



Gebruikersonderzoek

Sprint 18



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



Inhoud

- › Aanleiding en doel
- › Feedback flow
- › 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

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 'Vorderingenoverzicht 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.
- › 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** en **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.
- › Een prototype is voorgelegd aan de deelnemer.



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.

Quotes van gebruikers



Quotes van hulpverleners



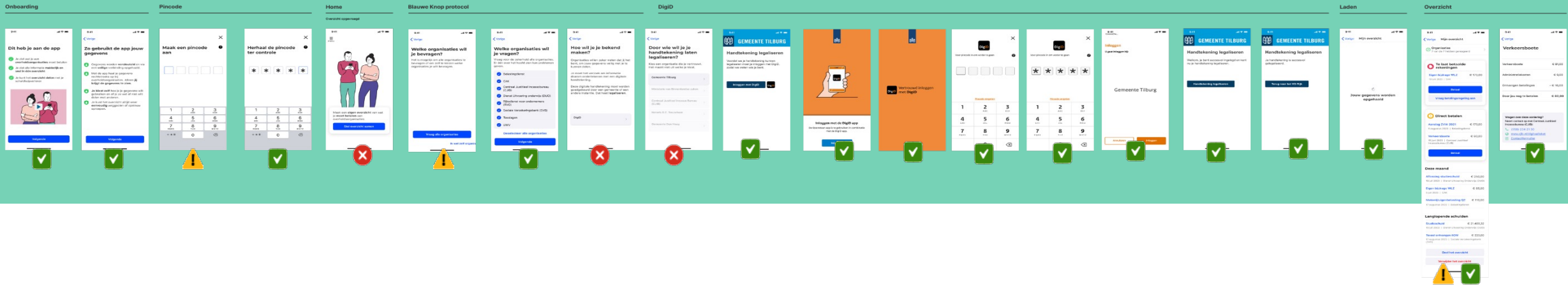
- ✓ Groen voor aandachtspunten die positief bijdragen aan het gebruik van de Vorderingenoverzicht Rijk-app.
- ⚠ Geel voor aandachtspunten die voor ongemak zorgen, maar gebruikers niet verhinderen in het bereiken van hun doel.
- ✗ Rood voor aandachtspunten die een volledig begrip of effectief gebruik in de weg staan.



Conclusies en aanbevelingen



Overzicht feedback flow



“Heel compact. Heel compleet. Heel fijn om mee te werken. Ja! En zeker voor de professional. Soms kan ik niet door omdat informatie niet is aangeleverd.”



“Ja, overzichtelijk. Makkelijk om doorheen te scrollen eigenlijk. Alleen legaliseren. Ik dacht dat duurt even, maar dat ging heel snel.”



Ik vind ‘m gebruiksvriendelijk. Ik denk dat het voor een groot deel, de teksten, ook echt wel leesbaar zijn, ook voor onze doelgroep. Ik mis nog wel een paar stappen. Wat ik daar onder andere mis is, is welke organisaties allemaal zijn aangesloten. Dat heb je nog steeds niet gezien. Ik kan wel zien 7 van de 7, maar misschien moet je daar wel mee openen. Omdat dat toch geruststellend is. Als een tussenstap.”





Onboarding app

Een heldere start

- ✓ Gebruikers klikken gemakkelijk door deze schermen heen. De teksten roepen weinig vragen op.

“Ja, dit is wel duidelijk.”



“Klinkt goed.”



“Oké, ik zie dus waar deze app voor bedoeld is”



“Heldere uitleg, ik begrijp wat er staat.”





Onboarding app

Denk niet aan een roze olifant

- ⚠️ Juist door te wijzen op de veiligheid van de app, zet je de gebruiker aan tot het denken over potentiële veiligheidsrisico's.

“Ik moet wel zeggen, ik denk dat sommige mensen hier wel huiverig voor zijn. Sommige mensen doen alsof ze heel wat te verbergen hebben, alsof ze de ‘A-team zijn’. Want, ze willen hun privacy borgen.”



“Dat is bedoeld om je gerust te stellen, maar als je nog niet ergens in zit, of aan het kennismaken bent dan kan ik mij afvragen of je dat juist hier vooraan zet. Kijk, als je een beveiligingscamera ziet dan krijg je niet het gevoel van veiligheid. Maar juist van dat er hier weleens wat kan gebeuren.”





Onboarding app : filmpje

Het filmpje wordt geregeld overgeslagen

- ⚠ Gebruikers verwachten dat dezelfde informatie op het scherm in het filmpje. Maximaal 30 seconden

“Nou, niet te lang. Dertig seconden max. Zoiets, wel kort.”



“Een paar minuten. Een filmpje met korte instructies over waarvoor de app nodig is.”





Pincode aanmaken

De pincode past in de flow

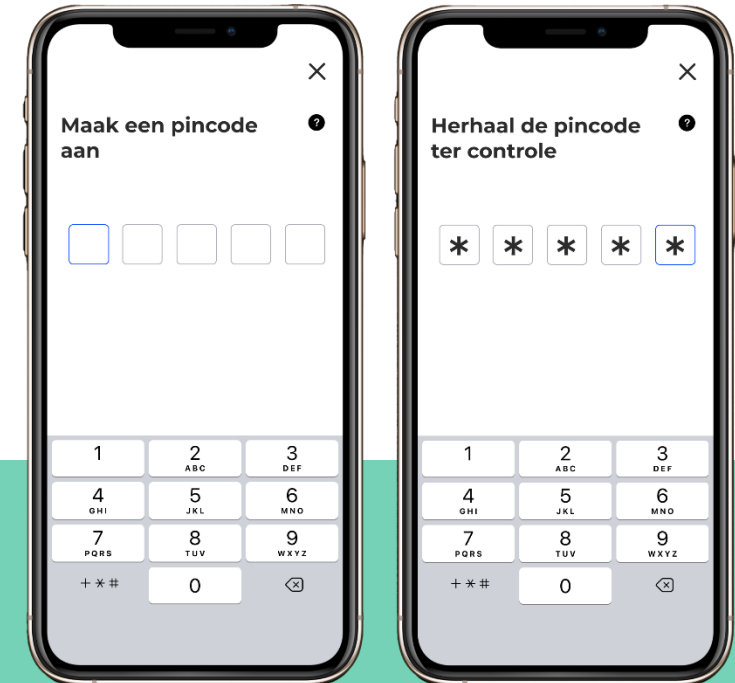
- ✓ Het aanmaken van een pincode roept weinig weerstand op. De toelichting waarom het nodig is wordt gemist.

G1: "Oké, even een pincode aanmaken"

G2: "Waarom maak jij een pincode aan?"



"Ik zou hier nog wel tekst bij zetten, waarom je die pincode aanmaakt."



Opmerking: Gebruikers hoefden de pincode niet daadwerkelijk te maken en ook niet te onthouden.



Pincode aanmaken

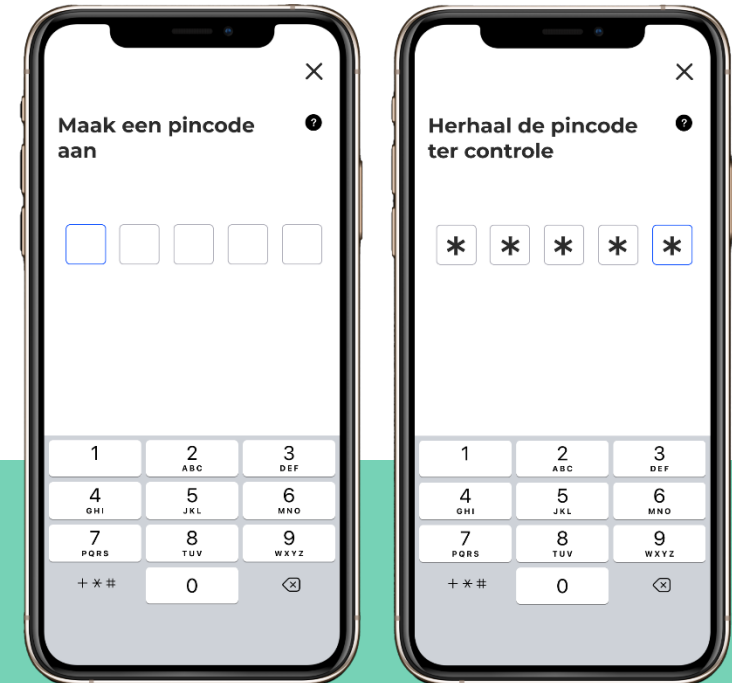
Consistentie en standaarden

- ❌ Verschillende wijze van inloggen bij overheidsorganisaties levert verwarring op. Gebruikers hebben voorkeur voor inloggen met DigiD.

“En kan het niet gewoon elke keer opnieuw met DigiD? Mensen raken heel erg gewend aan het inloggen met DigiD. Een pincode raken mensen kwijt.”



“Want, ik merk bij Waternet dat je moet inloggen voor drinkwater met een e-mail. Maar voor Waterschap log je in met DigiD. Negen van de tien mensen onthouden hun wachtwoorden niet. Dus die raken ze weer kwijt. En waarom moet ik op verschillende manieren bij overheidsinstellingen inloggen? Gewoon met DigiD, lekker zo lekker bam- -bam, zo naar binnen.”





Stel overzicht samen

Het woordje ‘moet’ roept weerstand en vragen op

⚠ Het woord moeten laat weinig ruimte voor alternatieven, zoals bezwaar maken.

Hier staat wat je ‘moet’ betalen. Maar als je kinderbijslag hebt, dan hoef je niet te betalen, toch? Dan krijg je. We gaan het gewoon proberen.





Stel overzicht samen

Wie maakt het overzicht?

- ⚠ De tekst 'maak een eigen overzicht' is voor meerdere interpretaties vatbaar. Sommige gebruikers lezen de tekst alsof je zelf actief informatie moeten verzamelen

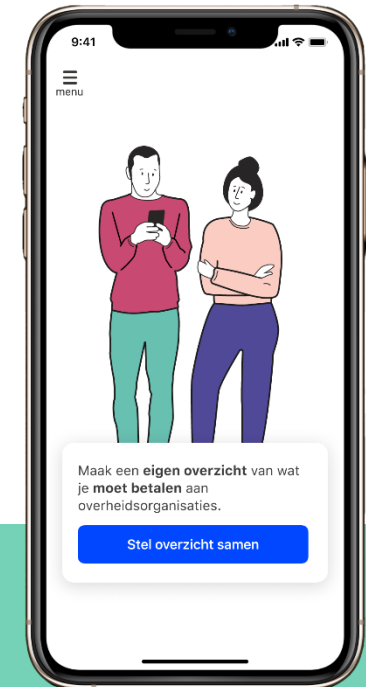
"Het klinkt alsof ik nu zelf werk moet gaan verzetten."



"Ik zou nou afhaken. Omdat, voor wie is de app eigenlijk? Mijn referentiekader is jongeren die schulden hebben. Zij weten dit helemaal niet. Zij hebben geen idee wat ze aan overheidsinstanties moeten betalen. Belastingen, rioolheffingen."



"Er wordt nu een actie aan mij gevraagd."





Mijn overzicht

Alle organisaties opvragen als standaard

- ⚠ De meeste gebruikers kiezen voor ‘vraag alle organisaties’. Hierdoor krijgt ze nu niet te zien welke organisaties worden bevraagd.

“Het zou fijn zijn als alles bij elkaar zit, zodat je ook veel makkelijker en sneller alleen al heel simpel een budgetplan opmaakt. Ja, ik zou zeggen alles. Alle organisaties.”



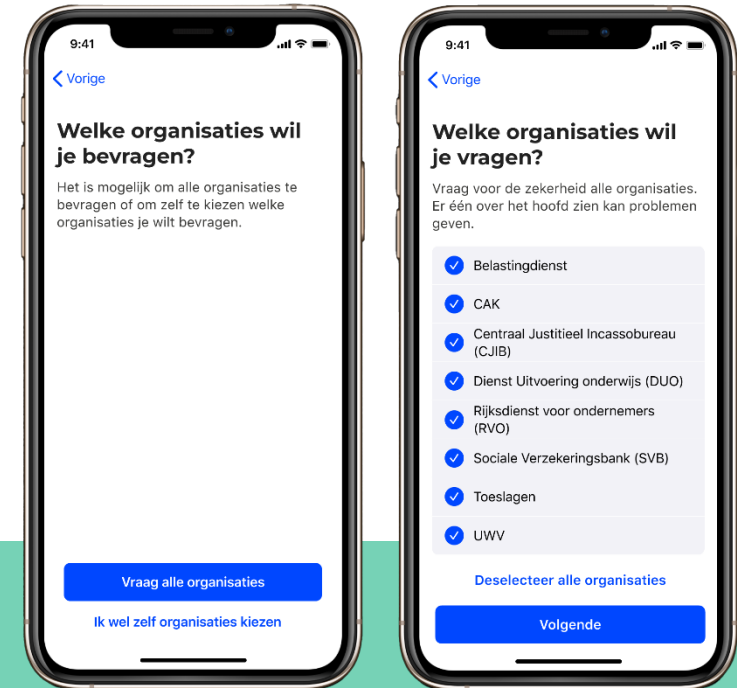
“Maar eigenlijk is dat niet echt nodig. Je wilt sowieso in één keer overzicht hebben.”



“Ja, ik zou zeggen alles. Alle organisaties”



“Probeer te standaardiseren”



Ja, oké. Maar is dit niet meer een backoffice ding? Zou je dit niet zo standaard kunnen doen dat je standaard één organisatie kiest. Van waar uit je dit toe laat sturen? Om al die informatie te geven maak je mensen onrustig, weet je? Maar als je zegt, stel een overzicht samen. Eigenlijk is het zo dat iemand altijd van alle organisaties informatie wil, anders maak je geen overzicht. Als ik maar overzicht krijg van de helft van de organisaties, of alleen van degene die ik ken, dan mis ik de informatie van de rest, degene die ik niet ken. Dus ik zou ervoor zorgen dat het standaard alle organisaties zijn”



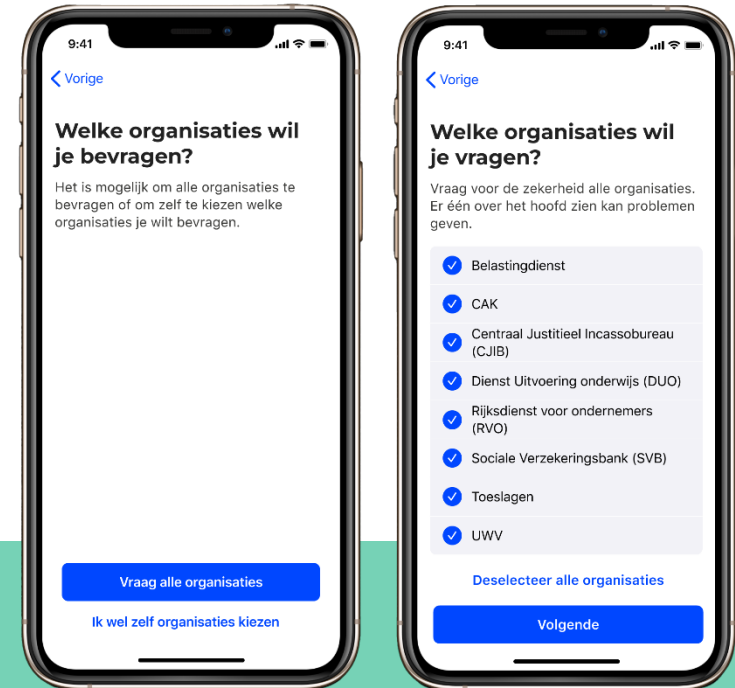


Mijn overzicht

Informeer welke organisaties

- ⚠ De meeste gebruikers kiezen voor ‘vraag alle organisaties’. Hierdoor krijgt ze nu niet te zien welke organisaties worden bevraagd.

“Als je dit promoot als overzicht van overheidsinstanties dan denken mensen dat gemeente er onder valt. Als dat niet zo is, moet je dat heel duidelijk melden. ‘Let op: niet de gemeente Rotterdam, niet de gemeentebelasting’.”



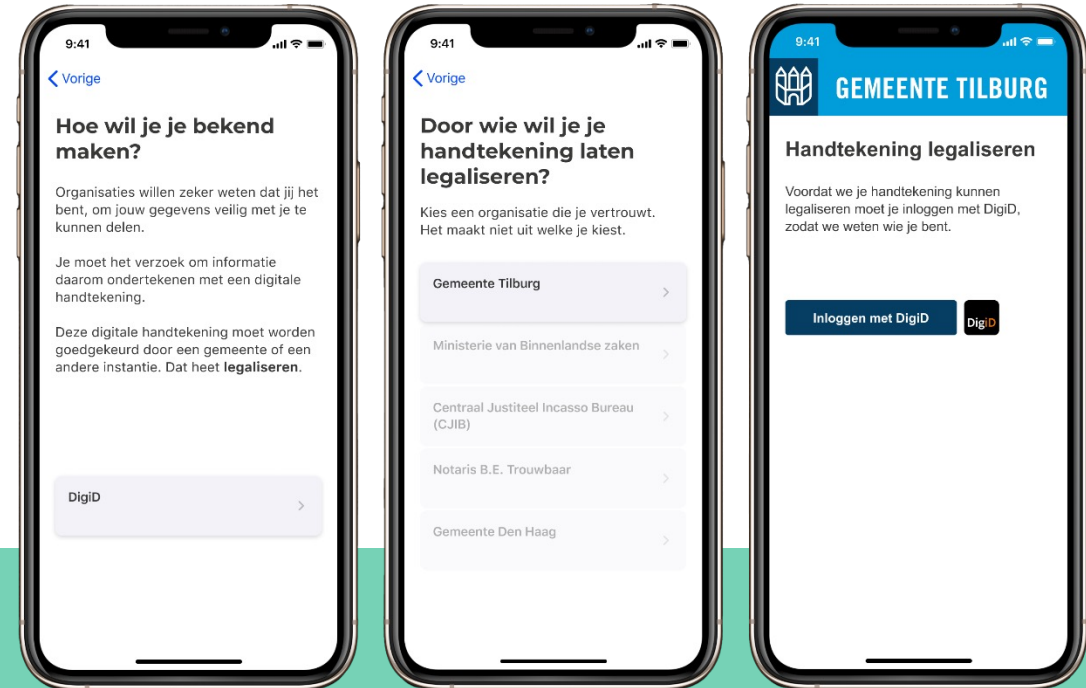


Bekend maken

Hoe wil je je bekend maken

- ❌ De titel 'hoe' gaat niet meer op nu er één optie wordt aangeboden.

"Welke opties zijn er? Ik snap hier het 'hoe' niet zo."





Bekend maken

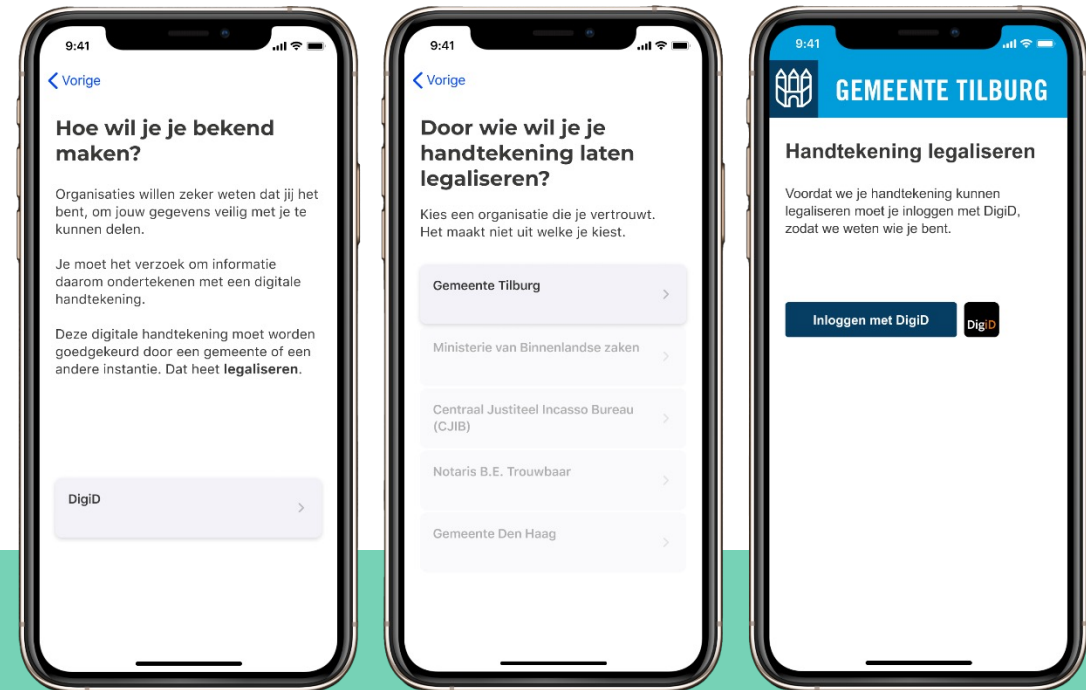
Lang proces verwacht

- ❌ Gebruikers verwachten dat het legaliseren meer tijd in beslag neemt dan het daadwerkelijk duurt.

“Ja, ik snap die stap niet. Wat ik daaraan miste. Ik dacht echt dat er allemaal formulieren naar de gemeente zouden gaan. ‘Dat is Wim en de wil graag zien wat zijn schulden bij de overheid zijn’ Dan komt er een hele papierwinkel te pas, die over een paar dagen beantwoord wordt, per brief.”



“Dit duurt even. Je moet dit aanmaken, en dan wachten tot het is goedgekeurd. Of gaat het in een keer? Hier staat: het moet worden goedgekeurd door een gemeente of andere instantie. Dan kan ik dus niet direct door. Het moet eerst goedgekeurd worden. Lees ik het dan goed?”





Bekend maken

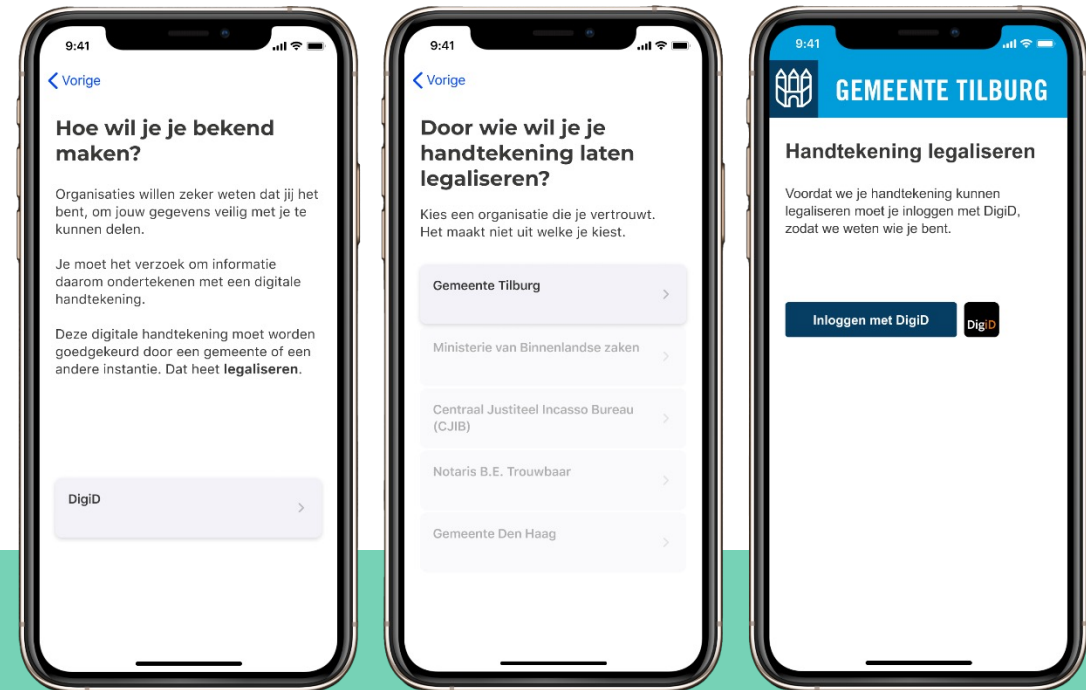
Korter dan verwacht

- ❌ ...in werkelijkheid valt het mee en blijkt het slechts inloggen met DigiD te zijn.

“Net als bij de meeste apps moet je hier aangeven dat je alleen kunt inloggen door middel van je DigiD. Zodat men weet dat jij het bent. Alle teksten erbij is niet nodig. DigiD is bekend. Het woord legaliseren is iets waar mensen dan over na gaan zitten denken. Maak hiervan ‘gebruik je DigiD voor de ondertekening’”



“Dit is logisch, inloggen met DigiD. Oké.”





Bekend maken

Gebruikers lopen vast

- ❌ De keuze voor de organisatie waar je je handtekening wilt laten legaliseren zorgt voor onduidelijkheid.

“En waarom zou je hier een keuze in moeten hebben?” [verwijzend naar ‘door wie wil je je handtekening laten legaliseren’].



“Juist de keuze maakt het voor mij onduidelijk.”



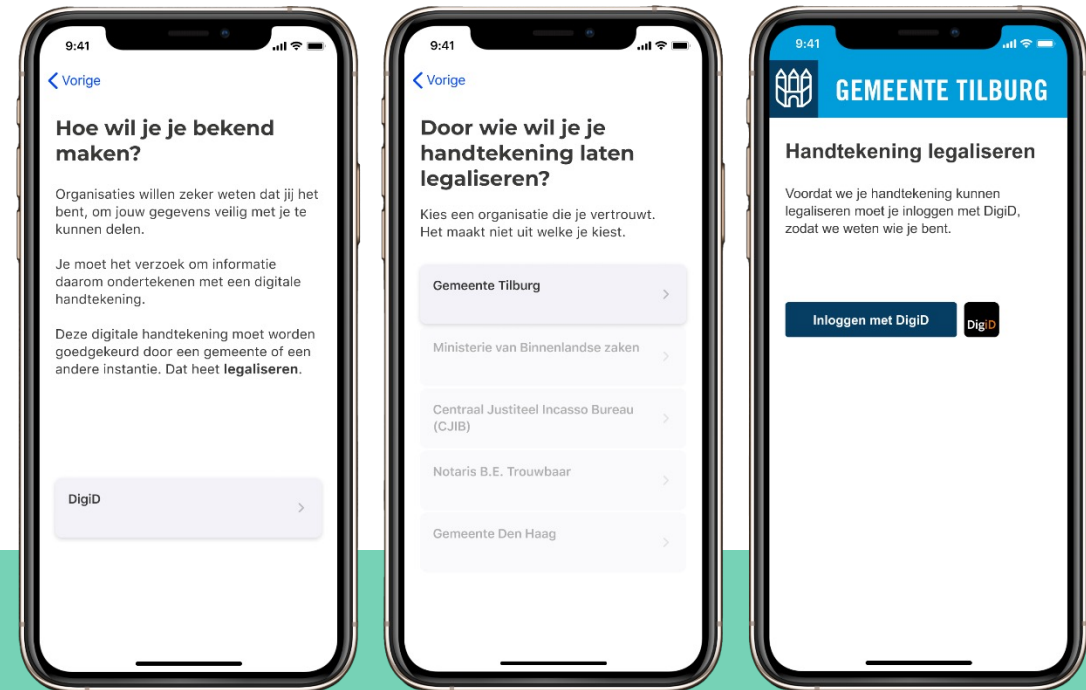
“Kies een organisatie... Euh, die snap ik even niet. Kun je mij dat even uitleggen?”



“Moet ik nu klikken op Tilburg?”



“Ik denk gewoon de gemeente Amsterdam, Tilburg is ook leuk.”





Bekend maken

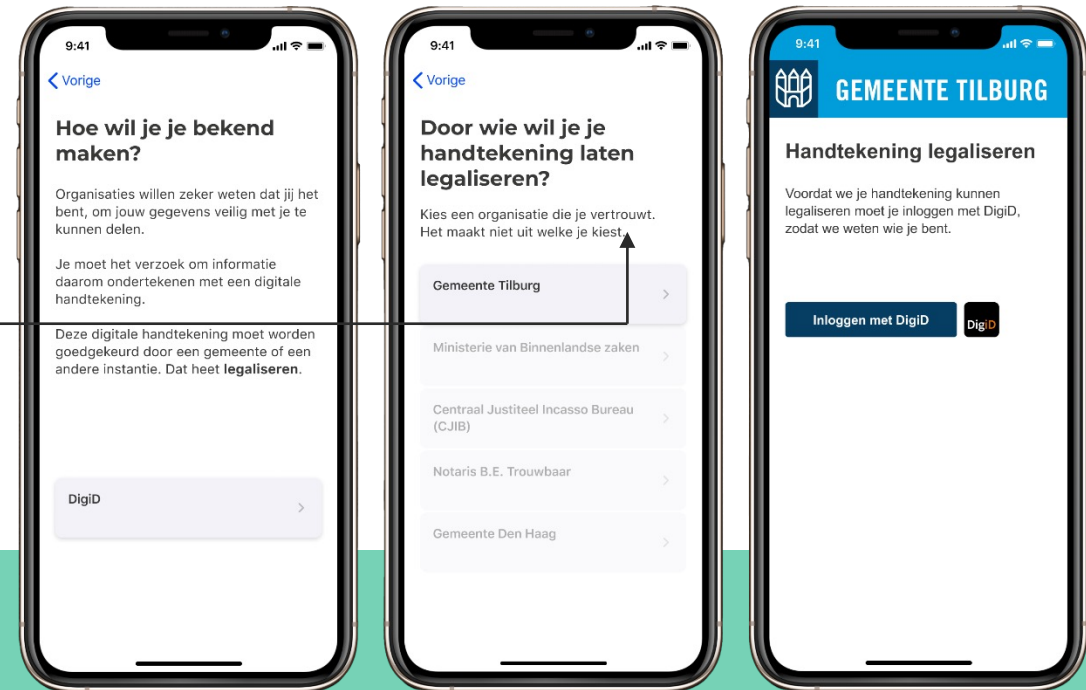
Vertrouwen overheid

- ❌ De tekst suggereert dat je een organisatie vertrouwt. In de praktijk is dat vertrouwen er niet altijd is.

“Door wie wil ik mijn handtekening laten legaliseren die ik vertrouw? Het zijn allemaal organisaties die ik niet vertrouw! Het maakt niet uit welke. Ze maken er allemaal een puinhoop van.”



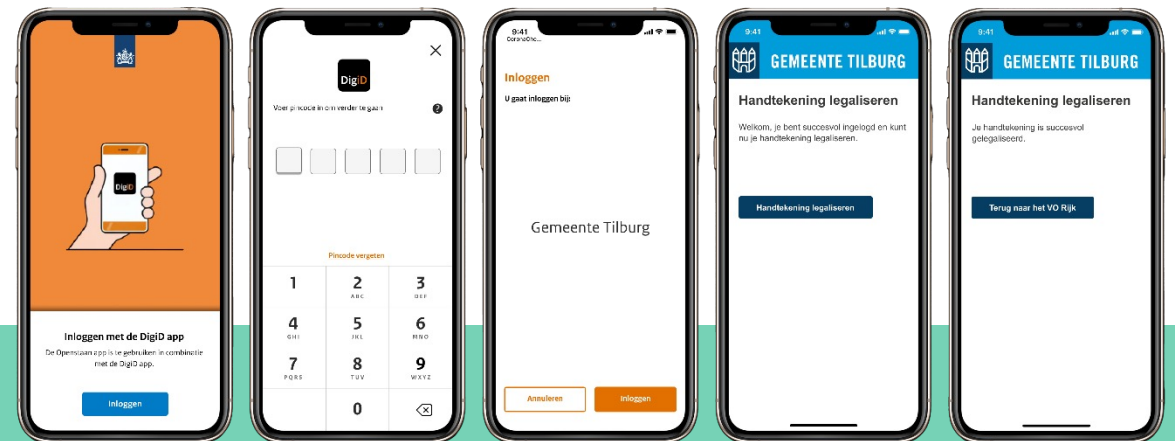
Suggestie: focus op de wens om bij een overzicht te komen, in plaats van de relatie met de Overheid





Inloggen met DigidD

- ✓ Het inloggen met DigiD verloopt soepel





Opvragen informatie

Biedt overzicht direct aan

- ✓ Geen enkele gebruiker wil wachten tot het overzicht compleet is. Bied wat beschikbaar is vast aan, en laat weten wanneer er aanvullende informatie bij is gekomen.

“Direct naar het overzicht toe. Anders krijg je het idee dat het is vastgelopen.”



“Ik zou niet wachten. Ik ben echt heel ongeduldig. Ik moet altijd iets doen. Wat ik heel prettig zou vinden, maar dat is wel mijn karakter. Dat ik de dingen die al wel klaar zijn, dat ik die rustig kan zien.”



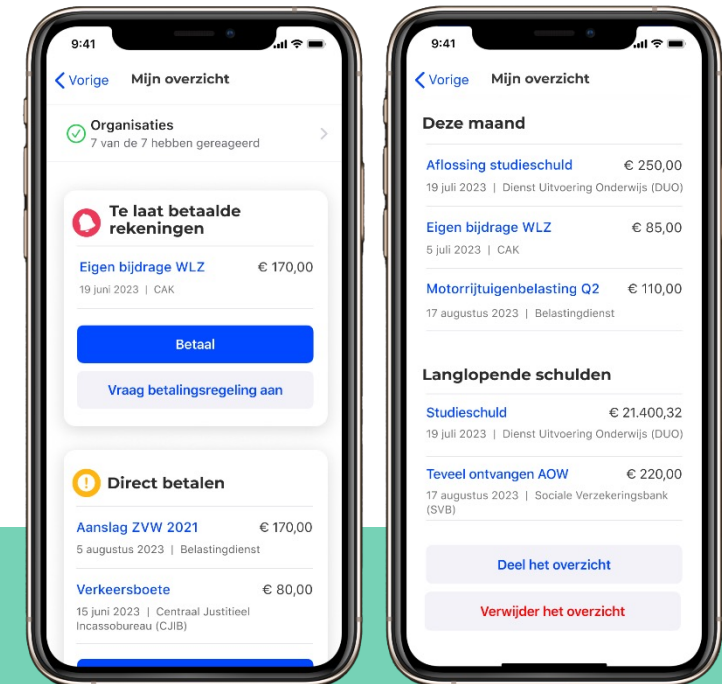
“Nee, het is wel fijn dat je al kan zien wat binnen is. Dan kun je daar vast mee beginnen. Als je pas wacht tot alles komt, dat duurt wel heel lang.”





Mijn overzicht

- ✓ Over het algemeen vinden de mensen de gebruikte kopjes helder.
- ⚠ Toch zijn er nog vragen over de gebruikte termen.



✓ Ik had een bakje, voor alle rekeningen die al betaald waren. Ken je die postvakjes? Die had ik ook echt bij de Action gekocht. Eentje voor 'alles wat is betaald en verrekend', maar waar nog regelzaken uit voortkomen. Ik moet bijvoorbeeld langs de gemeente om wat door te geven. Een bakje met alles wat al betaald was en geregeld was, dat werd weggegooid of gearchiveerd in een map. Een andere bak, met 'waar nog naar gekeken moet worden'. Dat is 'nog te betalen'. Deze indeling is heel fijn, voor mij dan.



⚠ "Te laat betaalde rekening" kan ook geïnterpreteerd worden dat de rekening al betaald is."



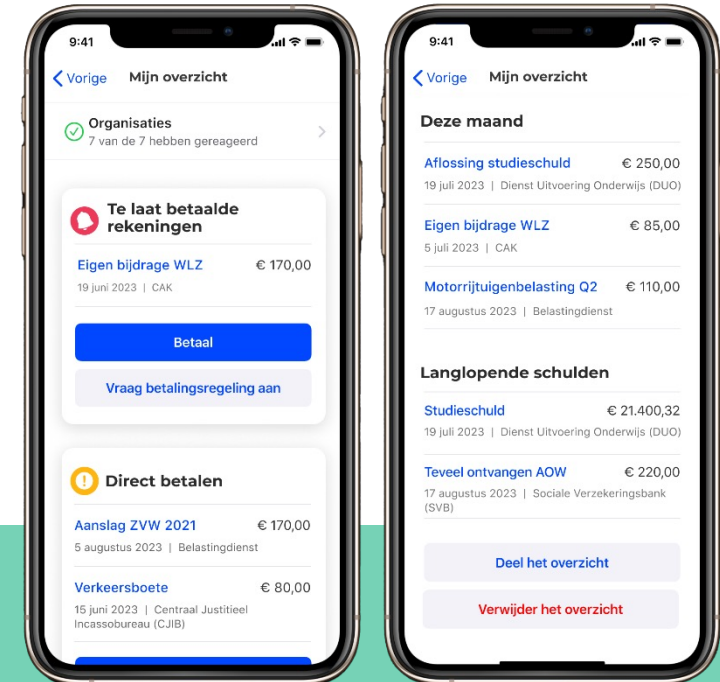


Mijn overzicht

Overzicht onderbroken

⚠ De knoppen ‘betaal’ en ‘vraag betaalregeling aan’ leiden af van het overzicht.

“Het kan ook een risico zijn dat mensen bedragen gaan betalen, en daarmee zichzelf in de vingers snijden ten opzichte van andere betaalverplichtingen die niet in de app zichtbaar zijn.”

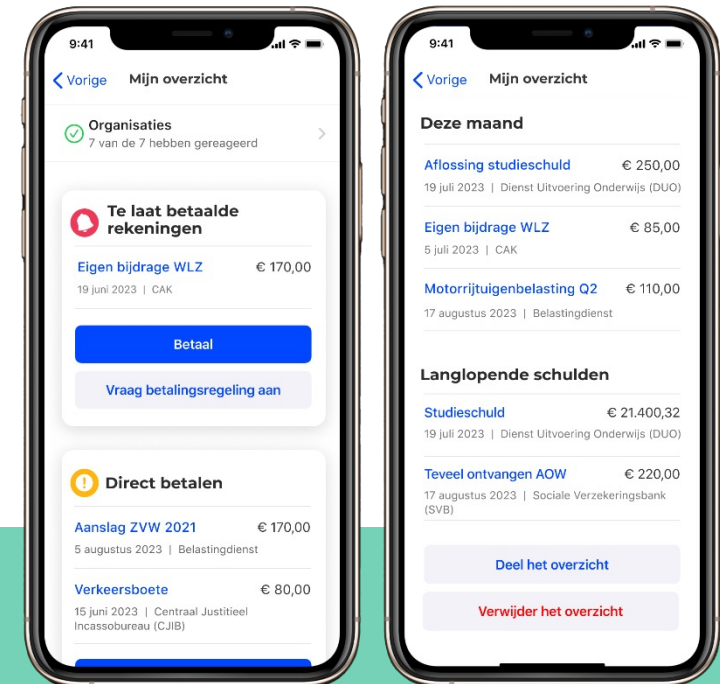




Mijn overzicht

Suggesties voor het overzicht

- › Ordenen op urgentie (lijkt op huidige overzicht)
- › Geef betalingstermijn weer
 - Nog zoveel dagen om dit bedrag te voldoen
 - Voeg de tekst ‘betaal voor’ [datum] toe.
- › Weergave op organisatie
 - logo's weergeven
 - verwijzen naar de brief/fysieke correspondentie

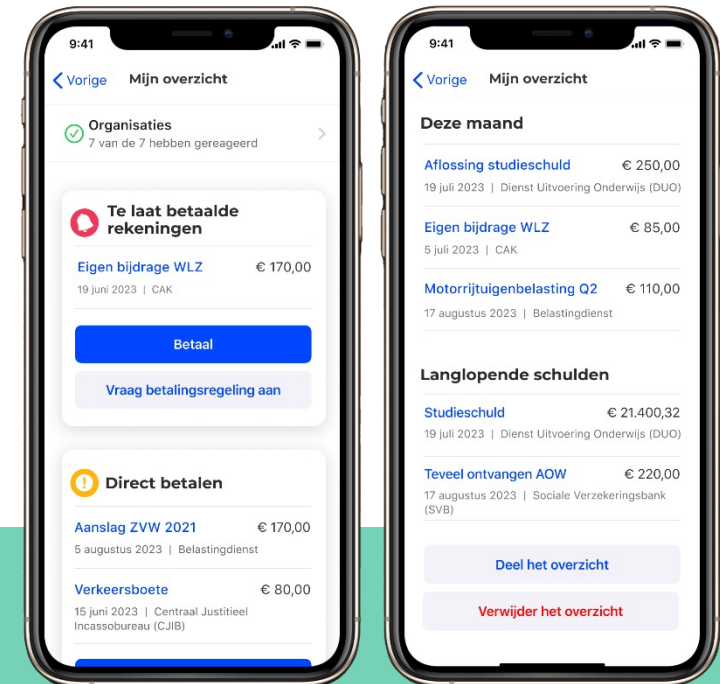




Mijn overzicht

Suggesties bij een vordering

- › Voeg toe wat de consequenties zijn als iets niet nog wordt voldaan.



*"Zie je dan ook hoe dreigend, hoe dringend, hoe urgent het is?
Soms krijg je een brief? Welke tijd heb ik? Wat is dan de
consequentie? Welk dreigement hangt er boven mijn kop. Dat is
voor ons fijn, maar voor mensen zelf ook."*





Momenten dat mensen informatie opvragen

- Het doen van aanvragen

Bijvoorbeeld de voedselbank, belastingaangifte, uitkering

“Aanleidingen zijn vaak aanvragen die ze moeten doen. Bijvoorbeeld als je er achter wilt komen of je in aanmerking komt voor de voedselbank. Dan zijn er duizend formulieren die je moet invullen. Of als je in aanmerking wilt komen voor een jeugdfonds, dan moet je ook van alles en nog wat invullen. Dan zie je of je ergens recht op hebt.”



Dit zijn natuurlijk nooit de enige schulden. Het zou mij verbazen dat het alleen overheidsschulden zijn.





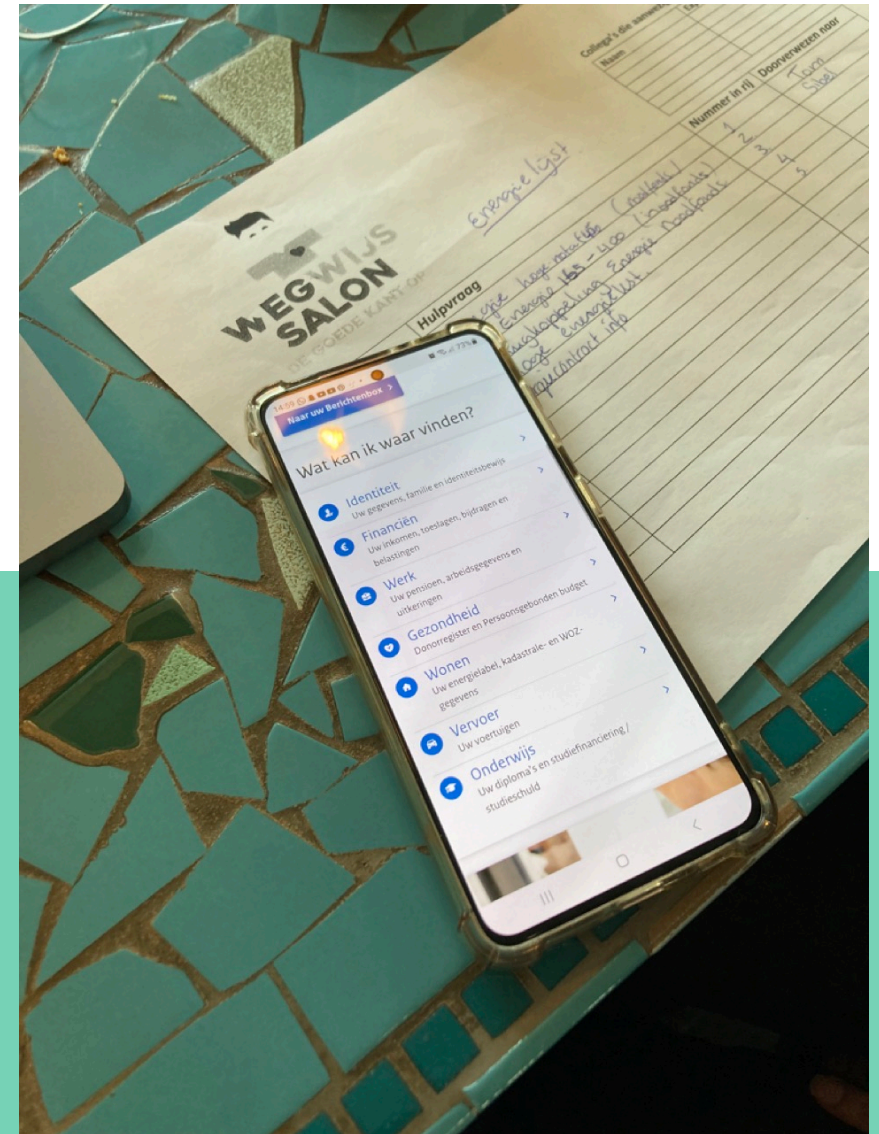
Locatie app

- Eigen website
- Onderdeel MijnOverheid

"Ja, MijnOverheid is voor mij echt de grootste informatiebron. Als je een Amsterdammer wat vraagt. Die weet soms echt niet wat er in het verleden is gebeurd. En daar staat alles. Het spreekt voor zich."



"Ik denk zelf dat het beter is om een eigen site te houden."





Weergave voldane vordering

- Verplaatsen naar een ander kopje 'betaalde rekeningen'
- Laten zien in een een weergave op instanties
- Eruit, weghalen
- Tabblad met betaalde rekeningen
- Per mail bevestiging van betaling sturen



En het vervolgens delen...

Waarom?

- Als bewijslast
- Voor het doen van aanvragen
- Voor de administratie

“Ja, ik wil het altijd als pdf het liefst. Want ik kan het daarna nog omzetten naar een ander document eventueel. Pdf ook omdat we met de gemeente Amsterdam werken. We werken met het schulddossier, daar kunnen we alleen pdf bestanden in uploaden. Pdf is het meest fijn. Een pdf is ook heel makkelijk via whatsapp, als het op je telefoon kan staan, dan kan iemand het via whatsapp naar mij toesturen.”



“Nou ja, het is wel handig dat het beveiligd is, dat de gegevens niet veranderd kunnen worden. Zeker als het als bewijsstuk moet dienen. Dan moeten de gegevens ongewijzigd zijn.”



“Ouderen vinden papier nog steeds heel fijn. Dus als ze een printje kunnen krijgen is dat fijn. Ik hoop dat die mogelijkheid is ingebouwd.”





Worst case scenario

Welke risico's zien gebruikers in het gebruik van de app?

Privacy geschaad

- Dat het gehackt wordt
- Dat je gegevens op straat liggen
- Dat je schulden publiek bekend zijn
- Zwarte inkomsten worden bijgehouden
- Een algoritme dat mensen bevooroordeeld

Ondoordacht handelen

- Verkeerde informatie
- Onvolledige informatie, dat delen van het overzicht missen
- Dat mensen onverstandig gaan aflossen



Logo's in het overzicht

Logo's zorgen voor herkenning

Logo's en beeldgebruik worden eerder herkend dan namen van organisaties. Denk aan de iconische blauwe envelop van de Belastingdienst. Of de drie rode kruisen van de gemeente Amsterdam.

P: Ik weet niet of het kan, maar als ik hier op zou klikken. Zou ik dan ook het logo van het CJIB te zien kunnen krijgen?

R: Je denkt dat dat van meerwaarde is?

P: Ja, want ik leer mijn cliënten om bij alle brieven die met de post komen te kijken naar de logo's. Als je een brief hebt met drie kruisjes, wil ik dat je die brieven sorteert. Want sommige kunnen ook echt niet lezen. Of ze lezen wel, maar willen er niet mee bezig zijn. Dan probeer ik ze toch aan het werk te zetten met de dingen die ze wel kunnen handelen. Logo's zijn heel belangrijk. Ook voor mensen die ongedocumenteerd zijn. Vluchtelingen zijn hier niet opgevoed met het systeem. We weten allemaal als we de OBA zien, dat logo is voor ons heel veelzeggend. R: En je kunt zo ook het logo koppelen aan de brief die op je bureau ligt.

P: Ja, precies. Dat is de puzzel die ik met hun op de achtergrond doe. Ik zeg altijd, wat je niet kan is prima. Maar we gaan kijken naar wat je wel kunt.⁵



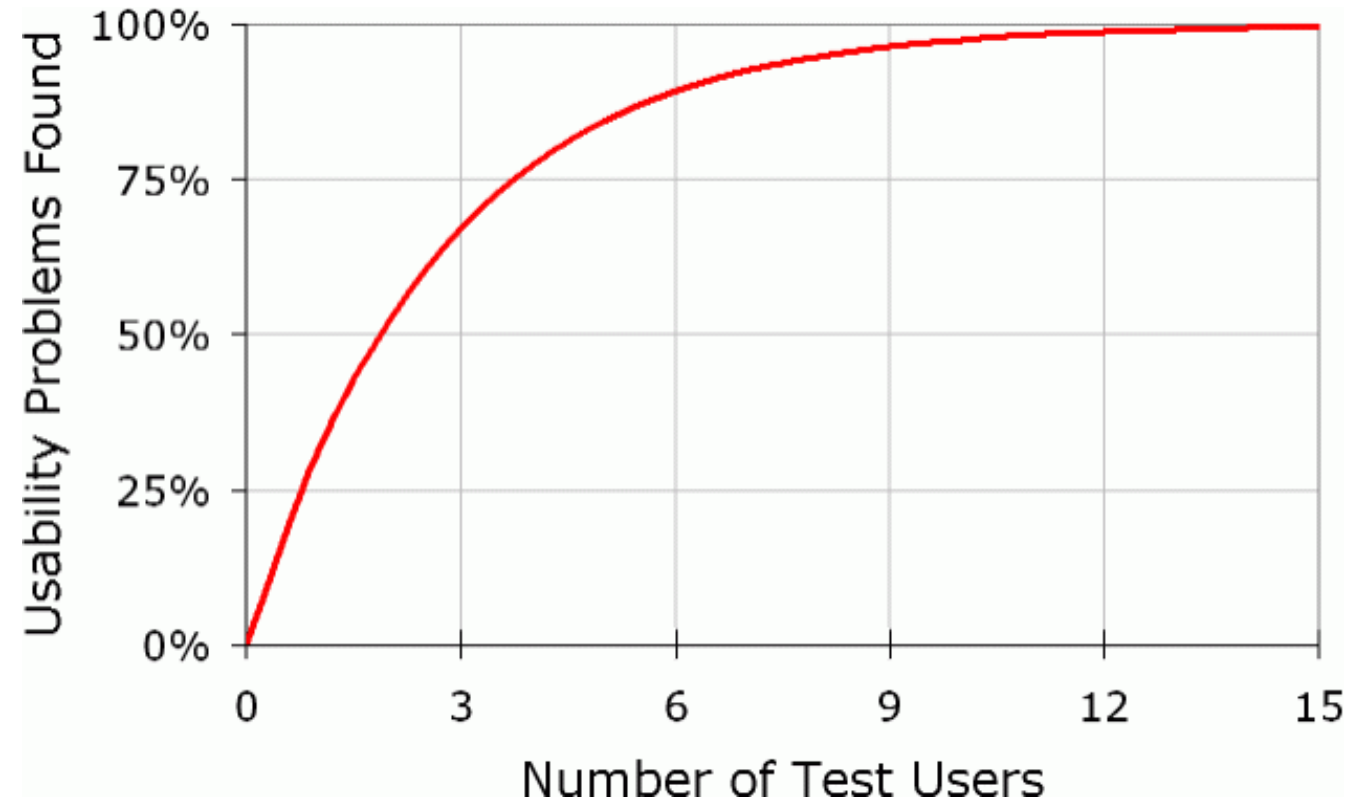


Verantwoording



Vijf interviews

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





Selectie gebruikers

- › De respondenten in deze sprint zijn geworven via het netwerk en bevatte hulpverleners die mensen helpen met financiële problemen. Sommige gesprekken zijn spontaan ontstaan door het bezoeken van een wijkcentrum en het bezoek van een financieel spreekuur.



Verder uit te werken

Tickets:

- › *As a user I want to be sure that the app/website is secure*
- › *As a user I want to see which payments I have made/completed.*
- › *As a user I want to see and prove that I payed my debts.*
- › *Bij een vordering | As a user I want to know my options to respond to a claim*
Find the necessary payment details to transfer manually yourself / Pay directly / Lodge an objection / Payment arrangement / Contact organisation / Get help
- › *As a user I want to know which organisations are part of the overview, and which are still left out.*



Verder te onderzoeken

Tickets

- › *Wat biedt een overzicht?*
- › *Hoe om te gaan met (gedeeltelijk) betaalde vorderingen?*
- › *Onderzoek naar urgentie, wanneer is iets een achterstand?*
- › *Wat zijn mogelijkheden om de flow aan te passen zodat het legaliseren minder een drempel vormt om bij het overzicht te komen?*



Bedankt voor je aandacht!



www.vorijk.nl



R.vanZeeland@cjib.nl