



# Gebruikersonderzoek

Sprint 19 en 20



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



## Aanleiding en doel



**Als Rijksoverheid willen we door samen te werken, bijdragen  
aan het voorkomen van schulden of het oplopen daarvan.**

één burger, een afloscapaciteit, één overheid

Toegankelijker en begrijpelijker  
voor de burger

Minder oplopen van schulden

Makkelijker voor de burger

*Vorderingenoverzicht Rijk*

*Burger heft een overzicht van actuele betalingsverplichtingen aan  
overheidsorganisaties, zodat op basis hiervan (direct) de noodzakelijke of  
gewenste acties ondernomen kunnen worden.*



## 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**.

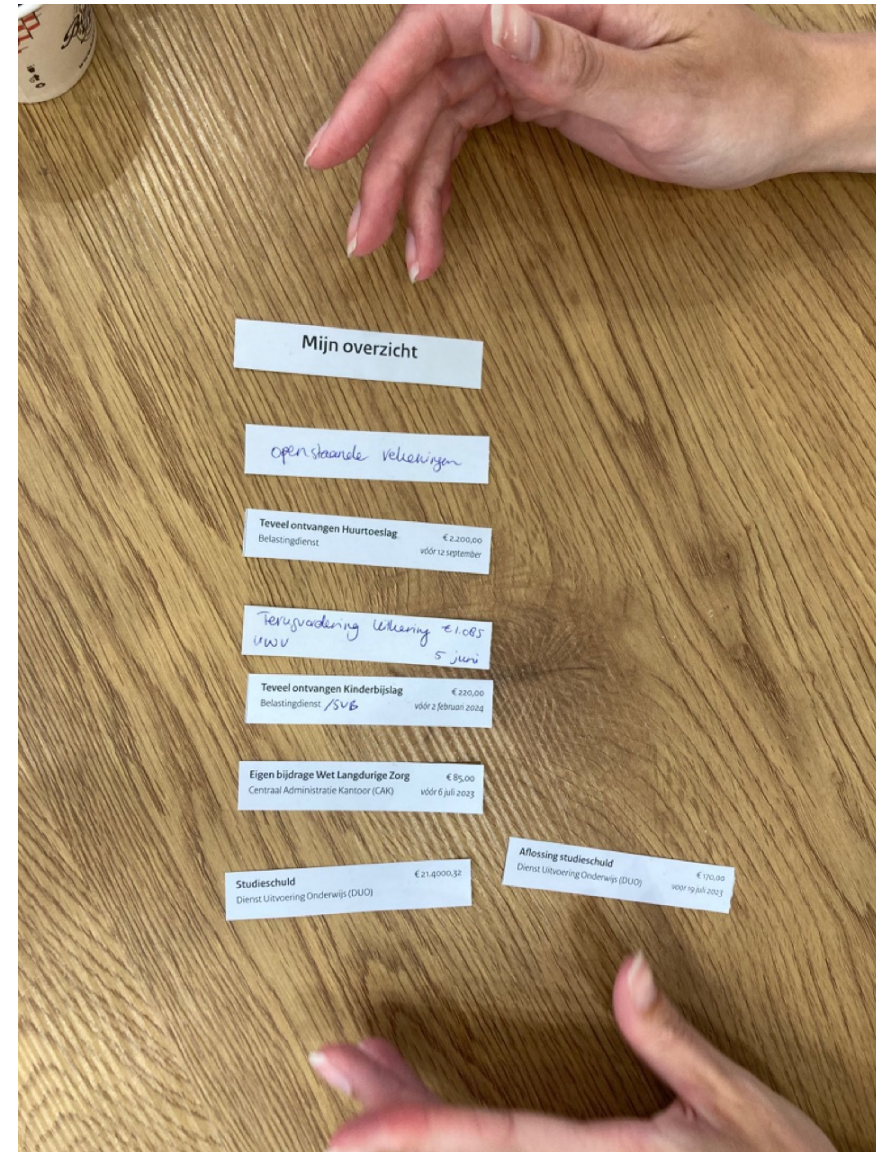


# Methode: open card sorting

Wat is een financieel overzicht? Hoe ziet dit er uit? En welke groeperingen kun je daarin aanbrengen? Om hier achter te komen werden de gesprekken visueel ondersteund door middel van 'open card sorting', een methode om te achterhalen welke ordening logisch is voor gebruikers.

## Vragen

1. Wat betekent financieel overzicht?
2. Welke overheidsvorderingen kom je geregeld tegen?
3. Hoe zou je deze ordenen? Welke kopjes horen daar eventueel bij?
4. Wat gebeurt er met de weergave van een vordering nadat deze is voldaan?





# 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.



Waar zijn we geweest





# Waar zijn we geweest



Plekken waar mensen komen met hun financiële vragen





## Wie gesproken?

- > Ervaringsdeskundigen, Coördinatoren, Sociaal raadslieden, Bewindvoerders, Bibliothecaressen, Vrijwilligers, Gedragswetenschapper
- > Totaal 20 mensen gesproken.
  - Één op één
  - Dubbelinterviews
  - Focusgroep



# 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



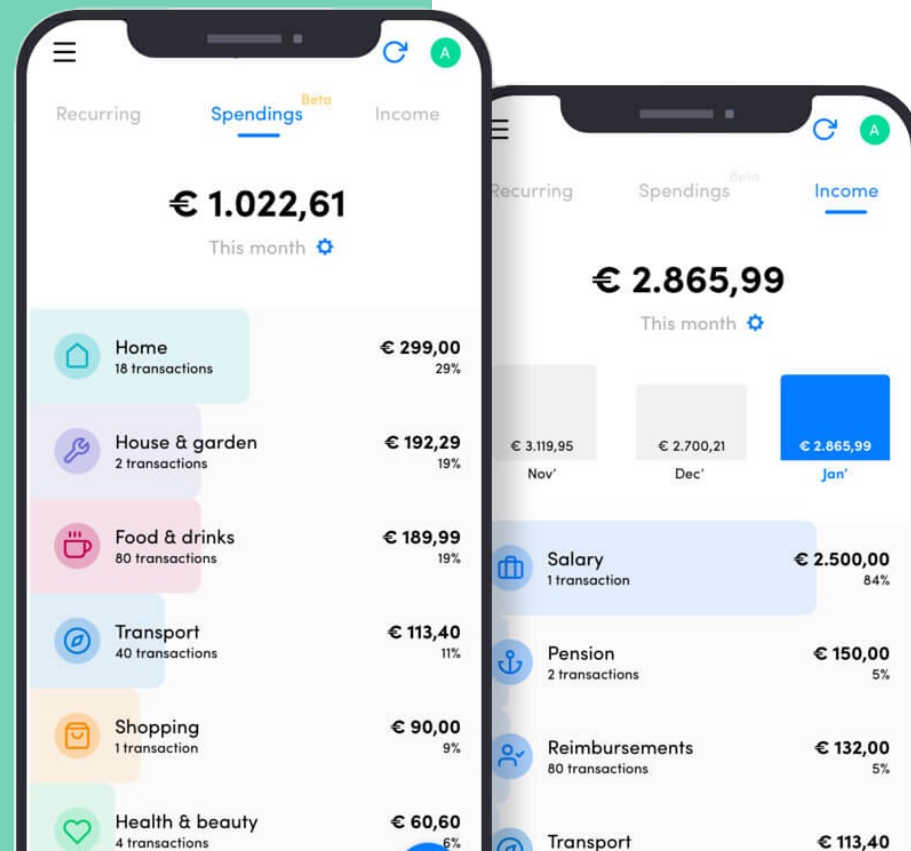
Quotes van hulpverleners



- ✓ 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.



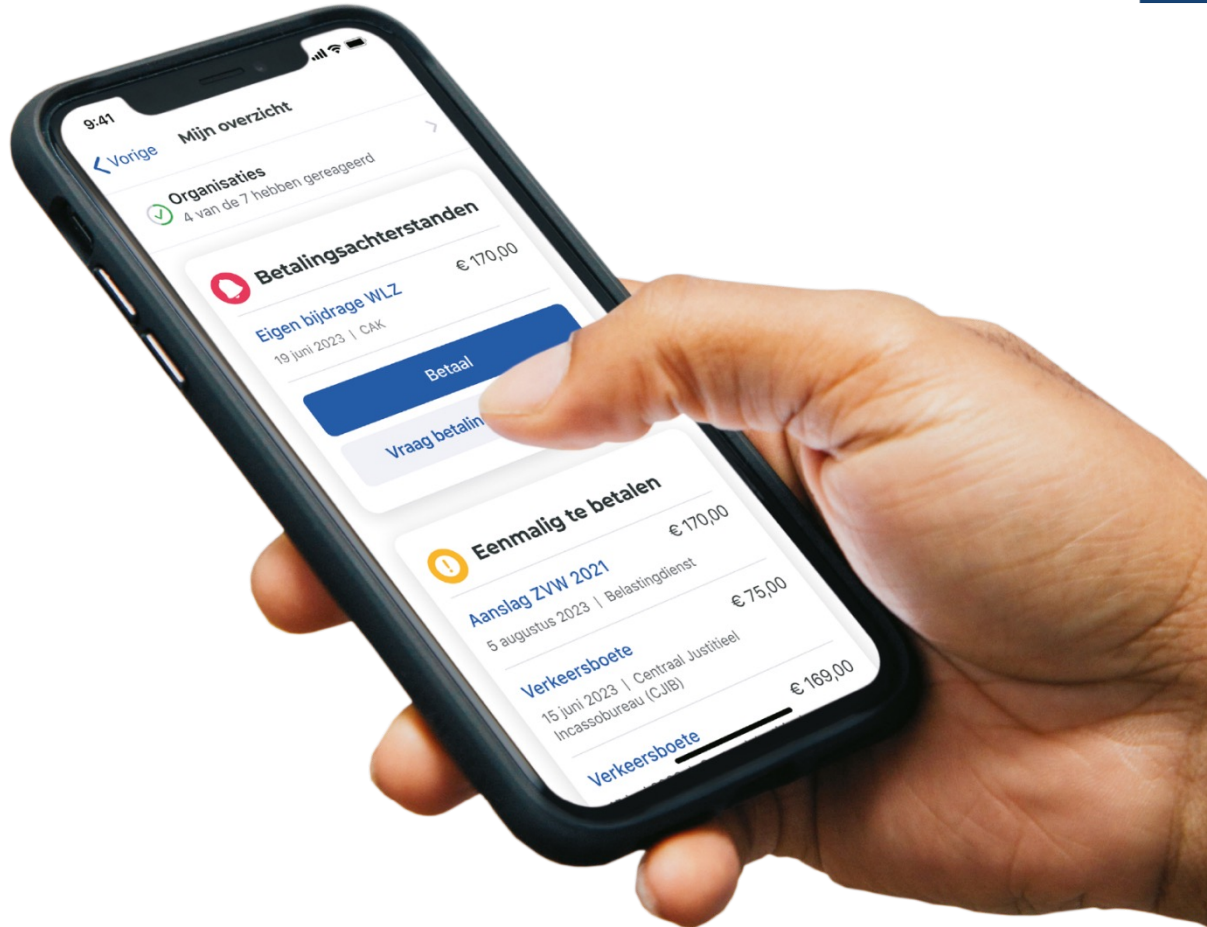
## Een breder overzicht



De gesprekken deze weken gingen over financieel overzicht van overheidsvorderingen.

De financieel experts verbreden het gesprek naar totale uitgaven (en soms ook inkomsten).

*Ik denk dat de gebruiker meer gebaat zou zijn met een breder overzicht.*



## Resultaten



Fijn dat je deze U Map gaat gebruiken! De U Map is dé map in de stad Utrecht om je administratie en financiën op orde te brengen en te houden.

De U Map is gemaakt door Utrechtse organisaties en inwoners ondersteunen bij hun administratieve zaken.

Heb je vragen of verzoeken? Stuur een e-mail naar: [umap@u-centraal.nl](mailto:umap@u-centraal.nl)

# Wat biedt een financieel overzicht?

Overzicht belangrijke websites  
Deze lijst komt mogelijk van pas bij het organiseren van uw financiële administratie.

Utrecht	
Gemeente Utrecht	<a href="http://www.utrecht.nl">www.utrecht.nl</a> <a href="http://www.upds.nl">www.upds.nl</a>
U Gids	<a href="http://www.u-centraal.nl">www.u-centraal.nl</a>
Informatie voor iedereen die woont, werkt of zorgt in Utrecht.	<a href="http://www.al-amal.nl">www.al-amal.nl</a>
U Centraal	<a href="http://www.tussenverzoeken.nl">www.tussenverzoeken.nl</a>
Al Amal	
Tussenvoorziening	<a href="http://www.buurtteamsutrecht.nl">www.buurtteamsutrecht.nl</a>
Opvang en begeleiding aan mensen die dakloos zijn of dreigen te worden.	
Buurtteams Utrecht	
Hulp bij opvoeden en opgroeien, echtscheiding, werkloosheid, huiselijk geweld, psychische problemen, schulden, eenzaamheid, overlast en meer.	<a href="http://www.u-pas.nl">www.u-pas.nl</a> <a href="http://www.juridischloket.nl">www.juridischloket.nl</a>
U-Pas	
Het Juridisch Loket	<a href="http://www.utrecht.voedselbankneder.nl">www.utrecht.voedselbankneder.nl</a>
Antwoord op juridische vragen	<a href="http://land.nl">land.nl</a>
Voedselbank	
Algemeen	
UWV	<a href="http://www.uwv.nl">www.uwv.nl</a>
SVB	<a href="http://www.svb.nl">www.svb.nl</a>
DIGID	<a href="http://www.digid.nl">www.digid.nl</a>
Belastingdienst	<a href="http://www.belastingdienst.nl">www.belastingdienst.nl</a>
BGHU	<a href="http://www.bghu.nl">www.bghu.nl</a>
Gemeente- en Waterschapsbelasting	<a href="http://www.woningnet.nl">www.woningnet.nl</a>
Woningnet	<a href="http://www.rechtspraak.nl">www.rechtspraak.nl</a>
De rechtspraak	<a href="http://www.rijksoverheid.nl">www.rijksoverheid.nl</a>
Informatie over rechtszaken en rechtbanken	
Rijksoverheid	
Informatie van de overheid	
Geld, regelingen en schulden	
Geldwijzer 030	<a href="http://www.geldwijzer030.nl">www.geldwijzer030.nl</a>
Wijzer in geldzaken	<a href="http://www.wijzeringeldzaken.nl">www.wijzeringeldzaken.nl</a>
Zelf je schulden regelen	<a href="http://www.zelfjeschuldenregelen.nl">www.zelfjeschuldenregelen.nl</a>
NIBUD	<a href="http://www.nibud.nl">www.nibud.nl</a>
Informatie en voorlichting over geldzaken	<a href="http://www.consumentenbond.nl">www.consumentenbond.nl</a>
Consumentenbond	
Verzekeringen met elkaar vergelijken	<a href="http://www.gaslicht.nl">www.gaslicht.nl</a>
Energieleveranciers vergelijken	

**Overzichten** →

- Inkomsten** (Green tab)
- Voorzieningen** (Orange tab)
- Belastingen** (Blue tab)
- Wonen** (Pink tab)
- Zorg** (Yellow tab)
- Verzekeringen** (Purple tab)
- Onderwijs** (Light Green tab)
- Overige** (Red tab)
- Schulden** (Dark Blue tab)

Postbus  
PROVINCIE UTRECHT  
888203261  
Belastingdienst  
Jaar 2023

PROVINCIE UTRECHT  
030 2025 300  
[info@overzichten.nl](mailto:info@overzichten.nl)

23. Het is voor u van belang dat u de informatie die u nodig heeft voor de afhandeling van uw aanvraag, tijdig aan ons overlegt. Het is van belang dat u de informatie die u nodig heeft voor de afhandeling van uw aanvraag, tijdig aan ons overlegt.



## De stap vóór overzicht

- › Neem eerst stress weg
  - Stop/ pauze aanvragen

*Het eerste wat je gaat doen is kijken hoe je de problemen kan wegnemen. Als er een stapel papieren ligt. Bij wie moet je zijn om een betaling te krijgen? Kwijtschelding, noem maar op het hele scala - vrijwilliger financieel spreekuur Wageningen*



*“Inzicht? Mensen zijn daar in eerste instantie niet geïnteresseerd in. Ze hebben een probleem. Eerst de druk van de ketel”*





# Overzicht financiën

- › Kennis over wat er in-en uitgaat (kasboek)
  - Wat staat er open?
  - Zijn er al betalingsregelingen?
  - Zijn er incassokosten die oplopen?
- › Weten waar je recht op hebt,
  - Zijn er toeslagen aan te vragen, stop te zetten of te wijzigen?
- › Wie is er betrokken?
  - Is er al een curator/bewindvoerder?
- › Persoonlijke situatie
  - Wat is van belang voor die persoon?
  - Is er sprake van een scheiding?

Soms zeggen mensen letterlijk, ik ben het overzicht kwijt, willen jullie mij helpen?









# Welke bedragen bovenaan

- > Bedragen die van belang zijn voor levensonderhoud
  - Woning
  - Zorgverzekering
    - ‘Het is belangrijk dat mensen goed verzekerd blijven’*
- > Het hoogste bedrag
- > De bedragen die het snelst moet betalen (datum)
- > De bedragen waar uitstel voor aangevraagd kan worde. *‘Ik zou eerst gemeentelijke belasting uitzoeken, zodat je daar vrijstelling voor kan aanvragen, of een regeling.’*
- > De organisaties die de extreemste verhogingen hebben *‘CJIB is een gemene’*



## Vorderingen groeperen

Opmerking: Clusters werden zelden door de gebruikers gemaakt. Pas op aandringen.

- > Op regelingen. De bedragen waar je vrijstelling, pauze of een betalingsregeling voor kan aanvragen bundelen.
- > Daar waar je het meeste ‘gezeik’ mee krijgt bovenaan. *“De belastingdienst en CJIB zal ik er dan uitpikken, je moet ze uit de stresssituatie krijgen. Dan kan je pas zaken doen.”*

### Voorgestelde kopjes

- > Openstaande rekeningen (overkoepelend)
- > Deze maand, over 2 maanden/6 maanden etc
- > Betaalde rekeningen
- > Gemeentelijke toeslagen / Belastingsschulden

Deze twee snap ik niet helemaal onder dezelfde bullet. Toeslagen zijn inkomsten, die verhouden zich anders dan schulden?



# Weergave personaliseren

Door gebruikers werd gevraagd of het mogelijk is om de weergave te personaliseren

*Net als bij een webshop, waar je weergave kan instellen en selectiecriteria toevoegen.*

*Ik zie zo voor mij dat je bovenaan tabjes hebt. Met totaaloverzicht, en een tabje met betaald. Dat zou wel mooi zijn. Als de data zo geordend is.*

Selecteer weergave ^

Betaaldatum rekening >

eventueel tot- en vanaf

Ontvangsdatum rekening

Organisatie

Urgente schulden

Oplopende kosten

deurwaarder/incassokosten

Betaald

Betaalregelingen

Van hoog naar laag

Van laag naar hoog

Belastingdienst

UWV

Toeslagen

SVB

RVO

DUO

CJIB

CAK



# Urgentie is persoonlijk

Wat als urgent gezien wordt varieert

- > welke vorderingen zijn urgent, voor persoonlijk functioneren
- > welke vorderingen zijn urgent, vanwege de kans op escalatie (CJIB wordt vaak genoemd)
- > welke vorderingen zijn urgent, vanwege het tijdsbestek.
- > welke vorderingen zijn urgent, omdat er een deurwaarder te pas komt 'daar moet je vaak snel iets mee'



## Behoeftes om te zien in het overzicht

- › Laten zien voor welke vorderingen betaalregelingen lopen en welke hulporganisaties betrokken zijn.
- › Onderscheid in schuld:
  - Oorspronkelijke schuld
  - Opgelopen schuld
  - Afbetaalde schuld
- › Actueel schuldenoverzicht:

Het is van belang voor het maken van een betaalregeling. Als het bedrag niet klopt, er toch meer open blijkt te staan kan een afspraak vervallen.

- › Spaarzaam met kleurgebruik en alarmerende tekens:

“Ik zou daarmee oppassen. Als je stress hebt is dat als een rode lap op een stier”

- › Beschikbaar in verschillende talen “vooral Arabisch zou fijn zijn”
- › Klantnummer/ referentienummer / casenummer
- › Is er iets aan te vragen, te stoppen of terug te vragen?
- › Kopje: ‘Iemand mee laten kijken?’
  - Bij de organisaties zelf
  - Bij een derde partij die kan meekijken.



# Delen overzicht

- > Als pdf
  - Eventueel versleuteld, of na opnieuw geven akkoord
- > Als Excel

*Dan kan ik dingen ordenen en toevoegen aan bestaande overzichten.*

*Ik zou de vordering gebruiken om te laten zien wat er openstaat, bij het aanvragen van een betaalregeling, mits toestemming gegeven. Van een kale kip kan je niet plukken.*



# Suggesties gebruikers

## Pas op met stress

- › Wees spaarzaam met ‘alarmerende tekens’ als iemand financiële stress ervaart. Dit kan ook in ongewenst gedrag uitlopen.

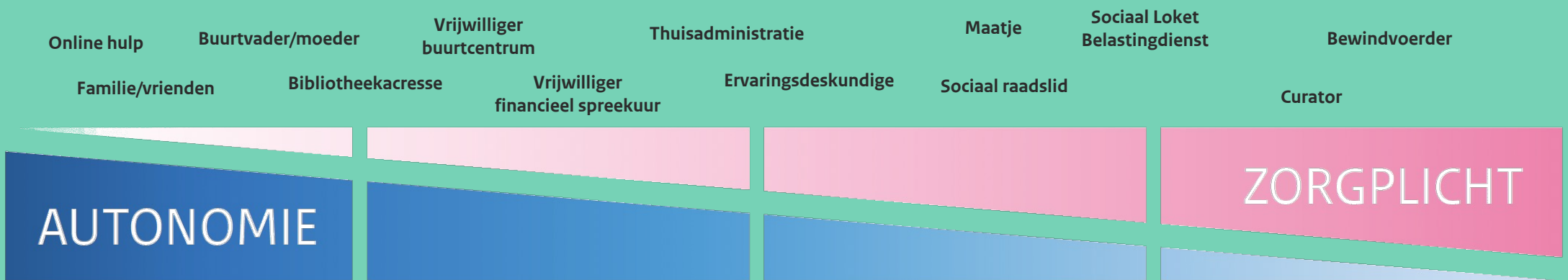
*“Ik zou daarmee oppassen. Als je stress hebt is dat als een rode lap op een stier, En dan ook nog eens de betaalknop. Ik snap dat schuldeisers dit willen, maar het gaat mensen alleen maar verder in de problemen helpen die echt al meerdere schulden hebben”*







# Hulp vragen





<h2>Macro User Needs</h2> <p>Defining what users need from your service</p> <p><b>Value in context</b></p>	<h2>Micro User needs</h2> <p>Defining how users need to use your service</p> <p><b>Value in use</b></p>
Inzichten in uitgaven én inkomsten	Verwijzen naar plekken en/of mensen waar je een totaaloverzicht van je financiën creëert
Weten waar je als burger recht op hebt	Weergeven hoe regelingen aan te vragen bij openstaande vorderingen
Voorkomen van oplopende schulden	Verwijzen naar hoe toeslagen aan te vragen, stop te zetten of te wijzigen
De stress verminderen	Hulp aanbieden, in plaats van bedreigingen creëren
Betalingsregelingen treffen die financieel te dragen zijn	Ook zicht op inkomsten in het overzicht



## Verder te onderzoeken

- › Hoe weer te geven als er incassokosten zijn en een deurwaarder actief is?
- › Hoe weer te geven als er hulpverleners actief zijn?
- › Hoe weer te geven als gedeeltes van een vordering zijn betaald (bijvoorbeeld door een betaalregeling)



## 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.



Bedankt voor je aandacht!



[www.vorijk.nl](http://www.vorijk.nl)



[R.vanZeeland@cjib.nl](mailto:R.vanZeeland@cjib.nl)