

Appendix

Empowering young women as investors:
Reimagining investment onboarding through
a reflective AI companion

Delft University of Technology

March 2026

Master Thesis

MSc. Strategic Product Design
Faculty of Industrial Design Engineering

Author

Anouk de Boer, 5017122

Graduation committee

Chair (TU Delft) - Prof. P.A. (Peter) Lloyd
Mentor (TU Delft) - Ir. S.S. (Sander) Mulder
Company mentor (Rabobank) - Tom Krabbe

Table of contents

Appendix A: Focus group with Rabobank interns	3
Appendix A1: Miroboard insights	3
Appendix A2: Clustering	5
Appendix B: Co-creation with TU Delft students	6
Appendix B1: Co-creation material	6
Appendix B2: Clustering	8
Appendix C: Brainstorming with Rabobank employees	9
Appendix C1: Miro board from the business analyst session	9
Appendix C2: Miro board from the product owner session	14
Appendix C3: Miro board from the developer session	17
Appendix C4: Idea gallery	20
Appendix D: Barrier clusters	25
Appendix E: Thematic clustering	30
Appendix F: Focus group validation	31
Appendix F1: Discussion guide	31
Appendix F2: Foundational filter clustering	35
Appendix F3: Motivational wall clustering	37
Appendix F4: Execution maze clustering	41
Appendix G: Female design lens	44
Appendix H: Brainwriting exercise	49
Appendix I: Trust building research	57
Appendix J: Study on the role of AI	63
Appendix K: Semi-structured interviews	70
Appendix L: Approved original project brief	73

Appendix A: Focus groups with Rabobank interns

This appendix presents the insights obtained from a focus group conducted with Rabobank interns. Appendix A1 displays the raw outcomes of the session as captured on the Miro board during the workshop. Appendix A2 presents the analysed results, in which the contributions were clustered and organised into themes with accompanying cluster names to highlight the key insights that emerged from the discussion.

Appendix A1: Miroboard insights

Hoe kijk jij op dit moment aan tegen investeren, en welke ervaringen of invloeden hebben jouw mening gevormd?

Hoofdvraag 1

- Bezorgdheid: Denken dat je moet er actief/dagelijks mee bezig moet zijn.
- Mindset van sparen is aangeleerd: Kijken niet naar actuele rentes.
- Beleggen klinkt als iets voor oude mensen (die hun geld niet meer uitgeven aan festivals etc)
- Support netwerk vanuit familie lijkt nodig te zijn om te beginnen met beleggen.
- Beleggen kan voelen als teveel stappen / werk om te beginnen.
- Referral programma was trigger om te beginnen (Revolut gaf 20 euro kade)
- People are not really aware of the interest rate. People save money because it is safe and already feel like they do enough, just for the fact of setting money aside, they feel like they are building wealth, keeping money for unexpected expenses.
- Gratis voor 2 jaar (financiële incentives)
- Learn to start investing through studies, get really practical information, more confidence too start investing

Wat zou jou kunnen helpen om het gevoel te krijgen dat je kunt investeren?

Hoofdvraag 2

- Voorbeeld: Revolut heeft in-app training modules die je geleidelijk aan leren investeren.
- Longterm Compounding uitleggen (bijv. elke 7 jaar verdubbeling)
- You really have to target young adults with: "Want to earn more money? The term investing might already feel too complex. Keep it short, tell them in really short communication, once it comes to long or too complex already in messaging, young adults can get scared and quit with it quite easily.
- Educate them about inflation and their saving money losing value, show how they can earn money; the compound effect, interest on interest
- Look at revolut Training program with money incentives/rewards. Referral programs really work to get people on board
- You really have to draw people in with money incentives, do not talk too much about the longterm since people feel like it is when they are 50, not relevant today. Young adults want to go to festivals etc, most of their money goes to that. It is about building small steps along the way towards healthy money habits.
- Maybe connect to interesting long term goals like: want to stop working early? Start now!
- Get people on board first before bothering them with the long term vision which feels to far away for most of them.
- Take away the fear from people. Since the fear to lose money is very big and is really refraining young adults to start. How can you take their fear away and turn it into opportunities?
- Young adults really have to experience it to be able to be convinced they can earn consistent money with it
- What is longterm? Longterm can be a scary term and irrelevant for the now. Show how small habits today can have an effect on a shorter term already.

Welke rol zie jij voor banken in het begeleiden van jongeren bij investeren, nu en in de toekomst?

Hoofdvraag 3

- Vertrouwen in de bank is laag
- Vertrouwen 3rd parties: zoals influencers (of ouders/familie)
- Ingang via de ouders, niet bank direct
- Take away the fear/pain
- Risico/pijnvrij leren beleggen
- Use influencers who are already trusted by the young adults. They need to have credibility already to really start doing it and take the information seriously. The bank itself might not have enough credibility on social media to incentivise young adults into investing, the advice might feel biased as well.
- Young adults not per se invest at Giro, only 1 at their own bank. Other via trade212
- Target the parents, since they most of the time want best for their kid and most of the time already set aside money for their kid. So when you target the parent, they will feel interested out of good intent, wanting their kid to have a bright future. The parent in turn can pass it on to their kid --> in this way you already build in credibility: you listen to your parents most of the time and they can easily pass on investing habits to their kids and teach them about

Nu investeren steeds toegankelijker wordt, wat hebben jongeren écht nodig om de stap naar hun eerste investering te durven zetten?

Stelling

- Bewust van inflatie: bij sparen verdampst geld
- word of mouth uit netwerk
- Spaarrente is laag: Beleggen levert meer op
- Moeder gaf het voorbeeld: had eerste aandelen aangeschaft
- Ouders die uitleggen hoe beleggen werkt
- Stufi inzetten om mee te beleggen
- S&P500 als beginpunt
- Lagere vaste kosten (voorbeeld: DeGiro is goedkoper)
- Cursus over beleggen (gaf vertrouwen om ermee te beginnen)
- Began investing though parents: bought stocks via mom's work, parents opened up an investment account for their kid: here is 500 euro, experiment with it (bung).
- Fondsen voelen veilig

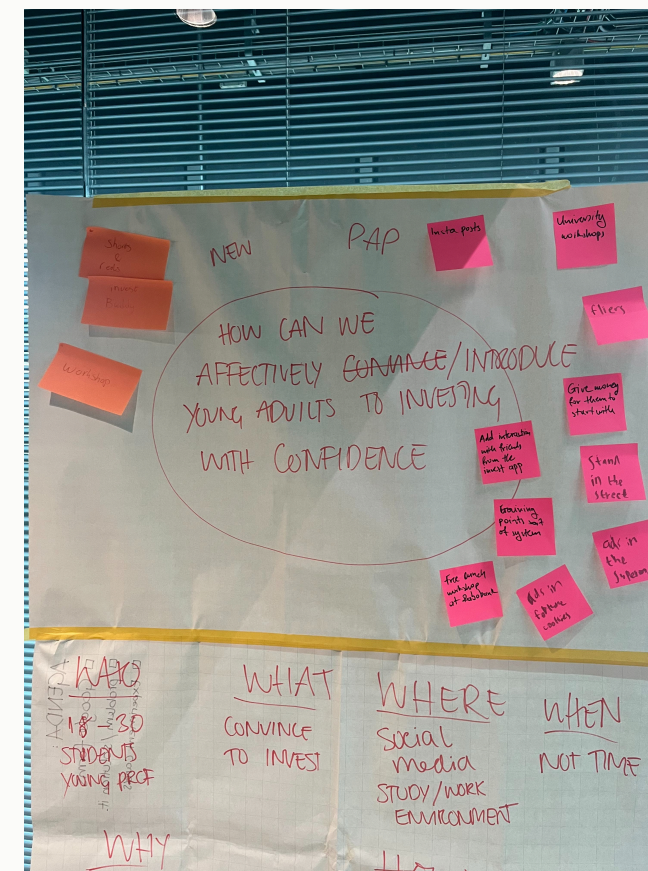
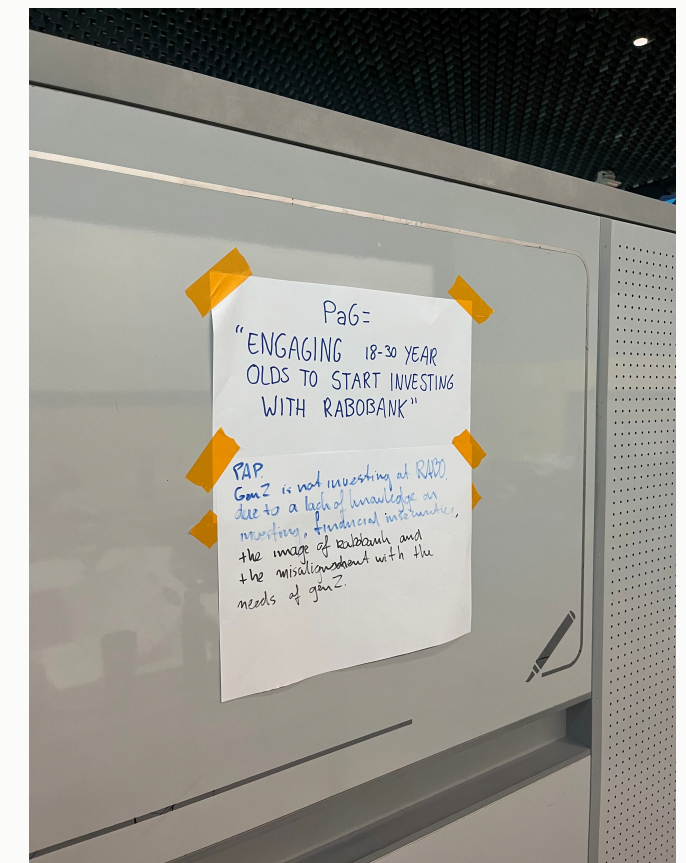
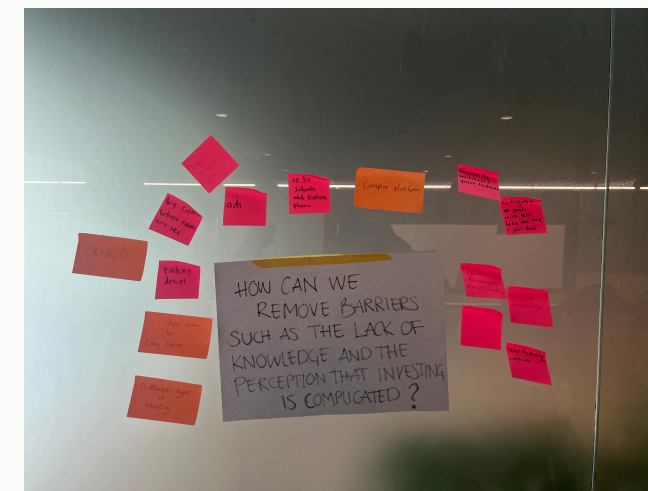
Appendix A2: Clustering



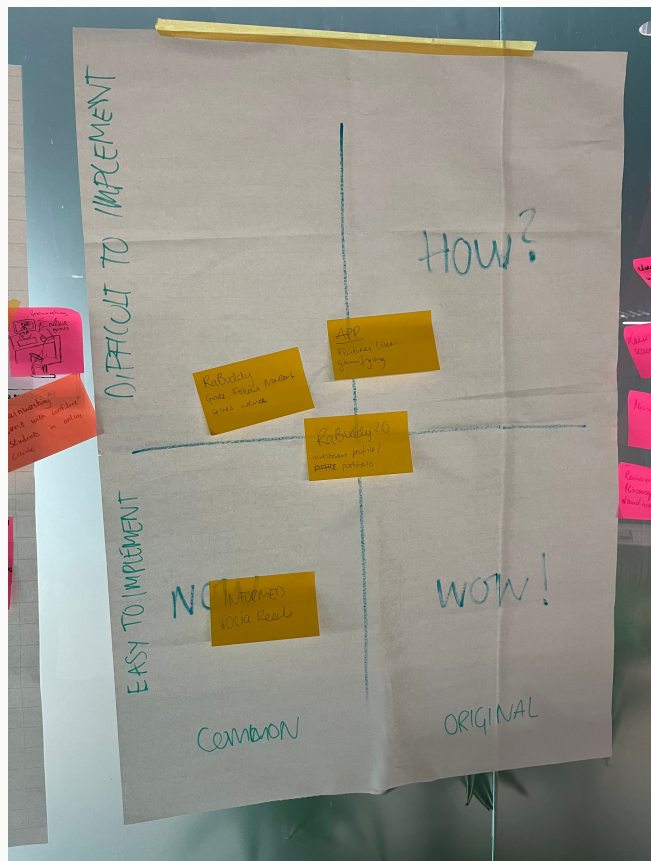
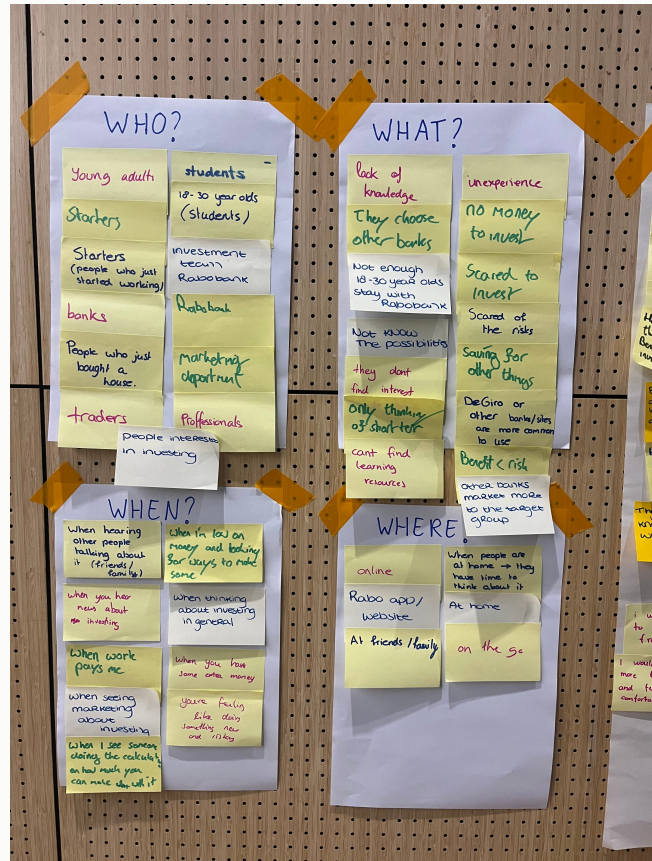
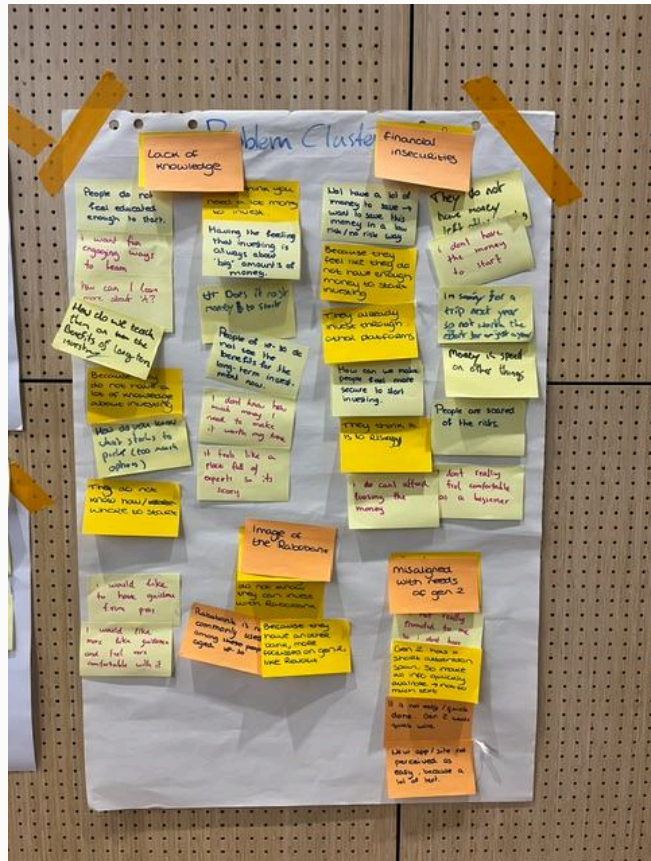
Appendix B: Co-creation with TU Delft students

This appendix presents the materials from the co-creation sessions conducted with TU Delft students. The first section shows photographs of the raw materials generated during the sessions. In the second section, I present the individual clustering I conducted based on these materials to identify common barriers related to starting to invest.

Appendix B1: Co-creation material



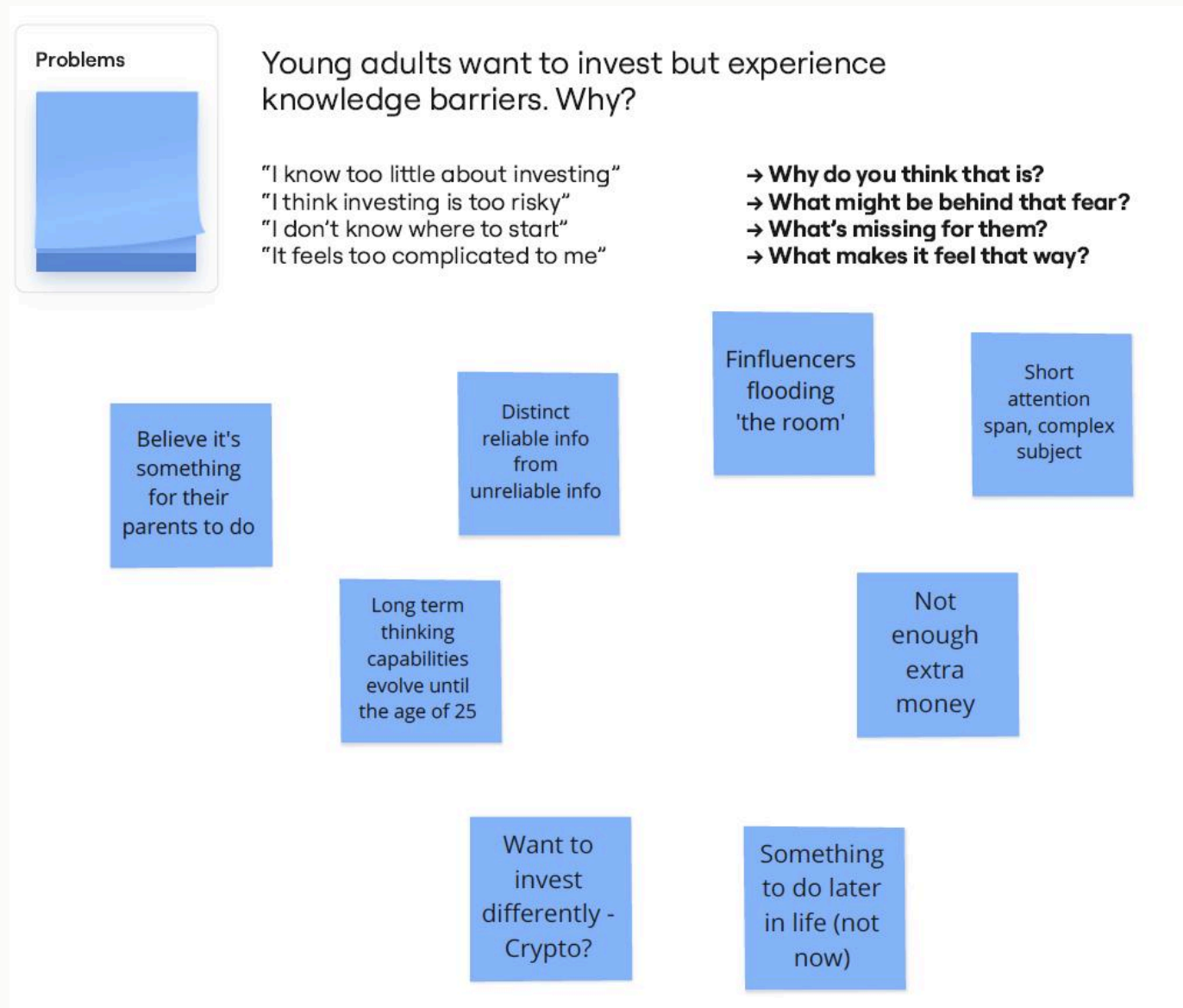
Appendix B2: Clustering



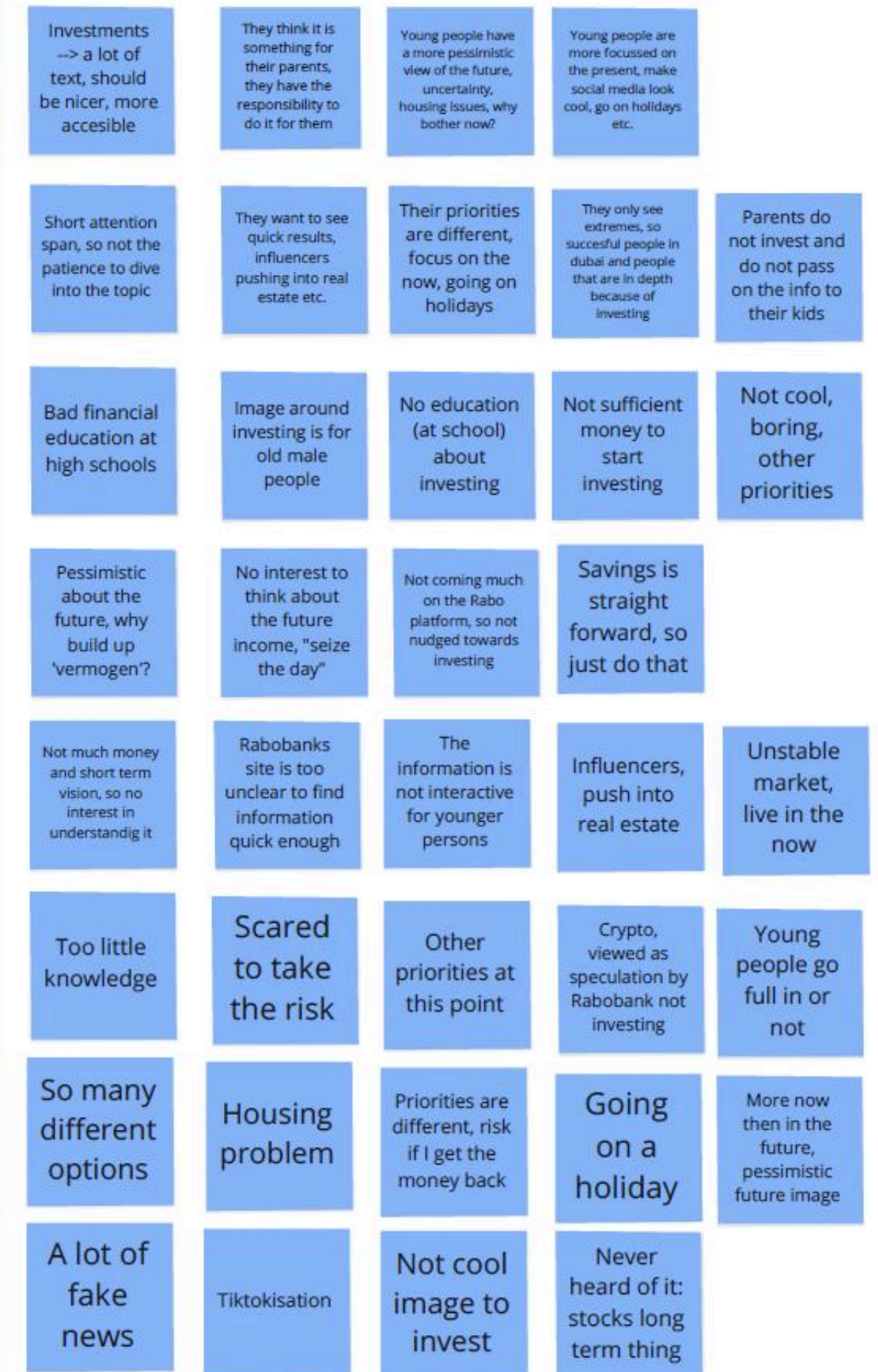
Appendix C: Brainstorming with Rabobank employees

This appendix presents the insights generated during three human-centred sessions with Rabobank employees, involving business analysts, product owners, and developers. The first sections display the Miro boards created during each individual session, capturing the raw insights from the workshops. The appendix concludes with an idea gallery that brings together the different ideas that emerged across all three sessions.

Appendix C1: Miro board from the business analyst session



Physical Brainstorm



Education

How do you view educating young people about investing?

How should financial education look like?
 What role can Rabobank play in this?
 What values should guide the approach?

Value: longer term goals

Value: many small amounts make up a big one later

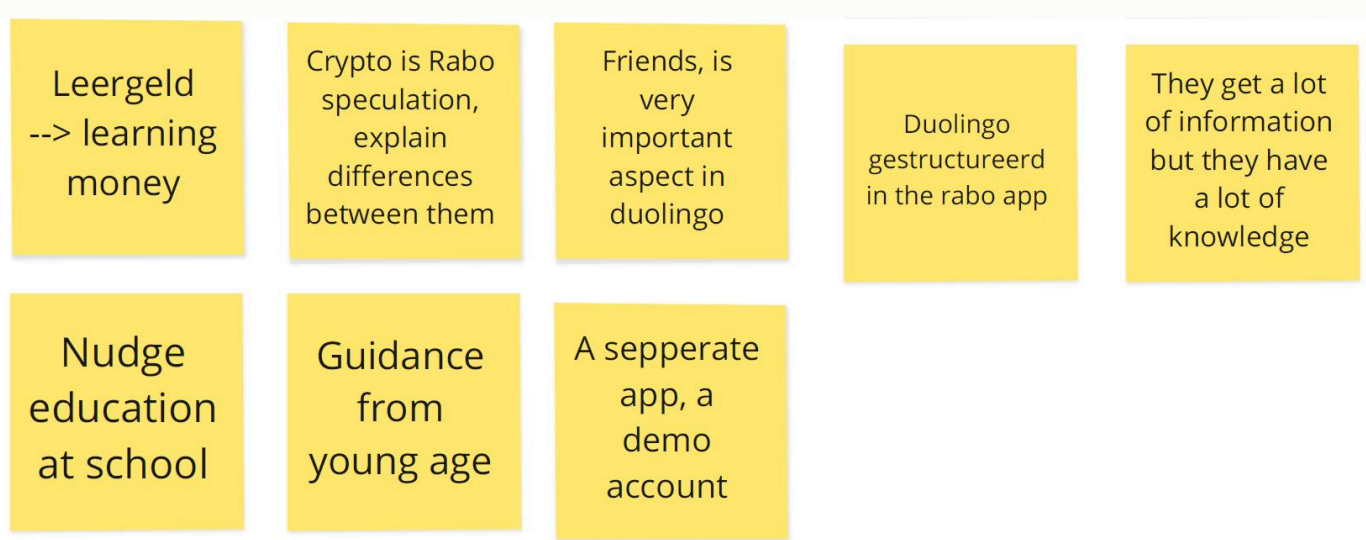
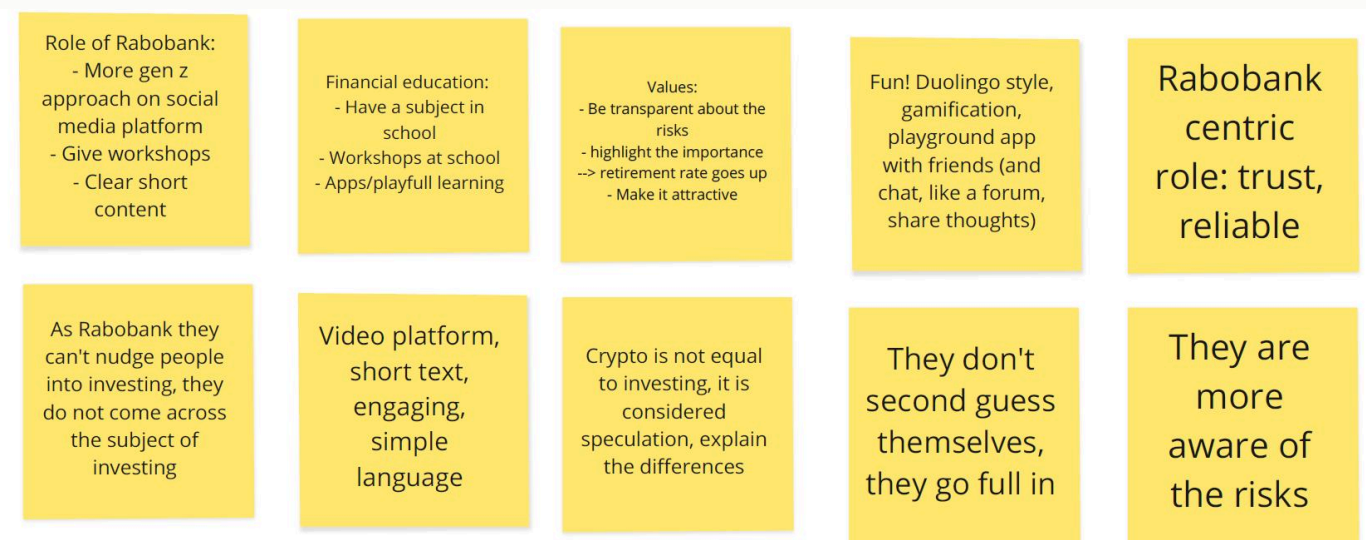
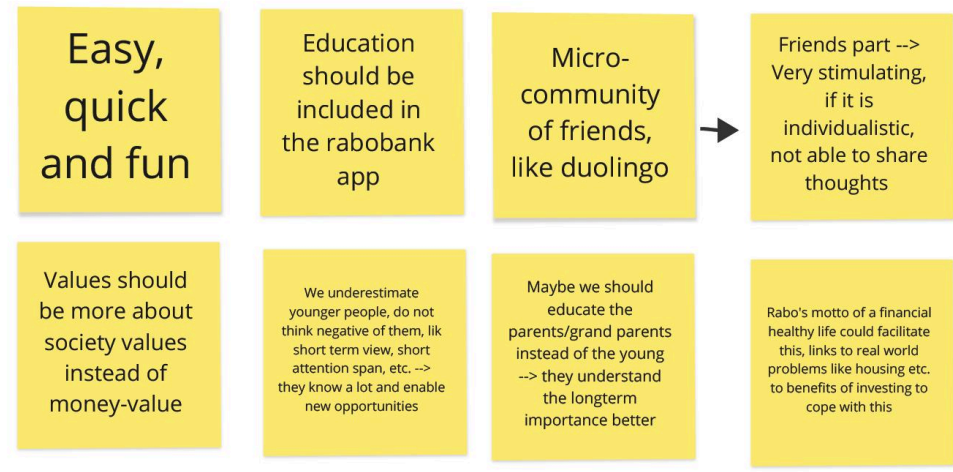
Make it easy, quick & fun - gamification

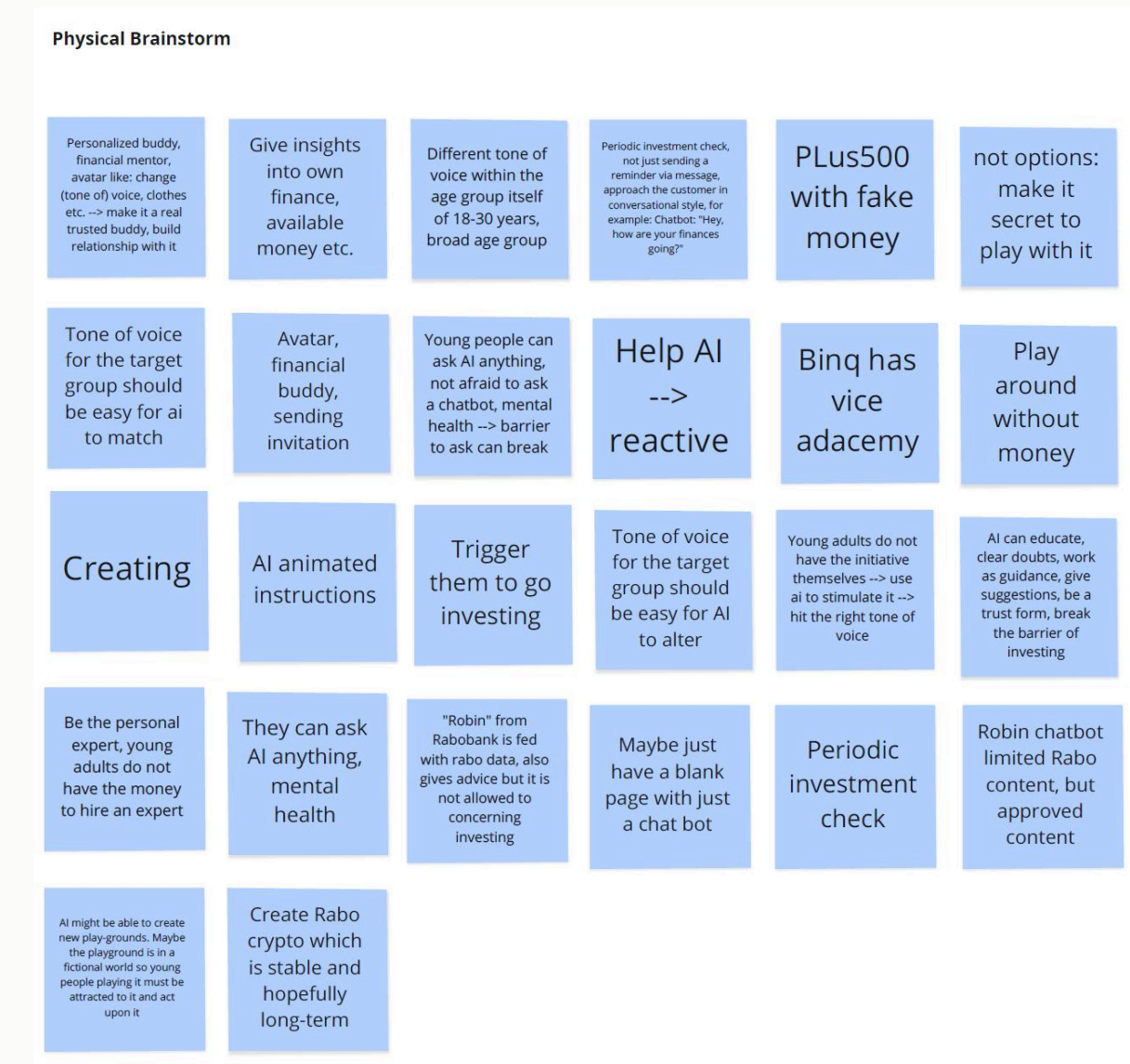
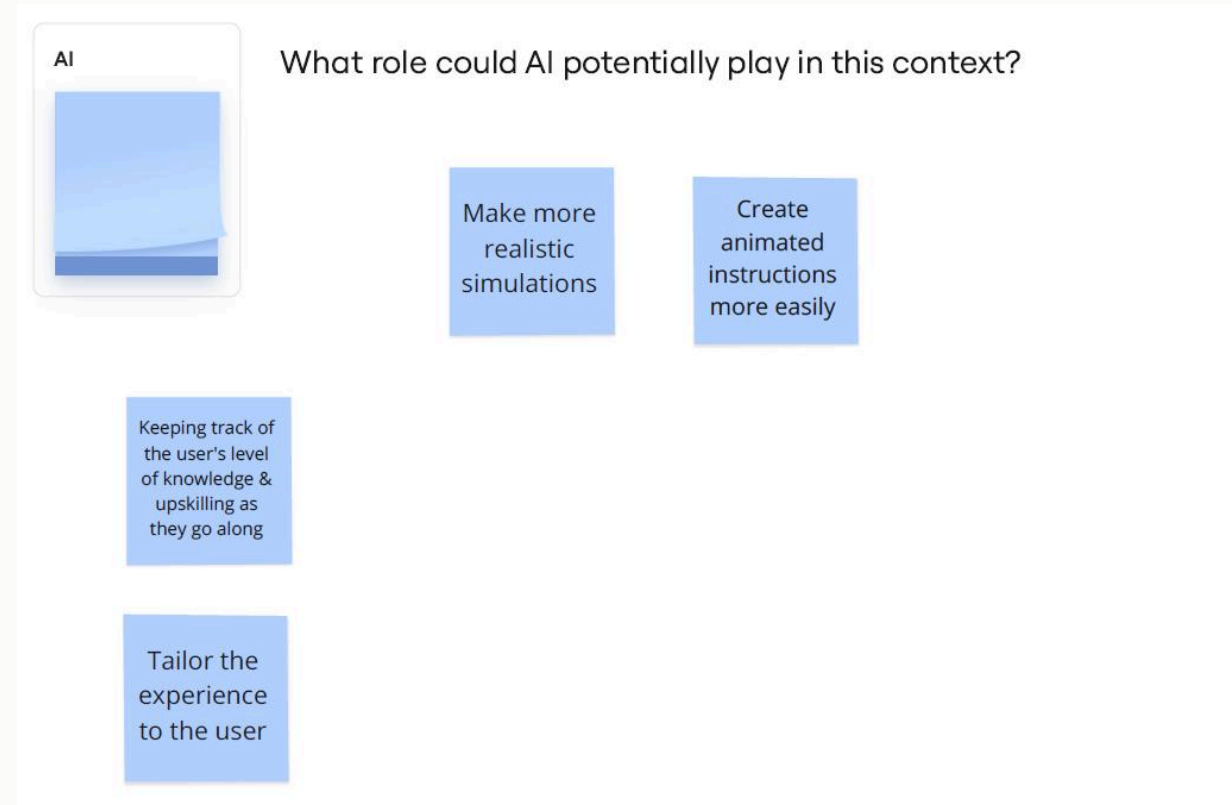
DuLingo like app with digestable pieces of info on investments

Short, relevant content

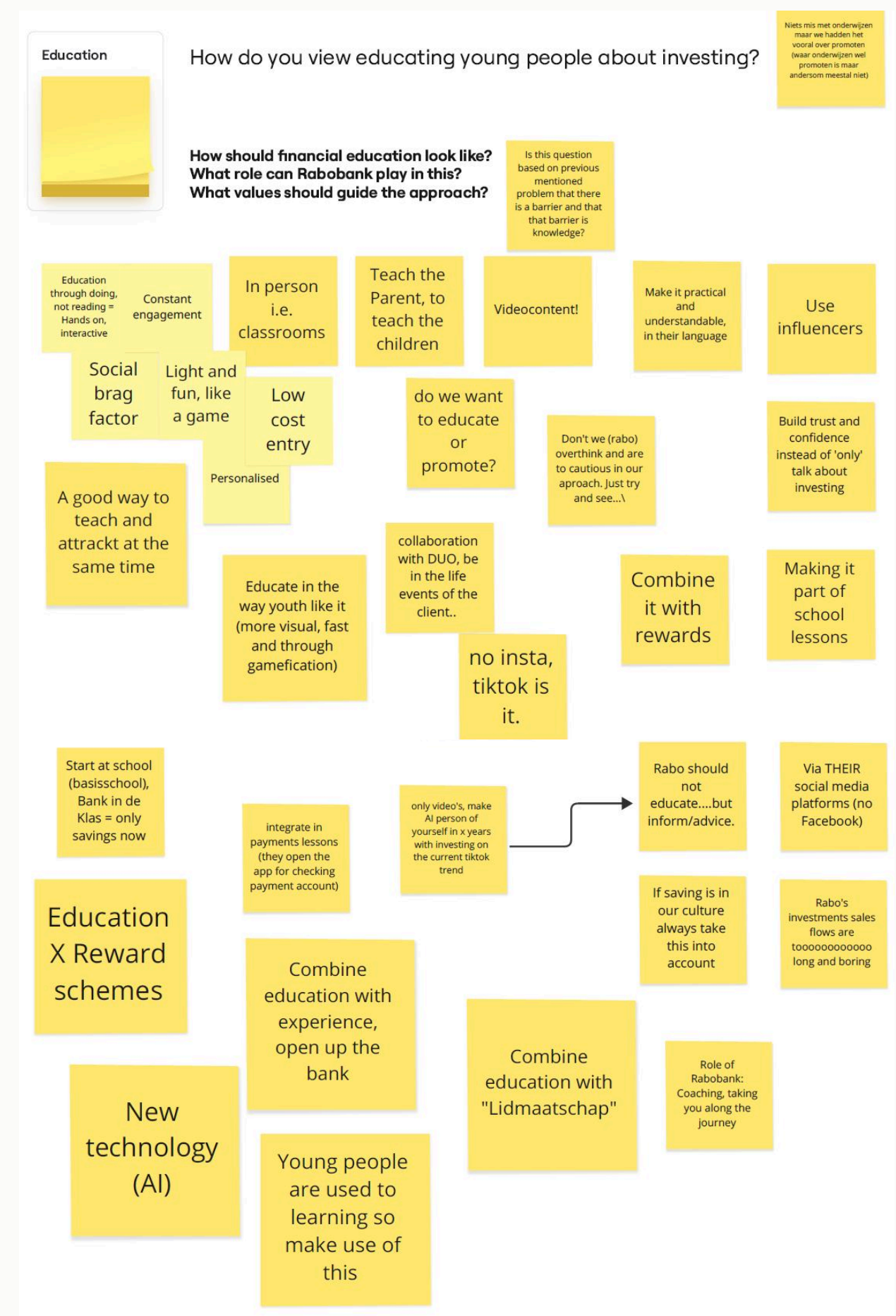
Easy to use app with fun money to buy and sell (along with a knowledge base)

Physical Brainstorm





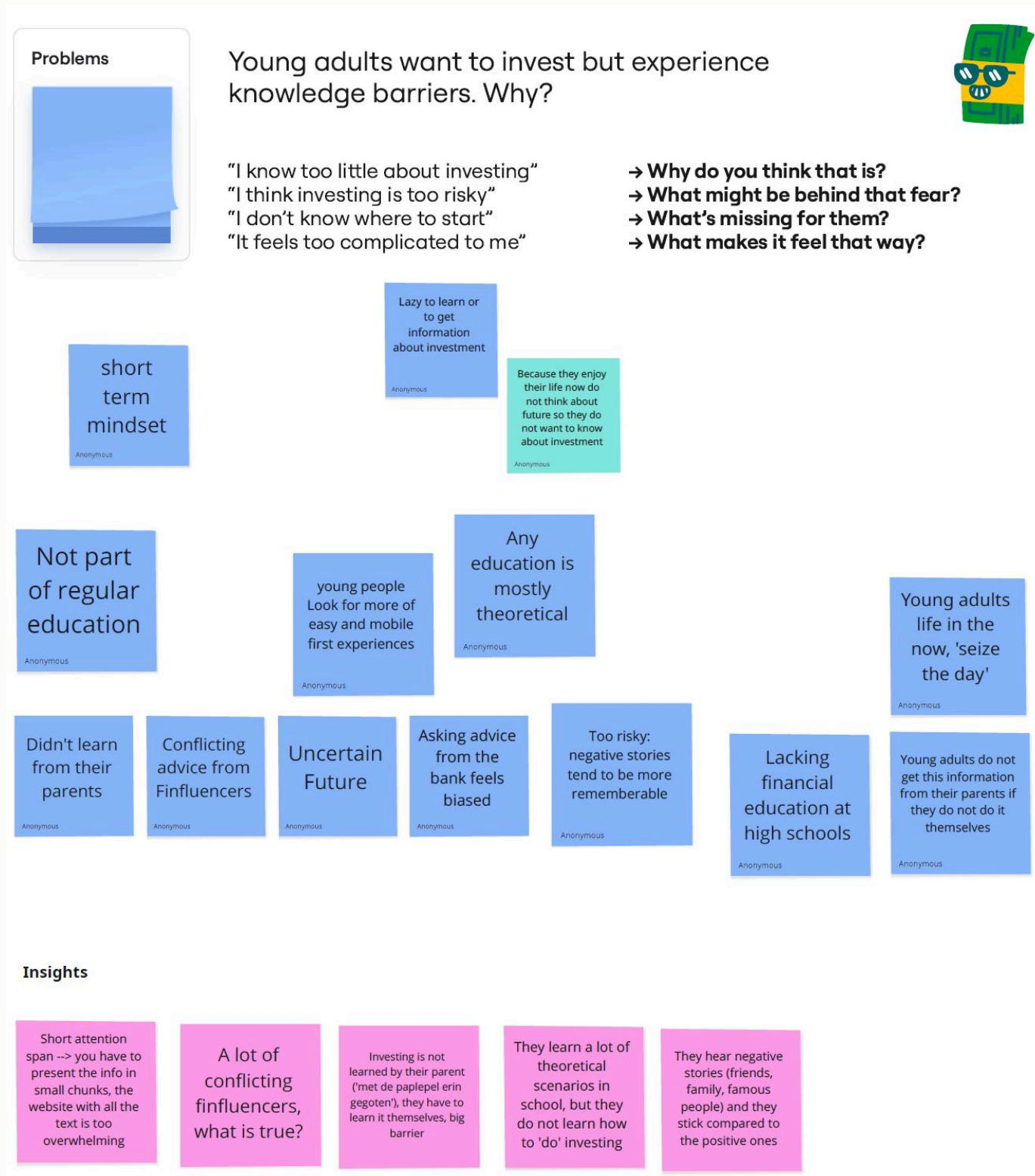
Appendix C2: Miro board from the product owner session

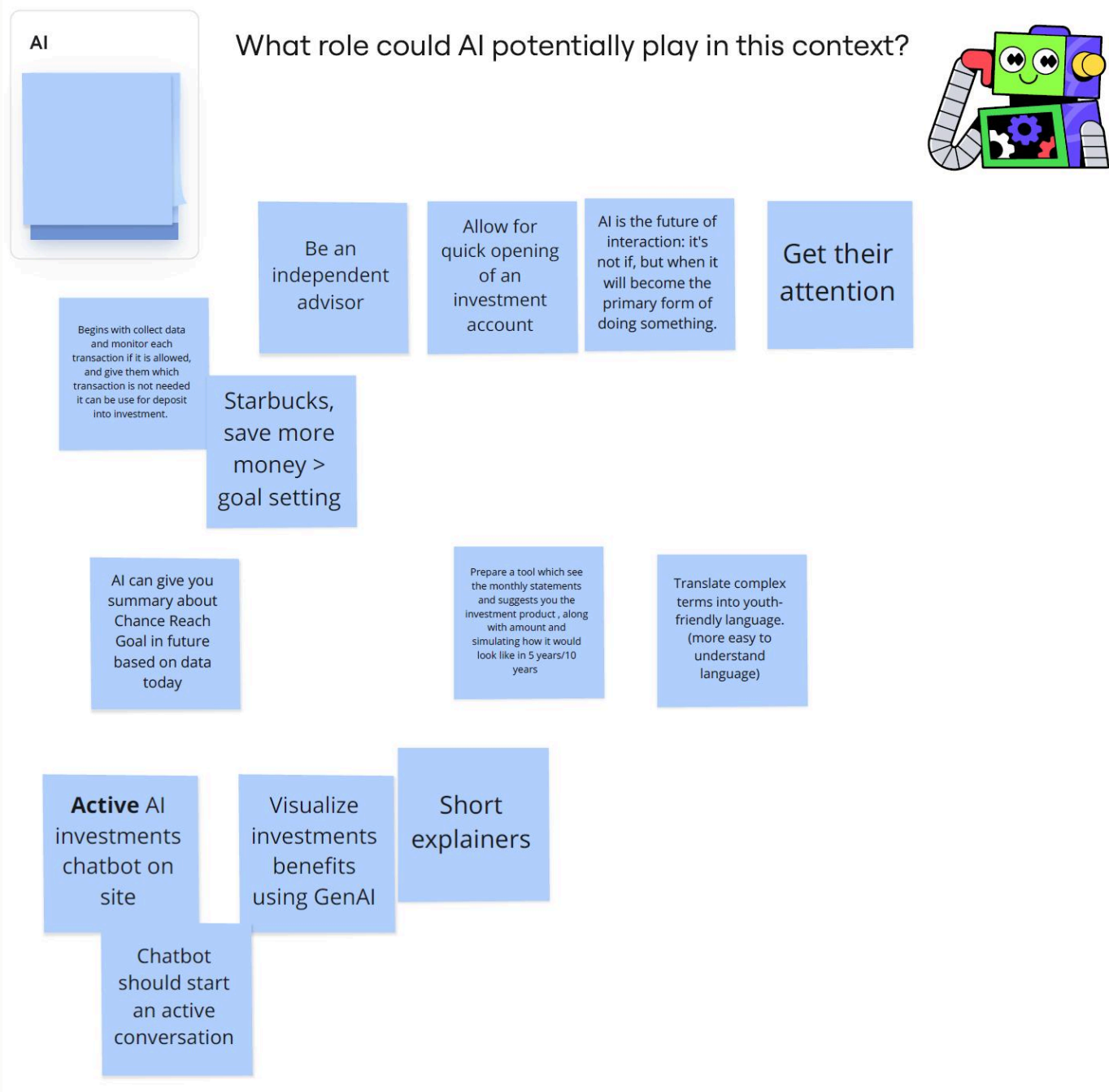


What role could AI potentially play in this context?



Appendix C3: Miro board from the developer session

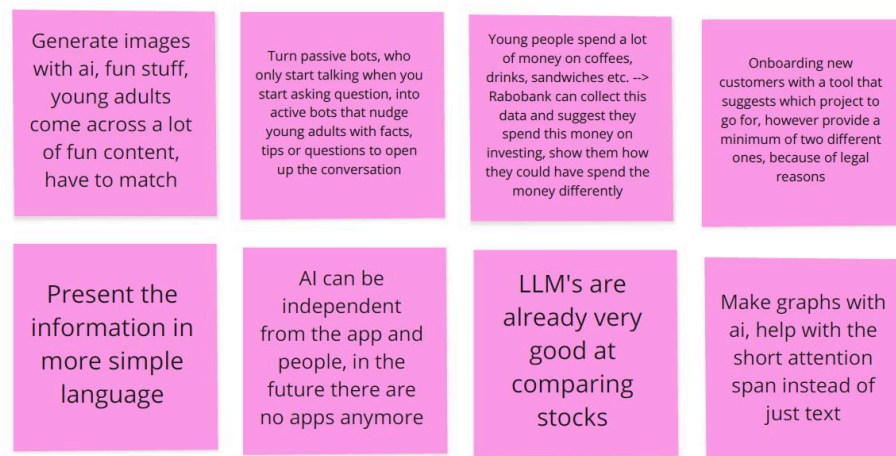




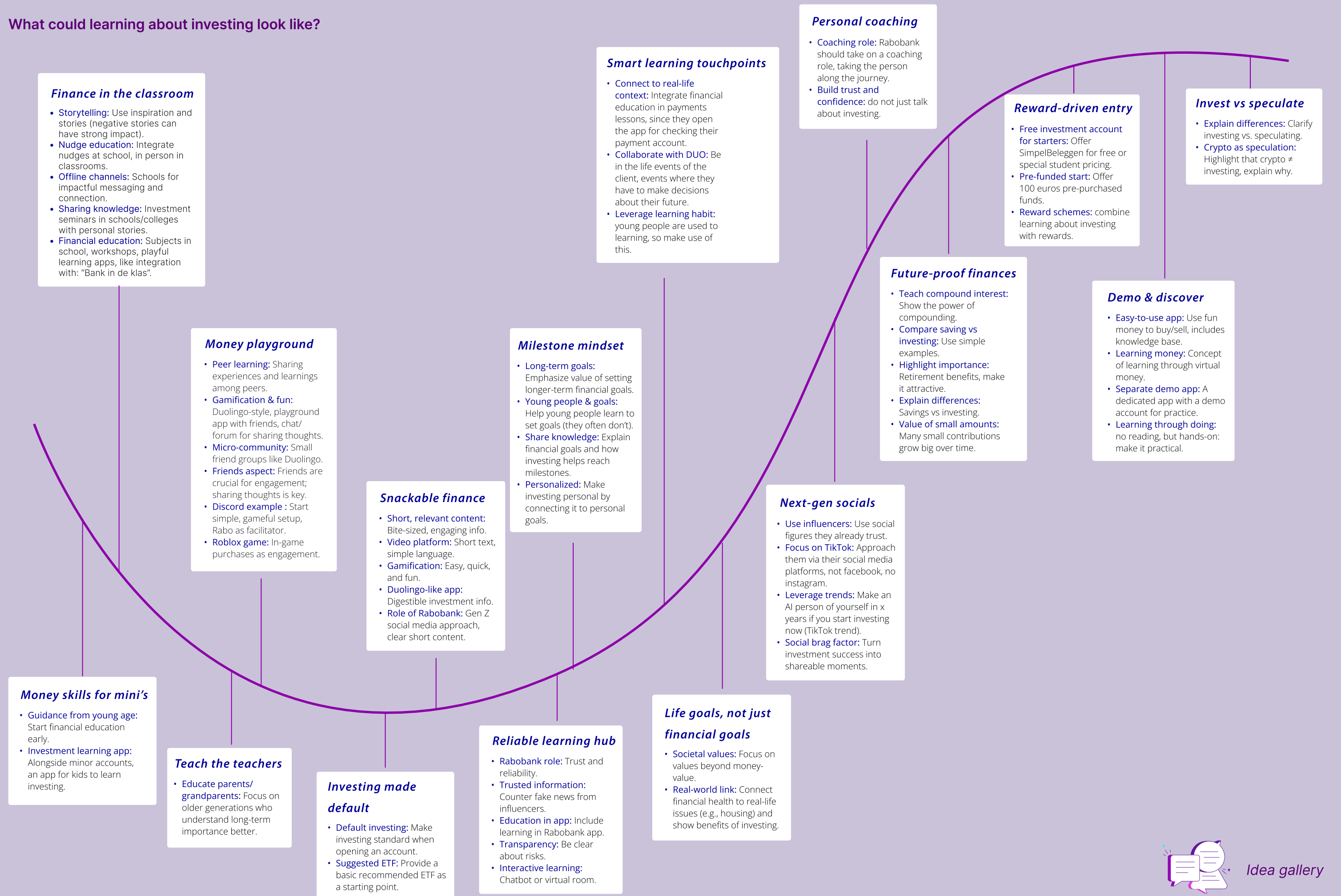
Appendix C4: Idea gallery

This appendix section presents the clustered ideas that emerged across the brainstorming sessions with Rabobank employees, including business analysts, product owners, and developers. The appendix synthesizes insights from these sessions into two main themes: ideas on how learning about investing for young adults could be structured, and perspectives on the potential role AI could play in supporting this process. By combining insights across the sessions, the clustering highlights shared themes and opportunities identified by participants.

Insights



What could learning about investing look like?



What role can AI play?

Proactive support

- **Active AI chatbot:** Investments chatbot available on-site.
- **Start conversations:** Chatbot initiates active dialogue with users.
- **Conversational checks:** Periodic investment check in a friendly style.
- **Shift to proactive:** Help AI move from reactive to proactive support.
- **Real time suggestions:** Recognize what other investors are doing and give suggestions based on news and trends.

Ask anything

- **Break barriers:** Users can ask AI about any topic, including sensitive ones, reducing hesitation.
- **Simple interface:** Maybe just a blank page with a chatbot.
- **AI as guide:** Educate, clear doubts, give suggestions, and build trust to break the barrier of investing.

Virtual expertise

- **Personal expert:** Act as an advisor for young adults who can't afford one.
- **Independent advisor:** Provide unbiased guidance.
- **Smart tool:** Analyze monthly statements, suggest investment products and amounts, simulate future outcomes (5–10 years).

Personalized learning

- **Tailor the experience:** Adapt learning to each user.
- **Track progress:** Monitor knowledge level and upskill as they advance.

AI automation

- **Beyond Human Advice:** AI will do a better job than the Rabobank investment office.
- **Automated Transfers:** Make smart transfers for investing a standard feature in the app, so your money grows automatically.
- **Integrate with Tikkie:** With every tikkie you send to your friend/parent, also add one euro to your investment account automatically.

Your financial buddy

- **Personalized financial mentor/avatar:** Acts as a trusted buddy, can adapt tone, voice, and style.
- **AI-driven tone adjustment:** Matches communication style for different age groups (18–30).
- **Interactive avatar:** Sends invitations and builds a relationship with the user.
- **Responsible guidance:** AI can help recognize and act on risky behaviour and guide them in the right direction.

Seamless onboarding

- **Quick account setup:** Enable fast and easy opening of an investment account.

Simplify & engage

- **Youth-friendly language:** Translate complex financial terms into easy, relatable language.
- **Short explainers:** Provide quick, digestible content.
- **Grab attention:** Use engaging formats to attract interest

Behavioural nudges

- **AI-driven nudges:** Use AI to stimulate initiative among young adults who lack it.
- **Trigger investing behavior:** Apply the right tone and prompts to encourage action, use sentiment.
- **Good motivator:** AI can be a good motivator and help build confidence.

Visual impact

- **Animated Instructions:** Use AI to create step-by-step animated guides for easier learning.
- **Investment Visualizer:** Show future investment benefits through generative AI simulations.
- **Personalized content creation:** Converge financial information into engaging formats tailored to individual interest and learning styles.

Game your gains

- **Secret simulated trading:** Platforms like Plus500 with fake money, combined with hidden or exclusive features for added excitement.
- **Risk-free experimentation:** Allow users to play around without real money to build confidence.
- **AI-driven playgrounds:** Create fictional worlds where young users interact with financial concepts in a fun, game-like environment.
- **Build a practice portfolio:** Make certain simulations and virtual portfolios to let them practice with it.

AI-driven planning

- **Goal setting:** skip buying Starbucks; repeated small savings add up over time.
- **Future goal summary:** AI predicts chance to reach goals based on current data.
- **Financial insights:** Show available money and spending patterns.
- **Realistic simulations:** Make planning more accurate and practical, show impact of inflation.
- **Data-driven monitoring:** Collect and analyze transactions; suggest deposits for investment.
- **Portfolio building:** Help with portfolio building based on behaviour.

Next-gen currency

- **Create Rabo crypto:** A cryptocurrency that is stable and designed for long-term sustainability.



Appendix D: Barrier clusters

This appendix presents the barrier clusters identified across the human-centred sessions conducted during the project, including a focus group with Rabobank interns, a co-creation session with TU Delft students, and brainstorming sessions with Rabobank employees. The appendix provides an overview of the different barrier clusters that emerged across these sessions and formed the basis for the thematic analysis used in the research.

Living for now



They prioritize short-term goals and immediate spending, viewing investing as slow and less relevant to their current lifestyle.

Waiting game



They lack clarity and patience on timelines, success rates, and whether the effort will deliver meaningful returns.

Out of Sight



They don't know investing is an option or what possibilities exist because it's not actively promoted.

Too complex



They see investing as complicated, and don't know where to start.

Too risky



They think investing is too risky, fear losing money, and don't see enough benefit compared to the risk.

Info overload



They find investing content overwhelming, text-heavy, and not engaging enough to hold their attention.

Choice chaos



Too many investment options leave young adults confused and paralyzed.

All or nothing



They often go all in, or not at all, seeing investing as an all-or-nothing choice.

Fear first



They are highly risk-aware and held back by fear from negative investing stories.

Investing isn't cool



They see investing as boring and uncool, making it less appealing.

Future fatigue



Faced with uncertainty, housing issues, and unstable markets, young adults choose saving or living for today.

Rooted in saving



A deeply rooted Dutch savings culture makes them less likely to consider investing.

Green concerns



They believe investing harms the environment and conflicts with their sustainability values.

Rich man's game



Investing is seen as something only for the wealthy and well-connected, so they don't explore it.

Not fully rational



They struggle to think and act completely rationally, which keeps them from investing.

Parent's job



They see investing as their parents' responsibility, not theirs.

Live now, invest later



They see investing as a future concern, not a current priority.

The TikTok effect



They find investing platforms too complex and prefer clear, mobile-first experiences.

Curriculum gap



Schools don't teach practical investing, leaving them unprepared.

Missing role model



If parents don't invest, young adults often miss out on financial habits and knowledge.

Budget barriers



They feel they lack disposable income to invest.

Misinformation maze



Conflicting advice and misleading 'finfluencers' online leave young adults confused and unsure who to trust.

Chasing quick gains



They are drawn to crypto and quick-return options over traditional long-term investing.

Biased advice



They see bank advice as biased.

Process paralysis



They don't invest because starting feels complicated and time-consuming.

Scared to start



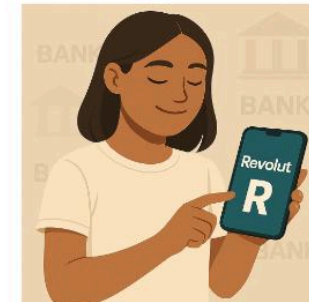
They don't invest because fear of losing money is so strong it stops them from starting.

Daily grind myth



They don't invest because they think it requires daily active management.

Loyal elsewhere



They already invest through other platforms or banks that market more to Gen Z and feel more familiar.

Beginner's barrier



They feel inexperienced, lack knowledge, and want more guidance to feel secure and comfortable starting.

No money to spare



They don't have enough money to start investing, are in debt, or can't afford to lose what little they have.

Big money myth



They believe investing is only for people with large sums of money.

Expert-only zone



They feel investing is a space dominated by experts, which makes it intimidating and unwelcoming for beginners.

Too many gurus



They feel skeptical because of brainwashing tactics and advice from online investing gurus.

Safe foundations



They invest because funds and indexes feel safe and easy to start with.

Inflation savvy



They invest because they know inflation and low interest make saving less valuable.

Parental kickstart



They invest because parents guide, support, and set the example.

Dip opportunity



They invest because a market dip seemed like the best time to start.

Rewarded start



They invest because education and financial incentives make starting easy.

Loan to grow



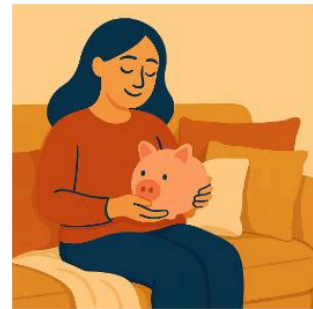
They use student financing as seed money to start investing.

Knowledge kickoff



They invest because their education gives them confidence and practical know-how.

Comfort in saving



They don't invest because they rely on saving habits and ignore low interest rates.

Festival first



They don't invest because they see it as something for later in life and prefer spending on experiences now.

Appendix E: Thematic clustering

This appendix presents the thematic clustering of the barrier clusters identified throughout the human-centred research sessions conducted during the project. Insights from these sessions were analysed and synthesised into eight overarching themes representing the key barriers young adults encounter when considering investing.



Budget barriers

Budget barriers They feel they lack disposable income to invest.	Loan to grow They use student financing as seed money to start investing.	No money to spare They don't have enough money to start investing, are in debt, or can't afford to lose what little they have.
--	---	--

Education gap

Knowledge kickoff They invest because their education gives them confidence and practical know-how.	Curriculum gap Schools don't teach practical investing, leaving them unprepared.
---	--

Image of Banks

Biased advice They see bank advice as biased.	Loyal elsewhere They already invest through other platforms or banks that market more to Gen Z and feel more familiar.	Rewarded start They invest because education and financial incentives make starting easy.
---	--	---

Missing role model(s)

Parental kickstart They invest because parents guide, support, and set the example.	Missing role model If parents don't invest, young adults often miss out on financial habits and knowledge.
---	--

Information chaos

Beginner's barrier They feel inexperienced, lack knowledge, and want more guidance to feel secure and comfortable starting.	Misinformation maze Conflicting advice and misleading influencers' online leave young adults confused and unsure who to trust.	Too complex They see investing as complicated, and don't know where to start.	Info overload They find investing content overwhelming, text-heavy, and not engaging enough to hold their attention.	Choice chaos Too many investment options leave young adults confused and paralyzed.
Dip opportunity They invest because a market dip seemed like the best time to start.	Process paralysis They don't invest because starting feels complicated and time-consuming.	The TikTok effect They find investing platforms too complex and prefer clear, multiple first experiences.	Too many gurus They feel skeptical because of brainwashing tactics and advice from online investing gurus.	Decision paralysis They hesitate to invest because they feel overwhelmed by too many options and uncertainty about where to start.

Image of investing

Big money myth They believe investing is only for people with large sums of money.	Expert-only zone They feel investing is a space dominated by experts, which makes it intimidating and unwelcoming for beginners.	Daily grind myth They don't invest because they think it requires daily active management.	Rich man's game Investing is seen as something only for the wealthy and well-connected, so they don't explore it.
--	--	--	---

Short-term prioritization

Live now, invest later They see investing as a future concern, not a current priority.	Chasing quick gains They are drawn to crypto and quick-return options over traditional long-term investing.	Waiting game They lack clarity and patience on timelines, success rates, and whether the effort will deliver meaningful returns.
Festival first They don't invest because they see it as something for later in life and prefer spending on experiences now.	Living for now They prioritize short-term goals and immediate spending, viewing investing as slow and less relevant to their current lifestyle.	Future fatigue Faced with uncertainty, housing issues, and unstable markets, young adults choose saving or living for today.

Saving feels safe

Rooted in saving A deeply rooted Dutch savings culture makes them less likely to consider investing.	Comfort in saving They don't invest because they rely on saving habits and ignore low interest rates.	Inflation savvy They invest because they know inflation and low interest make saving less valuable.	Too risky They think investing is too risky, fear losing money, and don't see enough benefits compared to the risk.
Fear first They are highly risk-aware and held back by fear from negative investing stories.	Scared to start They don't invest because fear of losing money is so strong it stops them from starting.	Safe foundations They invest because funds and indexes feel safe and easy to start with.	

Appendix F: Focus groups with Rabobank interns

This appendix presents the materials from the focus group conducted to validate the investment journey and explore specific user needs across its three stages: the foundational filter, the motivational wall, and the execution maze. First, the discussion guide used during the session is presented. This is followed by the clustering of insights derived from the discussion, highlighting the needs identified across the three stages of the journey.

Appendix F1: Discussion guide

Agenda FG Jongvolwassenen en Beleggen

Mensen toelaten in de meeting

Ice breaker

Jezelf kort voorstellen + welke meme/gif beschrijft jou financieel?

4

Hi allemaal, welkom! Fijn dat jullie er zijn.

Voordat we beginnen met het thema van vandaag—*beleggen*—stellen we ons eerst even kort aan elkaar voor. Dat doen we op een leuke manier: noem je naam, leeftijd en wat je doet, en zoek een GIF die jou financieel omschrijft.

Neem daar nu even kort de tijd voor. Je kunt een GIF zoeken via de chatfunctie: klik op het smiley-icoontje en ga dan naar het tabblad 'GIF' bovenaan.

Leuk om jullie zo te leren kennen!

Wij zijn Anouk en Evi van de Rabobank. Ik (Anouk) zal het gesprek begeleiden vandaag. Evi kijkt mee, maakt aantekeningen en springt in waar nodig.

Oke dan mag je nu de chat weer sluiten door op het kruisje te klikken. Dan gaan we beginnen.

Tijdens deze sessie hanteren we een paar spelregels zodat we de tijd goed benutten en iedereen aan bod komt.

Spelregels uitleggen

Spelregels:

4

- **We praten over geld, maar niet over jouw persoonlijke financiën.**
Je hoeft geen bedragen te noemen. Het gaat ons om jouw ideeën, gevoelens en ervaringen rondom beleggen.
- **Moet je tussendoor naar de wc?**
Geen probleem, laat het even weten en sluit daarna weer aan. We hebben geen pauze tussendoor.
- **Laat elkaar uitpraten.**
Iedereen krijgt de ruimte om zijn of haar verhaal te doen. Luister naar elkaar en wacht tot iemand klaar is met spreken. Als je wilt aanvullen kan je de "raise hand" functie gebruiken.
- **Ik kan je soms onderbreken.**
Dat doe ik alleen om ervoor te zorgen dat iedereen aan bod komt binnen de beschikbare tijd.
- **Het gesprek wordt opgenomen voor onderzoeksdoeleinden.**
Is iedereen hiermee akkoord?

* Make screenshot + start opname*

Verwachtingen duidelijk maken

Vandaag gaan we het dus hebben over beleggen. We bespreken vijf verschillende thema's die elk ongeveer tien minuten duren. Om goed met onze tijd om te gaan, zal ik elk thema starten met een persoonlijke stelling. Neem dan even een moment om daarover na te denken.

Als je het eens bent met de stelling, steek je je hand op. Als je dat niet doet, ga ik ervan uit dat je het er mee oneens bent. Daarna gaan we met elkaar in gesprek over het thema. Het is geen probleem als je van mening verandert tijdens het gesprek, juist die uitwisseling van ideeën is waardevol. Zijn er nog vragen?

Stellingen

Thema 1: Houding tegenover beleggen 10

Ik zie mezelf op dit moment nog niet als iemand die zou beleggen.

- Wat betekent "beleggen" voor jou?
- Denk je dat beleggen iets is wat bij jou past? Waarom wel/niet?
- Wat zou er moeten veranderen zodat beleggen wél bij je past?
- Wat zijn dingen die je spannend of moeilijk vindt aan beleggen?

Thema 2: Invloed van omgeving 10

Mijn omgeving beïnvloedt hoe ik naar beleggen kijk.

- Ken je mensen in je omgeving die beleggen? (vrienden, familie, collega's)
- Heb je er wel eens met hen over gesproken? Wat kwam daaruit?
- Heeft hun gedrag of mening invloed op jouw houding?
- Zou je eerder gaan beleggen als iemand in je omgeving je ermee helpt?
- Hoe belangrijk is het voor jou om ervaringen van anderen te horen?
- Denk je dat je omgeving goed geïnformeerd is over beleggen?

Thema 3: Sparen & financiële doelen 10

Ik spaar omdat het hoort, niet omdat ik een duidelijk doel heb.

- Spaar je? Waarom wel/niet?
- Spaar je met een specifiek doel in gedachten?
- Wat zou je willen bereiken met je spaargeld?
- Heb je financiële doelen? (korte/ lange termijn)
- Heb je een plan om die doelen te bereiken?
- Denk je dat sparen genoeg is om je doelen te halen?
- Heb je wel eens naar de spaarrente gekeken? Wat vond je daarvan?
- Wat zou je doen als je spaargeld ineens verdubbeld werd?

Thema 4: Informatie & starten

10

Ik weet niet goed waar ik moet beginnen als het gaat om beleggen.

- Heb je je al geïnformeerd over beleggen en zo ja waar heb je informatie gezocht? (online, vrienden, bank, sociale media)
- Wat mis je nog om een goede keuze te kunnen maken?
- Wat maakt informatie over beleggen voor jou onduidelijk?
- Wat vond je lastig of verwarrend?
- Heb je ooit een uitleg gezien die je wél begreep? Wat werkte daaraan?
- Wat zou jou helpen om beter te begrijpen wat beleggen inhoudt?
- Zou je liever uitleg krijgen van een persoon, een app, of via video?

Thema 5: Rabobank als investeringspartner

10

Ik zie Rabobank niet direct als een plek om te beginnen met beleggen.

- Wat is je beeld van Rabobank (als investeringspartner)?
- Wat zou je tegenhouden om dat bij Rabobank te doen?
- Wat zou je nodig hebben om via Rabobank te willen beleggen?
- Wat verwacht je van een bank als je wilt beginnen met beleggen?
- Wat zou Rabobank kunnen doen om jou te helpen starten?
- Wat maakt een bank voor jou betrouwbaar als het om beleggen gaat?
- Zou je eerder kiezen voor een bank of voor een beleggingsapp? Waarom?

Tips voor doorvraagvragen:

- Kun je daar een voorbeeld van geven?
- Hoe zou dat er dan uitzien?
- Wat bedoel je daar precies mee?
- Hoe merk je dat in je dagelijks leven?
- Wat zou dat voor jou betekenen?
- Waarom vind je het dan belangrijk?

Afsluiting

2

- Zijn er nog dingen die mensen kwijt willen/willen vragen?
- Bedankt voor jullie deelname! Jullie inzichten zijn erg waardevol!

Appendix F2: Foundational filter clustering

Education gap

- Many young adults express uncertainty and low confidence (“Ik weet er te weinig van”, “Ik weet eigenlijk niet hoe het werkt”, “Geen ervaring”).
- They feel they need more knowledge before starting (“Het gevoel dat je eerst daar echt iets meer in moet verdiepen”, “Als ik iets meer kennis had”).
- Investing feels abstract and distant (“Het is niet iets waar ik überhaupt aan denk in mijn dagelijks leven”).
- There’s a fear of making uninformed mistakes (“Als ik nu zou beginnen, dan gooi ik ergens geld naartoe blind”).

Ik weet er te weinig van	Niet echt iets wat nou in me op is gekomen	Als ik dat zou willen, dan moet ik dat ook nog uitzoeken	Ik weet eigenlijk niet hoe het werkt	Als ik iets meer kennis had
Geen ervaring	Het is niet iets waar ik überhaupt aan denk in mijn dagelijks leven	Ik heb me er nog niet goed genoeg in verdiept om er echt iets mee te kunnen	Als ik nu zou beginnen, dan gooi ik ergens geld naartoe blind	Ik mis überhaupt informatie
Ik weet er denk ik gewoon te weinig van	Het gevoel dat je eerst daar echt iets meer in moet verdiepen	Ik denk er zo weinig over na	Ik zou er meer van moeten leren en meer van weten hoe het werkt	Ik mis voorkennis van beleggen om me verder te verdiepen en het te begrijpen

The image of investing

- Investing is often associated with crypto and scams, which damages credibility (“Beleggen wordt negatief belicht door crypto en bitcoin nieuws”, “Door scams ook niet iets waar ik interesse in had”).
- Many see investing as “veredeld gokken” (glorified gambling) or something irresponsible (“Mijn broer doet iets met crypto, maar is zeer onverantwoordelijk, dat is niet iets wat ik ter harte neem”).
- The online environment fuels this confusion (“Vooral crypto online tegengekomen”, “Crypto en gewoon beleggen worden onder één term gepropt”).

Beleggen wordt een beetje negatief belicht door crypto en bitcoin nieuws	Veel langs zien komen	
Veredeld gokken	Mijn broer doet iets met crypto, maar is zeer onverantwoordelijk, dat is niet iets wat ik ter harte neem	Vooral crypto online tegengekomen
Op jonge leeftijd bekend met beleggen door scams met bitcoin en die kwam ik tegen online, dat was een onderwerp dat vaak besproken werd	Door scams ok niet iets waar ik interesse in had	Crypto en gewoon beleggen: dat het allemaal een beetje onder 1 term wordt gepropt

Missing Role Models

- Many young adults mention being influenced by people close to them: parents, siblings, or friends (“Ik zou het eerst advies aannemen van mijn vader of opa”, “Toen de broer van mijn vriend zijn rendement liet zien...”).
- They often act only after seeing others they trust benefit from investing (“Als hij dat niet had laten zien, dan had ik er waarschijnlijk ook nooit over nagedacht”).
- A lack of relatable examples or peers who invest creates inertia (“Omdat ik er niks in mijn omgeving van heb, doe ik er ook niks mee”).
- Social proof and discussion reduce fear and increase confidence (“Voelt nu minder als een groot eng blok ergens”).

Toen de broer van mijn vriend zijn rendement liet zien, dacht ik misschien is het het risico wel waard	Ik heb dan altijd wel na zo een gesprek (met moeder) het idee van of dat moet ik eigenlijk echt gaan doen	Omdat ik er niks in mijn omgeving van heb, doe ik er ook niks mee	Het is altijd nuttig om anderen mee te nemen, het maakt je horizon een stuk breder	Ik zou het eerst advies aannemen van mijn vader of opa
Mijn moeder is er altijd best wel positief over	Voelt nu minder als een groot eng blok ergens	niemand in mijn omgeving waarvan ik weet dat ze dat actief doen	Überhaupt mensen hebben die je op beleggen kunnen wijzen, zodat het iets is waar je over na kan denken	Als iemand iets negatiefs zegt, dan raak ik helemaal van slag
Het is geen slechte keuze	Als hij dat niet had laten zien dan had ik er waarschijnlijk ook nooit over nagedacht	Ook vrienden in commerciële economie die wel beleggen, echter door dit nooit nagedacht om het ook te gaan doen	Waarschijnlijk zou mijn omgeving wel invloed hebben	Ik heb het er nog nooit met mijn omgeving over gehad, dus die hebben daar dan ook geen invloed op
Meer gesprekken met andere mensen die erin zitten, vragen zoals hoe is het met je rendement? En hoe doe je dat? Dan je kennis er dan ook wat meer in aanmerking mee	Ik zou het advies van mijn moeder eerder aannemen dan dat van een business school gast	Ik heb veel sociale evenementen en vaak zijn er mensen die daar op zichzelf al over hebben, dat ze inkomsten krijgen in veel gevallen	Toen had ik interesse gekregen	Door mijn vereniging ben ik het iets meer serieuzer gaan overwegen, want ik wist al wel dat het bestond daarvoor
Wel vrienden van ouders die er serieus mee bezig zijn, zij weten hoe ze moeten anticiperen op de markt	Als ouders beleggen en daarvoor ben ik er wel iets meer geïnteresseerd in, maar ook weer niet zo erg, dat is het dan nog vergeten heb ik dat ik daar nog om hulp mee heb gevraagd	Verhalen hebben altijd invloed op hoe je kijkt naar een bepaald zaak, mijn omgeving is een beetje die medemoos ik kijk er niet heel positief naar, maar ook niet heel negatief	Mensen die ik persoonlijk kan, zou ik eerder advies van aannemen	Ik zie dat mensen die eigenlijk helemaal niet in business zitten er ook gewoon mee bezig zijn

Appendix F3: Motivational wall clustering

Saving Feels Safe

- Young adults prefer keeping money where it feels safe and known (“Het liefst geld houden waar ik het al heb”, “Ik houd liever mijn geld gewoon op de spaarrekening”).

Het liefst geld houden waar ik het al heb	Eerst dacht ik: ik houd veel liever mijn geld gewoon op de spaarrekening	Wij moeten het gewoon nog even niet doen
spaarrekening is inderdaad makkelijke optie	Wel een deposito rekening vanuit mijn moeder, daar heb je dan wel meer rente op en dat staat daar lekker veilig, daar kan ik dan ook echt niet bij en dat is voor mij goed	Op een later moment zou ik zeker wel kijken wat de opties zijn

Perceived risk

- Many young adults describe investing as scary: it feels emotionally risky (“Ik vind dat spannend”, “Ik vind het ook wel heel spannend”).
- They perceive investing as something with real consequences, not just numbers on a screen (“Het is niet een spelletje”, “Wel je eigen geld waar je dingen mee gaat doen”).
- A strong fear of losing money underpins their hesitation (“Wat als ik mijn geld kwijt raak”, “Het heeft toch risico’s”).

Ik vind dat spannend	Te risicovol	Ik zou het wel willen proberen zonder dat ik heel veel geld zou verliezen
Ik vind het ook wel heel spannend	het heeft toch risico's	Wat als ik mijn geld kwijt raak
Het is niet een spelletje	Wel je eigen geld waar je dingen mee gaat doen	

- Young adults express anxiety about future prospects (“Ik maak me zorgen over waar mijn inkomsten vandaan komen, dat ik kan laten zien dat ik genoeg verdienen om een huis of appartement te huren, of ik in de toekomst een legaal inkomen kan laten zien”).

Ik maak me zorgen over waar mijn inkomsten vandaan komen, dat ik kan laten zien dat ik genoeg verdienen om een huis of appartement te huren, of ik in de toekomst een legaal inkomen kan laten zien	Ik wil later wel een huis kopen, maar ik heb eigenlijk niet echt het vertrouwen dat ik daar ga komen met mijn salaris	Ik hoor veel van mensen dat die geen huis kunnen krijgen, dat ze te weinig spaargeld hebben of geen bepaalde lening voor een hypotheek kunnen krijgen, daardoor ben ik daar veel bewuster mee bezig
---	---	---

Lack of encouragement

- They lack urgency or external encouragement (“Luiheid: stap om er echt onderzoek naar te doen, zet ik niet”, “Het staat niet heel hoog op mijn prioriteitenlijst”, “Ik mis ook aansporing”).
- Motivation fades quickly (“Iedere keer stop ik er weer mee”).
- Low perceived reward weakens motivation (“Ik zie er nog niet zoveel voordelen uit komen”, “Ik zou er nog niet zoveel voordelen uit komen”, “Ik zou een beetje gepusht moeten worden op wat de voordelen nou zijn”).

Ik zou een beetje gepusht moeten worden op wat de voordelen nou zijn	Ik vind het heel moeilijk om die stap te zetten	Luiheid: stap om er echt onderzoek naar te doen, zet ik niet
de motivatie om er echt een keer voor te gaan zitten en me er echt in te verdiepen die moet nog even groeien	Ik zie er nog niet zoveel voordelen uit komen	Het staat niet heel hoog op mijn prioriteitenlijst, andere dingen die zeg maar eerst mijn prioriteiten hebben
Ik mis ook aansporing	Ik weet niet in hoeverre het zeg maar voordeel oplevert	Iedere keer stop ik er weer mee

Lack of perceived benefit/urgency

- They often don't realize that investing can be a way to offset inflation (“Nog nooit over nagedacht dat beleggen eigenlijk een soort compensatie is voor de inflatie”).
- While some sense that savings lose value over time, this understanding feels vague and uncertain (“Wel het gevoel dat de spaarrekening maar blijft dalen”, “Dat is wel heel erg een gevoel, weet niet of dat klopt”).

Ik heb dat eigenlijk nog nooit zo naast elkaar gelegd (spaarrente en inflatie)	Nog nooit over nagedacht dat beleggen eigenlijk een soort compensatie is voor de inflatie, dat is eigenlijk nog nooit in mij opgekomen	Ik heb spaarrekening en inflatie ook niet zo naast elkaar gelegd
Wel het gevoel dat de spaarrekening maar blijft dalen, dan wordt het niet echt meer waard ofzo	Dat is wel heel erg een gevoel, weet niet of dat klopt, ik heb dat niet opgezocht	Eigenlijk zou dat geld dan minder waard staan te worden

Control and structure

- Young adults value clarity and separation between spending and saving (“Sparen is makkelijk om geld gescheiden te houden”, “Aan het begin overboeken naar spaarrekening: geeft een afbakening”).
- This structure helps them budget with confidence: it makes financial limits visible and manageable (“Fijn om spaargeld gescheiden te hebben voor inzicht”, “Ik weet vanuit welk potje we die maand leven”).
- The effort of moving money (e.g. manual transfers) even reinforces mindfulness and awareness (“Overboeken naar spaarrekening geeft barrière, bewuster met je geld bezig”).

Ik heb wel echt een budget per maand, sparen is makkelijk om geld gescheiden te houden	Aan het begin overboeken naar spaarrekening: geeft een afbakening: fijn als we daar binnen blijven	Makkelijk om inzicht te hebben
Fijn om spaargeld gescheiden te hebben voor inzicht	Ik weet vanuit welk potje we die maand leven	Ik zie geld op mijn lopende rekening als budget, moeite van overboeken naar spaarrekening geeft barrière, bewuster met je geld bezig

Personal goals

- Many young adults have goals for saving (Ik zou graag een huis willen en een stabiel inkomen).
- Goals range from short-term rewards (“Reserve voor kapotte dingen en vakantie”) to life-changing ambitions (“Uiteindelijk een huis kopen”, “Ik zou graag een huis willen en een stabiel inkomen”).
- Even when they don't have a specific goal, people value having a safety net or fallback fund (“Ik heb spaargeld voor als het nodig mocht zijn”, “Nog een aantal maanden aan huur op mijn rekening staan”).

Ik spaar wel met een doel en een beetje subdoelen ofzo	Sparen voor een huis kopen + reserves voor bijv. nieuwe telefoon	Uiteindelijk een huis kopen	Nog een aantal maanden aan huur op mijn rekening staan, en dan kan ik nog even boodschappen doen, een vangnet
Ik spaar niet voor een specifiek doel	Ik heb spaargeld voor als het nodig mocht zijn	Reserve voor kapotte dingen en vakantie	Op een gegeven moment kreeg ik een doel voor mezelf, voor wanneer ik een eigen woning heb
Ik heb ook een soort lange termijn doel: ik wil in de toekomst een pleeghuis/adopteren, daar spaar ik ook voor in de toekomst	Ik spaar vooral voor semi kortetermijn doelen: voor studie, extra master, voor een eigen huis/appartement of iets in die richting	Alles gaat op 1 hoop, ik spaar niet voor een vakantie of winterjas, maar heb wel een duidelijk doel	Ik zou graag een huis willen en een stabiel inkomen
Ik spaar om van mijn uitkering af te komen, dat is mijn levensdoel			

Short-Term Prioritization

- Many young adults prioritize immediate enjoyment and flexibility (“Als we naar een concert willen, ook wel fijn om dat nog te kunnen”, “...als we beleggen dan staat het geld daarvoor eigenlijk vast”).
- There’s a sense that future value is uncertain, so it feels safer to enjoy money now (“Wie weet wat de toekomst gaat brengen”, “Het kan ook zijn dat het juist minder geld waard gaat zijn”).
- They also express emotional justification for spending, linking it to reward and fairness (“Je hebt er zelf hard voor gewerkt en genieten mag dan ook”, “Hard gewerkt voor je geld = nu iets leuks doen”).

Het kan ook zijn dat het juist minder geld waard gaat zijn	Als we naar een concert willen, ook wel fijn om dat nog te kunnen (geen noodzaak, wel fijn)	Als je het nu nodig hebt, kan je het maar beter gewoon nu gebruiken	
Hard gewerkt voor je geld = nu iets leuks doen	Ik denk wel eens aan inflatie bij een dure aankoop: nu is het nog wat waard, nu kan ik er nog wat mee	Wie weet wat de toekomst gaat brengen en hoeveel mijn geld überhaupt waard gaat zijn	
Wij willen mogelijk een appartement kopen en als we beleggen dan staat het geld daarvoor eigenlijk vast	Ik probeer niet teveel in de toekomst zorgen te maken	Als ik naar een concert ga of zo, dan trek ik die halve rekening weer leeg	Je hebt er zelf hard voor gewerkt en genieten mag dan ook

- Many young adults have irregular or varying incomes, so saving isn’t fixed but adjusted monthly (“20% van salaris gaat naar spaar, ligt aan hoeveel ik gewerkt heb”, “Het ligt er net aan hoeveel ik gewerkt heb de maand ervoor”).
- They tend to save what’s left over, rather than sticking to strict budgets (“Hoeveel hadden we aan de eind van maand over? Dan doen we dat naar de spaar”).
- Saving is therefore reactive and dynamic, not automated: they constantly rebalance based on circumstances (“Als je maandelijks geld van je spaar af moet halen, wel even opnieuw gaan kijken budgetwise”).

20% van salaris gaat naar spaar, ligt aan hoeveel ik gewerkt heb	Hoeveel hadden we aan de eind van maand over? Dan doen we dat naar de spaar	We weten inmiddels wel hoeveel we ongeveer aan het einde van de maand over houden, als we geen gekke dingen doen en gewoon een beetje leuk leven	Als ik geld op mijn spaarrekening heb staan, dat heb ik niet per se het gevoel dat ik daar nier meer aan kan komen
Daar nemen we genoeg mee	Er komt salaris binnen: nou laat ik maar een deel wegzetten, want dat moet maar ofzo?	Het ligt er net aan hoeveel ik gewerkt heb de maand ervoor, ongeveer de helft ervan wegzetten	Ik heb niet specifieke bedragen in mijn hoofd, ik probeer gewoon altijd wat weg te leggen, zodat ik zeker weet dat ik genoeg heb en dat ik me niet zorgen hoeft te maken
Ik leef soms zuiniger van te voren voor een maand met veel uitgaven of ik gebruik soms mijn vakantiegeld	Als je maandelijks geld van je spaar af moet halen: wel even opnieuw gaan kijken budgetwise	Ik zet zoveel geld mogelijk soort van weg	Sparen op basis van hoogte inkomen, lager ingecalculeerd
alles wat ik niet denk nodig te hebben zet ik op mijn spaarrekening	Mijn doelen liggen nog wat verder weg, kan dus spelen met maandbedrag: nog 2 jaar dus dat duurt nog even	Een maandelijks bedrag gaat daar naar toe, waardoor ik op die datum dat kan bereiken	Ik kijk eigenlijk altijd als ik mijn salaris binnen krijg hoeveel ik heb en hoeveel ik denk nodig te hebben
Als ik minder heb uitgegeven dan ik dacht, dan zet ik nog extra geld weg	Ik wil op een bepaalde datum een x bedrag hebben, het is niet dat ik daarna stop met sparen, dan ga ik gewoon weer verder	Soms is het meer, soms is het minder	Ik pas mijn uitgaven aan op mijn spaardoel, op het feit dat ik dan dat bedrag kan sparen, maar ook wel een andersom

Budget barriers

- Many young adults feel they lack the financial buffer needed to start investing (“Heb geen grote som aan geld”, “Het is een wat grotere uitgave”).
- Because their financial room is limited, investing feels risky and unsafe (“Ik heb geen financiële ruimte om het maar gewoon te gaan doen”, “Ik heb niet zoveel geld om risico's mee te nemen”).
- They believe that with more money, investing would feel more playful and less pressured (“Als ik meer geld zou hebben er er meer speels mee zou kunnen zijn/mee kan experimenteren”).

Heb geen grote som aan geld	Het is een wat grotere uitgave	Ik heb geen financiële ruimte om het maar gewoon te gaan doen
Ik heb niet zoveel geld om risico's mee te nemen	Als ik meer geld zou hebben er er meer speels mee zou kunnen zijn/mee kan experimenteren	

Appendix F4: Execution maze clustering

Where to start?

trusted info + context

- Young adults are open to learning about investing, but struggle to find trustworthy and clear information online (“Je komt er op het internet gewoon niet echt uit”, “Op Google krijg je allerlei verschillende soorten sites”).
- They prefer information in familiar environments, such as their bank’s website or app, because it feels credible and relevant (“Het liefst in mijn bank app zelf”, “In een app lijkt het me al veel makkelijker”).
- Educational content should appear in the right moment and place: when users are already in a financial mindset (“Omdat ik dan dus al op dat moment met mijn geldzaken bezig ben, als ik in de bank app zit”).
- Social media and YouTube are often distrusted unless presented clearly and transparently (“Online in een filmpje voelt niet betrouwbaar”, “Youtube filmpje zou kunnen als het duidelijk wordt uitgelegd”).

In de bank app en op de website	Het liefst in mijn bank app zelf, ergens een artikelje op de homepage, ik zou daar eerder op klikken en aandachtig lezen	Ik ben best wel bereid om erover te googlen	Je komt er op het internet gewoon niet echt uit
Als ik gewoon youtube kijk, zit ik daar helemaal niet op te wachten	Omdat ik dan dus al op dat moment met mijn geldzaken bezig ben, als ik in de bank app zit	Zelf onderzoek gaan doen op internet sites	Op google krijg je allerlei verschillende soorten sites
In een app lijkt het me al veel makkelijker	Maar als ze nou gewoon ergens bij mijn bank zelf een lijst hebben van waar je kunt beleggen	Ik heb een eigen zoekstrategie, een grote database waarin je bijna alle onderwerpen in kan zoeken	Youtube filmpje zou kunnen als het duidelijk wordt uitgelegd
Online in een filmpje voelt niet betrouwbaar	Poster/ infographic waar de basis van beleggen wordt uitgelegd	Google en een youtube playlist	Een duidelijke website

Transparent info

- Young adults want to see both pros and cons before deciding (“Ik wil zowel de positieve als de negatieve kant er van kunnen zien”, “Eerlijke informatie, de voor en nadelen van beleggen bij de Rabobank”).
- Overly positive messaging triggers distrust and skepticism (“Als er alleen maar voordelen naar me toe worden gegooid, zal ik toch snel denken: daar moet iets achter zitten”).
- Many express a strong preference for independent learning and self-directed validation (“Ik doe dan waarschijnlijk zelf nog wel onderzoek”, “Ik wil eerst zelf goed onderzoek doen en zelf een mening vormen”).

Ik wil zowel de positieve als de negatieve kant er van kunnen zien, zodat ik een geïnformeerde beslissing kan nemen	Even kort soort van de voor en nadelen en dan vooral waarom dan bij rabobank?	Als er alleen maar voordelen naar me toe worden gegooid, zal ik toch snel denken: daar moet iets achter zitten	Een startpunt nodig om zelf dan vervolgens onderzoek te doen, dat vind ik wel belangrijk, want je heb veel soorten beleggen
Eerlijke informatie, de voor en nadelen van beleggen bij de rabobank	Niet nu doen, ik wil iets meer weten over wat de goeie en slechte ideeën zijn	Ik doe dan waarschijnlijk zelf nog wel onderzoek	Ik wil eerst zelf goed onderzoek doen en zelf een mening vormen voordat ik het er met iemand over ga hebben en me kan laten beïnvloeden door zijn of haar mening

Skepticism towards (online) advice

- Young adults are highly skeptical of financial advertising and tune out content that feels like sales (“Reclame doet voor mij zo weinig, ik tune uit”, “Je ziet zoveel reclame dat het eigenlijk niks meer doet”).
- They associate ads and influencer promotions with scams or self-interest, not genuine advice (“Reclames met het gevoel ‘kom bij ons beleggen’ voelt als een soort scam”, “Waarom ben jij dit aan het adverteren? Wat probeer je precies te bereiken?”).
- Online financial voices often lack trust: they are seen as trying to sell rather than educate (“Ik heb een negatief beeld van youtubers die over beleggen praten”, “Ze willen zichzelf helpen, niet anderen”).
- Even institutional communication can feel biased or self-serving (“Het ligt eraan hoe de informatie gebracht wordt, wat voor eigen belang de bank daarbij heeft”).

Ik zal een beetje bang zijn dat het al snel reclame wordt	Reclame doet voor mij zo weinig, ik tune uit	online adviseurs zeggen heel veel, maar eigenlijk heel weinig: ze willen gewoon hun tactiek niet vrijgeven	Reclames met het gevoel oh kom bij ons beleggen voelt een beetje als een soort scam, dan denk ik ok maar waarom moet ik?	Ze willen ook meer hunzelf helpen dan anderen mensen gewoon op straat
Je ziet zoveel reclame dat het eigenlijk niks meer doet	Ik denk nu ga je me positieve dingen vertellen en dan kan ik daarna mijn filmpje doorkijken	Zo'n cursus dat slaat nergens op want ze promoten alsof het een fantastisch iets is	Waarom ben jij dit aan het adverteren voor een youtube filmpje? Wat probeer je hier precies mee te bereiken?	
Mensen die ik ken die op business school zitten, die zie ik niet als goede personen, ik heb daar een beetje een slecht beeld van	Er zijn heel veel die juist de verkeerde kant op dreven, ik ken vrienden die daardoor problemen hebben gekregen, daarvoor heb ik er niet super vertrouwen in	Willen ze je nou echt helpen of juist zichzelf helpen, zelf meer benefit krijgen	Ik heb een negatief beeld van youtubers die over beleggen praten online, dan krijg je mensen van: koop mijn cursus	
Niet zoveel vertrouwen in om dat online te gaan zoeken, het wordt niet heel objectief gebracht, dat is iets wat ik denk, ik heb het niet opgezocht etc	Het ligt eraan hoe de informatie gebracht wordt, wat voor eigen belang de bank daarbij heeft	Van de bedrijfsmanagers doe het je wel even uit gaan leggen, maar eigenlijk niks uitleggen	Filmpjes met als doel informeren, niet om een rekening bij de bank of te sluiten, anders wordt het een lange haterfilie als van die cursus verkopers	

Image of Banks

- Young adults tend to trust their current bank as a safe and logical place for financial actions (“Voor mij voelt de Rabobank wel als een logische plek”, “De bank is voor mijn gevoel betrouwbaar”).
- Their positive experiences and familiarity build emotional comfort and reduce perceived risk (“Altijd aardige mensen en prima klantenservice”, “Ik ben gewoon heel bekend met hun en het is niet vaak fout gegaan”).
- Users lean on institutions they already use rather than seeking out new ones.

Voor mij voelt de Rabobank wel als een logische plek: ik zit al bij de rabobank en heb er vertrouwen in dat zij het beste met mij voor hebben vanuit eerdere ervaringen	Ik zit zelf bij de rabobank, maar weet er niet super veel van, als zij dat zouden aanbieden zou het wel 1 van mijn bronnen zijn	Voor mij is de stap logischer om dan bij de sns te gaan beleggen, mijn eigen bank
Ik zou het ook eerder bij de ing dan al doen, tenzij de rabobank iets heel bijzonders zou aanbieden, geen idee wat dat zou kunnen zijn, dat ik het dan misschien zou overwegen	Ik ben gewoon heel bekend met hun en het is niet vaak fout gegaan met informatie die ze hebben gegeven, heb nog geen reden om er geen vertrouwen in te hebben	Niet per se bij de rabobank beleggen, maar ik zie een bank wel als een prima startpunt
Ik denk dat de Rabobank best wel gewoon een betrouwbare plak is, ik heb nog nooit problemen gehad	De bank is voor mij allemaal wel een beetje 1 pot nat	De bank is voor mijn gevoel betrouwbaar
Altijd aardige mensen en prima klantenservice, het werkt allemaal prima		

3. omgeving is niet geïnformeerd over beleggen
3. ik heb nog nooit met mijn ouders over beleggen gehad, ik ken ook niemand in mijn omgeving die belegt.
3. je wordt altijd beïnvloed door je omgeving, daardoor kijk ik niet positief of negatief erna
3. wil niet beïnvloeden door anderen, maar ik wil zelf een mening vormen

Ook vrienden in commerciële economie die wel beleggen, echter door dit nooit nagedacht om het ook te gaan doen
Ik raak het dan een beetje kwijt
Op google krijg je allerlei verschillende soorten sites

Ik heb het er nog nooit met mijn omgeving over gehad, dus die hebben daar dan ook geen invloed op
Er wordt gewoon heel veel informatie gegeven, maar geen informatie waar je iets mee kunt
Je komt er op het internet gewoon niet echt uit

2. als beleggen qua info wat makkelijker wordt gebracht
1 te weinig kennis, moet eerst meer verdiepen.
6 mee eens, ik weet niet waar ik moet beginnen, het is onoverzichtelijk
6 ik heb mij niet genoeg verdiept en wat ik heb onderzocht was niet duidelijk genoemd wat ik ermee kan
Wist ook niet precies waar ze het meest zoeken
Geen idee of sparen echt wat oplevert / niet echt
Inflatie zegt ze weinig tot dat je erover praat
Inflatie zegt ze erover praat
Ik heb het wel gehad met studie, maar werd daar niet veel wijzer van omdat he me niet heel erg licht economie, voor mij werd het al heel snel te ingewikkeld
Wel over nagedacht, Nog niks opgezocht, Moelijk om stap te zetten

Ik mis voorkennis van beleggen om me verder te verdiepen en het te begrijpen
Weten waar je aan begint
Als ik meer informatie zou hebben, dan is de stap om te beginnen gewoon veel kleiner
Ik weet gewoon niet zo goed waar ik moet beginnen ofzo

Ik weet niet zo goed hoe
Ik heb me er nog niet goed genoeg in verdiept om er echt iets mee te kunnen
Alle beleggingsvormen worden als 1 pot nat gezien, maar dat klopt natuurlijk niet
Ik weet er denk ik gewoon te weinig van

Het gevoel dat je eerst daar echt iets meer in moet verdiepen
Weet niet hoe

1. Intens saai is alle info over beleggen
6 ik heb op google geklikt van die bedrijven die het uitleggen en die het saai gebracht wordt, waardoor het niet blijft hangen
Saai lastige tekst, het is gewoon niet blijven hangen

Ik heb een paar keer gedacht, ik ga me erin verdiepen, maar al die artikelen zijn zo intens saai
Iets begrijpelijker, minder saai wordt uitgelegd, dat de drempel lager wordt om er mee te beginnen

Eigenlijk zonde dat geld dan minder waard staat te worden
Dat is wel heel erg een gevoel, weet niet of dat klopt, ik heb dat niet opgezocht

Wel het gevoel dat de spaarreente maar blijft dalen, dan wordt het niet echt meer waard ofzo
Ik heb spaarreente en inflatie ook niet zo naast elkaar gelegd

Crypto en gewoon beleggen: dat het allemaal een beetje onder 1 term wordt gepropt
Beleggen wordt een beetje negatief belicht door crypto en bitcoin nieuws

Het ligt eraan hoe de informatie gebracht wordt, wat voor eigen belang de bank daar bij heeft
Van de bedrijfsmanagers doe het je wel even uit gaan leggen, maar eigenlijk niks uitleggen

Waarom ben jij dit aan het adverteren voor een youtube filmpje? Wat probeer je hier precies mee te bereiken?
online adviseurs zeggen heel veel, maar eigenlijk heel weinig: ze willen gewoon hun tactiek niet vrijgeven

Ik weet niet zo goed hoe
Ik heb me er nog niet goed genoeg in verdiept om er echt iets mee te kunnen
Alle beleggingsvormen worden als 1 pot nat gezien, maar dat klopt natuurlijk niet
Ik weet er denk ik gewoon te weinig van

Als dingen onduidelijk zijn en ik er geen antwoord op kan krijgen, dan haak ik gewoon af
7 Ik heb het wel gehad met studie, maar werd daar niet veel wijzer van omdat he me niet heel erg licht economie, voor mij werd het al heel snel te ingewikkeld
Er wordt gewoon heel veel informatie gegeven, maar geen informatie waar je iets mee kunt

Ik weet gewoon niet waar ik moet beginnen, omdat het voor mijn een heel onoverzichtelijk iets is
Ik heb het wel gehad met studie, maar werd daar niet veel wijzer van omdat he me niet heel erg licht economie, voor mij werd het al heel snel te ingewikkeld
Er wordt gewoon heel veel informatie gegeven, maar geen informatie waar je iets mee kunt

Het staat nou 9 van de 10 keer zo ingewikkeld beschreven
online adviseurs zeggen heel veel, maar eigenlijk heel weinig: ze willen gewoon hun tactiek niet vrijgeven
Je komt er op het internet gewoon niet echt uit

2. je hoort online iemand vertellen over beleggen en cursus aanbieden, maar dat slaat nergens op, maar je kunt niets met hun informatie (aanspreken)
4. mensen die adviseren willen vooral zichzelf helpen (eraan verdienen)
Van de bedrijven die voor jou beleggen leggen niet duidelijk uit waar ze beleggen en wat de risico is van wat ze doen

Ze willen ook meer hunzelf helpen dan anderen mensen gewoon op straat
7 ik heb niets over beleggen op youtube opgezocht want ik heb een negatief beeld van mensen die op filmpjes over beleggen vertellen
Niet zoveel vertrouwen in om dat online te gaan zoeken, het wordt niet heel objectief gebracht, dat is iets wat ik denk, ik heb het niet opgezocht ofzo

Ik heb een negatief beeld van youtubers die over beleggen praten online, dan krijg je mensen van: koop mijn cursus
Eens over hype over coins/crypto
Waarom ben jij dit aan het adverteren voor een youtube filmpje? Wat probeer je hier precies mee te bereiken?

Reclames met het gevoel om kom bij ons beleggen voelt een beetje als een soort scam, dan denk ik ok maar waarom moet ik?
Online in een filmpje voelt niet betrouwbaar
Zo'n cursus dat slaat nergens op want ze promoten alsof het een fantastisch iets is

online adviseurs zeggen heel veel, maar eigenlijk heel weinig: ze willen gewoon hun tactiek niet vrijgeven
Beleggen zelf is betrouwbaarder, maar door andere vormen weer negatief

Eerst dacht ik: ik houd veel liever mijn geld gewoon op de spaarrekening
Het is een wat grotere uitgave
Wat als ik mijn geld kwijt raak

Wel je eigen geld waar je dingen mee gaat doen
het heeft toch risico's
Ik vind het heel moeilijk om die stap te zetten, Het is niet een spelletje

Risico is toch moeilijk/barriere
Zij is hand op de knip, partner niet

Ik vind het heel moeilijk om die stap te zetten, Het is niet een spelletje

Je hebt er zelf hard voor gewerkt en genieten mag dan ook
Ik zou het ook eerder bij de ing dan al doen, tenzij de rabobank iets heel bijzonders zou aanbieden, geen idee wat dat zou kunnen zijn, dat ik het dan misschien zou overwegen
De bank is voor mij allemaal wel een beetje 1 pot nat

Er komt salaris binnen: nou laat ik maar een deel wegzetten, want dat moet maar ofzo?

Sparen "moet maar"
Er komt salaris binnen: nou laat ik maar een deel wegzetten, want dat moet maar ofzo?

Mogelijk geld nodig voor huis kopen, Beleggen zet je geld vast (niet handig voor huis)
Het is een wat grotere uitgave

Ik heb geen financiële ruimte om het maar gewoon te gaan doen
Wij willen mogelijk een appartement kopen en als we beleggen dan staat het geld daarvoor eigenlijk vast

Ik heb een paar keer gedacht, ik ga me erin verdiepen, maar al die artikelen zijn zo intens saai
Iets begrijpelijker, minder saai wordt uitgelegd, dat de drempel lager wordt om er mee te beginnen

Ik heb een paar keer gedacht, ik ga me erin verdiepen, maar al die artikelen zijn zo intens saai
Iets begrijpelijker, minder saai wordt uitgelegd, dat de drempel lager wordt om er mee te beginnen

Ik heb een paar keer gedacht, ik ga me erin verdiepen, maar al die artikelen zijn zo intens saai
Iets begrijpelijker, minder saai wordt uitgelegd, dat de drempel lager wordt om er mee te beginnen

Ik heb een paar keer gedacht, ik ga me erin verdiepen, maar al die artikelen zijn zo intens saai
Iets begrijpelijker, minder saai wordt uitgelegd, dat de drempel lager wordt om er mee te beginnen

5 ik werk in een bedrijf met collega's die al werken en die hebben moeite met het krijgen van een huis door te weinig spaargeld. daar en ik bewuster van geworden, zodat ik niet alles hoeft te lenen

Fear of debt Social trigger

Ik zou het ook eerder bij de ing dan al doen, tenzij de rabobank iets heel bijzonders zou aanbieden, geen idee wat dat zou kunnen zijn, dat ik het dan misschien zou overwegen

Reluctance to switch provi... Lack of differentiation bet...

Zou wel niet van bank switchen om te beleggen of fier moest iets heel dratisch tegenover staan

Reluctance to switch provi...

1 ziet nog geen voordeel in beleggen

No perceived benefit of in...

Reclames met het gevoel oh kom bij ons beleggen voelt een beetje als een soort scam, dan denk ik ok maar waarom moet ik?

No perceived benefit of in... Distrust of info sources

Ik zie er nog niet zoveel voordelen uit komen

No perceived benefit of in...

Startbedrag zou mooi zijn om uit te proberen)

Need for low-risk trial amo...

Startbedrag zou mooi zijn om uit te proberen)

Need for low-risk trial amo...

1 niet hoog op mijn prio lijstje

Low priority

Op een later moment zou ik zeker wel kijken van wat zijn de opties

Low priority Initial self-exploration

Wij moeten het gewoon nog even niet doen

Low motivation Low priority

Het staat niet heel hoog op mijn prioriteitenlijst, andere dingen die zeg maar eerst mijn prioriteiten hebben

Low priority

Daar nemen we genoeg mee

Low priority

mijn ouders beleggen en daardoor ben ik er wel iets meer geïnteresseerd in, maar ook weer niet zo erg dat ik het dus nog uitgezocht heb of dat ik daar nog om hulp mee heb gevraagd

Low priority Social trigger

Als ik naar een concert ga of zo, dan trek ik die halve rekening weer leeg

Inconsistent saving

Helpt sparen, maar gaat ook weer snel weer weg voor leuke dingen

Uncommitted savings

5. ik spaar niet voor jas of vakantie, maar ik wil een x bedrag hebben voor de toekomst.

Need for future opportu...

5. oneens, ik heb het doel voor de toekomst om mogelijkheden te creëren.

Need for future opportu...

5. pas spaardoel aan omdat het doel verder weg ligt, sparen voor langer school. 2 jaar duurt dat, ik zit daar nu ruim boven qua spaargeld. ik wil een koopwoning en dat duurt nog langer

Long-term saving mindset Need for future opportu...

5. pas spaardoel aan omdat het doel verder weg ligt, sparen voor langer school. 2 jaar duurt dat, ik zit daar nu ruim boven qua spaargeld. ik wil een koopwoning en dat duurt nog langer

Long-term saving mindset Need for future opportu...

Ik zou graag een huis willen en een stabiel inkomen

Need for financial indepen... Long-term saving mindset

Ik spaar wel met een doel en een beetje subdoelen ofzo

Long-term saving mindset

Ik wil op een bepaalde datum een x bedrag hebben, het is niet dat ik daarna stop met sparen, dan ga ik gewoon weer verder

Long-term saving mindset

Sparen voor een huis kopen + reserves voor bij nieuwe telefoon

Long-term saving mindset

Ik spaar vooral voor semi korttermijn doelen: voor studie, extra master, voor een eigen huis/appartement of iets in die richting

Short-term / mid-term savi... Long-term saving mindset

Uiteindelijk een huis kopen

Long-term saving mindset

Sparen moet wel stijgende lijn zijn

Long-term saving mindset

5. ik hou vast aan mijn spaardoel dat er in de maand April verjaardagen aankomen.

Mijn doelen liggen nog wat verder weg, kan dus spelen met maandbedrag: nog 2 jaar dus dat duurt nog even

Flexible saving approach

Ik leef soms zuiniger van te voren voor een maand met veel uitgaven of ik gebruik soms mijn vakantiegeld

Flexible saving approach

Soms is het meer, soms is het minder

Flexible saving approach

Het ligt er net aan hoeveel ik gewerkt heb de maand ervoor, ongeveer de helft ervan wegzetten

Flexible saving approach

Alles gaat op 1 hoop, ik spaar niet voor een vakantie of winterjas, maar heb wel een duidelijk doel

Flexible saving approach

Ik pas mijn uitgaven aan op mijn spaardoel, op het feit dat ik dan dat bedrag kan sparen, maar ook wel een andersom

Flexible saving approach

Als ik geld op mijn spaarrekening heb staan, dat heb ik niet per se het gevoel dat ik daar niet meer aan kan komen

Flexible saving approach

Als ik minder heb uitgegeven dan ik dacht, dan zet ik nog extra geld weg

Flexible saving approach

alles wat ik niet denk nodig te hebben zet ik op mijn spaarrekening

Flexible saving approach

Ik kijk eigenlijk altijd als ik mijn salaris binnen krijg hoeveel ik heb en hoeveel ik denk nodig te hebben

Flexible saving approach

Sparen op basis van hoogte inkomen, lager ingecaluleerd

Flexible saving approach

Ik zet zoveel geld mogelijk soort van weg

Flexible saving approach

Hoeveel hadden we aan de eind van maand over? Dan doen we dat naar de spaar

Flexible saving approach

Spaarrekening: Creeert ook meer inzicht

Financial insight through...

Fijn om spaargeld gescheiden te hebben voor inzicht

Financial insight through...

Ook wel om de spaarrente

Desire for capital growth

Een maandelijks bedrag gaat daar naar toe, waardoor ik op die datum dat kan bereiken

Protective saving barrier

Ik weet vanuit welk potje we die maand leven

Financial insight through...

Wel een deposito rekening vanuit mijn moeder, daar heb je dan wel meer rente op en dat staat daar lekker veilig, daar kan ik dan ook echt niet bij en dat is voor mij goed

Protective saving barrier

Spaarrekening is iets "waar je niet bij kan" / blokkade om er niet aan te zitten

Protective saving barrier

Ik zie geld op mijn lopende rekening als budget, moeite van overboeken naar spaarrekening geeft barriere, bewuster met je geld bezig

Protective saving barrier

5. genoeg stabiel inkomen om rond te komen en een huis te krijgen

Need for financial stabl...

Ik hoor veel van mensen dat die geen huis kunnen krijgen, dat ze te weinig spaargeld hebben of geen bepaalde lening voor een hypotheek kunnen krijgen, daardoor ben ik daar veel bewuster mee bezig

Social trigger Need for financial stabl...

1. ik krijg nu een uitkering en daar wil ik vanaf en ik heb gekeken naar passief inkomen

Need for financial stabl...

Ik zou graag een huis willen en een stabiel inkomen

Need for financial indepen... Long-term saving mindset

Ik spaar om van mijn uitkering af te komen, dat is mijn levensdoel

Need for financial indepen...

Appendix H: Brainwriting exercise

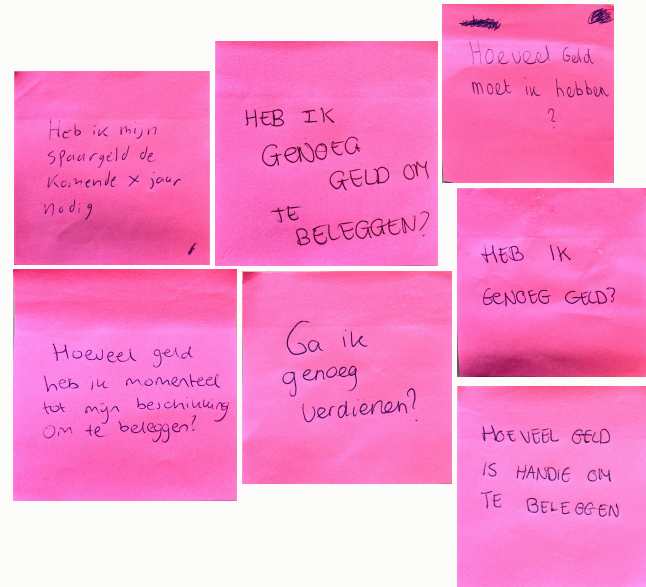
This appendix presents the raw outputs from the brainwriting exercises conducted during concept development. The exercises were structured around four key decision-making moments within the onboarding flow of Rabo SimpelBeleggen: Is investing right for me?, How much money should I invest and when?, What level of risk can and do I want to take?, and What asset allocation do I want for my investments?. The appendix shows the ideas generated by participants for each of these questions.

Is investing right for me?

My Financial Breathing Room

It focuses on uncertainty about financial readiness, including whether current income is sufficient, how much money is available to invest, how much should be kept as savings, and whether money might be needed in the coming years.

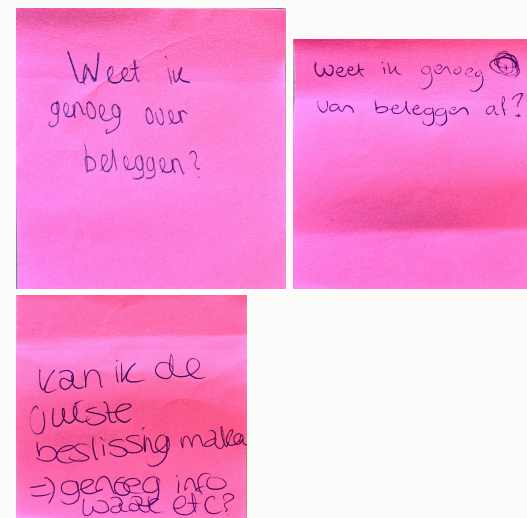
So, women need reassurance that they have enough financial room to start investing, and that deciding how much to invest while keeping enough money aside is a responsible and sensible choice.



Do I know "enough"?

It focuses on uncertainty about whether someone knows enough about investing, has access to the right information, and can make a well-informed decision.

So, women need reassurance that they have sufficient, clear, and trustworthy information to make investment decisions without needing to be experts.



Can I handle the risk?

It focuses on uncertainty about emotional comfort with risk, including whether investing feels too risky, and whether the uncertainty and ups and downs are something they can personally handle.

So, women need reassurance that it is okay to acknowledge their own comfort level with uncertainty, and that choosing less risk is a valid and responsible decision.



How much money should I invest and when?

Knowing what's "safe" to spend

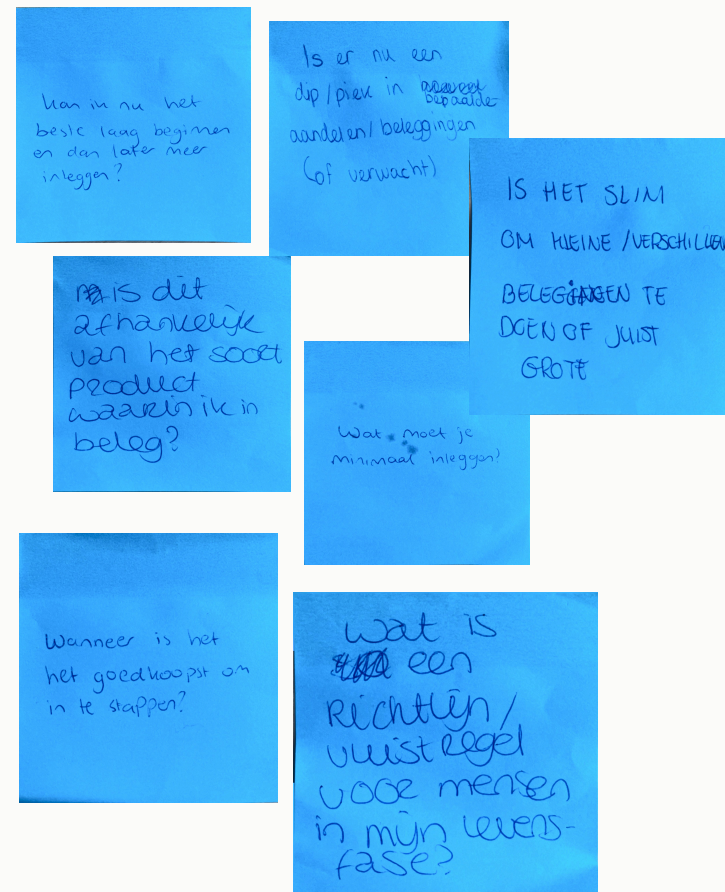
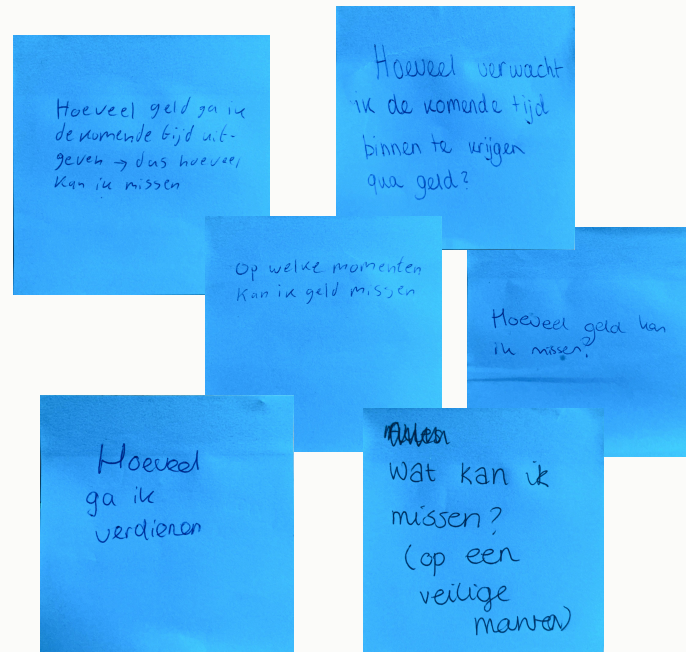
It focuses on uncertainty around personal finances over time, including not having a clear view of how much money is needed, how much will be spent, and how much will be earned in the coming period, which makes it hard to know what is safe to use or set aside.

So, women need reassurance that the amount they choose to spend or set aside is safe, responsible, and won't cause stress later, even if their income or expenses change.

Starting the "right" way

It focuses on choosing the right approach when starting or adding investments, including how much to invest, when to invest, and how investments are structured across different products or over time.

So, women need reassurance that there is no single perfect strategy, and that starting in a careful, flexible way is a valid and responsible choice, which can be reinforced by showing example approaches from people in similar life stages ("what is normal?").



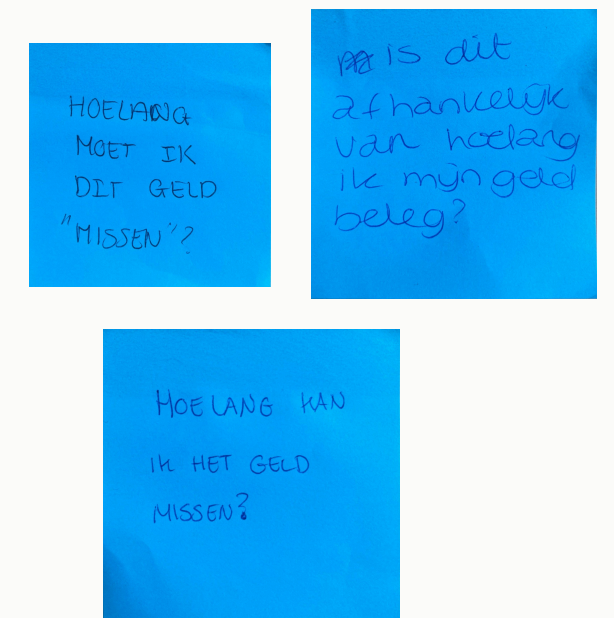
Money for now and later

It focuses on uncertainty around how long money can be committed, including not knowing how long money can be missed, how long it needs to stay invested, and how future life plans, such as living independently or buying a home, affect those decisions.

So, women need reassurance that it is responsible to connect investing decisions to real life plans, and that keeping money accessible or investing it for the long term, depending on the nature and timing of the goal, are both valid choices.

Concluding paragraph

From the discussion it was shown that they women involved liked to make responsible decisions, and also questioned what is smart to do? Indicating that they want to make a well-considered decision. At the same time it is hard for them to have insights from their own finances, and do not have a clear view on what their "speelruimte" could be to start out investing.

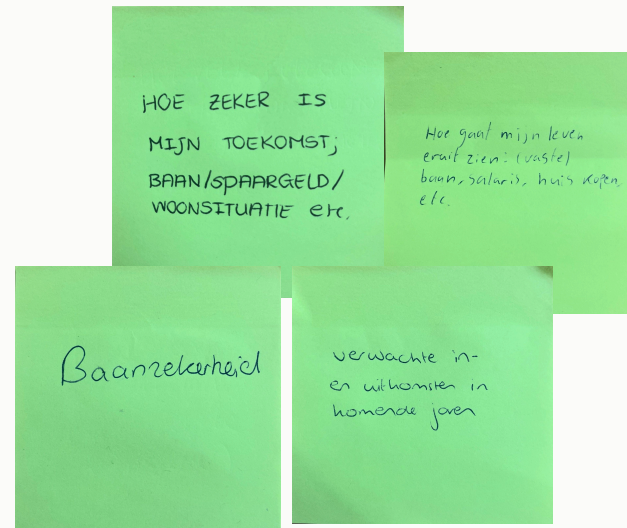


What level of risk can and do I want to take?

The future in mind

It focuses on uncertainty about long-term stability, including job security, expected income and expenses in the coming years, and how life choices such as career, housing, and savings will shape the future.

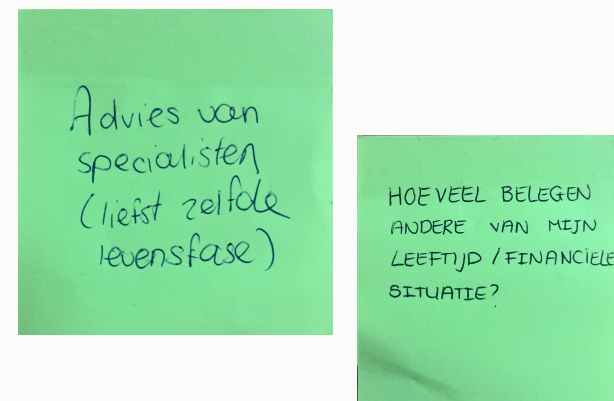
So, women need reassurance that it is responsible to factor in uncertainty about work, income, and housing when investing, and that choosing flexible or lower-risk investment options is a sensible way to prepare for an uncertain future.



What people like me do

It focuses on uncertainty about whether personal investment choices are reasonable, including not knowing what is typical or sensible for someone in a similar age or financial situation.

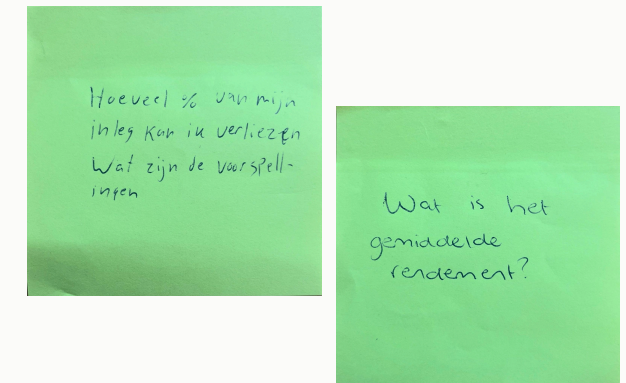
So, women get reassurance from seeing concrete examples of how others approach investing, as it gives context for their own choices.



Knowing what to expect

It focuses on uncertainty about how much of an investment could be lost and what returns can realistically be expected.

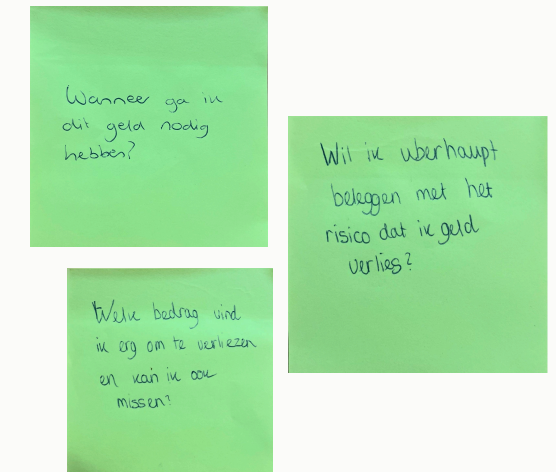
So, women get reassurance from having a clear expected range or reference point for how an investment might perform over time.



Money I can truly miss

It focuses on uncertainty about risk tolerance, including whether investing feels acceptable at all, when money might be needed, and how much loss would still feel manageable.

So, women need reassurance that they can truly afford to lose the money they invest, without it affecting their financial security or future plans.



Concluding paragraph

The brainstorm group tends to place all questions in perspective by relating them to their future, for example: "What if I have children?" They question how investing fits into their life situation when *big changes* are expected. First and foremost, they look for certainty in their lives, asking questions such as: "What if I end up living on my own?"

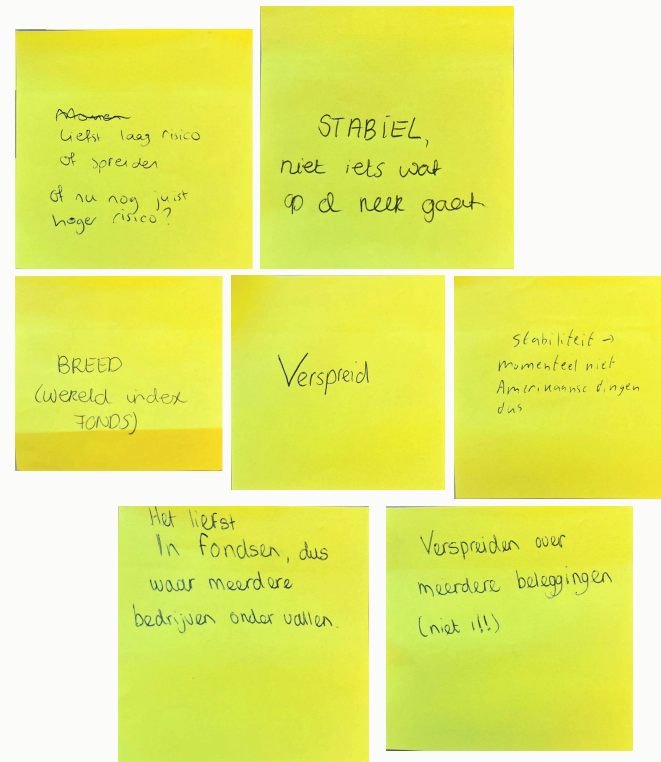
Additionally, they specifically mentioned that examples from others would support their decision-making, as well as insights from people who are *actually knowledgeable* about the topic. During the conversation, they also expressed a desire for trusted role models, *someone who won't screw you over*.

What asset allocation do I want for my investments?

Investing without big swings

It focuses on a desire for calm and stability when investing. This includes wanting to spread money across multiple investments, preferring broad funds over single stocks, and avoiding options that feel too volatile or subject to large ups and downs.

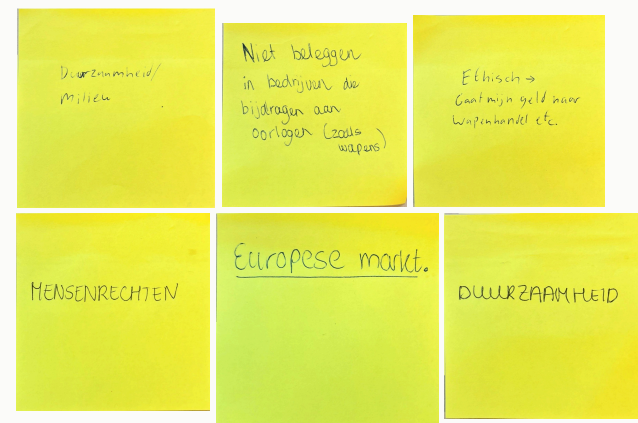
So, women get reassurance from having an investment portfolio that feels stable and predictable, without large swings that could cause stress or uncertainty.



Investing in line with my values

It focuses on concerns about where money is invested and whether investments align with personal values. This includes preferences for the European market, sustainability and environmental impact, respect for human rights, and avoiding companies involved in weapons, war, or other unethical practices.

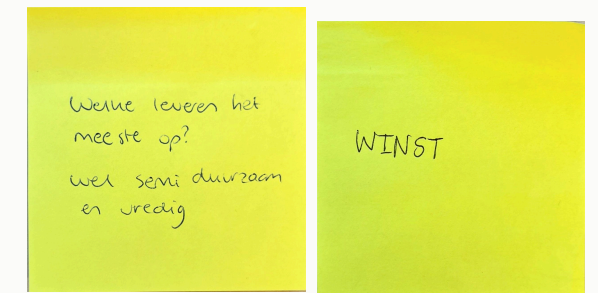
So, women get reassurance from knowing that their investments reflect their values, and that their money is not contributing to causes or industries they fundamentally disagree with.



Wanting my investments to grow

It focuses on the basic expectation that investing should generate returns. This includes wanting to know which investments perform best and whether investing will actually lead to profit.

So, women get reassurance from knowing that their investments have a realistic chance of growth and are not just a place to park money without benefit.

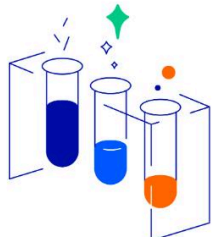


Concluding paragraph

The group asked at this stage if they still needed to right down questions, since most of them already knew what they wanted: diversified in order to have stability. Overall they knew what they stand for and connected this to "bad practices" their investment should not invest in. Ofcourse, returns were also discussed but played a less significant role in the conversation, mainly also that it was seen as a prerequisite.

Appendix I: Trust building research

This appendix presents the full survey setup used in the trust-building research. The survey was conducted using the Maze platform and examined how trust in a robo-advisor-driven investment concept may be influenced by institutional trust (trust in Rabobank) and technology trust (trust in artificial intelligence). The appendix includes the complete survey structure, presenting the questions and constructs used to measure how trust may transfer from the institution and the technology to the robo-advisor concept.



Leuk dat je meedoet met dit onderzoek!

We zullen je een paar vragen stellen over jouw ervaringen met beleggen en AI tools. Jouw mening helpt ons om onze producten en diensten te verbeteren.

Het duurt ongeveer 10 minuten.

Get started

Consent

- Je kunt op elk moment een pauze nemen. Je mag ook zonder reden stoppen met dit onderzoek.
- In onze rapporten kunnen we jouw acties of opmerkingen verwerken, maar dit doen we altijd anoniem. Het is dus niet te herleiden naar jou als persoon.
- De informatie die je tijdens het onderzoek te zien krijgt is alleen voor jou. Je mag anderen niets vertellen over wat je hebt gedaan in dit onderzoek.
- Als je meer wilt weten over hoe Rabobank met je persoonsgegevens omgaat, kijk dan naar onze toegevoegde Privacy Statement.
- Heb je vragen over het onderzoek? Of wil je jouw deelname intrekken? Dat kan door een email te versturen naar: uxresearch@rabobank.nl

I agree with the terms

Continue

Wat is je geslacht?

Man

Vrouw

Anders/wil ik niet zeggen

Continue

Wat is je leeftijd?

Type a number here

Continue

Wat is je hoogst afgemaakte opleiding?

Basisschool

Middelbare school

Middelbaar beroepsopleiding (VMBO, MBO)

Hoger beroepsopleiding (HBO)

Universiteit (Bachelor, Master)

Gepromoveerd

Continue

Wat is je hoogst afgemaakte opleiding?

Basisschool

Middelbare school

Middelbaar beroepsopleiding (VMBO, MBO)

Hoger beroepsopleiding (HBO)

Universiteit (Bachelor, Master)

Gepromoveerd

Continue

Bij welke bank(en) ben je klant?

Meerdere antwoorden mogelijk.

ING

Rabobank

ABN AMRO

ASN Bank

SNS Bank

Triodos Bank

bunq

Revolut

N26

Wise

Knab

Other

Continue

We zijn benieuwd naar jouw mening over de Rabobank.

Je krijgt nu drie zinnen over de Rabobank. Geef bij elke zin aan of je het ermee eens bent of niet.

Continue

Rabobank wil graag een goede naam houden.

Geef aan in hoeverre je het eens bent met de stelling.

Mee oneens

Enigszins mee oneens

Neutraal

Enigszins mee eens

Mee eens

Continue

Over het algemeen is Rabobank betrouwbaar.

Geef aan in hoeverre je het eens bent met de stelling.

Mee oneens

Enigszins mee oneens

Neutraal

Enigszins mee eens

Mee eens

Continue

Rabobank zorgt dat de belangen van klanten goed beschermd worden.

Geef aan in hoeverre je het eens bent met de stelling.

Mee oneens

Enigszins mee oneens

Neutraal

Enigszins mee eens

Mee eens

Continue

Nu een paar vragen over beleggen.

Beleggen betekent dat je geld gebruikt om iets te kopen, zoals aandelen, zodat het later meer waard kan worden.

Ja, ik beleg al

Nee, maar ik denk erover om te gaan beleggen

Nee, ik beleg niet

Continue

Beleg je?

Ja, ik beleg al

Nee, maar ik denk erover om te gaan beleggen

Nee, ik beleg niet

Continue

Hoeveel weet jij over deze AI-diensten?

AI-diensten zijn slimme programma's die teksten maken, vragen beantwoorden of informatie geven.

Ik weet er niets van

Ik weet een beetje wat het is

Ik weet genoeg om het zelf goed te gebruiken

Ik weet er veel van

Ik weet er heel veel van

Continue

Je krijgt nu drie zinnen over kunstmatige intelligentie (AI). Geef bij elke zin aan of je het ermee eens bent of niet.

Continue

Hoeveel weet je over beleggen?

Ik heb me nooit verdiept in beleggen

Ik weet een beetje over beleggen

Ik weet genoeg om zelf te beleggen

Ik weet veel over beleggen

Ik weet heel veel over beleggen

Continue

Denk je dat de volgende uitspraak waar of niet waar is? "Een aandeel van één bedrijf geeft normaal gesproken een zekerder rendement dan een aandelenfonds."

Waar

Niet waar

Weet ik niet

Continue

Ik wil graag producten en diensten proberen die werken met AI.

Geef aan in hoeverre je het eens bent met de stelling.

Mee oneens

Enigszins mee oneens

Neutraal

Enigszins mee eens

Mee eens

Continue

Ik denk dat AI onze kwaliteit van leven beter maakt.

Geef aan in hoeverre je het eens bent met de stelling.

Mee oneens

Enigszins mee oneens

Neutraal

Enigszins mee eens

Mee eens

Continue

Steeds meer mensen gebruiken slimme technologie, zoals kunstmatige intelligentie (AI). Wij willen graag weten of jij AI gebruikt en wat je ervan vindt. De volgende vragen gaan over AI.

Continue

Gebruik je wel eens AI-diensten zoals ChatGPT, Claude of Gemini?

AI-diensten zijn slimme programma's die teksten maken, vragen beantwoorden of informatie geven.

Ja, regelmatig

Ja, af en toe

Nee, maar ik ben geïnteresseerd

Nee, ik heb geen interesse

Continue

Ik denk dat AI meestal goed werkt en bijna nooit grote fouten maakt.

Geef aan in hoeverre je het eens bent met de stelling.

Mee oneens

Enigszins mee oneens

Neutraal

Enigszins mee eens

Mee eens

Continue

AI kan ook gebruikt worden in financiële producten. Je krijgt nu drie zinnen over AI in financiële producten. Geef bij elke zin aan of je het ermee eens of oneens bent.

Continue

Ik wil graag financiële producten proberen die werken met AI.

Geef aan in hoeverre je het eens bent met de stelling.

- Mee oneens
- Enigszins mee oneens
- Neutraal
- Enigszins mee eens
- Mee eens

Continue

Ik denk dat er geen technisch risico is als AI wordt gebruikt voor financiële producten.

Geef aan in hoeverre je het eens bent met de stelling.

- Mee oneens
- Enigszins mee oneens
- Neutraal
- Enigszins mee eens
- Mee eens

Continue

Ik voel me zeker bij de Rabo-adviseur.

Geef aan in hoeverre je het eens bent met de stelling.

- Mee oneens
- Enigszins mee oneens
- Neutraal
- Enigszins mee eens
- Mee eens

Continue

De Rabo-adviseur is betrouwbaar.

Geef aan in hoeverre je het eens bent met de stelling.

- Mee oneens
- Enigszins mee oneens
- Neutraal
- Enigszins mee eens
- Mee eens

Continue

Ik denk dat AI in financiële producten mijn beleggingen en geldzaken beter zal maken.

Geef aan in hoeverre je het eens bent met de stelling.

- Mee oneens
- Enigszins mee oneens
- Neutraal
- Enigszins mee eens
- Mee eens

Continue

Ik kan rekenen op de Rabo-adviseur.

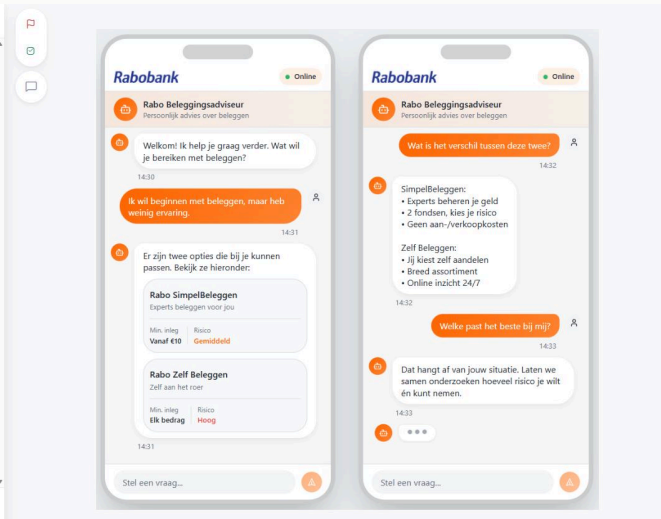
Geef aan in hoeverre je het eens bent met de stelling.

- Mee oneens
- Enigszins mee oneens
- Neutraal
- Enigszins mee eens
- Mee eens

Continue

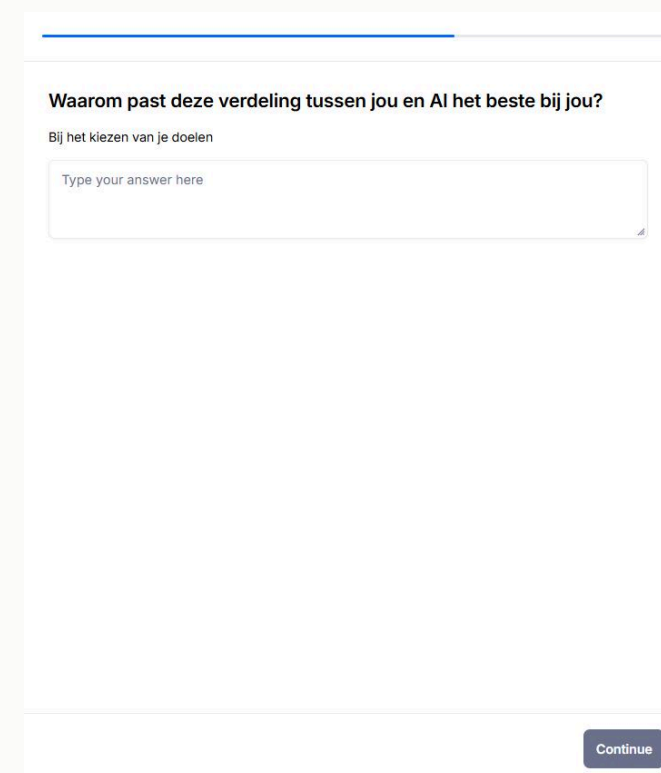
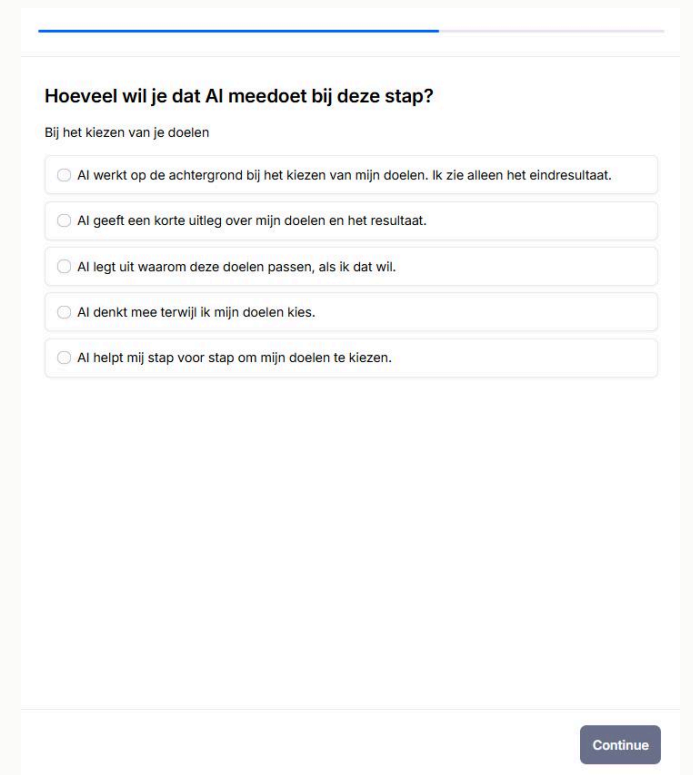
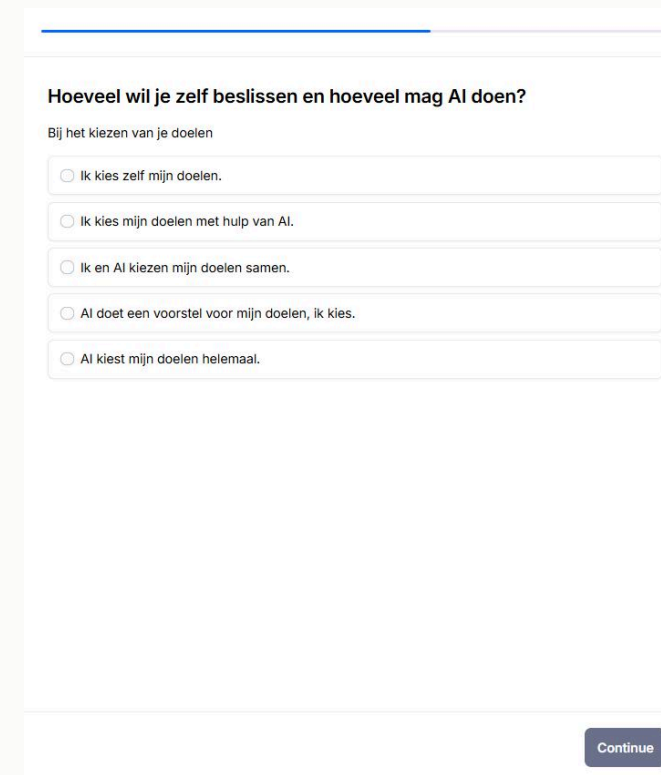
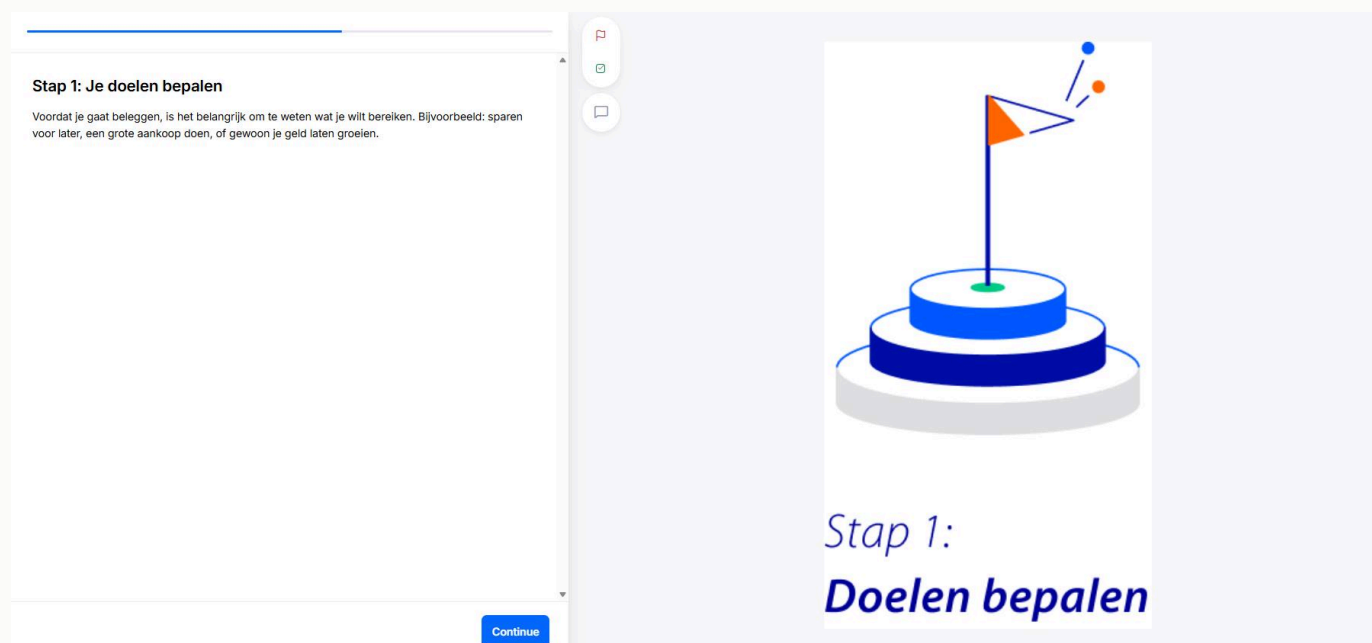
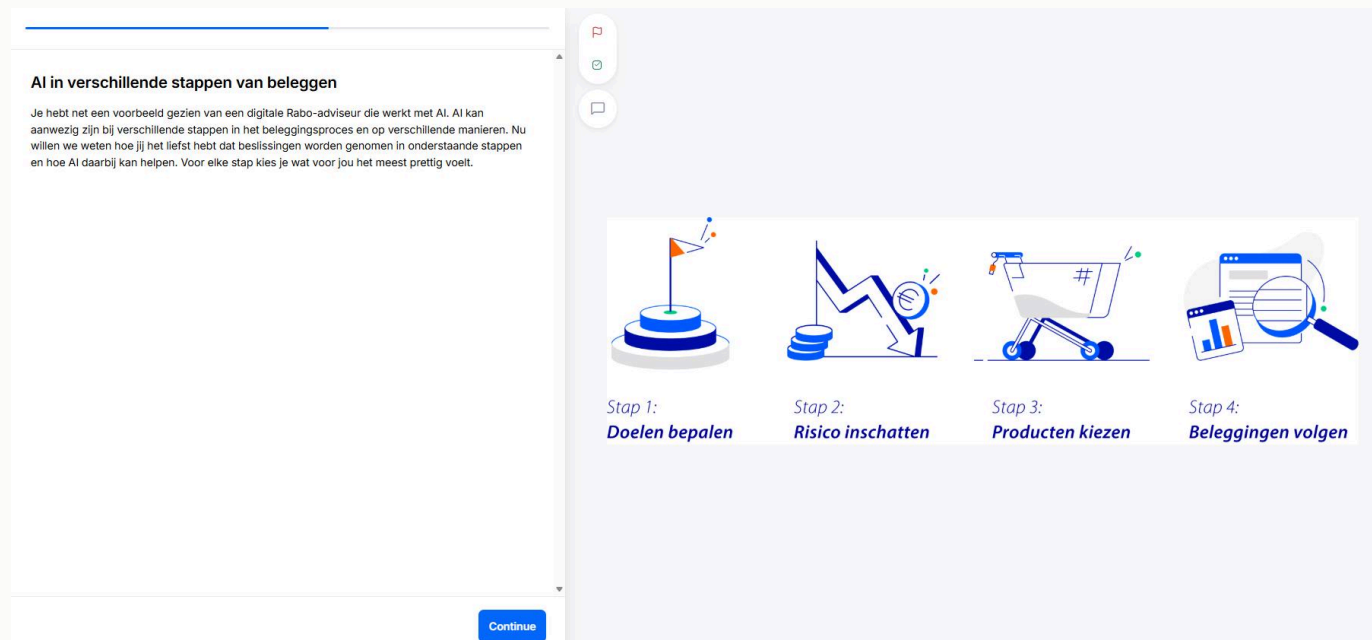
De Rabo-adviseur

Tot nu toe gingen de vragen over beleggen en AI in het algemeen. Hieronder zie je een voorbeeld van een digitale Rabo-adviseur die werkt met AI. Bekijk dit goed voordat je de volgende vraag beantwoordt.




Appendix J: Study on the role of AI

This appendix presents the full survey setup used to examine preferences regarding the role of AI in the investment decision-making process. The survey was conducted using the Maze platform and asked respondents to evaluate the role of AI across four key steps: (1) defining investment goals, (2) determining risk appetite, (3) selecting investment products, and (4) monitoring investments. The survey included exploratory scales to assess preferences regarding AI involvement, and respondents were also asked to provide qualitative reasoning to explain their answers.



Stap 2: Je risico inschatten

Bij beleggen hoort risico. Sommige mensen nemen graag meer risico, anderen minder. Dit bepaalt welke keuzes bij jou passen.



Stap 2:
Risico inschatten

Continue

Waarom past deze verdeling tussen jou en AI het beste bij jou?

Bij het kiezen hoeveel risico je wilt nemen

Type your answer here

Continue

Hoeveel wil je zelf beslissen en hoeveel mag AI doen?

Bij het kiezen hoeveel risico je wilt nemen

- Ik kies zelf hoeveel risico ik wil nemen.
- Ik kies hoeveel risico ik neem met hulp van AI.
- Ik en AI kiezen samen hoeveel risico ik neem.
- AI doet een voorstel voor hoeveel risico ik neem, ik kies.
- AI kiest helemaal hoeveel risico ik neem.

Continue

Hoeveel wil je dat AI meedoet bij deze stap?

Bij het kiezen hoeveel risico je wilt nemen


- AI werkt op de achtergrond bij het kiezen van mijn risico. Ik zie alleen het eindresultaat.
- AI geeft een korte uitleg over hoeveel risico ik neem.
- AI legt uit waarom dit risico past, als ik dat wil.
- AI denkt mee terwijl ik kies hoeveel risico ik neem.
- AI helpt mij stap voor stap om te kiezen hoeveel risico ik neem.

Continue

Stap 3: Beleggingsproducten kiezen

Er zijn veel soorten beleggingen, zoals aandelen, obligaties en fondsen. Het is belangrijk om goed te kijken welke producten het beste bij jouw situatie passen.

Continue



Stap 3:
Producten kiezen

Hoeveel wil je zelf beslissen en hoeveel mag AI doen?

Bij het kiezen van een beleggingsproduct

- Ik kies het product zelf.
- Ik kies het product met hulp van AI.
- Ik en AI kiezen samen een product.
- AI doet een voorstel voor een product, ik kies.
- AI kiest het investeringsproduct helemaal.

Continue

Hoeveel wil je dat AI meedoet bij deze stap?

Bij het kiezen van een beleggingsproduct

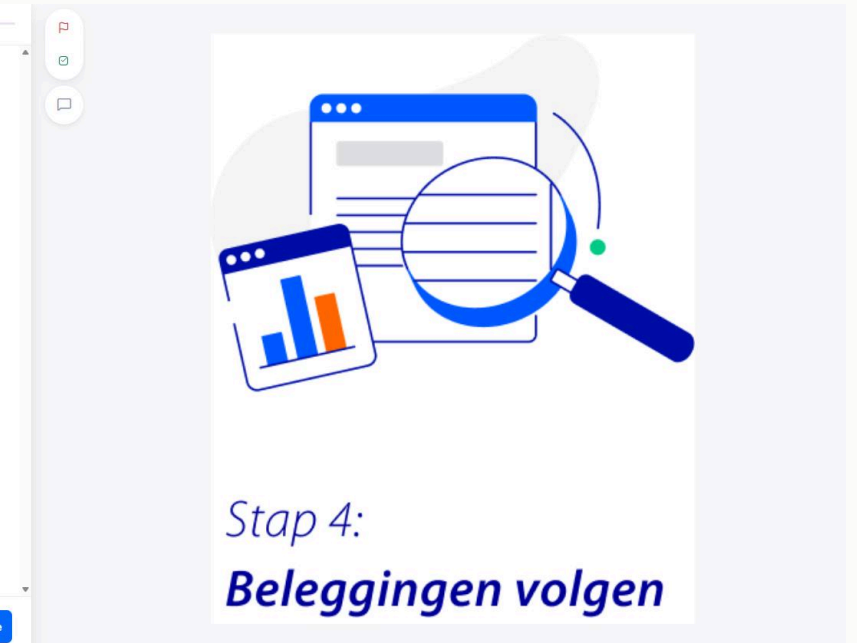
- AI werkt op de achtergrond bij het kiezen van mijn product. Ik zie alleen het eindresultaat.
- AI geeft een korte uitleg over het gekozen product.
- AI legt uit waarom dit product past, als ik dat wil.
- AI denkt mee terwijl ik mijn beleggingsproduct kies.
- AI helpt mij stap voor stap om mijn beleggingsproduct te kiezen.

Continue

Stap 4: Je beleggingen volgen

Als je eenmaal belegt, wil je weten hoe het gaat. Soms moet je iets aanpassen als de markt verandert.

Continue



Waarom past deze verdeling tussen jou en AI het beste bij jou?

Bij het kiezen van een beleggingsproduct

Type your answer here

Continue

Hoeveel wil je zelf beslissen en hoeveel mag AI doen?

Bij het volgen van je beleggingen

- Ik volg zelf hoe mijn beleggingen gaan.
- Ik volg mijn beleggingen met hulp van AI.
- AI en ik volgen samen hoe mijn beleggingen gaan.
- AI doet een voorstel voor het volgen van mijn beleggingen, ik controleer.
- AI volgt mijn beleggingen automatisch.

Continue

Hoeveel wil je dat AI meedoet bij deze stap?

Bij het volgen van je beleggingen

- AI werkt op de achtergrond en houdt mijn beleggingen bij. Ik zie alleen het overzicht.
- AI geeft een korte uitleg over hoe mijn beleggingen gaan.
- AI legt uit waarom mijn beleggingen veranderen, als ik dat wil.
- AI denkt mee en geeft tips terwijl ik mijn beleggingen volg.
- AI helpt mij stap voor stap om mijn beleggingen te volgen.

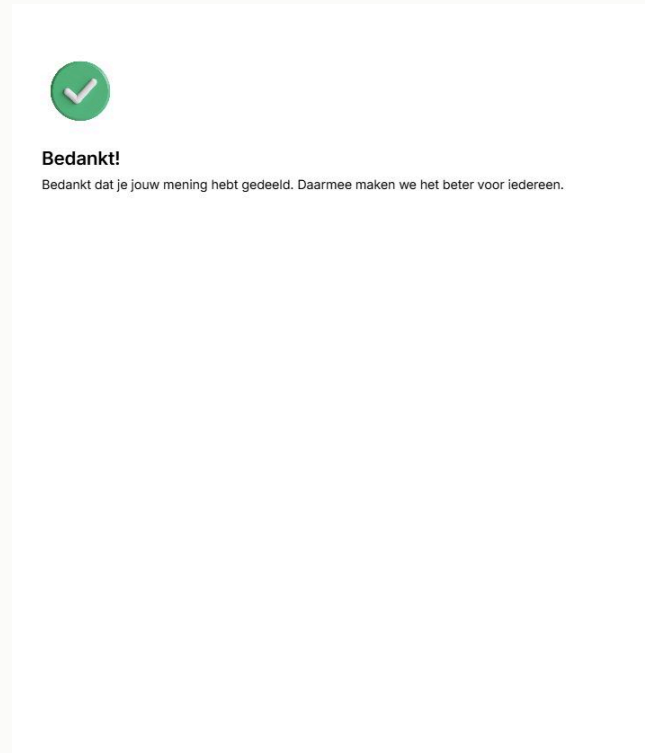
Continue

Waarom past deze verdeling tussen jou en AI het beste bij jou?

Bij het volgen van je beleggingen

Type your answer here

Continue



Appendix K: Semi-structured interviews

This appendix presents the interview guide used for the semi-structured interviews conducted during concept evaluation. The interviews explored the perceived benefits and disadvantages of a static onboarding and a conversational onboarding approach within the Rabobank SimpelBeleggen context. The guide outlines the questions used to explore participants' experiences, perceptions, and preferences regarding both onboarding styles.

Semi-structured interview guide – prototype testing

Study goal:

To explore how the onboarding of Rabobank Simpelbeleggen influences young women's perceived ability to start investing, and whether this differs between a static onboarding and a more conversational onboarding.

Block 1 – Warming up

Purpose:

Understand participants' current feelings toward investing and establish a baseline for perceived ability before interacting with the prototypes.

1. **When you think about investing right now, how does that make you feel?**
(Let participant speak freely.)
2. **To what extent do you feel that you could start investing yourself?**
→ Follow-up: *What makes you feel that way?*
3. **What is currently the biggest barrier for you to start investing?**
4. **If 1 means "I have no confidence at all" and 5 means "I feel completely confident", where would you place yourself right now?**
→ Follow-up: *Why that number?*

Transition to Prototype A

Thank you for sharing that. I'm now going to show you a first version of the onboarding of Rabobank Simpelbeleggen. This is the part where users are guided through the first steps towards starting to invest.

There are no right or wrong reactions. I'm mainly interested in how this experience feels for you. While going through it, please feel free to think out loud and share whatever comes to mind.

Block 2 – Onboarding A (Static)

Purpose:

Understand how the static onboarding influences feelings of guidance, clarity, and perceived ability to start investing.

During the onboarding

1. **Please share out loud what goes through your mind while going through this.**

(Researcher observes behaviour, hesitation, pace, etc.)

After completing the onboarding

2. **How did you experience going through this onboarding?**
3. **What did this experience do to your feeling that you could start investing?**
4. **If you would give yourself a number again from 1 to 5 for how able you feel to start investing now, what number would you give?**
→ Follow-up: *What made it higher or lower compared to the beginning?*

Transition to Prototype B

Thank you. We've now looked at the first onboarding. I'm going to show you another variant of the onboarding for Rabobank Simpelbeleggen. The information is similar, but the way you go through it may feel different.

Again, there are no right or wrong answers. Please think out loud while going through it.

Block 3 – Onboarding B (Conversational)

Purpose:

Explore how a conversational interaction style influences feelings of guidance, understanding, and perceived ability.

During the onboarding

1. **As before, feel free to share out loud what goes through your mind while you go through it.**

(Researcher observes behaviour, pauses, reactions.)

After completing the onboarding

2. **How did you experience going through this onboarding?**
3. **What did this experience do to your feeling that you could start investing?**
4. **If you would give yourself a number again from 1 to 5 for how able you feel to start investing now, what number would you give?**
→ Follow-up: *What made it higher or lower compared to before?*

Block 4 – Comparison and reflection

Purpose:

Understand whether participants perceived a difference between the onboarding styles and what influenced their feeling of ability.

1. **Looking back at both onboardings, did you notice a difference in how easy or difficult it felt to go through them?**
→ Follow-up: *Where did that difference come from for you?*
2. **With which onboarding did you have more of the feeling: “I could actually do this”?**
→ Follow-up: *What made it feel that way?*
3. **What did one onboarding do differently from the other that influenced how confident you felt?**
4. **Where did you experience more difficulty or friction?**

Block 5 – Reflection & conditions to start

Purpose:

Understand what participants would need in an onboarding experience to feel confident enough to continue investing.

1. **If you purely choose from your own perspective: which first experience with the platform fits you best at this moment, and why?**
2. **What would make this first experience even more comfortable or easier for you?**
→ Follow-ups:
 - *What would that change in how you feel?*
 - *At which moment in the process would that help most?*
3. **Is there anything we haven't discussed yet that you think is important for the first experience with an investment platform?**

End of Interview

Thank you for sharing your thoughts and experiences. Your input is very valuable for understanding how investment platforms can better support people who are considering investing for the first time.

Appendix L: Approved original project brief

DESIGN FOR our future TU Delft

Personal Project Brief – IDE Master Graduation Project

Name student Anouk de Boer Student number 5,017,122

PROJECT TITLE, INTRODUCTION, PROBLEM DEFINITION and ASSIGNMENT
Complete all fields, keep information clear, specific and concise

Project title Young Adults and Investing: The Potential Role of AI

Please state the title of your graduation project (above). Keep the title compact and simple. Do not use abbreviations. The remainder of this document allows you to define and clarify your graduation project.

Introduction

Describe the context of your project here; What is the domain in which your project takes place? Who are the main stakeholders and what interests are at stake? Describe the opportunities (and limitations) in this domain to better serve the stakeholder interests. (max 250 words)

The current Dutch economic climate is challenging: prices are rising, the housing market is in crisis, and savings are losing value due to inflation (Raisin, 2024). With saving becoming less profitable, investing emerges as an attractive alternative. Research shows that 42% of young adults already invest, primarily to build capital for future goals such as travel or home ownership (Prins et al., 2021). However, while many recognize that investing requires expertise, even active investors often lack sufficient knowledge. Non-investors, meanwhile, hesitate because they feel uncertain about where to start. This highlights a clear knowledge gap: young people want to invest, but often lack the tools to do so responsibly.

The main stakeholders are young adults (18–30 years) and Rabobank. For young people, investing represents an opportunity to build wealth, achieve higher returns than savings, or simply as a fun way to engage with money. For Rabobank, as a cooperative bank without shareholders, the goal is not maximizing profit but supporting financially healthy lives. Within this context, the bank seeks to attract more young clients and guide them toward responsible investment decisions.

Opportunities lie in raising awareness and providing accessible guidance. At the same time, app and website usage among young people is declining, while reliance on chat-based interaction is increasing. This opens the door for GenAI to provide tailored financial support. Yet, limitations remain: investing is inherently risky, young investors do not always recognize their own knowledge gaps (Prins et al., 2021), and trust in GenAI for sensitive financial topics is limited (Pega & Savanta, 2023).

→ space available for images / figures on next page

introduction (continued): space for images

AFM. (2021, December 20). AFM wijst 'finfluencers' op regels bij online posts over beleggen. https://www.afm.nl/nl-nl/consumenten/actueel/2021/december/verkenning-finfluencers?utm_source=chatgpt.com

Egan, J. (2023, January 23). Nearly 80% of young adults get financial advice from this surprising place. Nasdaq. <https://www.nasdaq.com/articles/nearly-80-of-young-adults-get-financial-advice-from-this-surprising-place>

NOS Nieuws. (2025, March 14). Het advies van "finfluencers" blijkt je niks op te leveren. NOS. <https://nos.nl/artikel/2559546-het-advies-van-finfluencers-blijkt-je-niks-op-te-leveren>

Pega & Savanta. (2023). Unraveling the Complexity of Human-AI Relationships: Trust, Ethics, and Customer Experiences. In Pega.

Prins, C., Groen, A., Bos, J., Nibud, & RaboResearch. (2021). Jongvolwassenen en beleggen 2021: Hoe jongvolwassenen omgaan met beleggen, crypto en sparen.

PYMNTS Intelligence. (2025, July 23). New data shows Gen Z turning to AI chatbots for search. PYMNTS. <https://www.pymnts.com/news/artificial-intelligence/2025/consumers-use-ai-chatbots-online-searches-brands-scramble-be-seen/>

Raisin. (2024, December 5). Ook in 2024 verloor gemiddelde Nederlander geld op spaarrekening. <https://www.raisin.nl/newsroom/ook-in-2024-verloor-gemiddelde-nederlander-geld-op-spaarrekening/>

image / figure 1 **References**

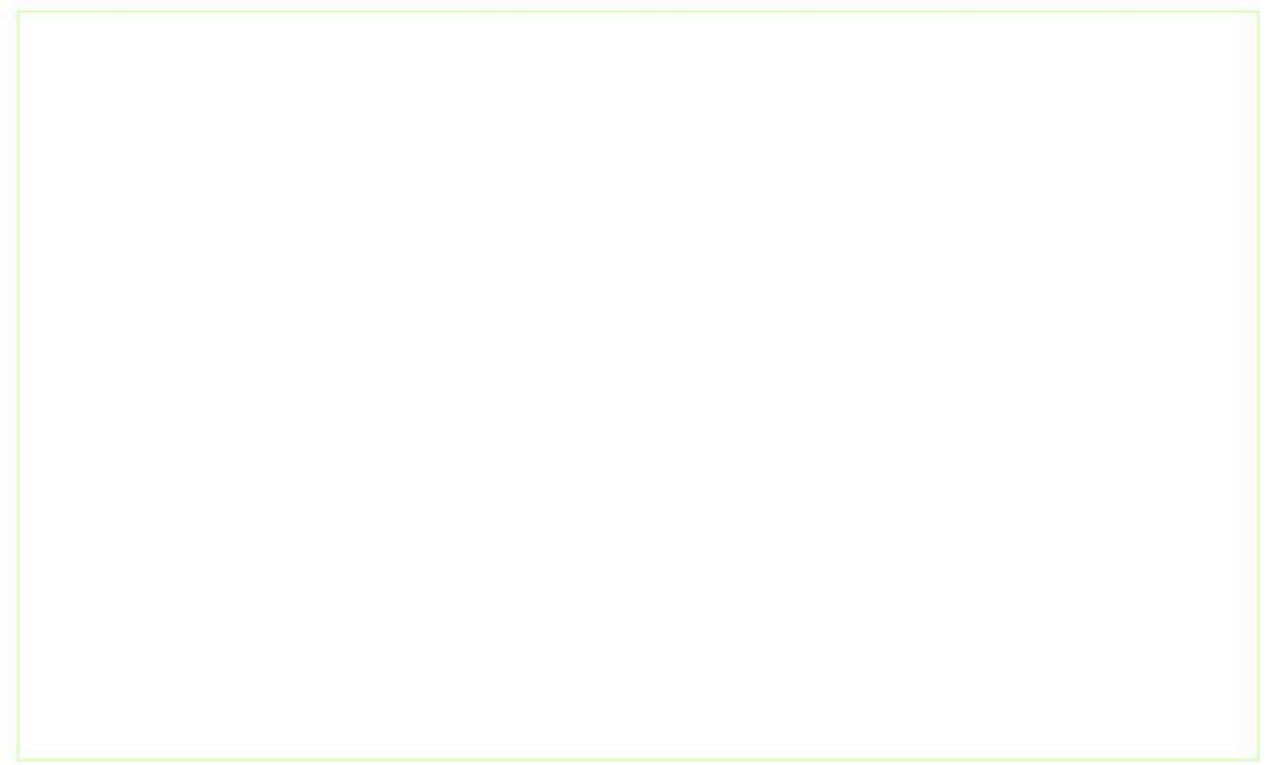


image / figure 2

Personal Project Brief – IDE Master Graduation Project

Problem Definition

What problem do you want to solve in the context described in the introduction, and within the available time frame of 100 working days? (= Master Graduation Project of 30 EC). What opportunities do you see to create added value for the described stakeholders? Substantiate your choice. (max 200 words)

Although 42% of young adults between 18 and 30 already invest, mainly to build wealth, many lack the financial knowledge they themselves recognize as necessary, which can lead to uninformed or risky decisions (Prins et al., 2021). This reveals a knowledge gap that is crucial to address, given the potential risks of investing. In recent years, Gen Z has increasingly turned to social media for financial advice (Egan, 2023). So-called finfluencers have made investing more accessible, but most are not trustworthy: followers' interests are often secondary, transparency is lacking, and high-risk products are sometimes promoted (AFM, 2021). The Dutch Authority for the Financial Markets (AFM) has warned about these risks for some time.

At the same time, there is a growing reliance on chatbots for search and information in general (PYMNTS Intelligence, 2025). This creates an opportunity for Rabobank to explore the use of GenAI to offer young adults accessible and trustworthy guidance on investing. Such tools could help them better understand investment opportunities and risks, while contributing to a more financially healthy future.

Therefore, this research project aims to answer the following question: How might GenAI empower young adults to begin their investment journey responsibly?

Assignment

This is the most important part of the project brief because it will give a clear direction of what you are heading for. Formulate an assignment to yourself regarding what you expect to deliver as result at the end of your project. (1 sentence) As you graduate as an industrial design engineer, your assignment will start with a verb (Design/Investigate/Validate/Create), and you may use the green text format:

Investigate how Rabobank can leverage GenAI to empower young adults (18–30) to start their investment journey responsibly, and design a prototype that demonstrates how this could look and work in a digital banking context.

Then explain your project approach to carrying out your graduation project and what research and design methods you plan to use to generate your design solution (max 150 words)

My approach will evolve throughout the project, but I will start with an extensive empathize phase to understand Gen Z's relationship with money, investing, and their perceptions of AI in finance. To uncover needs and motivations, I will conduct surveys and focus groups, supported by trend research to identify emerging patterns and value tensions. A SWOT and competitive analysis will help evaluate Rabobank's position in liquidity investments compared to competitors. These insights will inform different personas, defining a clear Gen Z segment to target. To explore future opportunities, I plan to apply elements of the ViP method, focusing on future context and interactions around investing and AI. Ideation will include co-creation sessions with young adults, supported by AI tools like Midjourney and vibecoding. Finally, I will develop and test low-fidelity prototypes, iterating toward one high-fidelity concept. Additional desk research will support decisions along the way.

Project planning and key moments

To make visible how you plan to spend your time, you must make a planning for the full project. You are advised to use a Gantt chart format to show the different phases of your project, deliverables you have in mind, meetings and in-between deadlines. Keep in mind that all activities should fit within the given run time of 100 working days. Your planning should include a **kick-off meeting, mid-term evaluation meeting, green light meeting and graduation ceremony**. Please indicate periods of part-time activities and/or periods of not spending time on your graduation project, if any (for instance because of holidays or parallel course activities).

Make sure to attach the full plan to this project brief. The four key moment dates must be filled in below

Kick off meeting 30 Sep 2025

Mid-term evaluation 18 Nov 2025

Green light meeting 21 Jan 2025

Graduation ceremony 26 Feb 2025

In exceptional cases (part of) the Graduation Project may need to be scheduled part-time. Indicate here if such applies to your project

Part of project scheduled part-time	<input type="checkbox"/>
For how many project weeks	<input type="text"/>
Number of project days per week	<input type="text"/>

Comments:

Motivation and personal ambitions

Explain why you wish to start this project, what competencies you want to prove or develop (e.g. competencies acquired in your MSc programme, electives, extra-curricular activities or other).

Optionally, describe whether you have some personal learning ambitions which you explicitly want to address in this project, on top of the learning objectives of the Graduation Project itself. You might think of e.g. acquiring in depth knowledge on a specific subject, broadening your competencies or experimenting with a specific tool or methodology. Personal learning ambitions are limited to a maximum number of five. (200 words max)

I see this project as a great opportunity to broaden my knowledge around AI. Working on this within one of the largest banks in the Netherlands feels like a place where meaningful impact can be made. I am happy that I can focus on Gen Z, since this new generation brings many new characteristics and behaviours. It creates strong opportunities for innovation, especially in combination with the fast-paced technological developments around AI. Supporting young adults in shaping their financial future is something I'm passionate about, especially because money is often a difficult topic to discuss, despite how important it is at this stage of life. The competencies I want to demonstrate are that I am a critical thinker, independent, and a hard worker. Competencies I want to develop include asking for help more easily, working at a higher pace instead of staying stuck on the same thing for too long, and becoming more resilient in handling uncertainty. One of the methodologies I would like to experiment with is hosting a co-creation session. I also want to explore how AI can not only support Rabobank in facilitating their services, but also help me in the design process, such as using Midjourney or vibecoding during co-creation sessions. Lastly, I hope to connect with professionals within Rabobank and discover whether the financial sector could be something for me.