



Gebruikersonderzoek

Sprint 28 | 16 november – 7 december



BELASTINGDIENST, CAK, CJB, DUO, RVO, SVB, TOESLAGEN EN UWV



Inhoud

- › Aanleiding en doel
- › Terugblik eerder gedaan onderzoek
- › Focus deze sprint
- › Selectie flow
- › Samengevat



Aanleiding en doel



Achtergrond

- › Momenteel ontwikkelt team Vorderingenoverzicht Rijk een overzicht voor burgers met hun actuele betalingsverplichtingen aan overheidsorganisaties. Om de ontwikkeling aan te laten sluiten bij de doelgroep vinden er verschillende UX-onderzoeken plaats. Op deze manier kunnen gebruikservaringen direct meegenomen worden in de ontwikkeling van de app.



Doel onderzoek

- › Het doel van de verschillende onderzoeken is afhankelijk van de bijbehorende ontwikkelsprints.
- › Een deel van het onderzoek is **exploratief**. We verzamelen informatie voor de verdere ontwikkeling van het Vorderingenoverzicht Rijk en de context waarin deze gebruikt gaat worden.
- › Het globale doel is om te testen of het Vorderingenoverzicht Rijk **gebruiksvriendelijk, begrijpelijk en toegankelijk is**.



Onderzoeksvragen

- › In hoeverre is het
Vorderingenoverzicht Rijk voor
burgers gebruiksvriendelijk en
toegankelijk? En wat zijn
aanknopingspunten ter verbetering?
- › Hoeverre is het concept begrijpelijk en
wat zijn UX-knelpunten in de flow?



Methode

- › Om de onderzoeksvraag te beantwoorden is gebruik gemaakt van kwalitatief UX-onderzoek in de vorm van individuele diepte-interviews.
 - De interviews waren semigestructureerd. Van te voren zijn vragen opgesteld. De volgorde waarin de vragen gesteld worden is flexibel, waardoor de interviewer kan doorvragen op de antwoorden op de geïnterviewde.



Opbouw

- › In deze presentatie zijn de algemene bevindingen van het onderzoek. Daarnaast zijn een aantal aanbevelingen gedaan voor de optimalisatie van het Vorderingenoverzicht Rijk.
 - › Vervolgens zijn er bij specifieke schermen uit de flow aanbevelingen gedaan. Deze zijn uitgewerkt aan de hand van een stoplichtmethode:
 - › Deelnemers uit het onderzoek heten gebruikers.
 - › Quotes zijn “*cursief*” weergegeven.
- ✓ Groen voor aandachtspunten die positief bijdragen aan het gebruik van de Vorderingenoverzicht Rijk-app.
 - ⚠ Geel voor aandachtspunten die voor ongemak zorgen, maar gebruikers niet verhinderen in het bereiken van hun doel.
 - ✗ Rood voor aandachtspunten die een volledig begrip of effectief gebruik in de weg staan.

Quotes van personen met grip over eigen financiën



Quotes van personen met vermindert grip over eigen financiën



Quotes van de begeleider van personen met financiële uitdagingen





Focus deze sprint



Focus deze sprint

Onderzoeksvraag

Hoe wordt de gehele flow beleefd door zowel mensen mét grip, en verminderd grip op hun financiën.

Aanpak

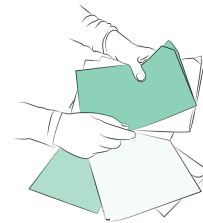
Voorleggen flow aan beiden. Vervolgens Specifieke taken geven, en doorvragen op hun ervaringen



Wie en waar gesproken

- › 3 mensen met grip op hun financiën gesproken
- › 5 mensen met verminderd grip gesproken, waarvan 2 aan het begin van een schuldhulpverleningstraject.
- › Aangevuld met feedback uit eerder gebruikersonderzoek, waar de focus op andere topics lag.

Deze selectie is gebaseerd op de





Testen flow



Testen flow



De naam van de app vraagt nog aandacht

Ja die naam is nog niet goed. Ik weet niet wat een vordering is.



Vorderingenoverzicht Rijk, ik weet niet of dat voor mensen heel duidelijk is. Maar ja het kan.

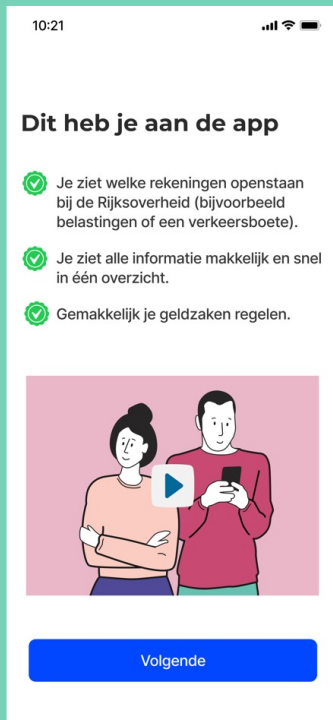


Die naam zal ik het zeker niet geven. Ik denk dat er heel wat cliënten zijn die niet eens weten wat het woord vordering betekent.





Testen flow



Mensen klikken er snel doorheen

Ik vindt het duidelijk. Je weet precies waar je aan toe bent. Dat is wel fijn



Versleuteld. Oké, dat is wel handig. Dus niet alleen schulden, dus ook vorderingen, zoals wegenbelasting.

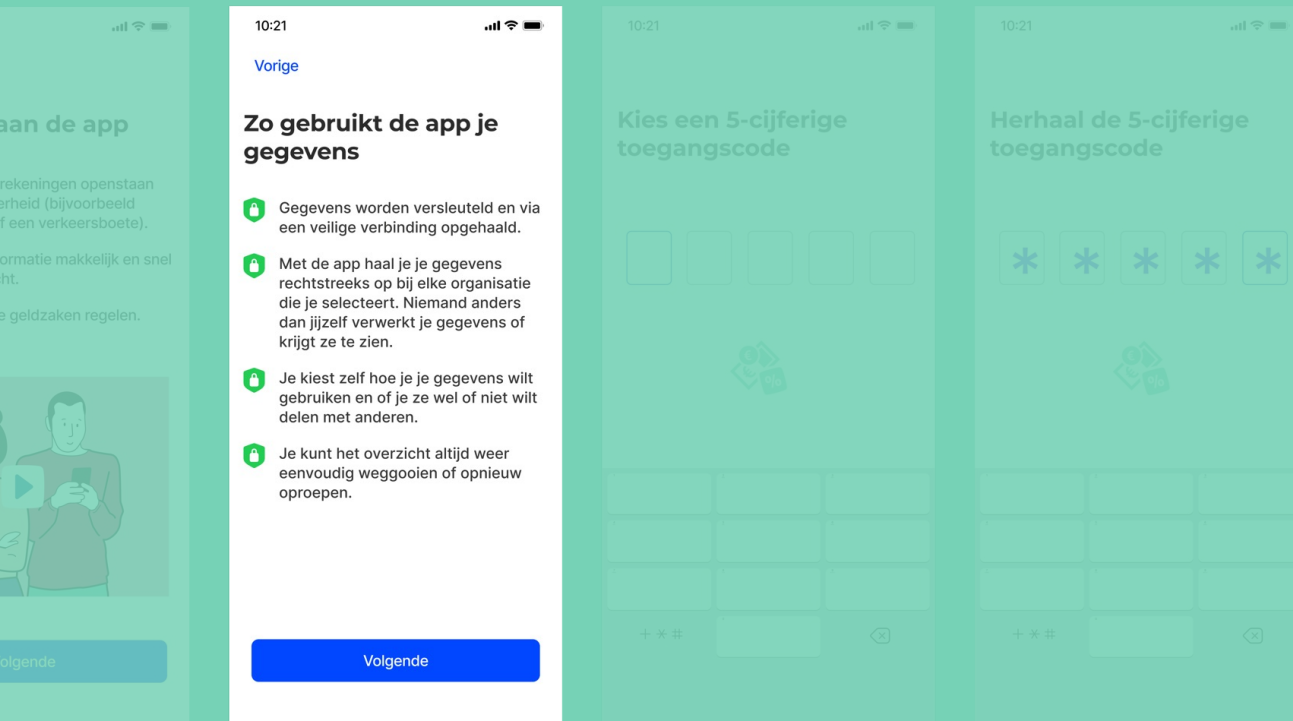


Ik vindt het duidelijk. Je weet precies waar je aan toe bent. Dat is wel fijn





Testen flow



Suggesties uit eerdere gebruikerstest

1. Verwoord de kern in de titel

Bijvoorbeeld: 'De app is veilig'

Dit is qua taal veel te moeilijk. Je begint met het moeilijkste. Je zou moeten zeggen. Deze website is veilig. Daar moet je mee beginnen. Niet versleuteld. Want cliënten zijn bang voor voor alles en nog wat, en vaak nog terecht ook.



2. Biedt slechts meer informatie aan voor geïnteresseerde

Bijvoorbeeld: 'Lees hier meer over veilig je gegevens zijn.'

Ik denk dat je veel mensen afschrikt met veel tekst aan het begin. Mijn advies is haal het weg. Je gaat ervanuit dat een app van de Overheid veilig is.



[vraagt aan hulpverlener] Zou jij dit kunnen lezen? Want mijn hoofd... [maakt een kermend geluid].





Testen flow

10:21

Kies een 5-cijferige toegangscode

+ * #

10:21

Herhaal de 5-cijferige toegangscode

* * * * *

+ * #

09:21

Kies een 5-cijferige toegangscode

* * * * *

Deze toegangscode is te simpel
Kies een andere toegangscode

+ * #

Dezelfde toegangscode

Er werd nu twee keer om een code gevraagd, hoe vindt je dat?
G: Prima, dat is alleen als je nieuw bent, toch?



En het invullen van een pincode. Dat was 2 keer.
G: Was dat twee keer? Aan mij moet je dat niet vragen, al was het vijf keer.





Testen flow

5-cijferige code

* * *

code is anders
nieuw

10:21

Vorige

Activeer met DigiD

Om deze app te kunnen gebruiken moet je het eerst activeren.

Dit doe je door één keer in te loggen met jouw DigiD.

Hierdoor komen je naam, geboortedatum, burgerservicenummer en postcode in de app te staan.



Log in met DigiD

[Ik heb geen DigiD](#)

EN | NL



DigiD aanvragen

Stap 1 van 4

Persoonsgegevens

U gaat nu uw DigiD aanvragen. Met DigiD kunt u inloggen op websites van de overheid, het onderwijs, de zorg of uw pensioenfonds.

Meer informatie over het aanvragen van een DigiD [opent in een nieuw venster]

Burgerservicenummer *

Uw burgerservicenummer (soms ook BSN genoemd) staat op uw Nederlands paspoort, rijbewijs, identiteitskaart en zorgpas. Dit nummer bestaat uit 8 of 9 cijfers.

Geboortedatum *

Bijvoorbeeld 27-06-1987

Let op: vul uw postcode en huisnummer (toevoeging) in van het adres waarop u ingeschreven staat bij uw gemeente in de Basisregistratie Personen (BRP). Op dit adres ontvangt u de brief met activeringscode.

Postcode *

Bijvoorbeeld 1000AA

[Ik woon buiten Nederland](#)

Huisnummer * en toevoeging

Bijvoorbeeld 115 a

Het activeren met DigiD is herkenbaar

G: Het zijn precies dezelfde stappen als ik bij MijnOverheid inlog. Ik ken dit. Inloggen met DigiD, bla bla bla. Kent u deze instantie, correct, ja. En dan ben je er. Ik ken het.



En als je geen DigiD hebt? Oh, dan moet je dat aanvragen? En het synchroniseert ook met de DigiD App? Doet die dat automatisch dan? ah ik zie het al.

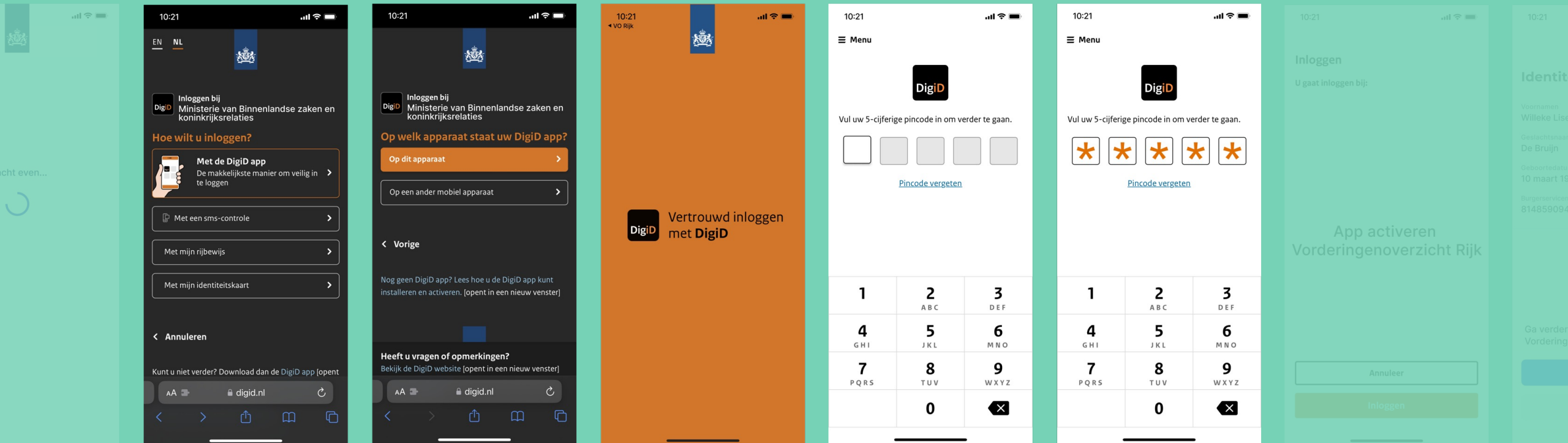


En dan log je in met DigiD. Handig. Dan heb je meteen al je gegevens.



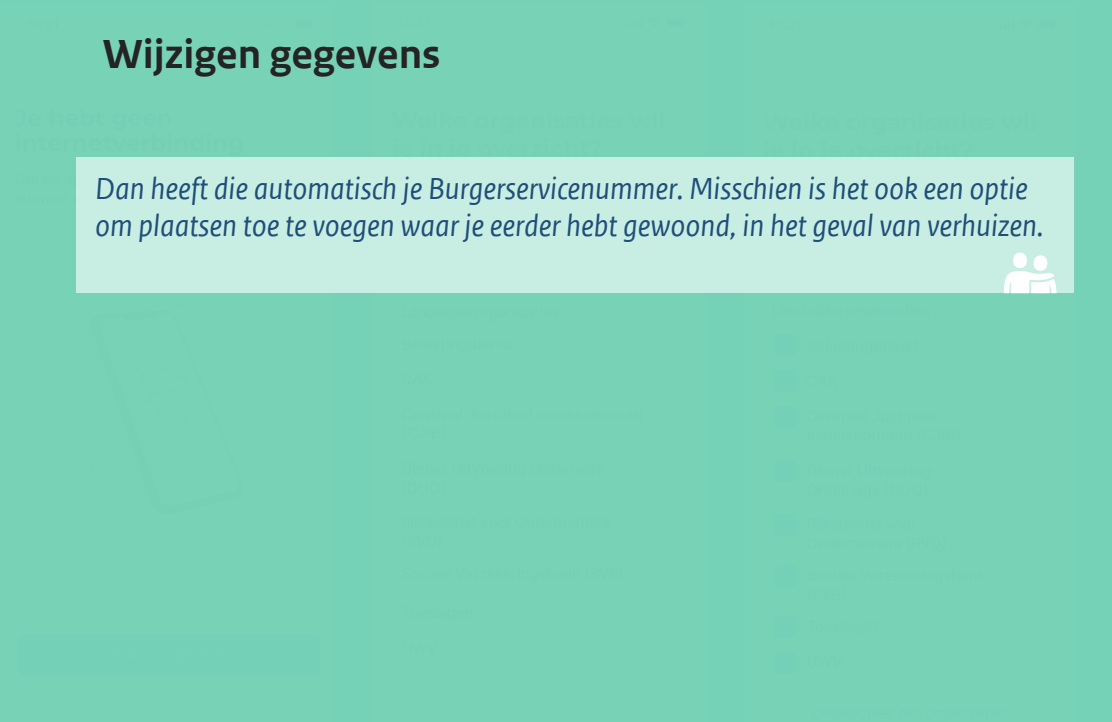
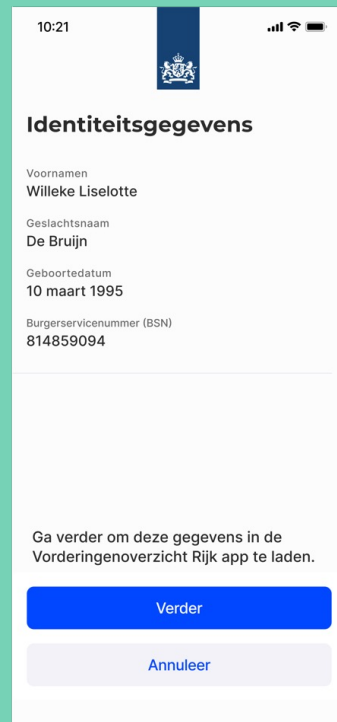


Testen flow



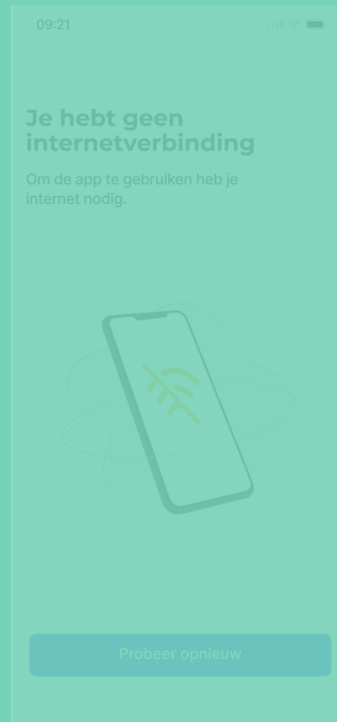


Testen flow





Testen flow



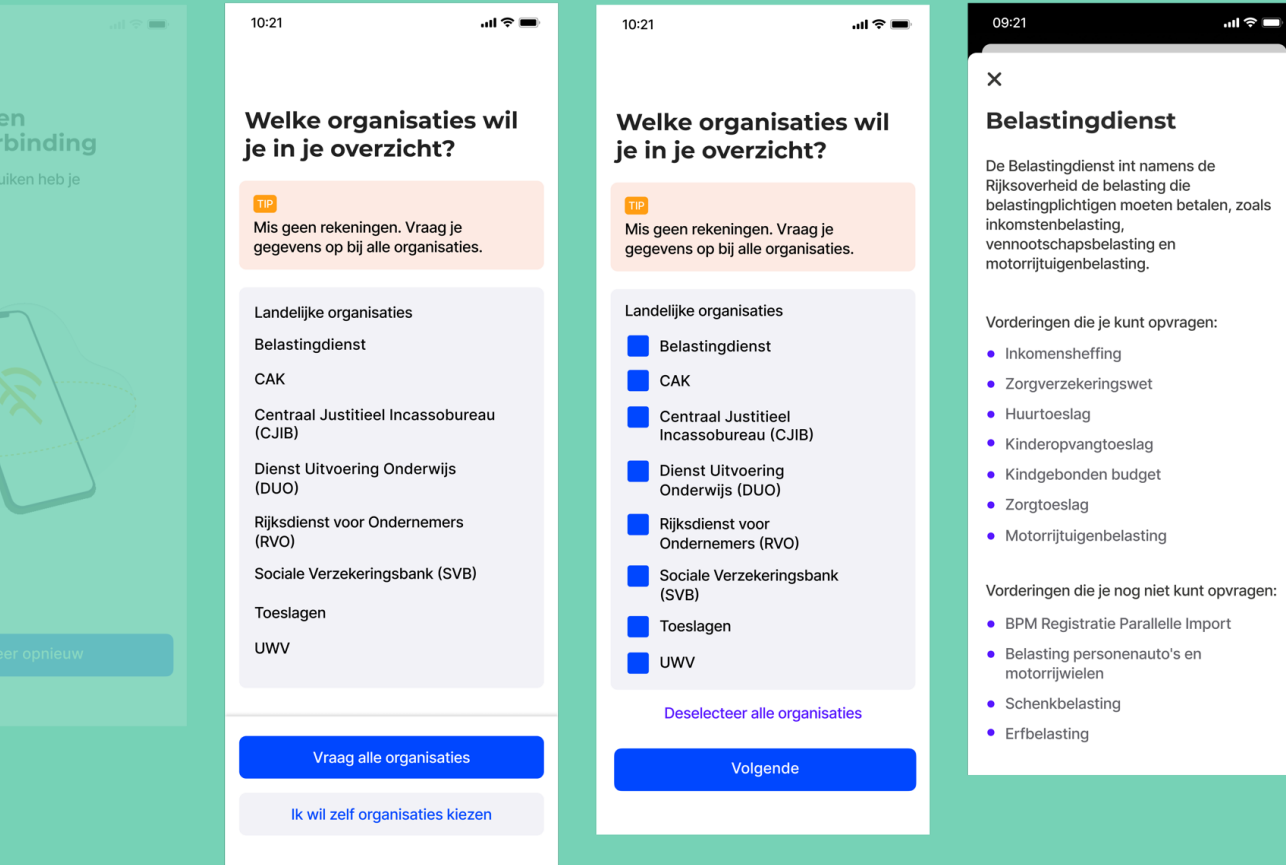
Wie stelt het overzicht samen?

'Stel je eigen overzicht samen.' Dat roept nog wel vragen op.





Testen flow



Zicht op organisaties

Zo, dat is handig. Dat zijn alle organisaties die aangesloten zijn. Dan kun je zelf de organisaties kiezen. Ik zou bijvoorbeeld geen UWV hoeven, ik heb geen UWV, geen CAK, geen toeslagen. Als je alle organisaties vraagt krijg je toch alleen wat van jou van toepassing is.



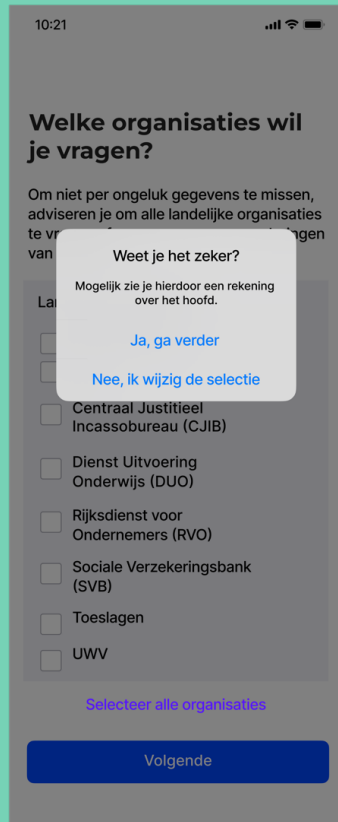
Vraag 'alle' organisaties

Niet iedere gebruiker scrolt naar beneden om de deelnemende organisaties te zien. Hierdoor veronderstellen sommige gebruikers dat gemeenten, waterschap en de zorgverzekering ook al in het overzicht zitten.

Suggestie: wijzig tekst naar 'vraag deze organisaties'



Testen flow



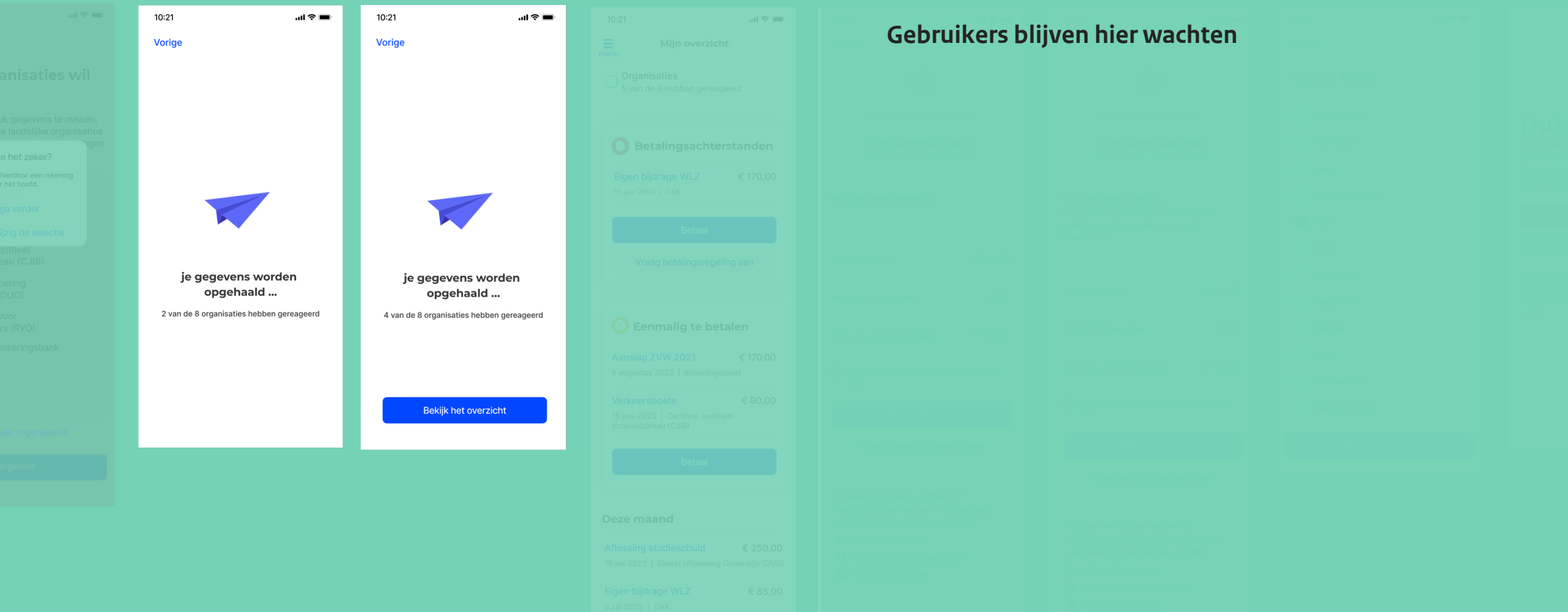
Het creëert een risico

Ja, want stel als je het open klikt, en je mist toevallig eentje. Ik werk zelf met mensen met een beperking. Hoe toegankelijk is het dan, voor mensen die slechtziend zijn. Een hele andere vraag. Maar het vraagt extra handelingen waar risico's aan verbonden zijn. Want er kan ook weer iets fout gaan.



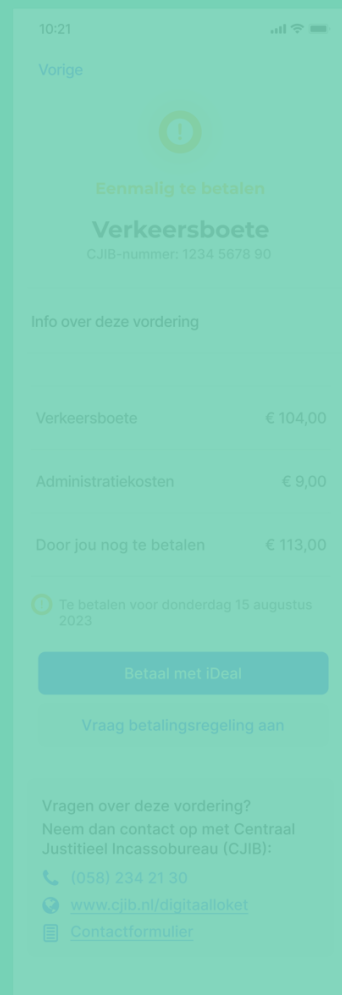
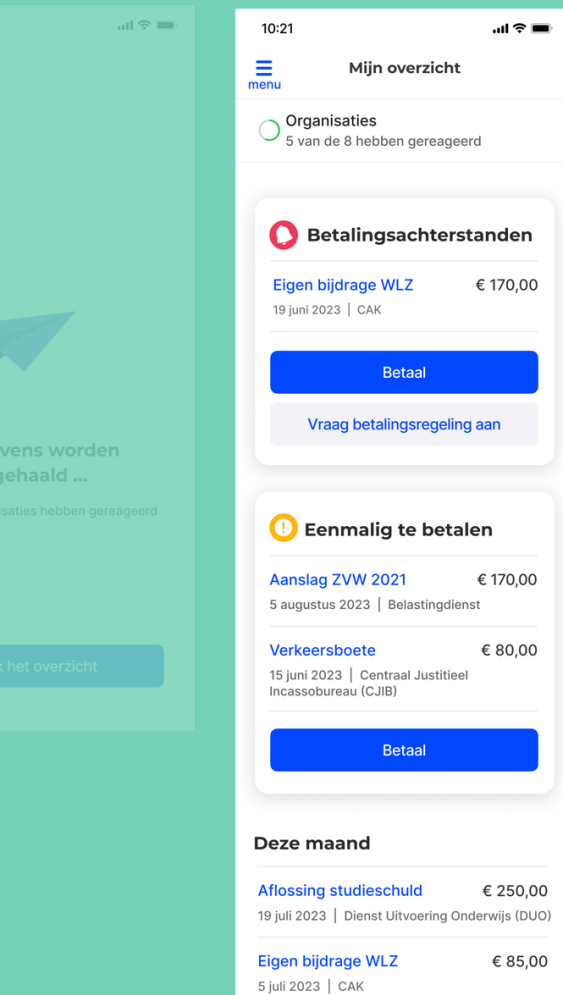


Testen flow





Testen flow



Twee typen reacties

G: Dat ziet er best logisch uit. Even kijken hoor. Een verkeersboete. Vijf van de acht hebben gereageerd, die reageren dan later? Die zijn nog niet goed genoeg verbonden? Dus ik had eigenlijk een minuut moeten wachten?



R: Wat vindt je van de verschillende categorieën die we hebben?
G: Ja, dat is ook wel. Dat is ook automatisch toch voor de instanties die hieraan mee werken. Voor alle eenmalige krijg je daar, alle achterstanden daar. Eigenlijk heel overzichtelijk dit. Dat is heel fijn.



G: Als er bedragen worden afgeschreven. Die hoeft je niet actief te doen. Dat gebeurt vanzelf. Dat moet je ook duidelijk maken. Want sommige dingen moet je actief actief op ondernemen, en sommigen worden afgeschreven.



Dus misschien iets van 'toekomstige betalingen'





Testen flow



Eenmalig te betalen

Aanslag ZVW 2021

€ 170,00

5 augustus 2023

Belastingdienst

Verkeersboete

€ 80,00

15 juni 2023

Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)

Betaal

Deze maand

Aflossing studieschuld

€ 250,00

19 juli 2023

Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)

Eigen bijdrage WLZ

€ 85,00

5 juli 2023

CAK

Motorrijtuigenbelasting Q2

€ 110,00

17 augustus 2023

Belastingdienst

Langlopende schulden

Studieschuld

€ 21.400,32

19 juli 2023

Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)

Deel het overzicht

Verwijder het overzicht

Eenmalig te betalen

Verkeersboete

CJIB-nummer: 1234 5678 90

Info over deze vordering

Verkeersboete

€ 104,00

Administratiekosten

€ 9,00

Door jou nog te betalen

€ 113,00

Te betalen voor donderdag 15 augustus 2023

Betaal met iDeal

Vraag betalingsregeling aan

Vragen over deze vordering?

Neem dan contact op met Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB):

(058) 234 21 30

www.cjib.nl/digitaaloket

Contactformulier

Eenmalig te betalen

Verkeersboete

CJIB-nummer: 1234 5678 90

Info over deze vordering

Kenteken: a-000-aa; 11 km te hard buiten de bebouwde kom op 31 maart 2023

Verkeersboete

€ 104,00

Administratiekosten

€ 9,00

Door jou nog te betalen

€ 113,00

Te betalen voor donderdag 15 augustus 2023

Betaal met iDeal

Vraag betalingsregeling aan

Vragen over deze vordering?

Neem dan contact op met Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB):

(058) 234 21 30

www.cjib.nl/digitaaloket

Contactformulier

Waarom verwijderen?

G: Wat betekent verwijderen? Deze rekening wil ik niet zien, die verwijder ik gewoon? Of?

R: Wat vermoed je?

G: Nou stel ik heb een betaling gedaan, dan verdwijnt die misschien, of komt er een vinkje met betaald.

R: Dan komt het bij betaald

G: En dan kan je dat verwijderen?

R: Het is meer vanuit privacy, als je het van je computer of mobiel wilt halen.

G: Dus ook dat wat je nog moet betalen verdwijnt uit het scherm.

R: Ze verdwijnen uit dit overzicht, maar de rekening zelf verdwijnt niet.

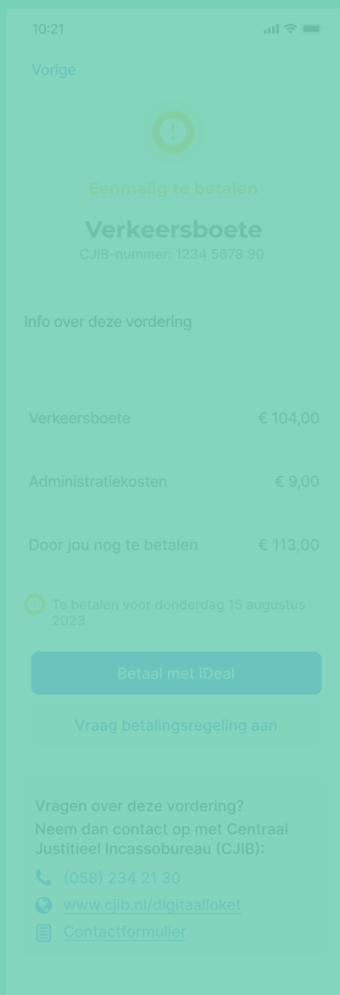
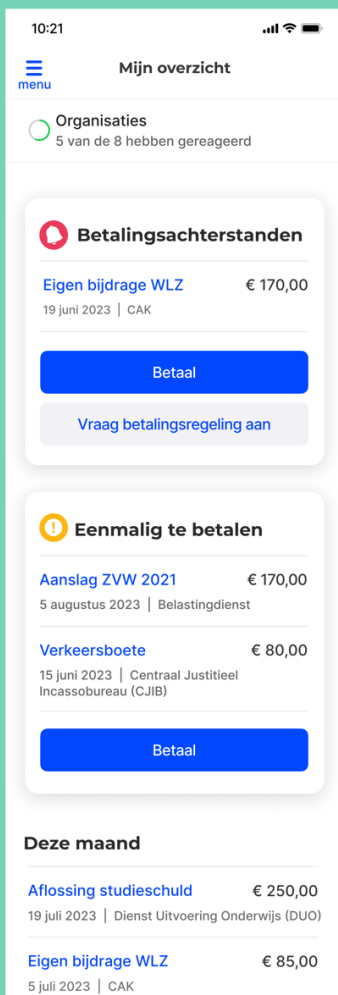
G: Nee precies,

R: Denk je dat we dat expliciet moeten maken?

G: Ik zou het er wel bijzetten. Want misschien ontlenen mensen er rechten aan. Dat ze zeggen, die betaling stond niet in het overzicht. 'ik heb het niet gezien' Dit is natuurlijk een extra overzicht. Je hebt ook nog de brief. Maar ik vindt het wel tricky. Of je plaatst het in een archief. Het is fijn als er een controle is. Dat je er niet per ongeluk op drukt.



Testen flow





Testen flow

overzicht

ben gereageerd

gsachterstanden

LZ € 170,00

Betaal

ilingsregeling aan

g te betalen

021 € 170,00

Belastingdienst

€ 80,00

traal Justitieel (JB)

Betaal

chuld € 250,00

Uitvoering Onderwijs (DUO)

LZ € 85,00

10:21

Vorige

! Eenmalig te betalen

Verkeersboete

CJIB-nummer: 1234 5678 90

Info over deze vordering

Verkeersboete € 104,00

Administratiekosten € 9,00

Door jou nog te betalen € 113,00

Te betalen voor donderdag 15 augustus 2023

Betaal met iDeal

Vraag betalingsregeling aan

Vragen over deze vordering?

Neem dan contact op met Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB):

(058) 234 21 30

www.cjib.nl/digitaaloket

Contactformulier

10:21

Vorige

! Eenmalig te betalen

Verkeersboete

CJIB-nummer: 1234 5678 90

Info over deze vordering

Kenteken: a-000-aa; 11 km te hard buiten de bebouwde kom op 31 maart 2023

Verkeersboete € 104,00

Administratiekosten € 9,00

Door jou nog te betalen € 113,00

Te betalen voor donderdag 15 augustus 2023

Betaal met iDeal

Vraag betalingsregeling aan

Vragen over deze vordering?

Neem dan contact op met Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB):

(058) 234 21 30

www.cjib.nl/digitaaloket

Contactformulier

10:21

Vorige

Kies je bank

ABN AMRO

ASN Bank

bunq

Handelsbanken

ING

Knab

Rabobank

RegioBank

Revolut

SNS

Triodos Bank

Van Lanschot

Betaal met iDeal

Uitklapmenu mag explicieter

Handig, dit vindt ik wel top. En direct een betalingsregeling
En contactgegevens, dit vindt ik echt top. Dus je kunt direct meer informatie zien over de boete. Oké kijk nou. Ik vindt het tot nu toe wel echt heel handig



Ik ken de verkeersboetes, want ik heb zo'n stapel thuis aan verkeersboetes. Dus meestal is dat het. Op een brief staat meer geschreven. Wanneer, waar, hoe hard er is gereden. Ik kan m 'n [partner] dan meer op m'n flikker geven dan dit. Ik wordt hier niet heel wijs van. Daar staat precies op waar, hoe hard, wanneer.

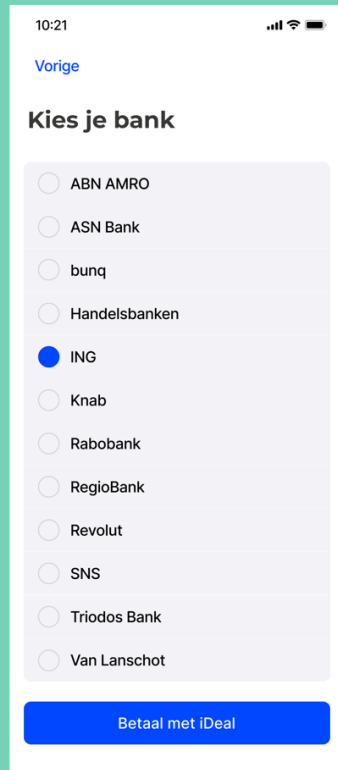


Ik zie hoe ik contact op kan nemen. Ik zie niet meer informatie.
R: [laat het uitklapmenu zien]
G: Oh, ik dacht dat het een vinkje was.



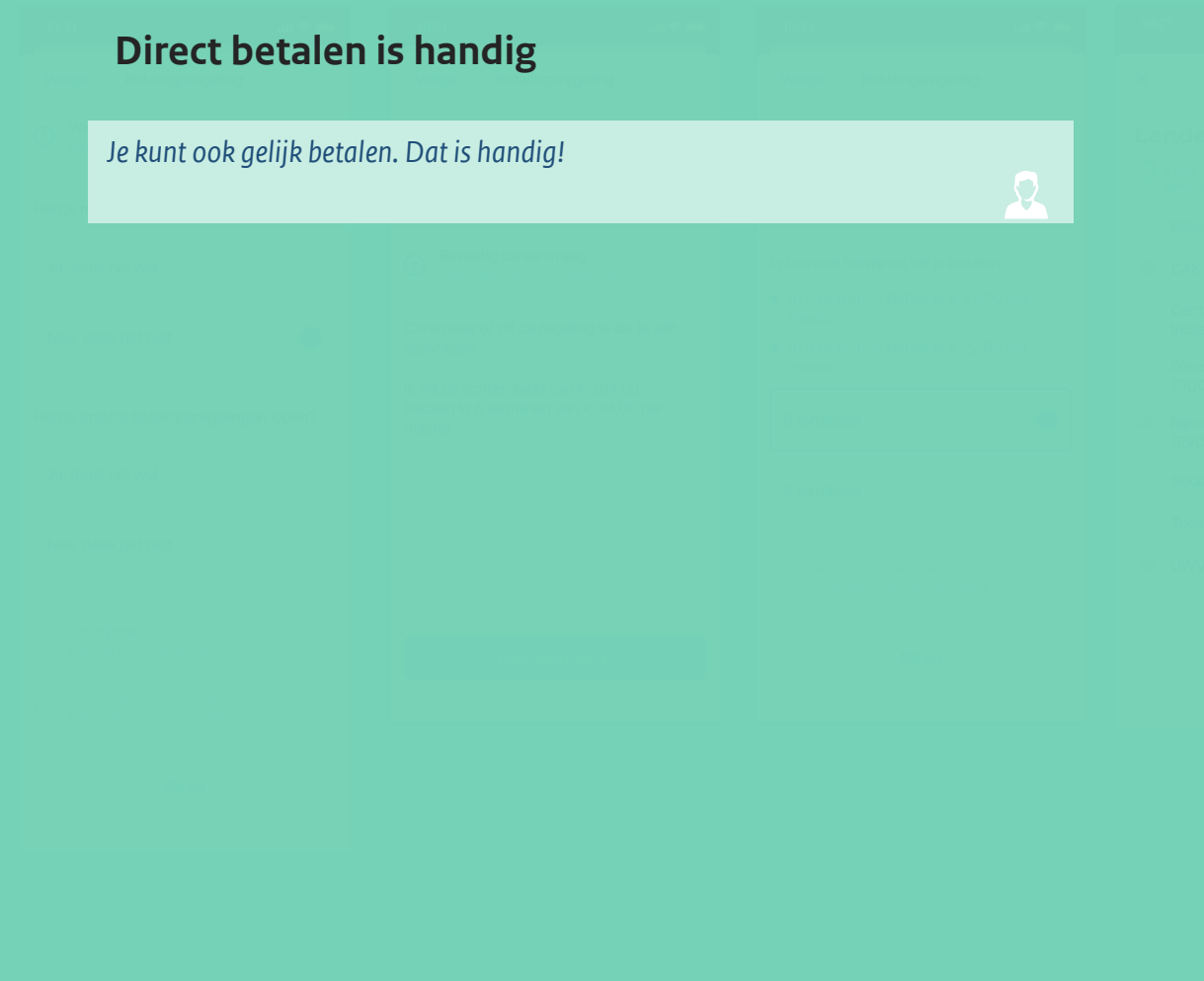


Testen flow



Direct betalen is handig

Je kunt ook gelijk betalen. Dat is handig!





Testen flow

10:21

Vorige Betalingsregeling

1 Voordat je begint
Beantwoord vragen over je situatie

Heb je meer betalingsachterstanden?

Ja, denk het wel ☐

Nee, denk het niet ☒

Heb je andere betalingsregelingen lopen?

Ja, denk het wel ☐

Nee, denk het niet ☐

2 Termijnen
Kies uit 6 of 9 maanden

3 Bevestig de aanvraag
Controleer voor het versturen

Sla op

10:21

Vorige Betalingsregeling

Voordat je begint
Beantwoord vragen over je situatie

Termijnen
Kies uit 6 of 9 maanden

3 Bevestig de aanvraag
Controleer voor het versturen

Controleer of dit de regeling is die je wilt aanvragen.

Ik wil de achterstand van € 204,00 betalen in 6 termijnen van € 34,00 per maand.

Dien aanvraag in

10:21

Vorige Betalingsregeling

Voordat je begint
Beantwoord vragen over je situatie

2 Termijnen
Kies uit 6 of 9 maanden

In hoeveel termijnen wil je betalen

- In 6 termijnen betaal je € 34,00 per maand
- In 9 termijnen betaal je € 22,66 per maand

6 termijnen ☒

9 termijnen ☐

3 Bevestig de aanvraag
Controleer voor het versturen

Sla op

Waardering voor betaalregeling

R: Zou je zelf ook een betaalregeling aanvragen?

G: Ja hoor, juist omdat alles bij de hand is. Hierdoor hoef ik niet meer de moeite te doen om naar een andere site te gaan, of toch nog even te bellen. Dat kan gewoon via de app. Eigenlijk ideaal.



Oké dit is wel nice. En dit kan van elke vordering?





Testen flow

10:21

Vorige Betalingsregeling

1 Voordat je begint

Beantwoord vragen over je situatie

Heb je meer betalingsachterstanden?

Ja, denk het wel

Nee, denk het niet

Heb je andere betalingsregelingen lopen?

Ja, denk het wel

Nee, denk het niet

2 Termijnen

Kies uit 6 of 9 maanden

3 Bevestig de aanvraag

Controleer voor het versturen

Sla op

10:21

Vorige Betalingsregeling

Voordat je begint

Beantwoord vragen over je situatie

Termijnen

Kies uit 6 of 9 maanden

3 Bevestig de aanvraag

Controleer voor het versturen

Controleer of dit de regeling is die je wilt aanvragen.

Ik wil de achterstand van € 204,00 betalen in 6 termijnen van € 34,00 per maand.

Dien aanvraag in

10:21

Vorige Betalingsregeling

Voordat je begint

Beantwoord vragen over je situatie

2 Termijnen

Kies uit 6 of 9 maanden

In hoeveel termijnen wil je betalen

In 6 termijnen betaal je € 34,00 per maand

In 9 termijnen betaal je € 22,66 per maand

6 termijnen

9 termijnen

3 Bevestig de aanvraag

Controleer voor het versturen

Sla op

De toon mag anders

Stel dat ik voor het eerst een betalingsregeling aanvraag dan heb ik nog geen achterstanden, oh nee sorry, ik had nog niet verder gelezen. Het is niet zo zeer veronderstellen dat ik het heb. Waarom vragen ze dan naar betalingsachterstanden? Ik zou de vragen omvragen.



G: Waarom is het zou voorzichtige geformuleerd. 'Ja, denk het wel'.

R: Wat vermoed je?

G: Soms hebben mensen geen inzicht in wat er loopt. Maar ik zou sowieso het persoonlijk voornaamwoord erbij zetten 'Ja, ik denk het wel'. Stel dat ik het was. Dan denk ik 'ik heb wel overzicht' Waarom wordt er aan getwijfeld. Het voelt een beetje denigrerend, eigenlijk



G: Heb je betalingsachterstanden. Ja, dat weet ik zeker.

Ja, oké. Heb je andere regelingen lopen. Ja, oké.

G: Nou meestal bel ik het CJIB, dan zeg ik dit is mijn nummer. Zet maar op de stapel.

G: Ja, dit is misschien wel handig als je één boete hebt. Hoeveel wij hebben is het niet handig





Testen flow

10:21

Vorige Betalingsregeling

1

Voordat je begint

Beantwoord vragen over je situatie

Heb je meer betalingsachterstanden?

Ja, denk het wel

Nee, denk het niet

Heb je andere betalingsregelingen lopen?

Ja, denk het wel

Nee, denk het niet

2

Termijnen

Kies uit 6 of 9 maanden

3

Bevestig de aanvraag

Controleer voor het versturen

Sla op

10:21

Vorige Betalingsregeling

1

Voordat je begint

Beantwoord vragen over je situatie

2

Termijnen

Kies uit 6 of 9 maanden

3

Bevestig de aanvraag

Controleer voor het versturen

Controleer of dit de regeling is die je wilt aanvragen.

Ik wil de achterstand van € 204,00 betalen in 6 termijnen van € 34,00 per maand.

Dien aanvraag in

10:21

Vorige Betalingsregeling

1

Voordat je begint

Beantwoord vragen over je situatie

2

Termijnen

Kies uit 6 of 9 maanden

In hoeveel termijnen wil je betalen

In 6 termijnen betaal je € 34,00 per maand

In 9 termijnen betaal je € 22,66 per maand

6 termijnen

9 termijnen

3

Bevestig de aanvraag

Controleer voor het versturen

Sla op

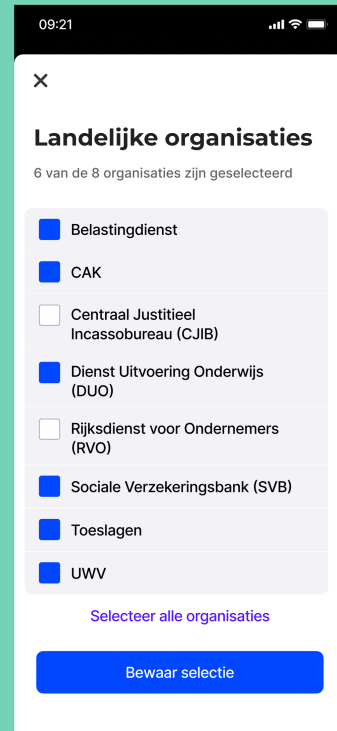
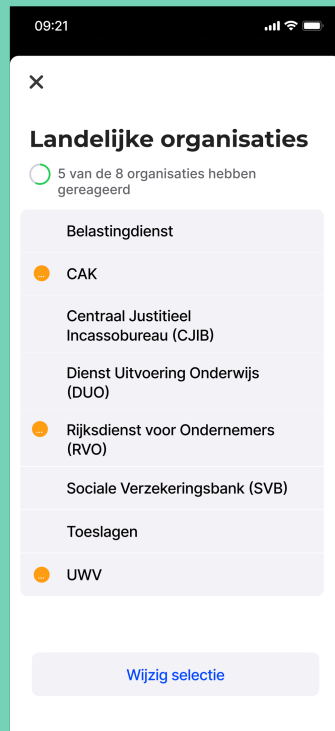
Zichtbaarheid status aanvraag

En dan de termijnen. Bevestig [drukt 'Sla op']
En nu? Ik heb een aanvraag ingediend. Hoe weet ik dat het is toegekend? Of kan ik dat hier ergens zien. Want ik heb iets gedaan. Er staat hier bijvoorbeeld ook niet 'aangevraagde betalingsregelingen' [wijst naar bovenkant overzicht onder organisaties.] Ik weet het niet nu. Dat je dat ergens ziet, dat het in behandeling is, of het is afgekeurd. En of er voor mij nog actie wordt gevraagd of niet.





Testen flow





Wat valt je op?



Wat verder te onderzoeken?

- › Handelingsperspectieven verder uitwerken en testen
 - Status vordering
 - Status betaalregeling
- › Pincode andere vorm van testen uitwerken
- › Unhappy flow testen
- › Inloggen, revisit



Wil je meer weten?
Neem gerust contact op



www.vorijk.nl



R.vanZeeland@cjib.nl