



Gebruikersonderzoek

Maart, april 2023



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



Inhoud

- > Aanleiding en doel
- > Conclusies en aanbevelingen
- > Feedback flow
 - Locatie Vorderingsoverzicht (pre Launch)
 - Onboarding
 - Verzoek en legalisatie
 - Vorderingsoverzicht
 - Overzicht
 - Terugkeren
- > Aanvulling en verantwoording



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 project

Concept gedragsstatement

Wanneer Nederlandse burgers (de populatie) overzicht willen van financiële verplichtingen bij overheidsinstanties (de motivatie) en ze hebben een burgerservicenummer (BSN), en toegang tot digitale voorzieningen (de limitatie) gebruiken ze het 'Vorderingsoverzicht Rijk' om een overzicht te creëren van hun verplichtingen (gedrag), en komen geregeld terug om schulden te voorkomen of af te lossen (data en het resultaat).



Doel onderzoek

- › Het doel van de verschillende onderzoeken is afhankelijk van de bijbehorende ontwikkelsprints. Het globale doel is om te testen of het Vorderingenoverzicht Rijk **gebruiksvriendelijk** en **begrijpelijk**, en **toegankelijk** is.
- › Het doel van deze ronde onderzoek is gericht op burgers in het algemeen.



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.
- > Een prototype is voorgelegd aan de deelnemer.



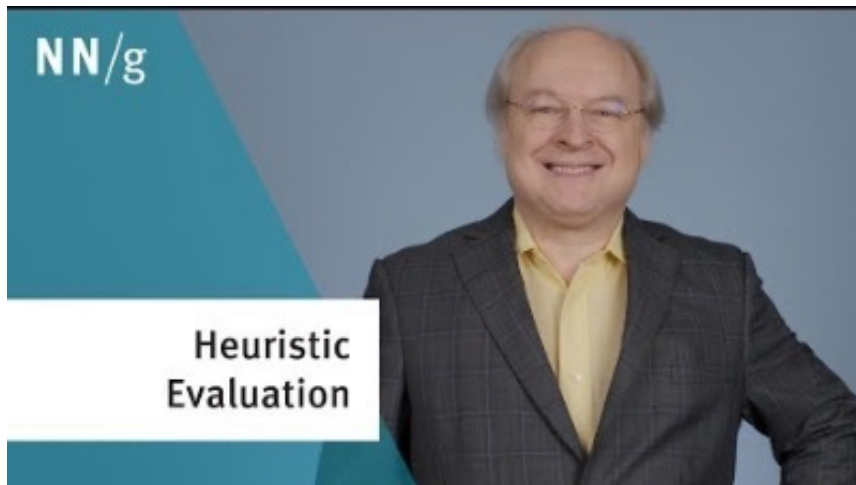
Opbouw

- > In deze powerpoint 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 VorderingsOverzicht 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.




Opbouw

- › Naast observaties, quotes en aanbevelingen zijn er rode teksten (#8 bijvoorbeeld). Dit zijn verwijzingen naar Jakob Nielsen's 10 algemene principes voor interactie-ontwerp. Het zijn brede vuistregels zijn en geen specifieke bruikbaarheidsrichtlijnen die 'heuristieken' worden genoemd.




1 Visibility of System Status

Designs should *keep users informed* about what is going on, through appropriate, timely feedback.

 Interactive mall maps have to show people where they currently are, to help them understand where to go next.


2 Match between System and the Real World

The design should speak the users' language. Use words, phrases, and concepts *familiar to the user*, rather than internal jargon.

 Users can quickly understand which stovetop control maps to each heating element.


5 Error Prevention

Good error messages are important, but the best designs carefully *prevent problems* from occurring in the first place.

 Guard rails on curvy mountain roads prevent drivers from falling off cliffs.

8 Aesthetic and Minimalist Design

Interfaces should not contain information which is irrelevant. Every extra unit of information in an interface *competes* with the relevant units of information.

 A minimalist three-legged stool is still a place to sit.

Nielsen Norman Group

Jakob's Ten Usability Heuristics


3 User Control and Freedom

Users often perform actions by mistake. They need a clearly marked "emergency exit" to leave the unwanted action.

 Just like physical spaces, digital spaces need quick "emergency" exits too.


4 Consistency and Standards

Users should not have to wonder whether different words, situations, or actions mean the same thing. *Follow platform conventions.*

 Check-in counters are usually located at the front of hotels, which meets expectations.


6 Recognition Rather Than Recall

Minimize the user's memory load by making elements, actions, and options visible. Avoid making users remember information.

 People are likely to correctly answer "Is Lisbon the capital of Portugal?".


7 Flexibility and Efficiency of Use

Shortcuts — hidden from novice users — may speed up the interaction for the expert user.

 Regular routes are listed on maps, but locals with more knowledge of the area can take shortcuts.


9 Recognize, Diagnose, and Recover from Errors

Error messages should be expressed in plain language (no error codes), precisely indicate the problem, and constructively suggest a solution.

 Wrong-way signs on the road remind drivers that they are heading in the wrong direction.

10 Help and Documentation

It's best if the design *doesn't need* any additional explanation. However, it may be necessary to provide documentation to help users complete their tasks.

 Information kiosks at airports are easily recognizable and solve customers' problems in context and immediately.



Conclusies en aanbevelingen



Conclusies

Herkenbare patronen, onbekend concept

- > Gebruikers verwarren de concepten 'legaliseren' en 'identificeren' tijdens het gebruik van de app.
- > De app lijkt op inloggen bij websites van de Overheid. Op veel van deze sites wordt ná het inloggen de vraag gesteld van welke organisaties je post wilt ontvangen. Hierdoor vergelijken gebruikers de app met het patroon van inloggen met DigiD.
 - Positief effect: door de herkenbaarheid doorlopen ze de flow, zonder al te veel vragen.
 - Negatief effect: De flow roept vragen op als *'waarom begin je niet met identificeren'?*

Betekenis 'legitimeren'

Je hebt gezocht op het woord: legitimeren.

le·gi·ti·me·ren (*legitimeerde, heeft gelegitimeerd*)

- 1 voor echt verklaren: *zich legitimeren* d.m.v. een officieel document bewijzen wie je bent
- 2 aanvaardbaar, legitiem maken; = rechtvaardigen: *terrorisme legitimeert nog geen marteling*

Betekenis 'identificeren'

Je hebt gezocht op het woord: identificeren.

iden·ti·fi·ce·ren (*identificeerde, heeft geïdentificeerd*)

- 1 de identiteit vaststellen: *zich identificeren* (a) zijn identiteit bewijzen; (b) zich herkennen in, zich vereenzelvigen met; *zich identificeren met de Palestijnse vrijheidsstrijd* zich erbij betrokken voelen



Feedback flow



Introductie tot VO Rijk

Gebruikers verwachten dat overheidsorganisaties het bestaan van deze app introduceren via:

- > correspondentie per post of mail,
- > bij het doen van de belastingaangifte.
- > een campagne



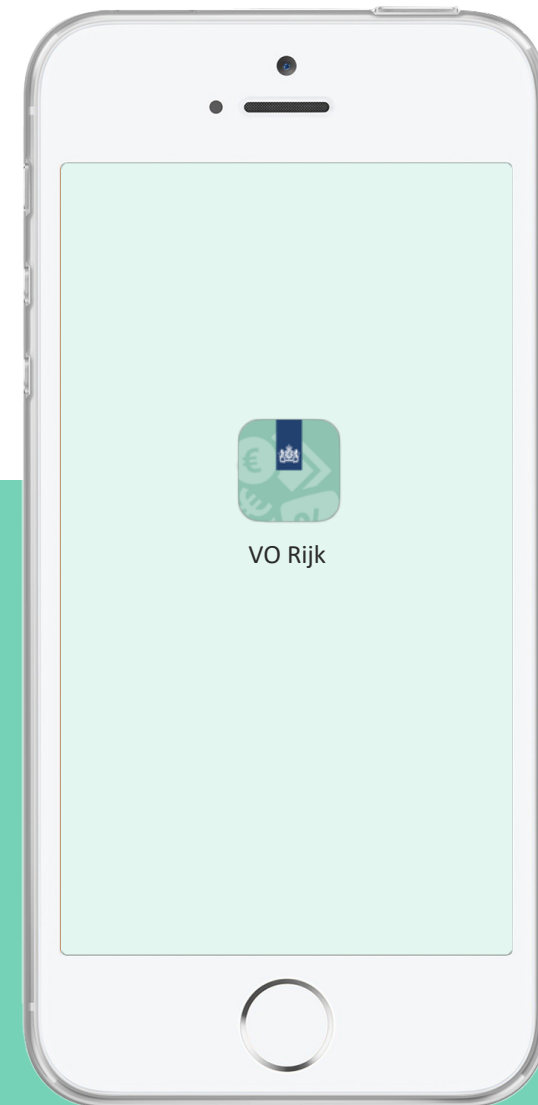
Vorm VO Rijk als app

- ✓ Gebruikers vinden de keuze voor een app logisch. *“Ik vind een app fijn. Mijn telefoon is uiteindelijk toch een soort tweede brein erbij. Iets waar je dingen in opslaat. Ik zou het fijn vinden als het een app was.”*
- ✓ Het beschikbaar maken van de app op een website wordt wel als suggestie gegeven. *“Ook fijn als het een website is. Niet iedereen is even handig op de telefoon. Ik denk dat iemand van 60 voorkeur heeft voor een website. Misschien handig om via een link op je telefoon naar een site te kunnen gaan, als je inlogt dat je automatisch naar de app gaat. Net als met DigiD. Dat zou handig werken.”*
- ✓ De optie om via een site in te loggen is belangrijk voor de sceptische gebruiker, die gewend is om geen bankzaken via mobiele telefoon doen. *“Ja, ik vind het wel belangrijk dat je goed beschermt bent. Ik heb bijvoorbeeld geen internetbankieren op mijn mobiel. En ik doe bankzaken dan via mijn computer, maar wel met een speciale beveiliging daarop als ik ga bankieren.”*



Openen VO Rijk

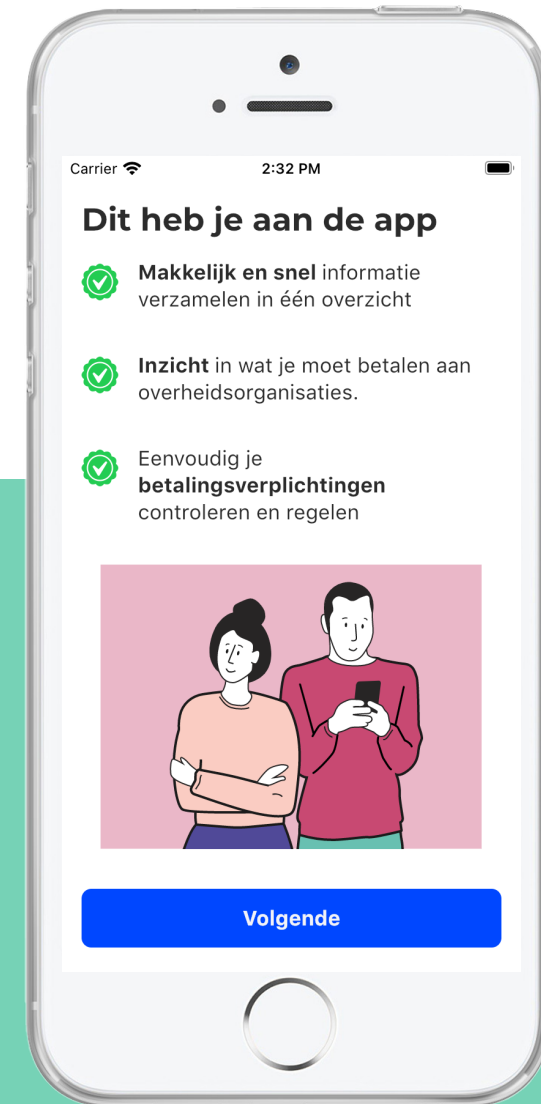
- ✓ Het icoon van de app maakt helder dat het over geld gaat.
- ⚠ De naam VO Rijk roept bij het openen niet direct vragen op. Dat gebeurt wel later in de app bij de knop 'terugkeren VO Rijk' "Heet de app zo?" "Ik heb geen idee wat dat betekent"





Welkomscherm: onboarding

- ✓ Gebruikers ervaren het puntsgewijs als prettig.
- ⚠ Het woord 'overzicht' roept vragen op. Overzicht van wat? En hoe heet deze app eigenlijk?





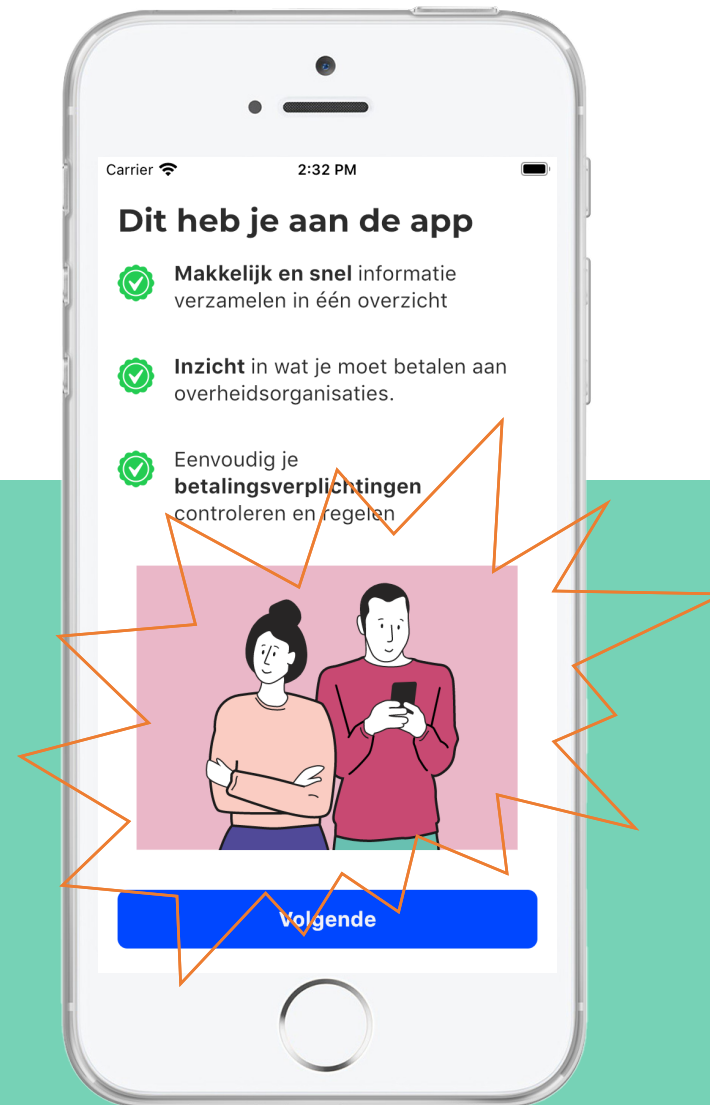
Welkomscherm: over het filmpje

Twee van de vijf gebruikers **slaat het filmpje over**

“Oke, ik denk dat ik het filmpje voor nu oversla. En ik denk ook niet dat ik het aan zou klikken, omdat ik niet weet hoe lang het duurt. Als erbij zou staan het duurt een halve minuut dan zou ik er op klikken.”

Gebbruikers verwachten een korte uitleg van de app van maximaal 30 seconden. Door huidige gebruik van de afbeelding verwachten ze aan animatie.

“Hier een zo kort mogelijk filmpje van 10 tot 15 seconden uitleg hebt over de app.”





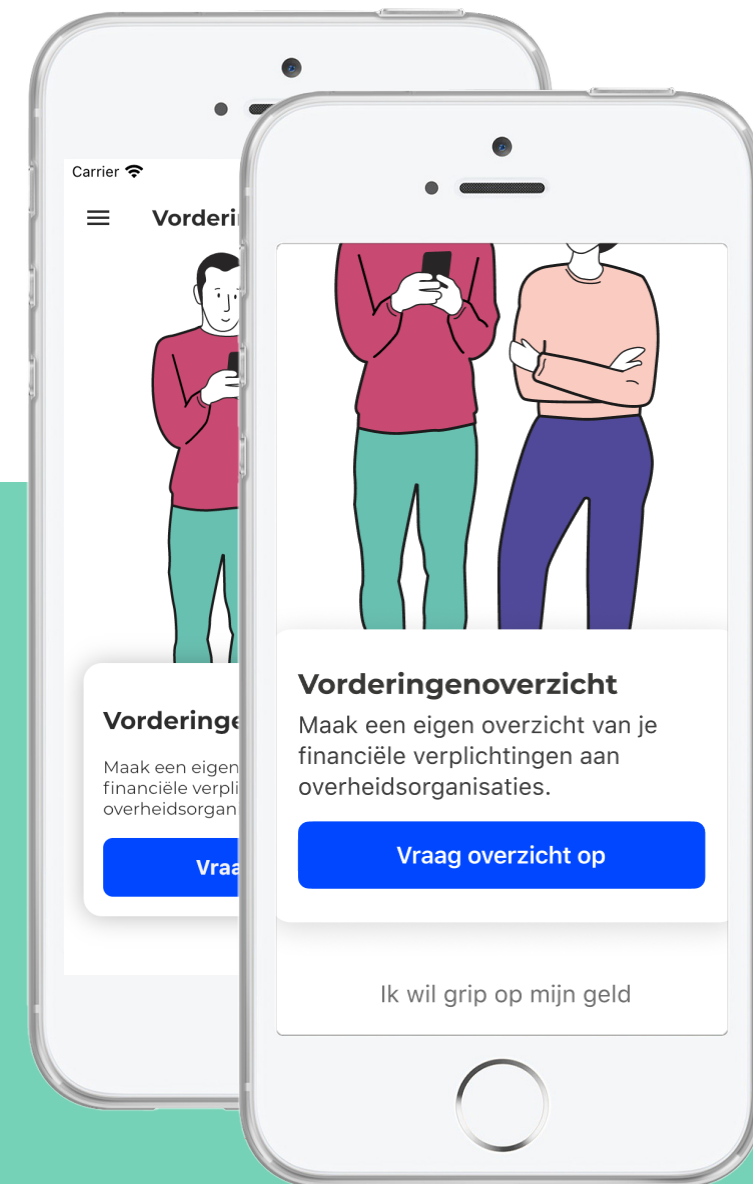
Welkomscherm: uitleg gegevens

- ✓ Helder scherm, makkelijk te lezen.
- ✓ Iconen ondersteunen de tekst, namelijk dat de app veilig is
- ⚠ De mogelijkheid om te kunnen delen wordt niet direct begrepen, en zelfs als mogelijk veiligheidsrisico beschouwd. *“Is er dan zo ergens een share knop? Ik snap niet helemaal waarom ik dit zou willen delen.”*





Verzoek en legalisatie: vraag overzicht op



⚠ **De functie van dit scherm is onduidelijk**, en roept daarom vragen op bij respondenten... *“Het is mij niet helder wat dit is. Want er staat, vraag het op, en tegelijkertijd staat er maak een overzicht van je financiële verplichtingen. Het is mijn niet duidelijk of ik het zelf moet doen, of dat het systeem het voor mij doet”* (2: Match between system and the real world)

⚠ *Het hamburgermenu heeft hier nog geen duidelijke functie.* (#5: Error

prevention)

⚠ De ‘ik wil grip op mijn geld’ en ‘ik heb geldzorgen’ word op deze plek door respondenten als **belerend** ervaren. *“Ik vind het denk ik ook een gekke vraag. Ik weet niet of mensen dat willen toegeven. Of dat het iemand aangaat.”* en *“Ik wil gewoon overzicht hebben denk ik”* Aan de ene kant helder, aan de andere kant voelt het ook kinderachtig in zekere zin. *Ik wil gewoon overzicht.”*



Wat is een vordering?

- ⚠ Het woord vorderingen schrikt af
- > *“Ik denk dat een vordering iets is vanuit de Overheid naar de mensen toe.”*
- > *“Dat klinkt niet zo positief naar mijn idee. Dan willen ze geld hebben.”*

#2: Overeenstemming tussen het systeem en de werkelijkheid

- > Zorg ervoor dat gebruikers de betekenis kunnen begrijpen zonder een woordenboek te hoeven raadplegen.
- > Ga er nooit vanuit dat jouw begrip van woorden of begrippen overeenkomt met dat van jouw gebruikers.





Verzoek en legalisatie: organisatie selecteren (I)

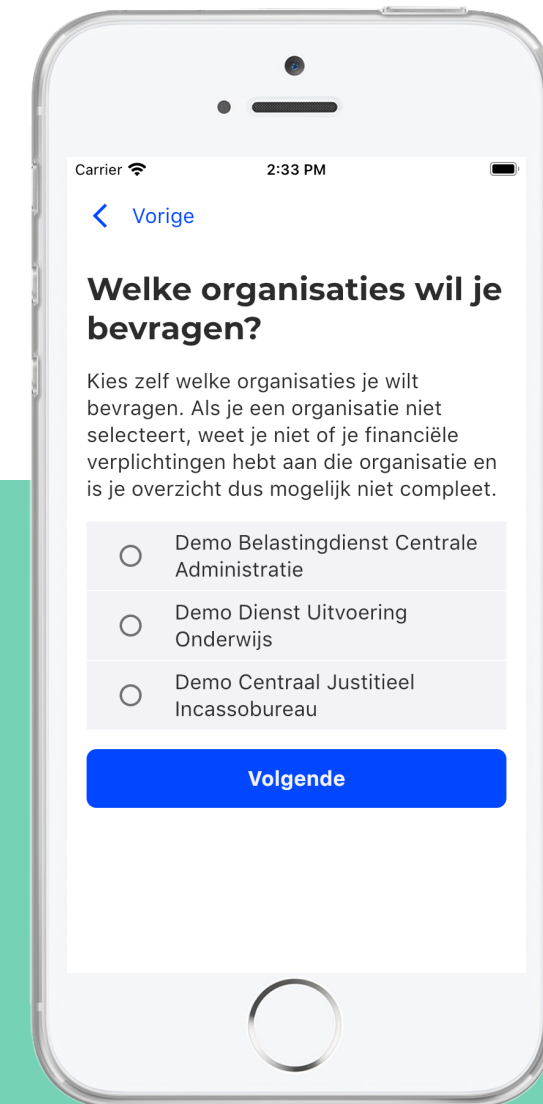
- ✓ 'Ik wil zelf organisaties kiezen' wordt het meest gekozen.
- ⚠ Er is behoefte om alvorens het doorklikken al te weten over welke organisaties het gaat.
- ⚠ Het belang voor de gebruiker om 'alle organisaties' te selecteren, en daarmee een

volledig overzicht te creëren wordt niet duidelijk op deze pagina. Dit wordt pas toegelicht bij de knop 'Nee, ik wil zelf organisaties kiezen'.





Verzoek en legalisatie: organisatie selecteren (II)



✓ De optie om zelf te kunnen kiezen wordt gewaardeerd, en veel gekozen.

⚠ Het advies om alle organisaties te selecteren had eerder gegeven mogen worden.

✗ Niet alle organisaties zijn bekend. Er is behoefte aan toelichting over de organisatie. Dat het onbekend maakt ook dat het lastig om het belang te kunnen bepalen om de gegevens wel of niet op te vragen.



Verzoek en legalisatie: bekend maken

- ✓ DigiD wordt herkend, en wordt daardoor ook vertrouwd.
- ⚠ Dit wordt als een lange tekst ervaren, omdat de inhoud vanzelfsprekend lijkt, namelijk dat het gebruik van DigiD nodig is. *“Ik vind het een vrij lange tekst, voor eigenlijk we hebben je DigiD nodig voor... whatever”*
- ✗ De term ‘digitale identiteit’ is onbekend, en roept vragen en veronderstellingen op. *“Wat is digitale identiteit? Is dat iets Europees?”*





Verzoek en legalisatie: laden

- ✔ Een deel van de gebruikers klikt hier zonder vragen door.
- ⚠ Het is niet duidelijk waarom je voor de ene of de andere optie zou kiezen. Waarom wordt de optie gegeven als het niet uit maakt welke je kiest?
- ⚠ Hier is behoefte om de eigen gemeente aan te klikken. Dat is herkenbaar

- ✘ Hier lopen gebruikers vast. Legaliseren wordt hier voor het eerst genoemd in de titel. Dat roept vragen op. Wat is het? (#6: Recognition rather than recall)

Suggestie: Optie 'i' met meer info over legaliseren met herhaling en verdieping van informatie.





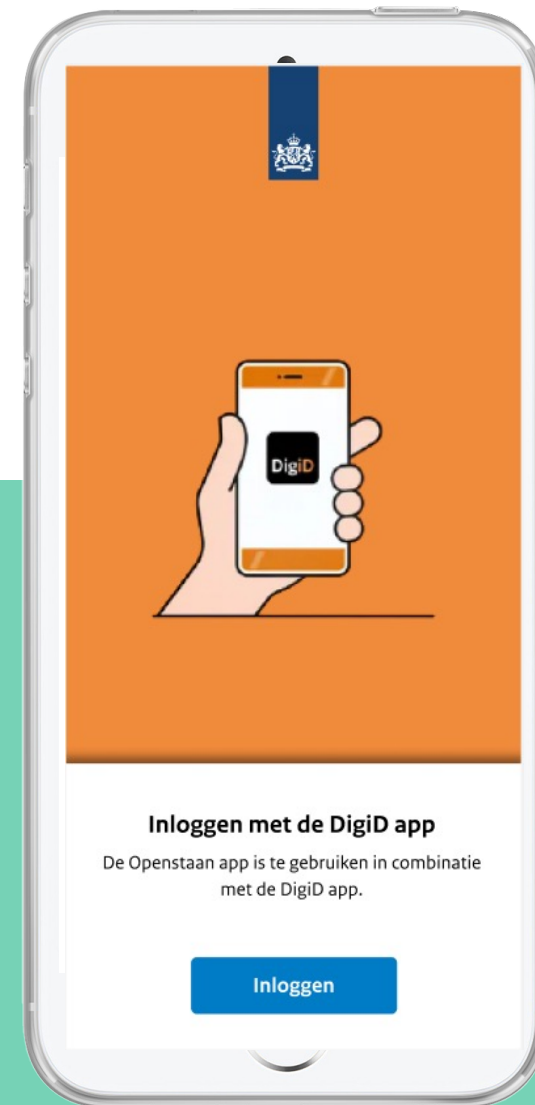
Inloggen met DigiD

- ✓ Een knop 'Inloggen met DigiD', inclusief het logo is bekend bij gebruikers. Het wordt als logisch gezien om in te loggen met DigiD en daarom hier door te klikken.





Inloggen met DigiD

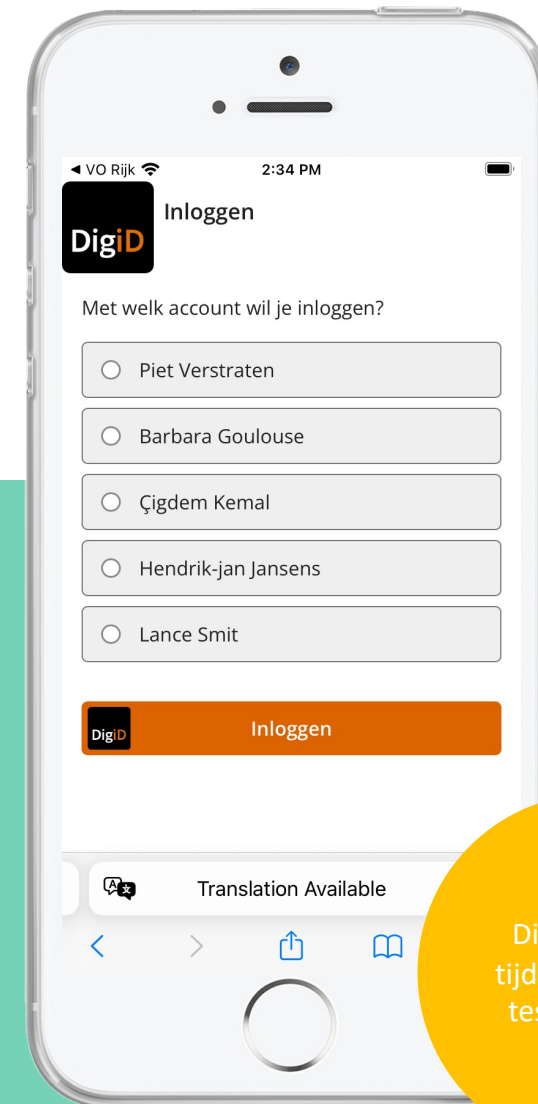




Inloggen met DigiD

De term ‘inloggen’ voedt het idee dat je op een reeds bestaande omgeving komt waar een overzicht van gegevens klaarstaat.

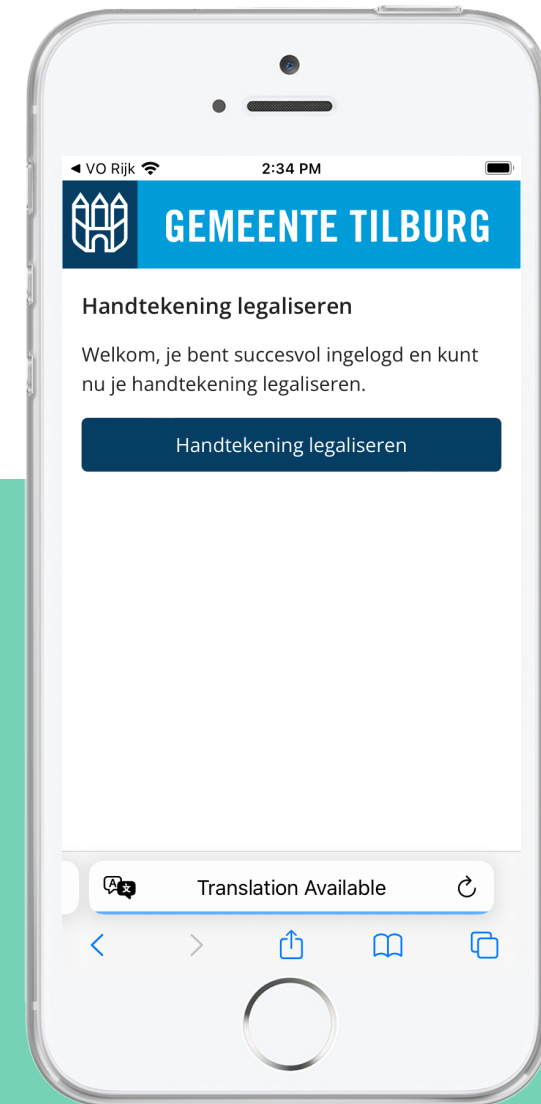
“Met welk account ik wil inloggen. Dit heb ik volgens mij nog nooit eerder gezien, dat dit al eerder is ingevuld. Maar dat kan ook aan mij liggen. Ik zou dan op inloggen klikken. Dan moet je vervolgens natuurlijk altijd iets op je telefoon doen, met een QR-code. Een koppelcode. Ben je dan hier ingelogd?”



Dit scherm is tijdelijk voor de testomgeving

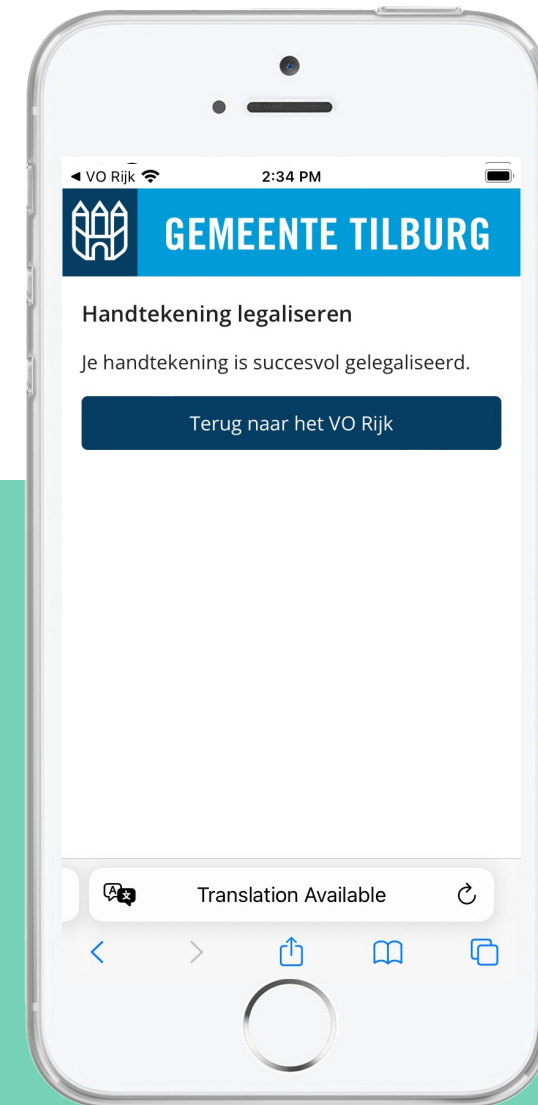


Inloggen met DigiD





Verzoek en legalisatie: handtekening legaliseren



- ✔ Over het algemeen wordt hier doorgeklikt.
- ⚠ De knop 'Terug naar VO Rijk' roept vragen op?

“Heet deze app zo?”

“Ik zit toch in de app?”

Suggestie is om hier 'Verder naar overzicht' van te maken.



Ophalen gegevens

- ✓ Gebruikers willen graag naar het overzicht, ook als deze nog niet compleet is. *“Ik zou zeker al een deel willen bekijken, als nog maar een deel binnen is. Absoluut.”*
- ⚠ Gebruikers willen graag feedback over dat ze aan het wachten zijn, en hoeveel organisaties hebben gereageerd. *“Maar het is wel fijn om te zien wat al wel afgerond is, en wat nog aan het laden is. Ik zou*

het ook fijn vinden als je kunt zien hoeveel procent al geladen is. Ik weet niet of dat mogelijk is. Maar als die mogelijkheid er is, dan weet je hoe je ervoor staat. Of je nog lang moet wachten of niet.”

- ⚠ Een dag later terugkeren voor een volledig overzicht is prima. Gebruikers ontvangen graag een notificatie als het overzicht compleet is.



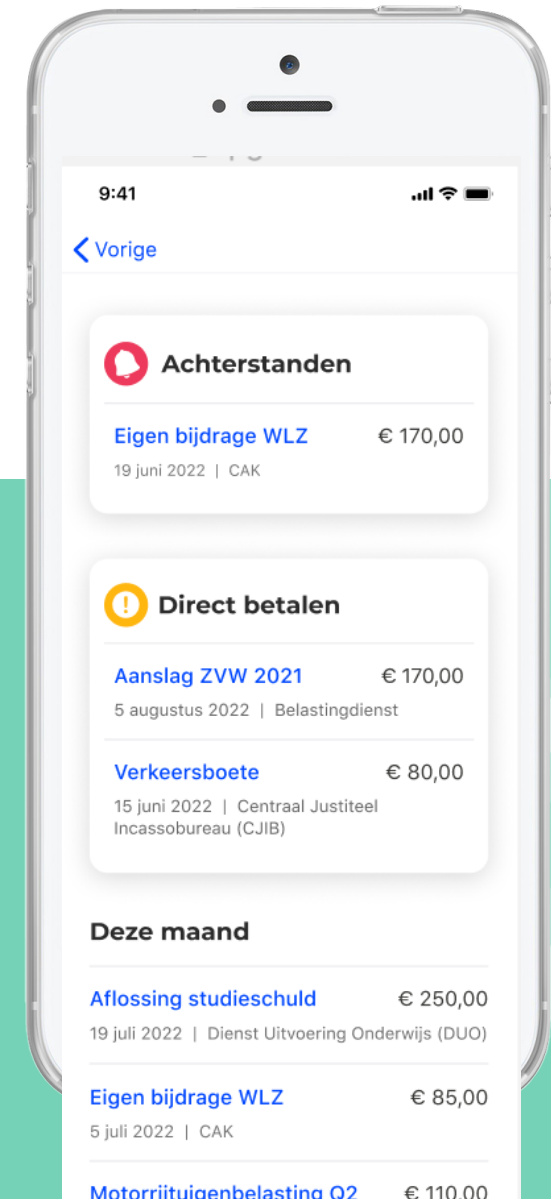


Overzicht

- ✓ Gebruikers zijn **positief** over het **overzicht** dat geboden wordt. De informatie die bij de verkeersboete getoond wordt in eerste oogopzicht als **compleet** ervaren.
- ✓ Fijn dat er langlopende schulden in het overzicht zichtbaar zijn.
- ⚠ De **verschillen** tussen 'direct betalen' en 'achterstanden' zijn

onduidelijk. *'Ik snap het verschil niet'*

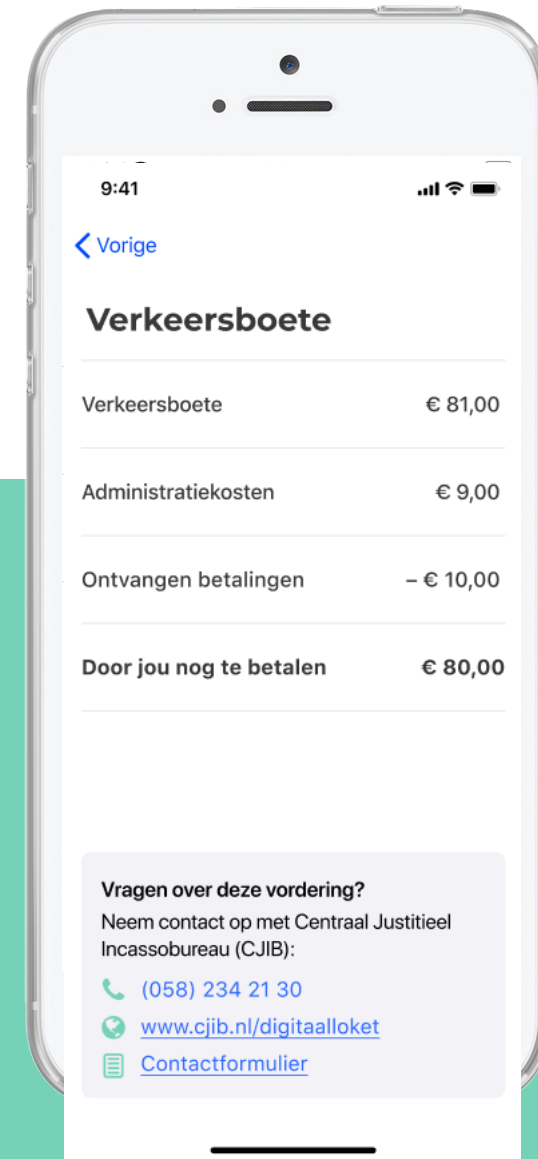
- ✗ Sommige afkortingen in het overzicht zijn onbekend, zoals AOW, WLZ, en ZVW. *'AOW, sorry ik weet gewoon niet wat dat is.'*





Inzicht

- ✓ Gebruiker geeft aan graag inzichtelijk te krijgen weten wat reeds betaald is, bijvoorbeeld bij de studieschuld. *“Ik vond dat bij de boete wel heel handig, dat geeft ook motivatie want je ziet dat je al op weg bent.”*
- ✓ Voorstel: de lijn boven ‘Door jou nog te betalen’ dikker aanzetten, Dat geeft het beeld van optellen.
- ✓ De datum van de verkeersovertreding wordt gemist. Deze is in de overzichtspagina wel zichtbaar.
- ✓ Er wordt gevraagd om **handelingsperspectief** bij de boetes. *“Hoe kan ik de boete nu voldoen?”*





Terugkeren app

⚠ Gebruikers verwachten dat het overzicht automatisch update. Zodat zichtbaar wordt als er vorderingen bij komen, of juist zijn afbetaald. Als dit niet gebeurt, verwachten ze dat dit helder gecommuniceerd tot welke datum het overzicht gemaakt wordt.

1 Zichtbaarheid van systeemstatus: Ontwerpen moeten gebruikers op de hoogte houden van wat er gaande is, via passende en tijdige feedback.





Feedback geheel

- ✓ *“ik zou wel blij zijn met zo’n app”*
- ✓ *“Ik zou de app direct installeren als die beschikbaar is.”*
- ✓ *Algemene indruk is nice, een hele goede app, en met een goed doel. Ik denk dat mensen het goed kunnen gebruiken. Met alle overheidsdingen die door elkaar heen lopen. Het is best ingewikkeld. De app doet het goed.*
- ✓ *Ik denk dat het voor sommige mensen misschien wel handig is. Maar ze moeten wel een beetje ermee overweg kunnen. Ik heb niets nodig. Maar er zijn vast mensen die iets vergeten, of het niet helder hebben. Ja, en dan kan het heel handig zijn natuurlijk. Om te voorkomen dat ze in de schulden komen.*



Begrip legaliseren

- ✘ Het begrip legaliseren is nog niet of beperk bekend bij gebruikers.
*“Door wie wil je je handtekening laten legaliseren? Wat bedoel je daarmee? Welke gemeente mag je gegevens inzien? Of niet? En ik vind het ook wel een beetje een eng woord dat legaliseren. Want je weet niet wat je toestaat. Daar heb je extra uitleg bij nodig. Dat je iemand toelaat bij je gegevens. En je weet niet waar die gegevens naartoe gaan. Je weet niet waarvoor je toestemming geeft.
“Legaliseren in de zin, van je legitimatie laten zien, je moet laten weten dat jij het bent zeg maar. Volgens mij zou iedereen dat ook wel moeten begrijpen, als je een normaal werkend IQ hebt. Het begin was voor mij helemaal duidelijk.”
“Want je moet toch inloggen met DigiD dat is dan duidelijk.”*
- ⚠ Gebruikers verwachten dat het inloggen met DigiD eerder plaatst vindt in de app.
- > *Dus dat zou eigenlijk aan het begin moeten in de app. Dat zou ik logischer vinden. Want ik snap het zo niet. Ik denk dan, dit is heel iets anders, wat is dit dan nu ineens? Dat is niet duidelijk vind ik. Want je moet toch inloggen met DigiD dat is dan duidelijk.*
- ⚠ Het kiezen van een partij om **je handtekening bij te laten** legaliseren wordt verward met het aanvinken van welke organisaties je post wilt ontvangen na inloggen met DigiD op een overheidswebsite.



Het delen van informatie

- ⚠ Mensen verwachten dat het inloggen met DigiD eerder plaatst vindt in de app.
- ⚠ Het kiezen van een partij om te legaliseren wordt verward met het aanvinken van welke organisaties je post wilt ontvangen na inloggen met DigiD op een overheidswebsite.
- ✘ Het begrip legaliseren is nog niet of beperk bekend bij gebruikers.



Suggesties vanuit testers

Begin met het inloggen met DigiD

Voeg de optie toe om met het overzicht met familie, zoals je partner te delen.

Verhelder de termen 'achterstand' en 'direct betalen' in het overzicht.



Beeld overheid vanuit gebruikers

Er heerst bij gebruiker een beeld dat 'de overheid' al zicht heeft op persoonlijke betaalde gegevens. Dit creëert verwachtingen over hoe de app werkt, en welke informatie het kan bieden.

“Ik vraag mij af of als ik een boete krijg van een ander bedrijf, of dat dan ook in deze app komt te staan. Omdat de overheid die informatie heeft, of zo?”

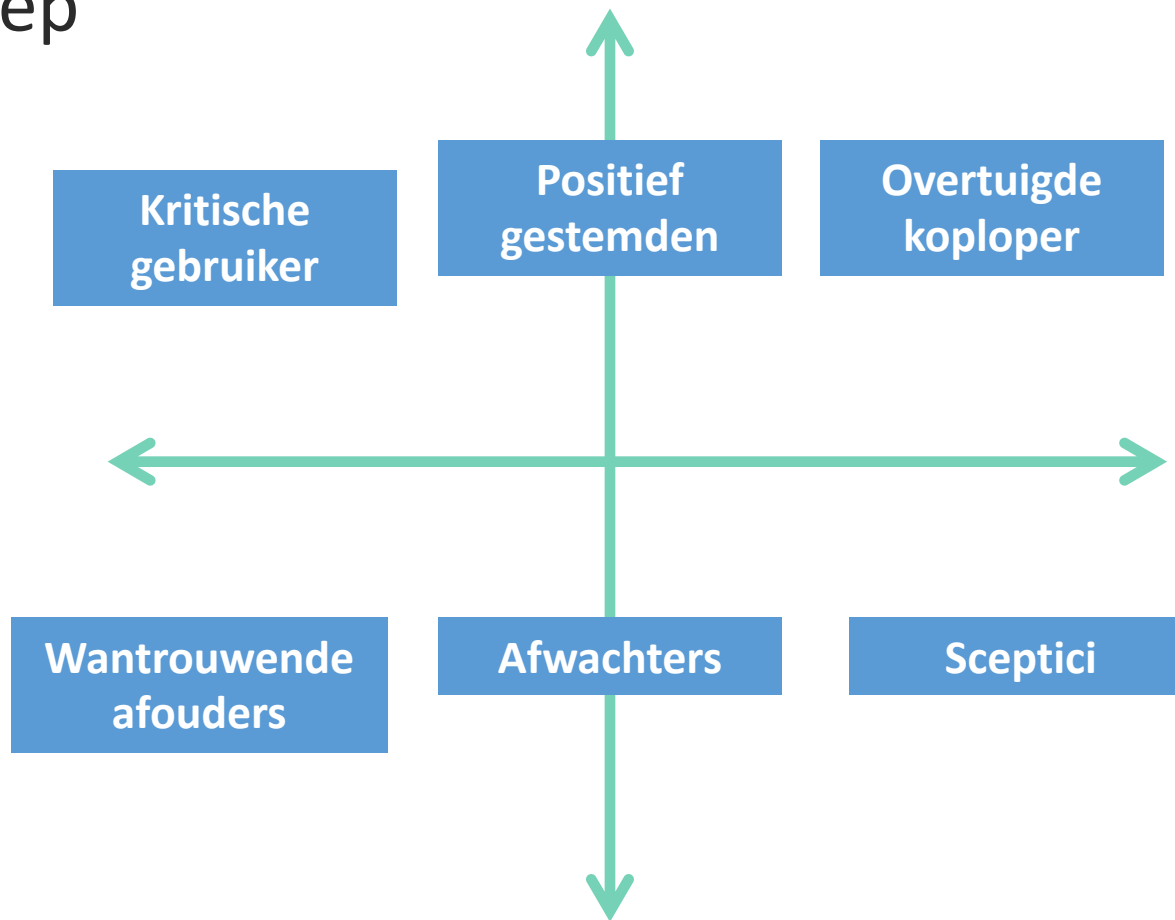




Verantwoording



Selectie doelgroep





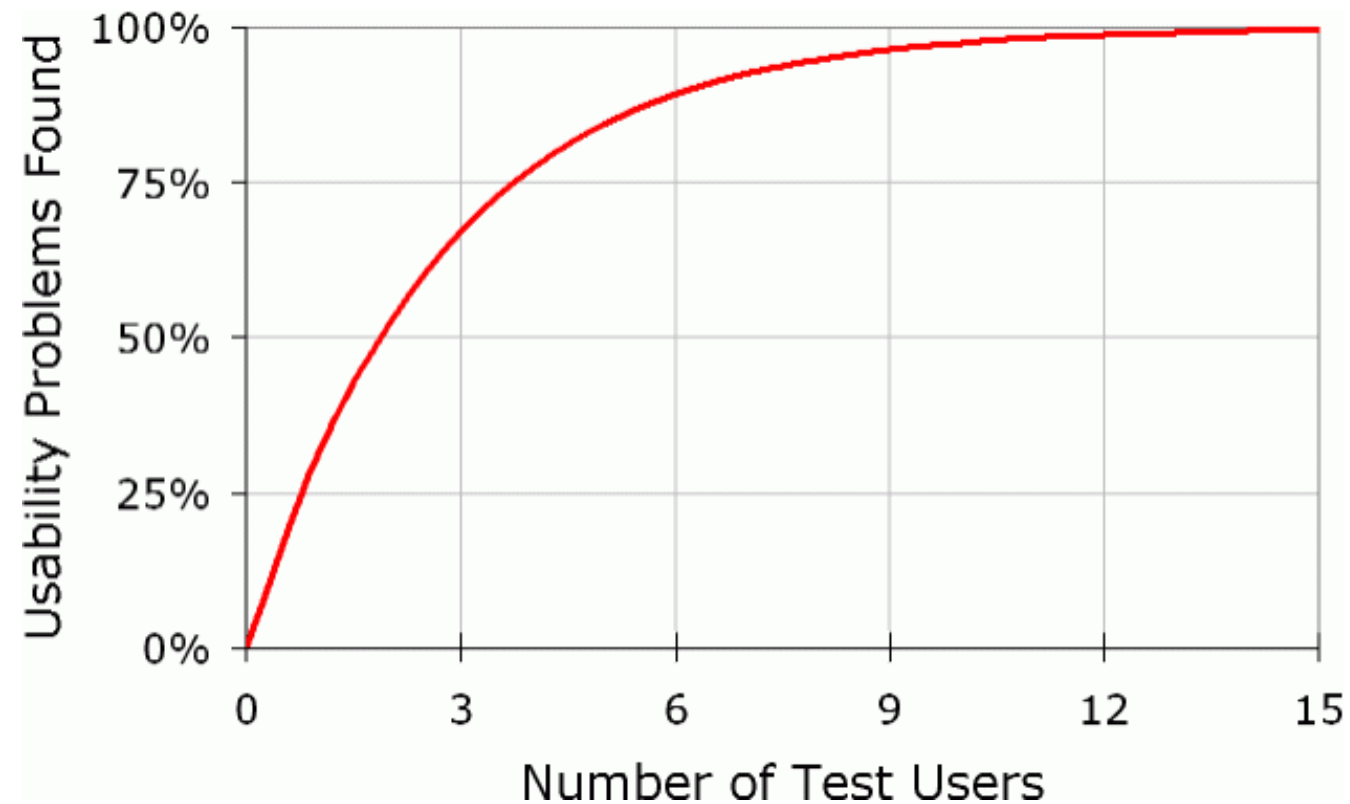
Selectie doelgroep

	Overtuigde koploper	Positief gestemden	Kritische gebruiker	Sceptici	Afwachters	Wantrouwende afhouders
Regelt bankzaken zoveel mogelijk online	++	+/-	+/-	+	--	+/-
Is ervaren met DigiD	++	+/-	+/-	+	--	+/-
Goed op de hoogte van AVG	++	-	+/-	++	-	+
Beuwt bezig met Privacy op Internet	++	-	+/-	++	-	+
Vertrouwt rijksoverheid m.b.t. persoonsdata	++	+	--	++	-	--
Vertrouwt erop dat er toezicht is m.b.t. data	++	+/-	-	++	-	--



Vijf interviews

- › Usability-tests met vijf gebruikers kunnen de meeste bruikbaarheidsproblemen onthullen. Testen met meer gebruikers voegt niet altijd veel waarde toe





Beschrijving respondenten

- > Gesprek 1: **positief gestemden**, vrouw, 31 jaar, hoogopgeleid, Noord-Brabant
- > Gesprek 2: **wantrouwende afhouders**, vrouw, 67 jaar, middelhoogopgeleid. Overijssel
- > Gesprek 3: **kritische gebruiker**, vrouw, 23 jaar, laagopgeleid, dyslectie, Utrecht
- > Gesprek 4: **overtuigde koploper**, vrouw, 19 jaar, Gelderland
- > Gesprek 5: man, **positief gestemden**, 31 jaar, Utrecht



Hoe nu verder?

1. Onderzoek delen met stakeholders
2. Laaghangend fruit op korte termijn implementeren
3. Ontwerpiteratie maken
4. Concrete experimenten bepalen die wie in een volgende stap uitvoeren.



Bedankt voor je aandacht!



www.vorijk.nl



R.vanZeeland@cjib.nl