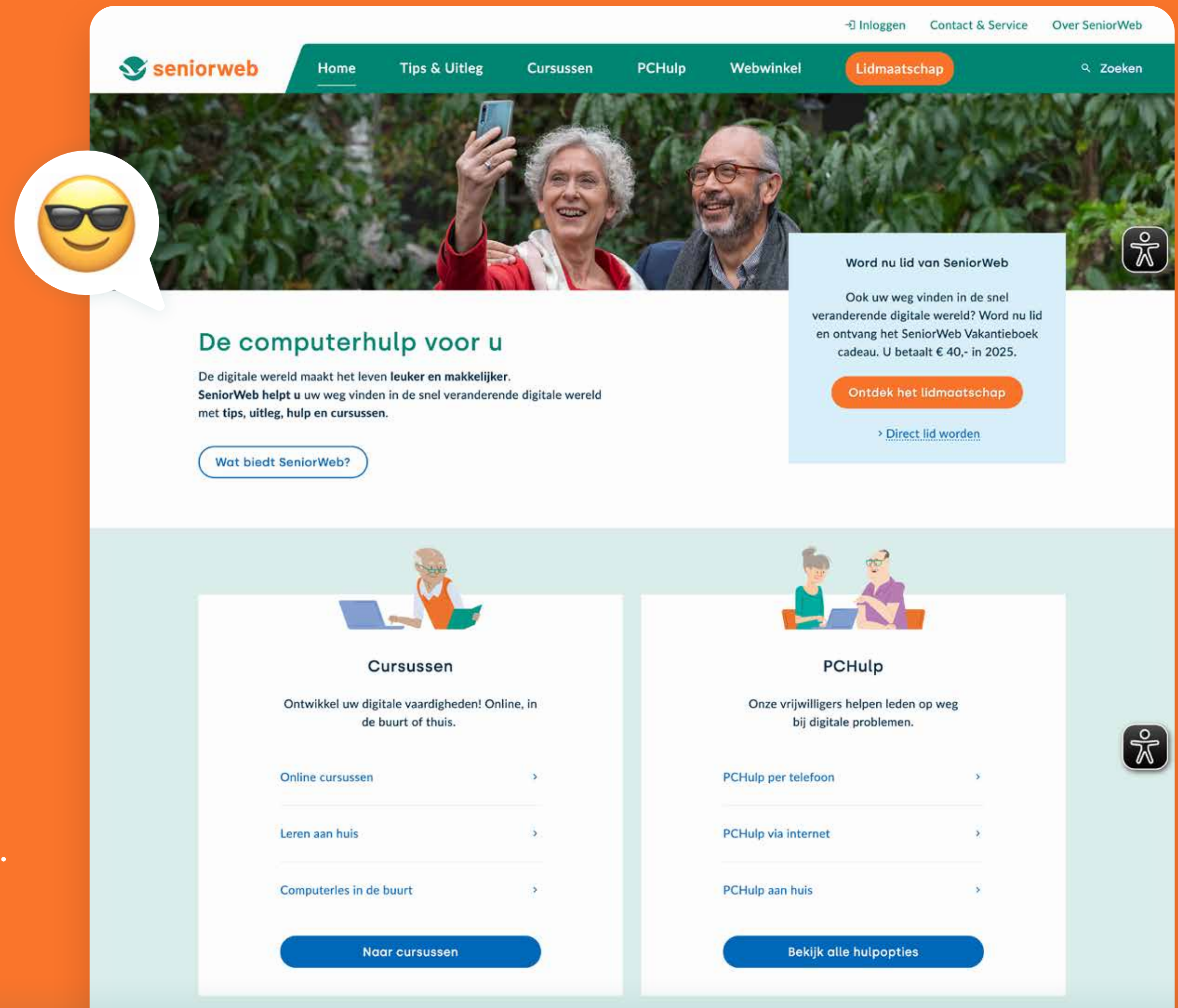
DOEL

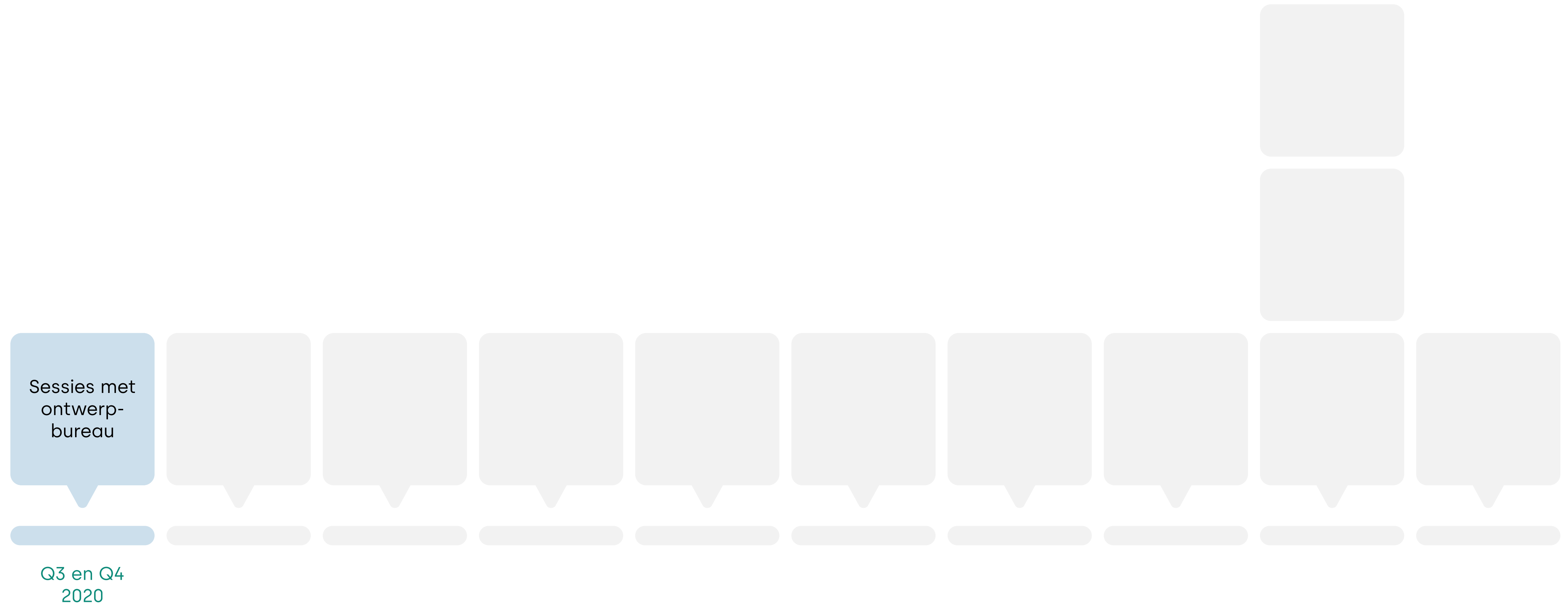
Onze dienstverlening laten aansluiten bij wat onze leden en vrijwilligers daadwerkelijk willen.

- Kwantitatieve onderzoeken via MWM2.
- Kwalitatieve onderzoeken.
- A/B-testen.

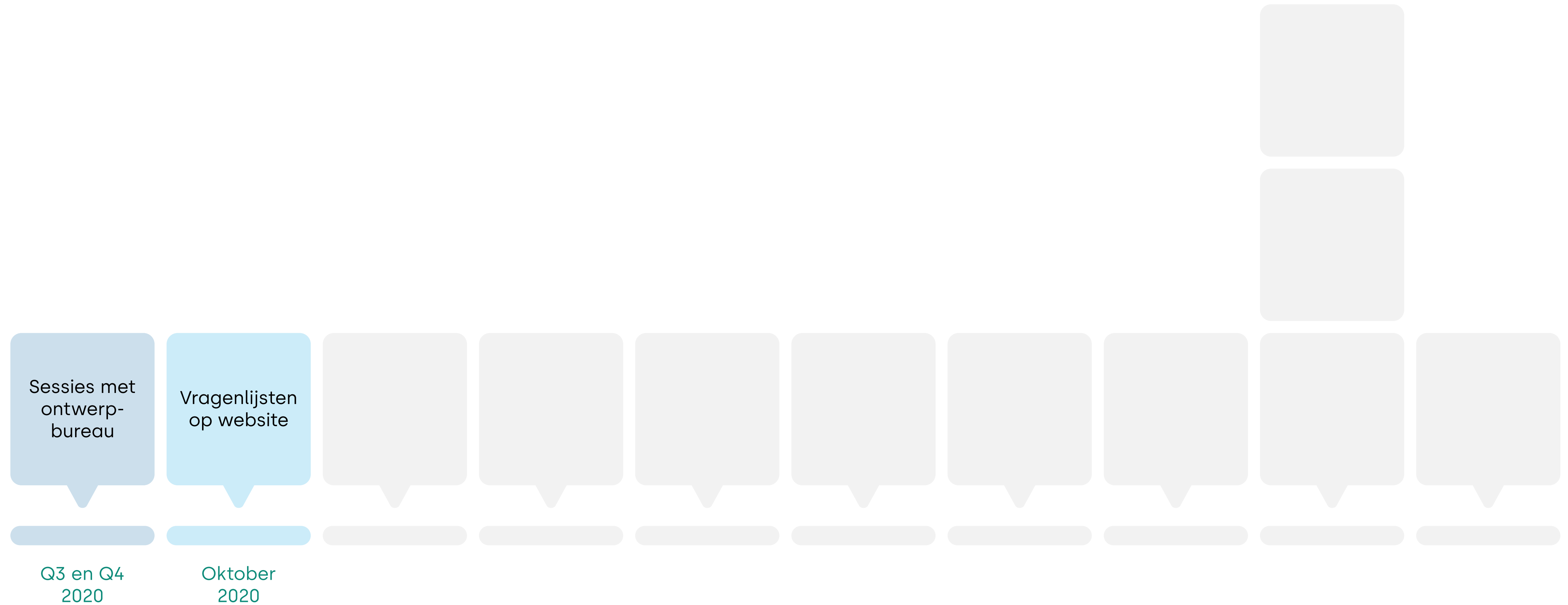
Twee cases

- Traject nieuwe website.
- Hoe wij andere partijen helpen met het bedienen/helpen van hun oudere doelgroep.

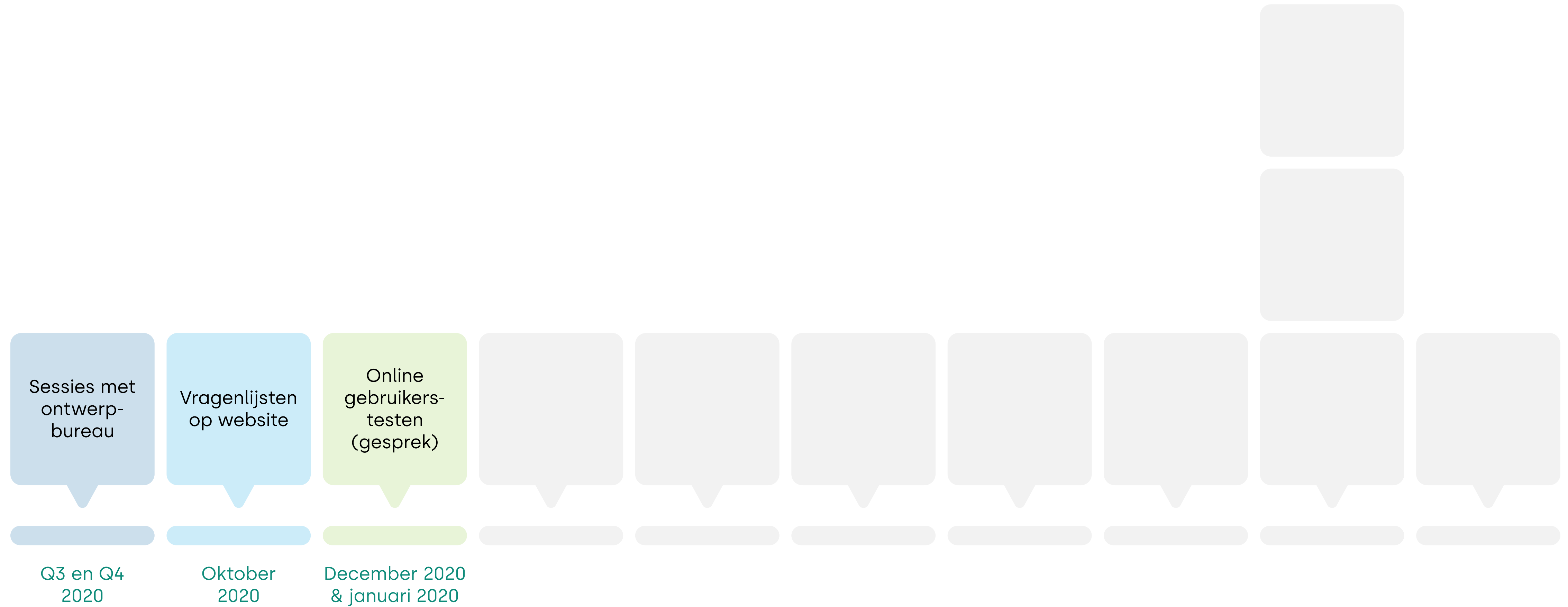




Tijdlijn – traject nieuwe website

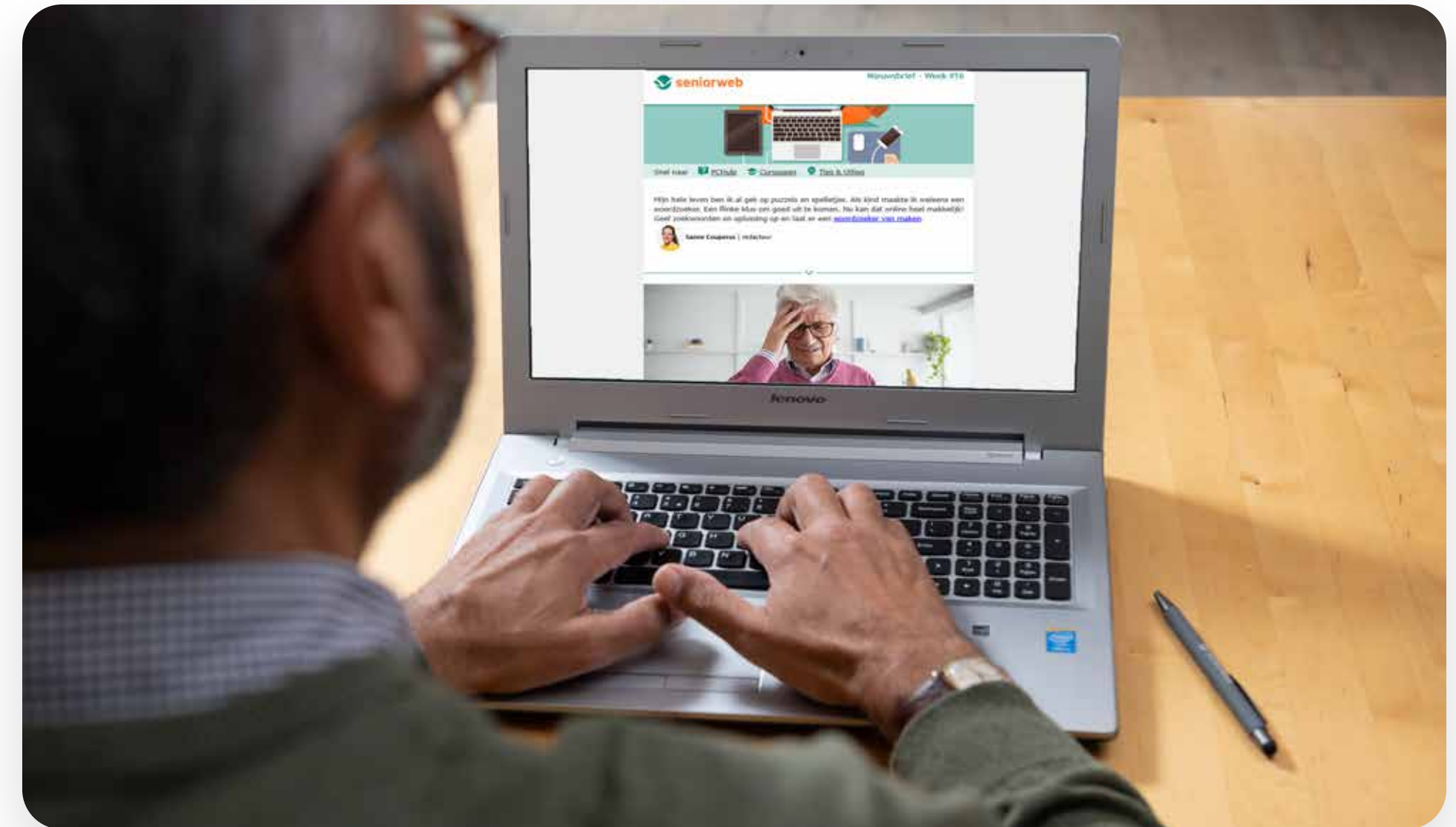


Tijdslijn – traject nieuwe website



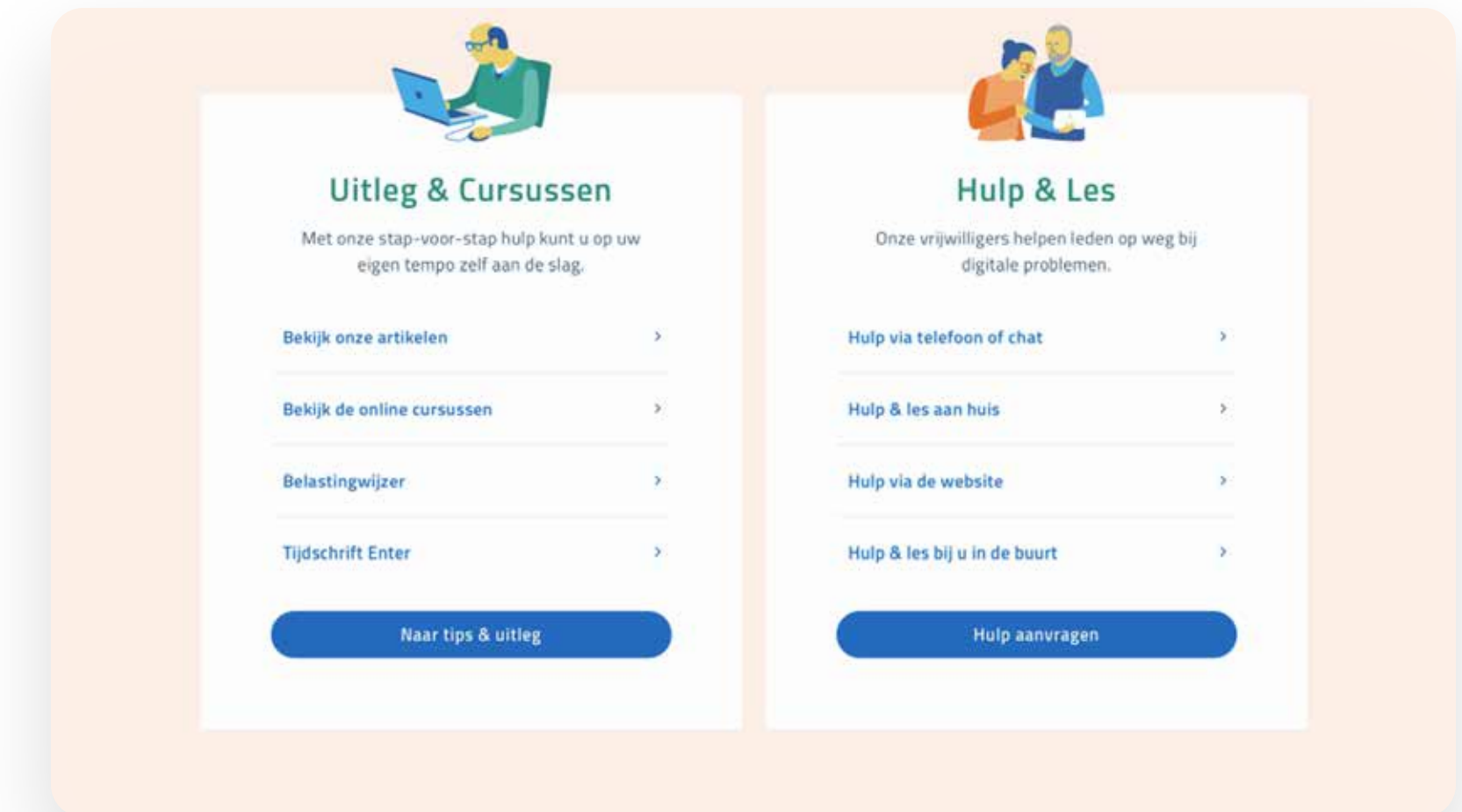
Wat was moeilijk voor de senioren bij de online test?

- A In de Teams-meeting komen.
- B Het delen van het scherm.
- C Het werkend krijgen van de audio.

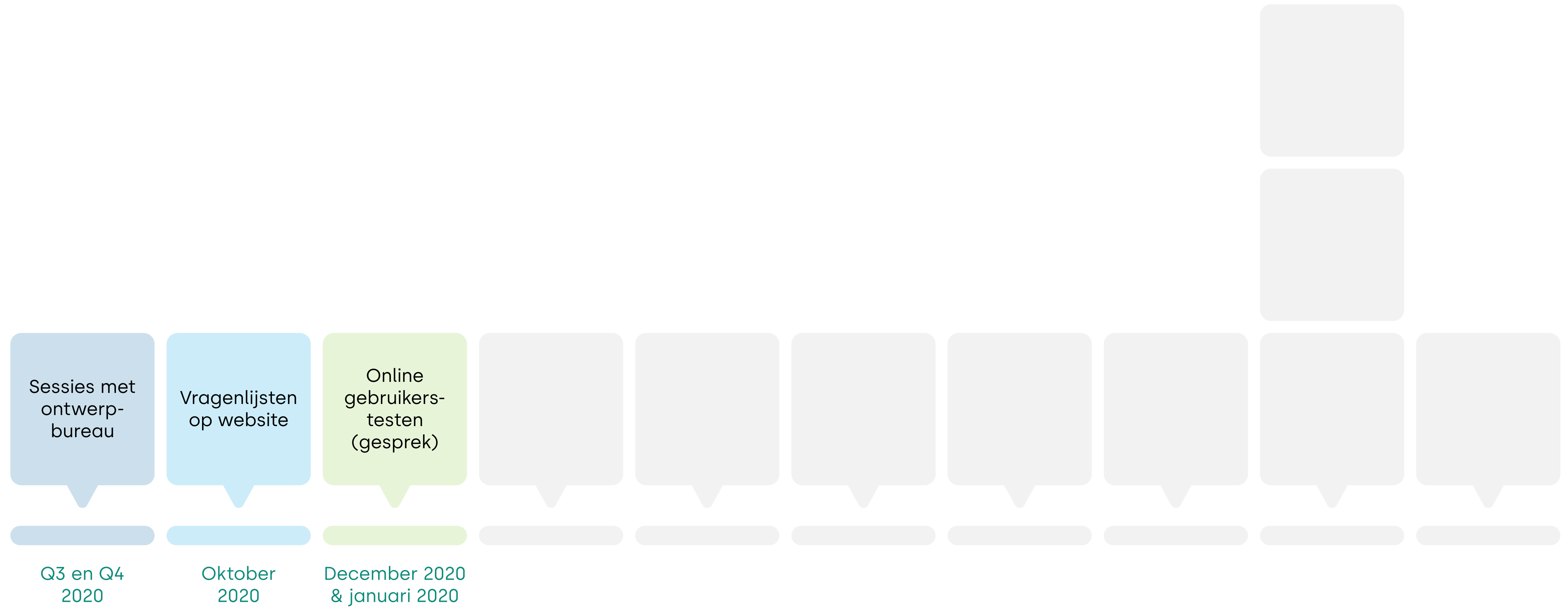


Belangrijkste inzichten:

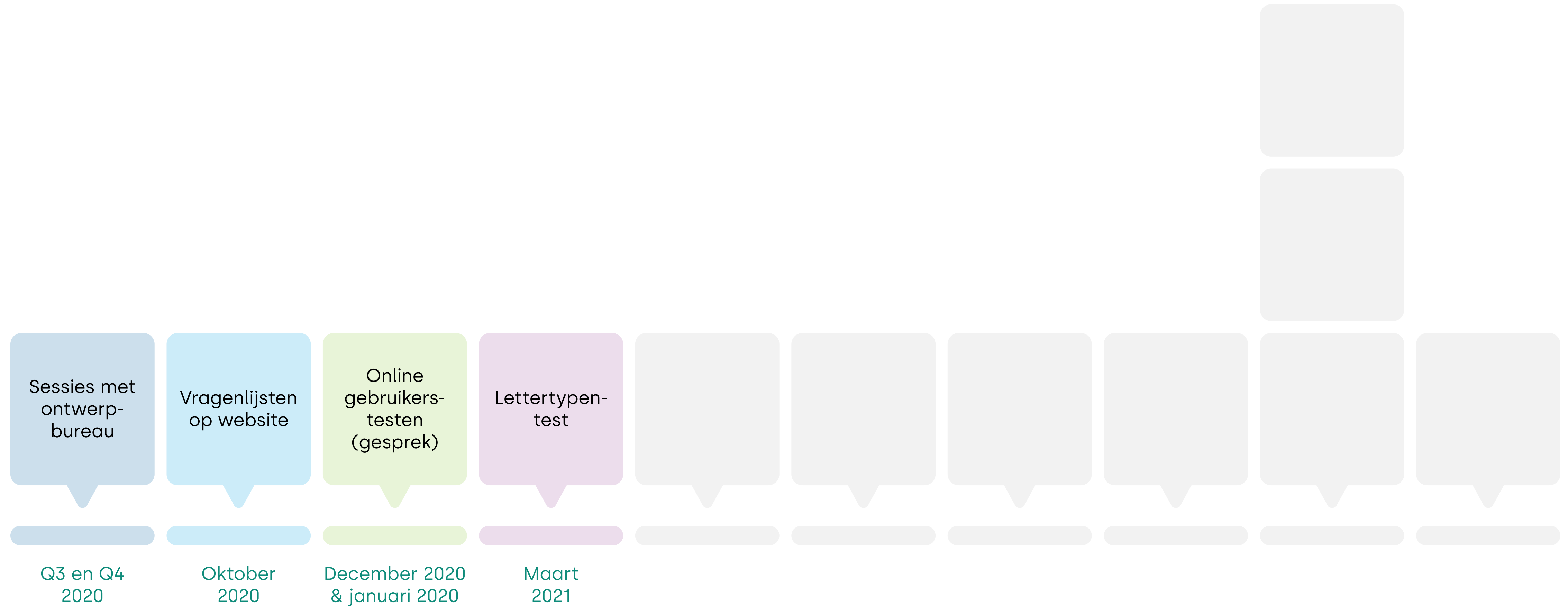
- Indeling die wij bedacht hadden werkte niet.
- In PCHulp-formulier overal optie 'Weet ik niet' toevoegen.
- Zoekbalk op de homepage, keek iedereen overheen.
- Geen duidelijke voorkeur voor navigatiebalk.
- Herkenbaar SW vanwege kleuren.



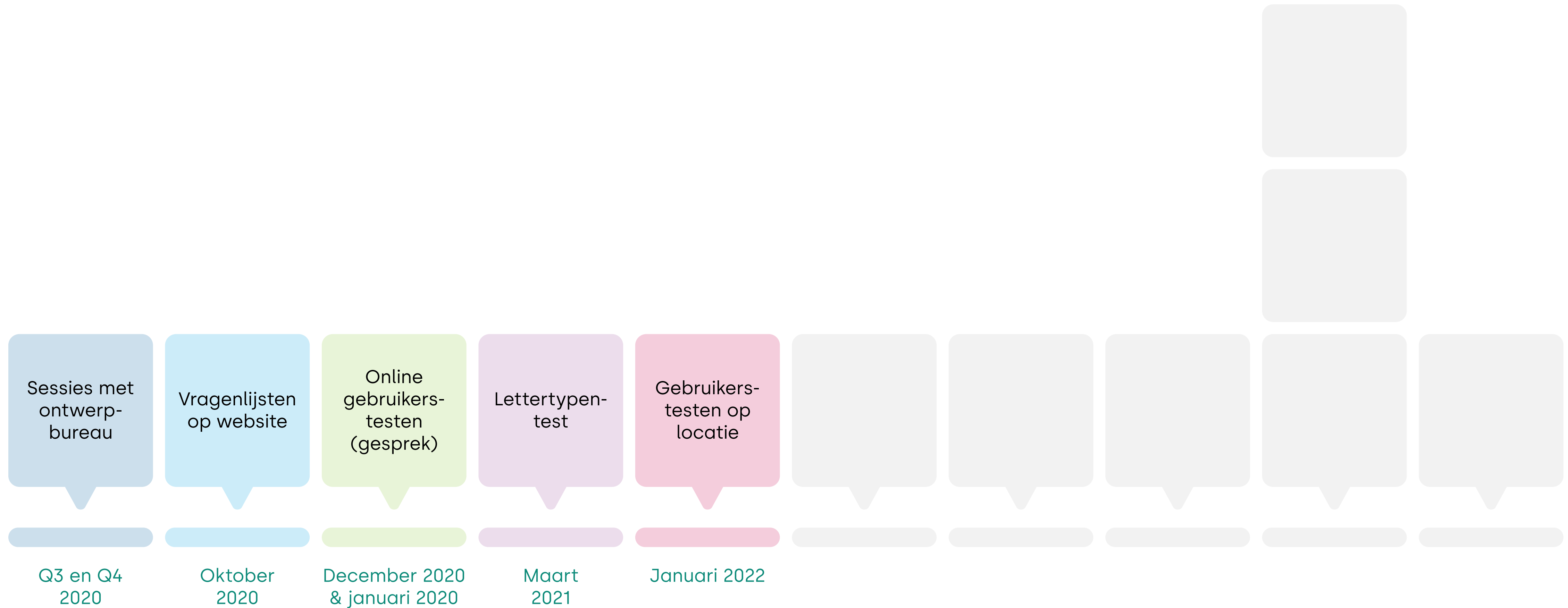
Tijdlijn – traject nieuwe website



Tijdlijn – traject nieuwe website

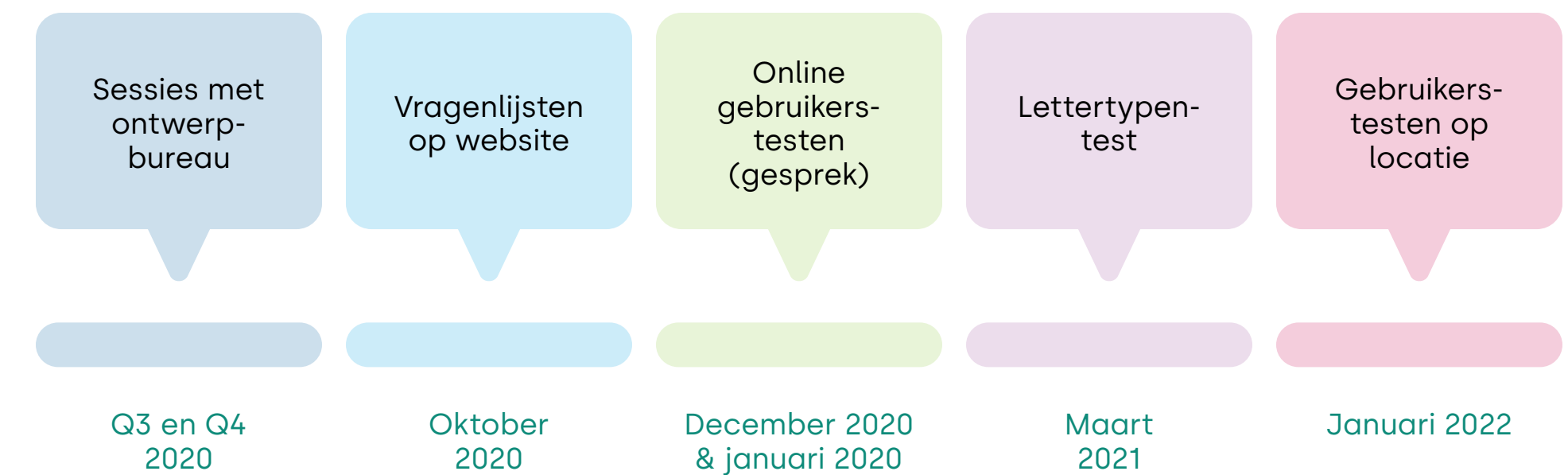


Tijdlijn – traject nieuwe website



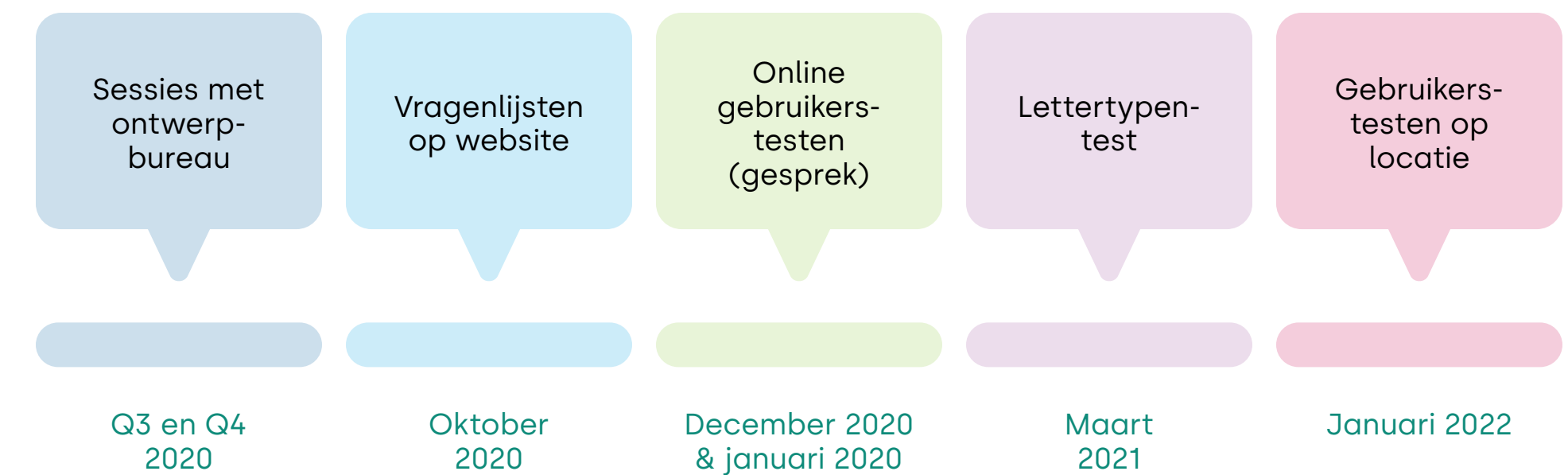
Hoeveel van de 20 deelnemers wisten dat het logo (vaak) linkt naar de homepage?

- A** 0-5 mensen
- B** 6-10 mensen
- C** 11-15 mensen



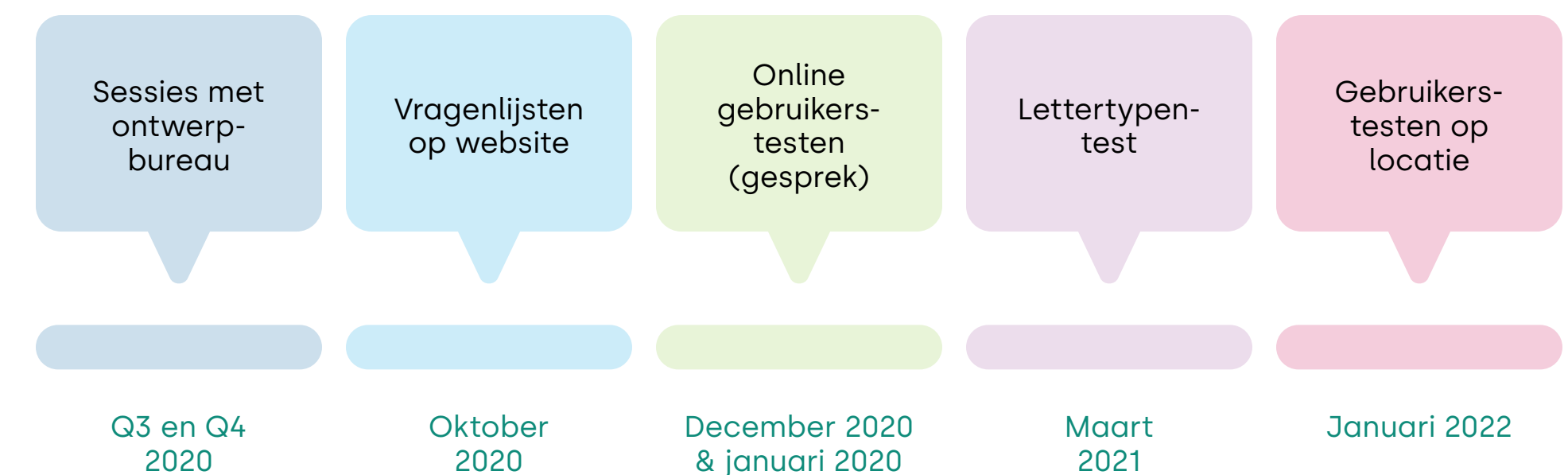
Wat was een van onze belangrijkste inzichten? Dat de doelgroep:

- A** Weinig scrolt.
- B** De zoekbalk bijna niet gebruikt.
- C** Tegen personalisatie is.

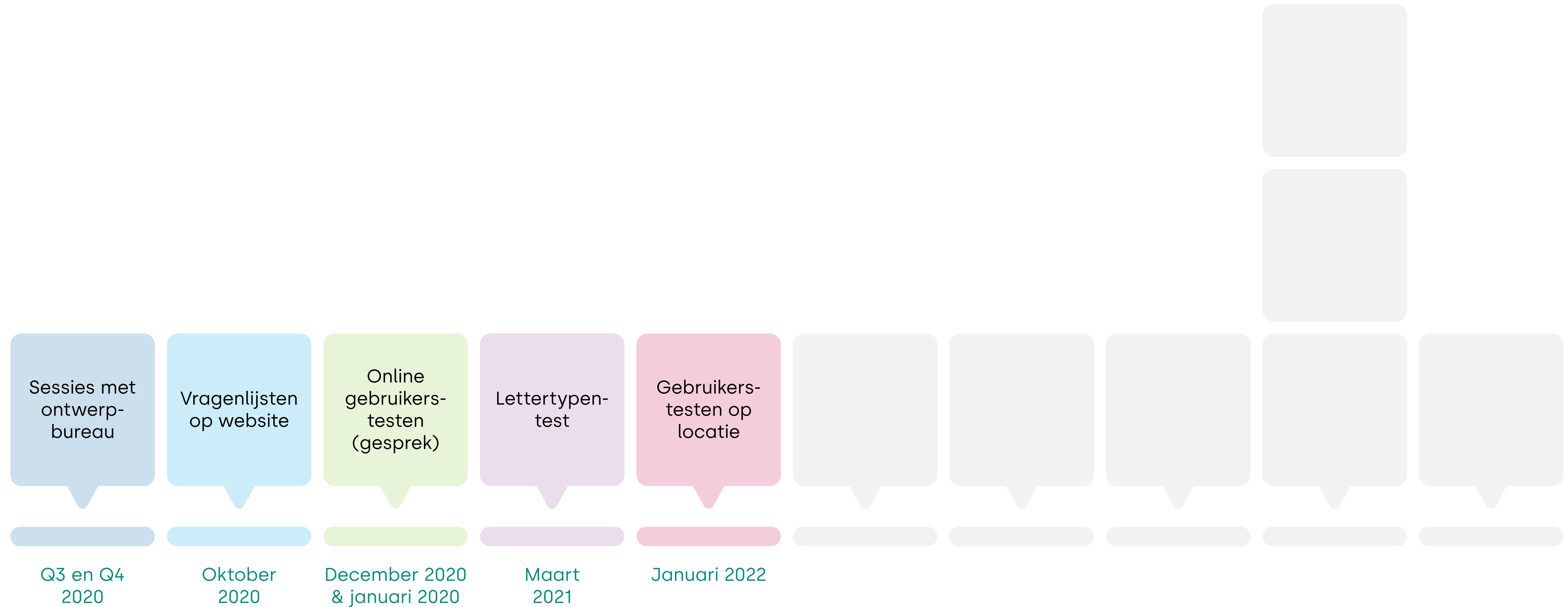


Belangrijke inzichten:

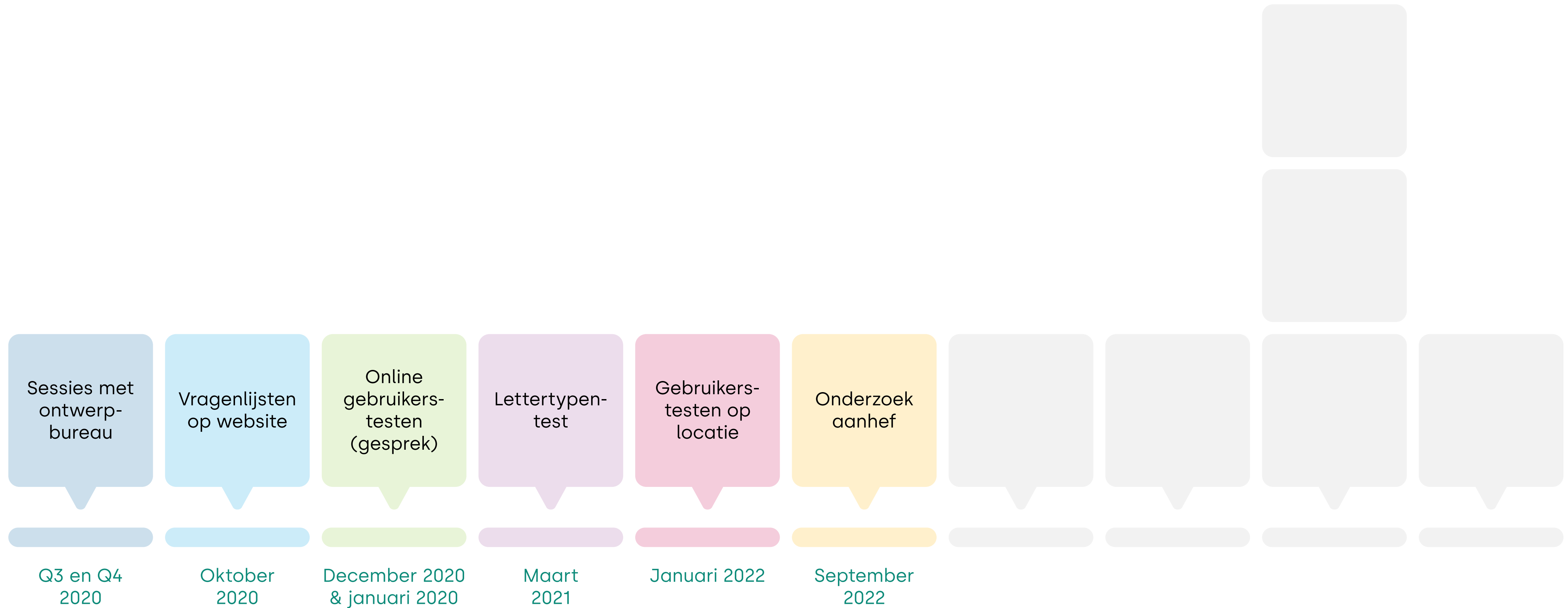
- Iedereen was heel positief.
- Menu op smartphone moet voor zich spreken
- Teksten in links werden heel letterlijk genomen.
- Zoeken is heel belangrijk.
- Introblok op de pagina werd vaak overgeslagen.
- Personalisatie is geen probleem als het maar een functie heeft en 'geen kunstje is'.
- Zorgen om veranderen inloggen bleken niet nodig.



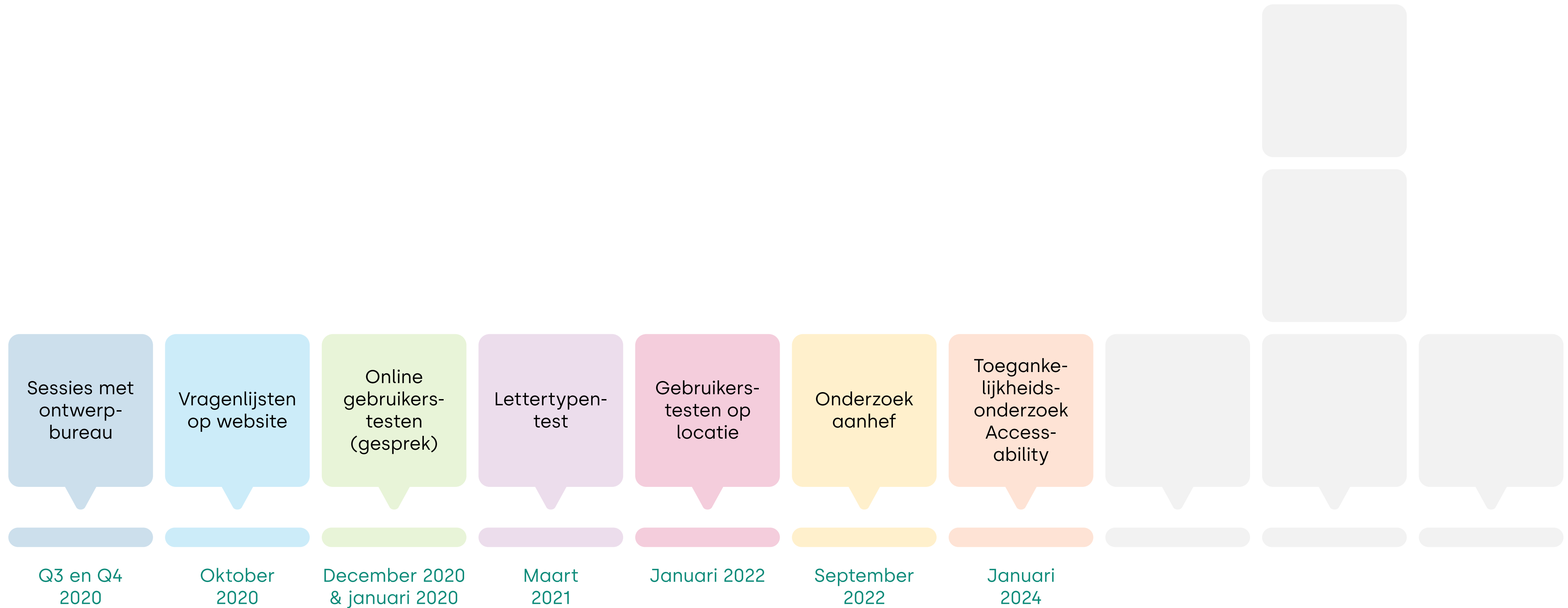
Tijdlijn – traject nieuwe website



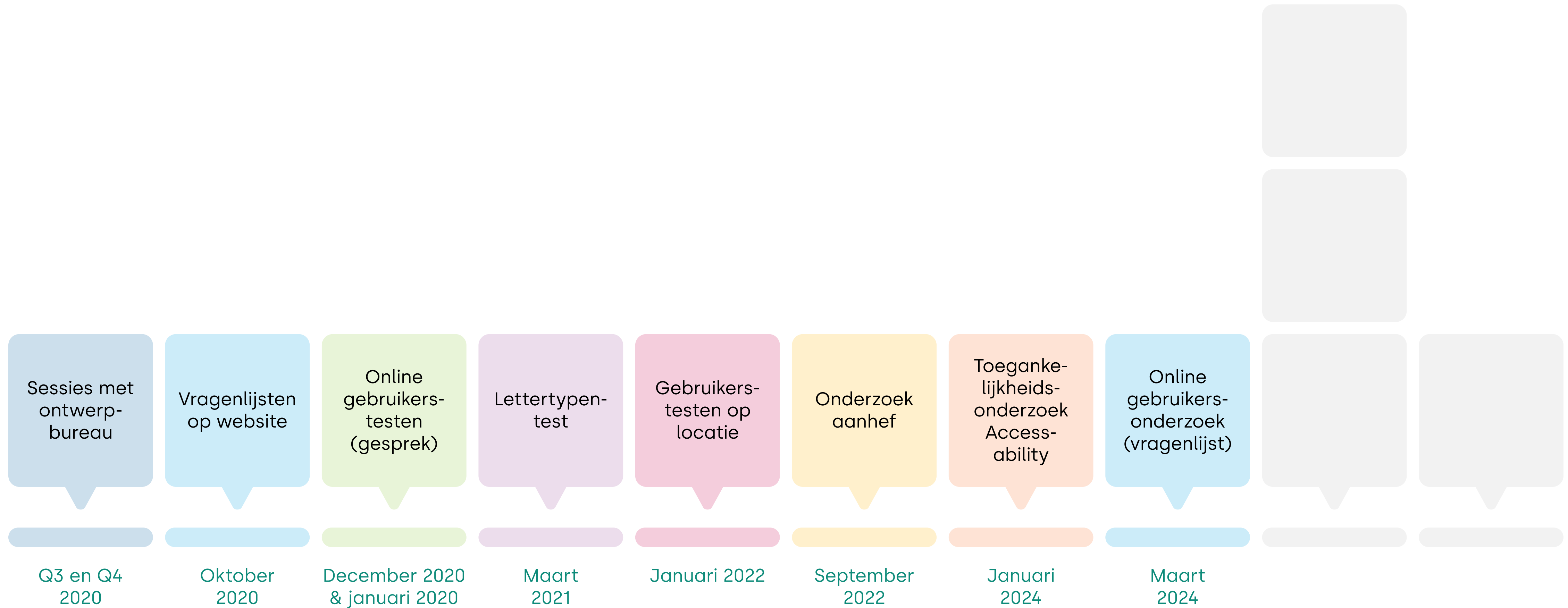
Tijdslijn – traject nieuwe website



Tijdslijn – traject nieuwe website

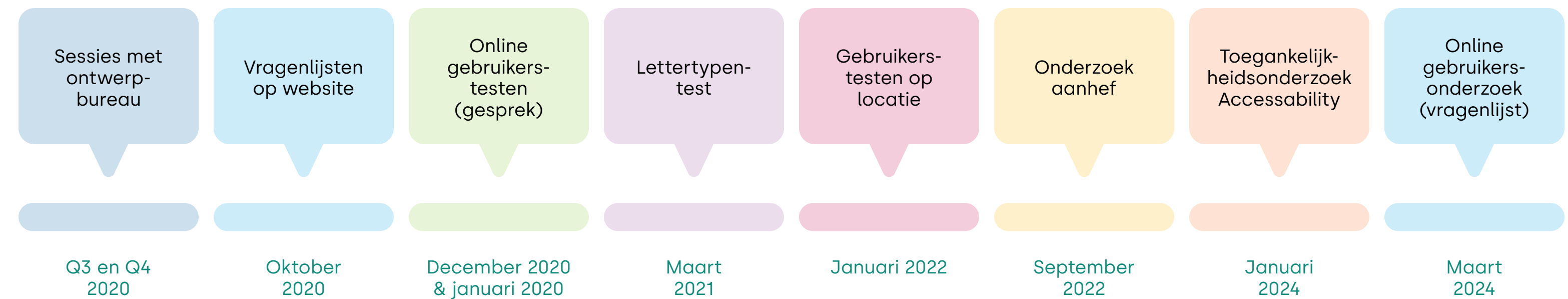


Tijdslijn – traject nieuwe website

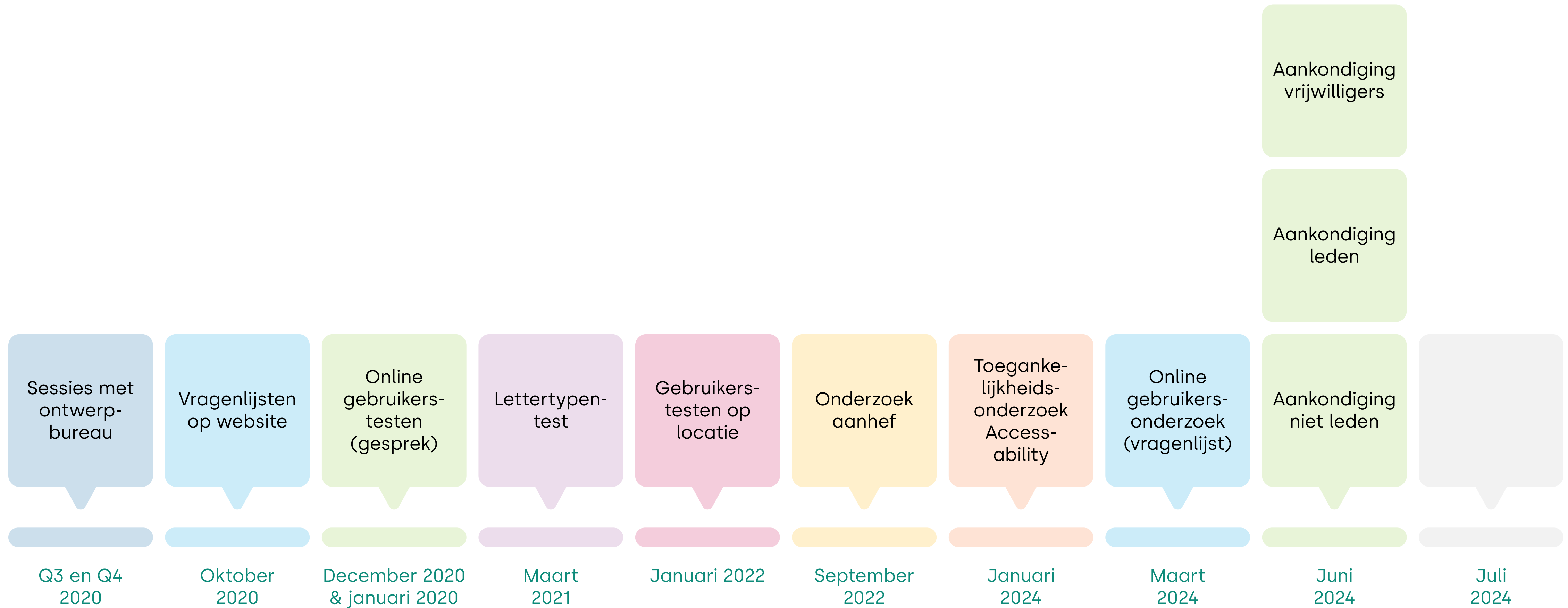


Belangrijkste inzichten:

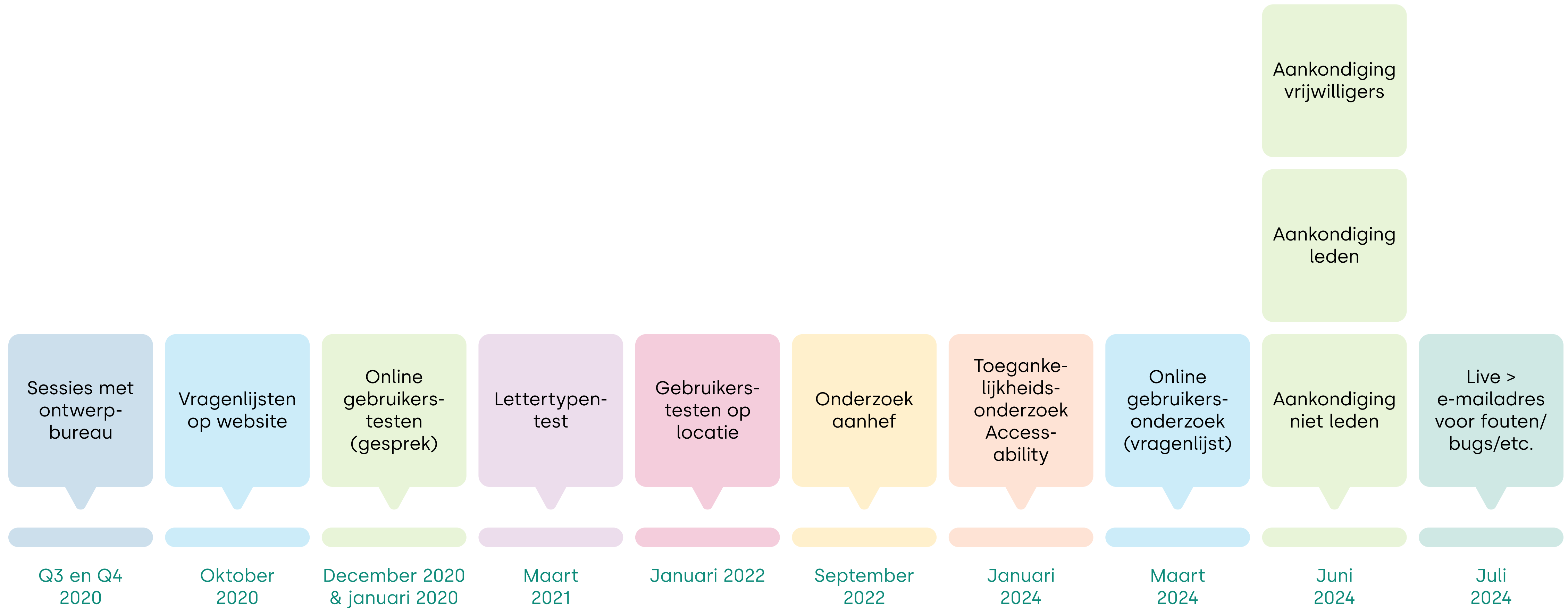
- Teksten die nog niet kloppen.
- Geachte voornaam + achternaam > Beste voornaam + achternaam.
- Zoekfunctie levert vaak nog niet de juiste resultaten.



Tijdslijn – traject nieuwe website



Tijdslijn – traject nieuwe website

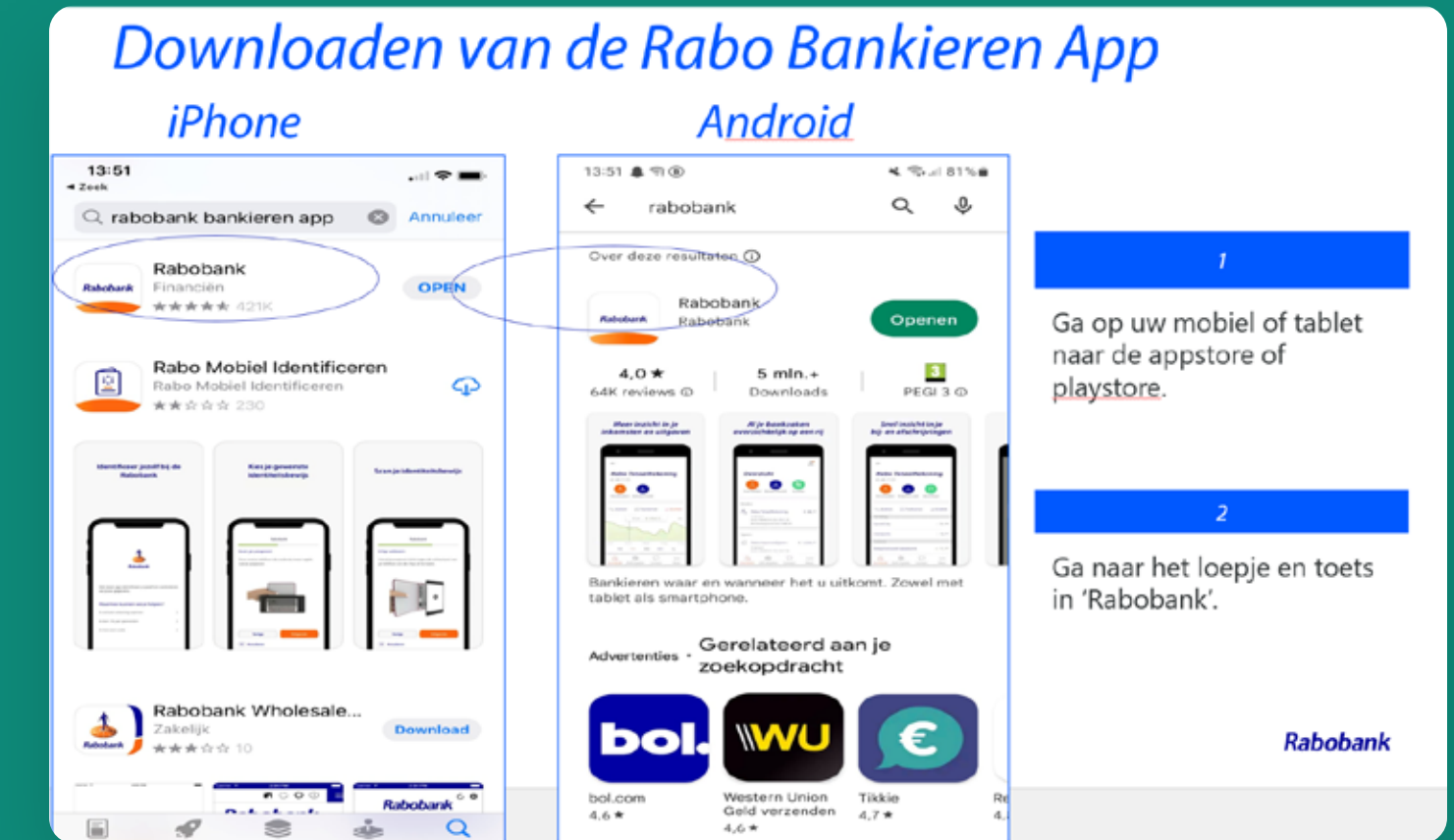




Service design in de praktijk

Samenwerking Rabobank

- Training en ondersteuning voor ouderen
- Workshops online bankieren en online veiligheid
- Stap voor stap hulp



- Albert Heijn
- Service Apotheek
- Connexxion / Transdev



Hulp nodig bij het downloaden van de AH app? SeniorWeb helpt

SeniorWeb is een landelijke vereniging met 150.000 leden, 425 leslocaties en 3.000 vrijwilligers. Ze maken de digitale wereld begrijpelijk met tips, stap-voor-stap uitleg, computerhulp en cursussen.

Ze kunnen bijvoorbeeld helpen bij het downloaden van de Albert Heijn app en het koppelen van Mijn Albert Heijn op je Bonuskaart. Ook geven ze uitleg en tips hoe je online boodschappen doet op ah.nl en in de AH app.

[Vraag hulp bij SeniorWeb](#)



Regie en overzicht over je medicijnen met de Service Apotheek-app

5 redenen waarom De Service Apotheek-app leven met medicijnen makkelijker maakt.

1. Een duidelijk medicijnoverzicht, met foto's van je medicijnen en doosjes.
2. Alle informatie bij elkaar om rustig terug te lezen of bekijken.
3. Contact met je apotheekteam, zoals doorgeven van wijzigingen of op veilige wijze vragen stellen.
4. Medicijnen niet vergeten door het innamealarm en het afvinken.
5. Goed gebruik door extra tips bij veel medicijnen tijdens de behandeling.



Direct downloaden? Scan de QR-code

Service Apotheek Duiven

Burg. van Dorth tot Medlerstraat 3, 6921 AS Duiven
tel. 0316 26 10 00 • info@apotheekduiven.nl

Hulp bij DigiD?



De Service Apotheek-app is alleen te gebruiken met DigiD. Daarmee voldoen we aan de veiligheidseisen van de Wet Digitale (semi-)Overheid. Vind je het lastig om DigiD aan te vragen of te gebruiken? De vrijwilligers van SeniorWeb staan voor je klaar!

Je bent welkom:

- ✓ Vrijwilligers nemen de tijd voor je
- ✓ Rustige uitleg, stap voor stap uitproberen. We respecteren daarbij je privacy
- ✓ Gratis inlooppreekuur

Inlooppreekuur SeniorWeb

Leslocatie: Cultuurcentrum De Ogtent, zaal 'Bij Willem'

Adres: Remigiusplein 9, 6921 BL Duiven

Spreekuur: Elke donderdag van 10.00 tot 12.00 uur

Tijdens feestdagen/vakanties kan het afwijken

Naast DigiD helpt SeniorWeb je ook graag bij:

Apple • Back-up maken • Belastingaangifte • E-mail • Foto-bewerking • Internet • Internetbankieren • Office • Onderhoud • Overige apparaten • Social Media • Tablet & Smartphone • Veiligheid • Videobellen • WhatsApp • Windows

Service Apotheek Duiven

seniorweb



Hulp nodig met een reis plannen of korting aanvragen?

De digitale wereld maakt het reizen leuker en makkelijker. SeniorWeb helpt je jou weg te vinden in de snel veranderende digitale wereld met tips en stap-voor-stap uitleg. Ontdek hoe SeniorWeb jou kan helpen bij het plannen van een reis en het aanvragen van leeftijdskorting.

- Bekijk de aanbieding digitale ondersteuning speciaal voor reizigers van Transdev & Connexxion

Op verschillende locaties, zoals buurthuizen en bibliotheken, bij jou in de buurt kunnen medewerkers je helpen met jouw vragen over het openbaar vervoer in je regio.

- Vind een leslocatie in de buurt

A person wearing a dark suit is sitting at a desk, typing on a silver laptop. The laptop screen displays a web application with a sidebar menu on the left and a main content area. The main area has a header with a search bar and a 'Create new document' button. Below the header, there's a section titled 'Documents' with a list of items. The first item is 'Document 1' with a date '2023-01-01' and a status 'Completed'. The second item is 'Document 2' with a date '2023-01-02' and a status 'In Progress'. The third item is 'Document 3' with a date '2023-01-03' and a status 'Pending'. The fourth item is 'Document 4' with a date '2023-01-04' and a status 'Completed'. The fifth item is 'Document 5' with a date '2023-01-05' and a status 'In Progress'. The sixth item is 'Document 6' with a date '2023-01-06' and a status 'Pending'. The seventh item is 'Document 7' with a date '2023-01-07' and a status 'Completed'. The eighth item is 'Document 8' with a date '2023-01-08' and a status 'In Progress'. The ninth item is 'Document 9' with a date '2023-01-09' and a status 'Pending'. The tenth item is 'Document 10' with a date '2023-01-10' and a status 'Completed'. The background is a solid teal color.

Takeaways

Wij kunnen ons niet altijd helemaal verplaatsen in de doelgroep!

- Dus betrek je doelgroep bij wat je doet en ontwikkelt.
- En neem de feedback van je doelgroep serieus.
- Durf je eigen ideeën aan de kant te schuiven.



Begrijpen:

betrek je doelgroep, mens centraal

Verbeteren:

klantreis onder de loep

Ondersteun je keuzes met data:

meten is weten

Innoveren:

continue testen en verbeteren, samen met doelgroep

Werkt het?



Ziet er heel goed uit! Een aanrader voor iedereen die een digitale vraag heeft, zowel voor leden van SeniorWeb als voor niet-leden!



Wat een **geweldige verbeteringen** hebben jullie op jullie web bereikt. Ik vond dat het niet anders hoefde. Het was okay en ik kon ermee overweg.

Nu ik uitgebreid alles aan het bekijken ben vind ik het een **fantastisch resultaat**.

Dank voor alle mooie veranderingen. Ik ga er met plezier gebruik van maken.

Met vriendelijke groet,
mevrouw Groen (82)



Beste lezer.

Ik wil u even **complimenteren met uw site** SeniorWeb, waar ik ook lid van ben. U helpt ons, ouderen, op een prettige wijze en heel begrijpelijk.

Altijd als ik hulp nodig heb, word ik goed en correct geholpen, en dat is een compliment waard.

Ik wens SeniorWeb nog vele jaren succes,

met vriendelijke groeten, Jan



Beste mensen van SeniorWeb,

Wat ziet het er fantastisch uit, die nieuwe website.

Chapeau!! Het was zeker de moeite waard. Ben er even vluchtig doorheen gefietst maar wat ik gezien heb kan ik zeker waarderen! **Ik ben er blij mee en met mij vast en zeker vele anderen.**

Dank voor alle moeite!

Ga zo door, groeten van een dankbaar lid.
Mevr. Roelofs



Het is heel mooi geworden en een fijne website om te gebruiken, zowel voor SeniorWeb leden als niet-leden en zeker ook voor vrijwilligers.



Dank voor uw aandacht!

