



Gebruikersonderzoek

Sprint 24 | 25 augustus – 14 september

Sprint 25 | 15 september – 6 oktober



BELASTINGDIENST, CAK, CJIB, 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 gebruikers



Quotes van hulpverleners





Focus deze sprint



Focus deze sprint

Onderzoeksvraag

Hoe kunnen we gebruikers een bewuste keuze laten maken bij welke organisaties ze gegevens opvragen?

Aanpak

We ontwikkelen twee opties in een prototype, leggen deze voor aan gebruikers en vragen feedback.

Uitdaging

Een balans tussen gemakkelijk en kort de flow doorlopen en informeren over wat het overzicht bevat.



Focus deze sprint

Randvoorwaarden

- › Informeert de gebruiker waarop organisaties kunnen worden ge(de)selecteerd
- › Informeert de gebruiker over verstandige standaardinstellingen
- › Informeert de gebruiker over de impact van het selecteren van te veel of te weinig organisaties
- › Biedt duidelijk een optie om deze standaardinstellingen te wijzigen, zonder dat dit in de weg staat om de flow te doorlopen



Focus deze sprint

Topics

- > Hoe ervaar je de flow algeheel?
- > Selectie



Wie en waar gesproken

Experts gebruikers gesproken

- › 3 vrijwilligers financieel spreekuren
- › 4 sociaal juridisch dienstverlener
- › 2 beleidsmedewerkers gemeente
- › 2 coördinatoren spreekuur
- › 1 maatschappelijk werker
- › 1 schuldhulpverlener

Aangevuld met

- › informele gesprekken bezoekers spreekuur
- › feedback uit eerder onderzoek



Selectie flow



Uit eerder onderzoek

Waarom geen keuze aanbieden om organisaties te selecteren?

1. Gebruikers openen VO Rijk per definitie om een overzicht te krijgen van alle openstaande rekeningen en schulden bij overheidsorganisaties.
2. Maakt de flow korter
3. Gebruikers kunnen bewust of onbewust organisaties deselecteren waar ze wel schulden hebben. Dit om de informatie te vermijden of omdat ze niet bewust zijn van de relatie tot die organisatie hebben.



Uit eerder onderzoek

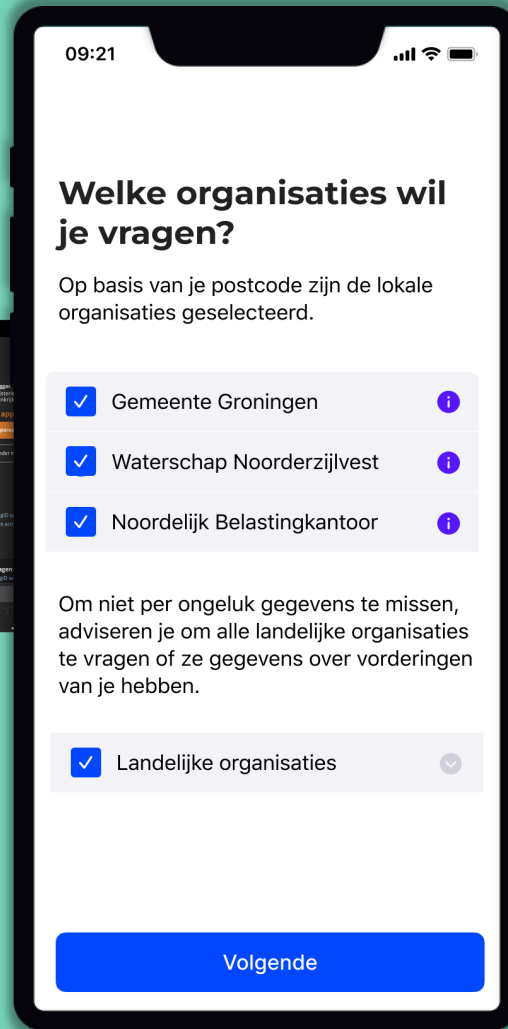
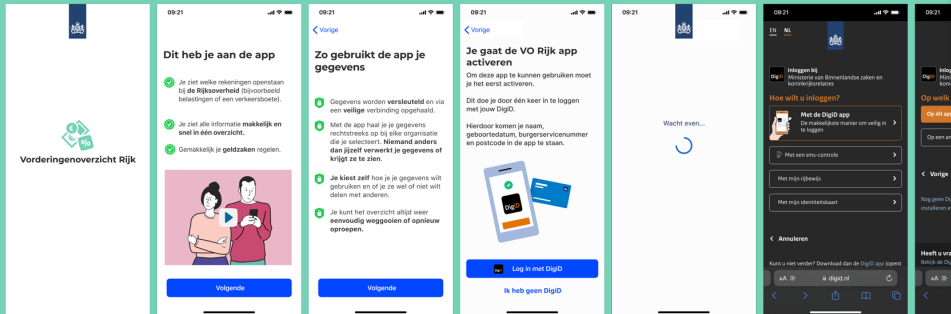
Waarom wél keuze aanbieden om organisaties te selecteren?

1. Geeft zicht op welke organisaties het overzicht bevat
2. Grip op je gegevens
3. Scheelt mogelijk in aanvraag gegevens



Flow 1

Voorselectie op postcode



Welke organisaties wil je vragen?

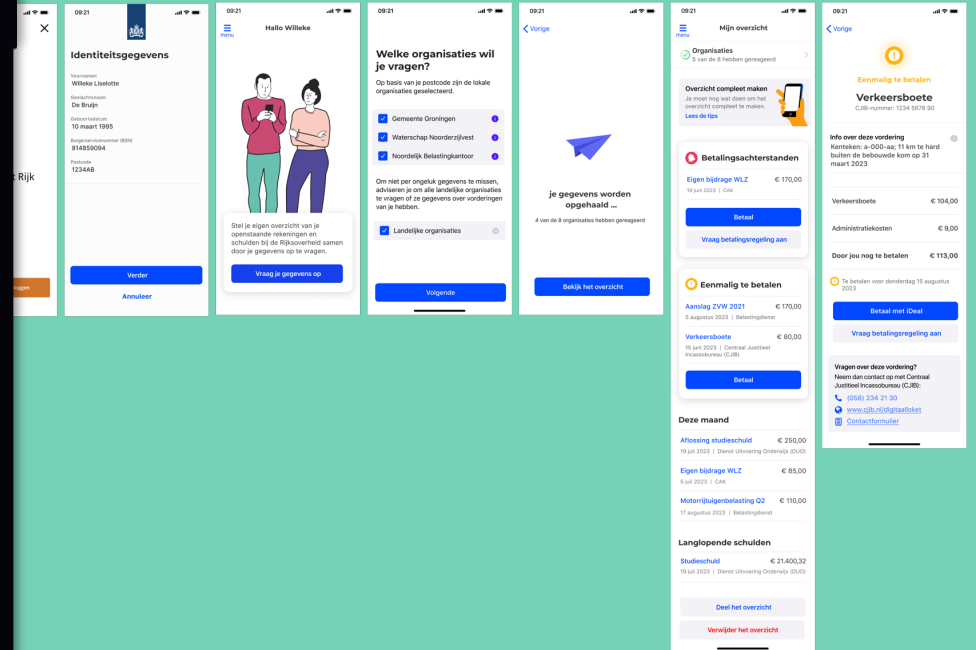
Op basis van je postcode zijn de lokale organisaties geselecteerd.

- Gemeente Groningen
- Waterschap Noorderzijlvest
- Noordelijk Belastingkantoor

Om niet per ongeluk gegevens te missen, adviseren we je om alle landelijke organisaties te vragen of ze gegevens over vorderingen van je hebben.

- Landelijke organisaties

Volgende



Identiteitsgegevens

Willeke Liebotte
De Brug
10 maart 1995
814850004
1234AB

Verder

Annuleer



Vraag je gegevens op

Welke organisaties wil je vragen?

Op basis van je postcode zijn de lokale organisaties geselecteerd.

- Gemeente Groningen
- Waterschap Noorderzijlvest
- Noordelijk Belastingkantoor
- Landelijke organisaties

Volgende

je gegevens worden opgehaald ...

4 van de 8 organisaties hebben gereageerd

Bekijk het overzicht

Mijn overzicht

Organisaties
5 van de 8 hebben gereageerd

Overzicht compleet maken
Je moet nog wat doen om het overzicht compleet te maken.

Betalingsachterstanden

Eigen bijdrage WLZ € 170,00
19 juni 2023 | CAW

Betal

Vraag betalingsregeling aan

Enmalig te betalen

Aanslag ZVW 2021 € 170,00
5 augustus 2023 | Belastingdienst

Verkeersboete € 80,00
19 juni 2023 | Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)

Betal

Deze maand

Aflossing studieschuld € 280,00
19 juli 2023 | Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)

Eigen bijdrage WLZ € 85,00
5 juli 2023 | CAW

Motorrijbewijsbelasting 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

Verkeersboete

€ 104,00

Administratiekosten € 8,00

Door jou nog te betalen € 113,00

Betal met DigiD

Vraag betalingsregeling aan

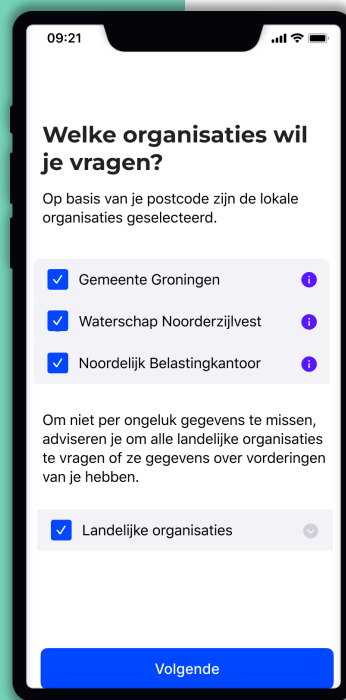
Vragen over deze vordering?

Neem dan contact op met Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB):
www.cjib.nl/digitaalhelp
Contactformulier



Flow 1

Voorselectie op postcode



De pagina voelt vertrouwd

“Ik heb hetzelfde ook op mijn telefoon. Mijn Overheid. Daar staat alles op. [laat het zien op zijn telefoon] Hier staat alles op, belastingdienst, GBLT, alles. IND, SVP, alle organisaties. De Immigratie naturalisatiedienst. Dit is het zelfde toch?”



“Dit krijg je altijd.” [klikt verder]



“Oh ja, dan krijg je dit overzicht, het lijkt een beetje op Mijn Overheid. Waar je ook die organisaties kan vinden. Per uitroepteken kan je het weer apart openen.”



“Werkt het nu ook via de site van de Rijksoverheid ook niet ongeveer zo.”





Flow 1

Voorselectie op postcode

Het neemt nog niet alle vragen weg over welke organisaties het overzicht bevat.

09:21

Welke organisaties wil je vragen?

Op basis van je postcode zijn de lokale organisaties geselecteerd.

- Gemeente Groningen
- Waterschap Noorderzijlvest
- Noordelijk Belastingkantoor

Om niet per ongeluk gegevens te missen, adviseren we je om alle landelijke organisaties te vragen of ze gegevens over vorderingen van je hebben.

- Landelijke organisaties

Volgende

Ik zou nog wel ergens bijzetten dat het alleen om schulden gaat van de Overheid. En dat het niet om een huurschuld gaat. Als een disclaimer, dat dat duidelijk is.



Ik zou willen weten, bij welke organisaties heb ik mij ook alweer aangemeld, waarvan ik mijn schulden kan zien.



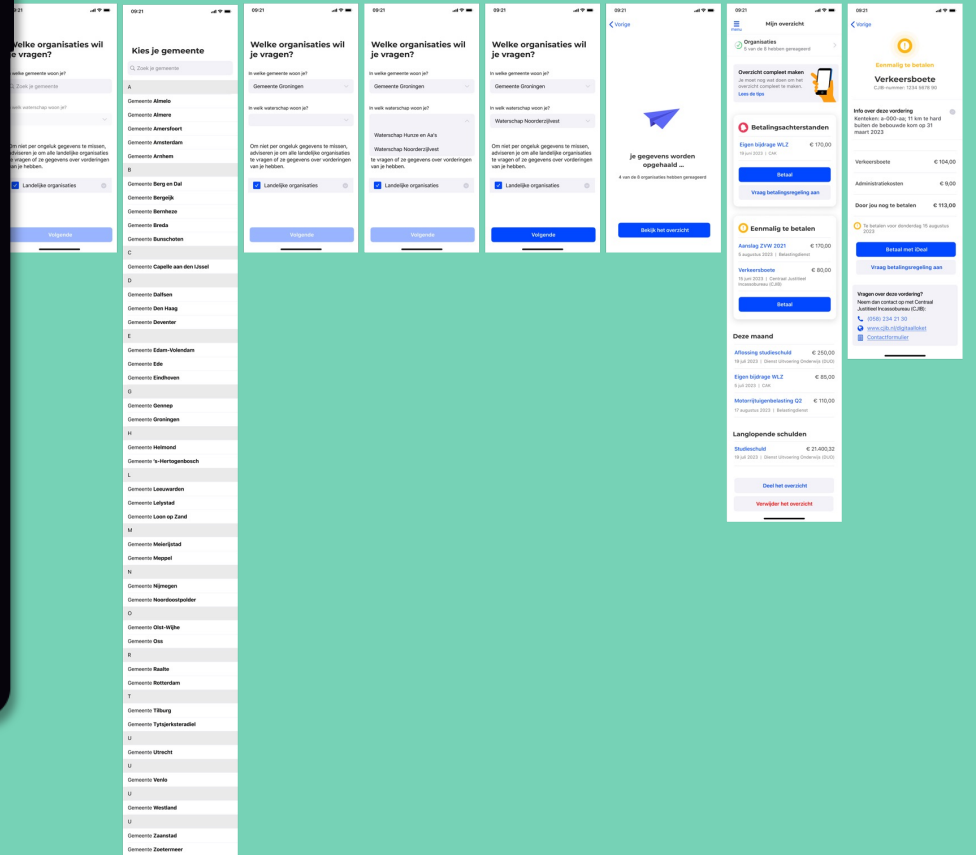
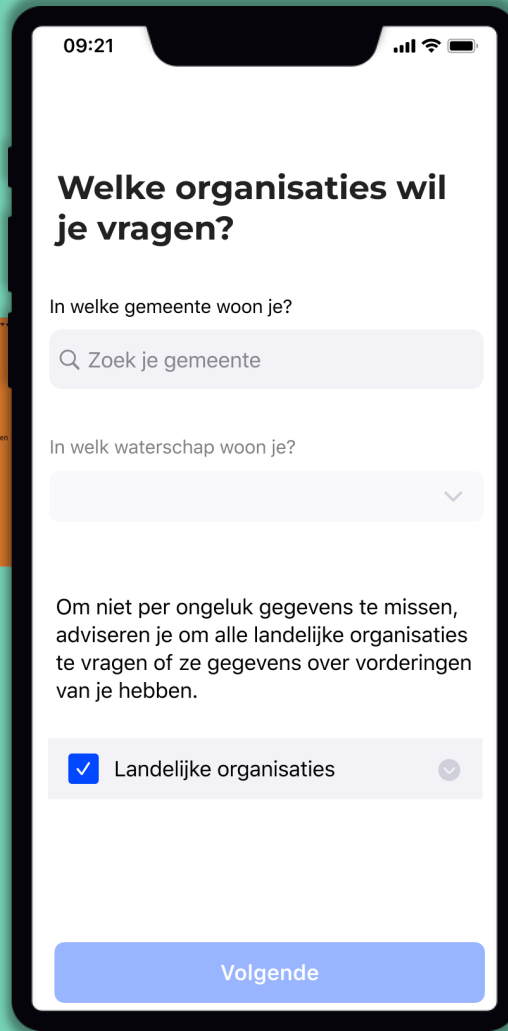
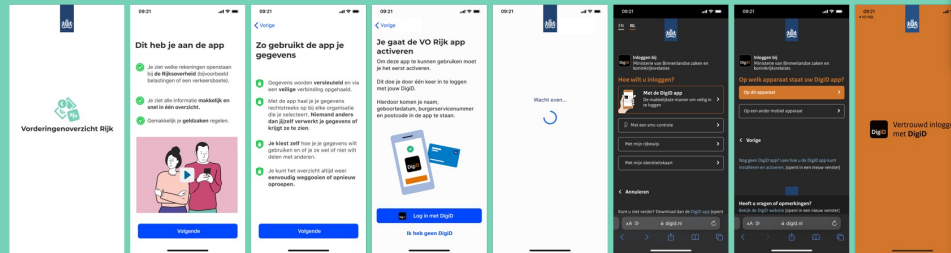
Stel ik heb wat bij Bol.com gekocht, komt dat hier ook te staan, of alleen dat van het Rijk?





Flow 2

Zelf selecteren op gemeente



Om niet per ongeluk gegevens te missen, adviseren we je om alle landelijke organisaties te vragen of ze gegevens over vorderingen van je hebben.



Flow 2

Zelf selecteren op gemeente

09:21

Welke organisaties wil je vragen?

In welke gemeente woon je?

Zoek je gemeente

In welk waterschap woon je?

Om niet per ongeluk gegevens te missen, adviseren we je om alle landelijke organisaties te vragen of ze gegevens over vorderingen van je hebben.

Landelijke organisaties

Volgende

> **Het kiezen van de gemeente gaat gemakkelijk**

> **Gebruikers weten niet onder welk waterschap ze vallen**

“Stel, ik weet het echt niet. Kan ik dan verder?”



“En welk waterschap, geen idee? Hier moeten de klanten wel bij geholpen worden. Ik denk niet dat iedereen dat weet.”





Suggesties van gebruikers

Voeg mogelijkheid om meerdere gemeenten toe te voegen toe

- > Als mensen verhuizen is zowel het oude als nieuwe woonadres relevant voor ophalen gegevens.

Stel: ik ben verhuisd. Welke klik ik dan aan. Dat weet ik niet. Ik ga er nu vanuit dat iemand er altijd al woont





Voorkeur

Voorselectie heeft de voorkeur

...al wordt het wel gewaardeerd dat je door flow 2 meer zicht krijgt op welke organisaties in het overzicht zit

“Ah ja, dit vindt ik wel fijn, als het dan al ingevuld staat. Fijner voor een klant. Dan kunnen ze de informatie bekijken. Dat is sneller, minder nadenken en stress.”



“Ja precies, dan hoef je dus niet te weten welk waterschap.”



“Het duidt meer. Waar je bij hoort. Het is minder abstract. Door de klant te laten klikken. Er zit meer actie in.”





Subtiele aanpassingen

De pijl om 'landelijke organisaties' te open wordt slechts enkele keren gebruikt

Om verder te testen

- > Zet de lijst standaard open
- > Maak de pijl explicieter, de kleur grijs kan ook duiden op inactiviteit

09:21

Welke organisaties wil je vragen?

Op basis van je postcode zijn de lokale organisaties geselecteerd.

- Gemeente Groningen
- Waterschap Noorderzijlvest
- Noordelijk Belastingkantoor

Om niet per ongeluk gegevens te missen, adviseren we je om alle landelijke organisaties te vragen of ze gegevens over vorderingen van je hebben.

- Landelijke organisaties
- Belastingdienst
- CAK
- Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)
- Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)
- Rijksdienst voor Ondernemers (RVO)
- Sociale Verzekeringsbank (SVB)
- Toeslagen
- UWV

Volgende



Samengevat



Samengevat

Beide flows geschikt

Beide ontworpen flows zijn voor gebruikers geschikt om organisaties te selecteren.

- Flow 1, waarbij de informatie is vooringevuld, is het makkelijkst.
- Flow 2, vraagt nu specifieke kennis over het waterschap en je gemeente die niet elke gebruiker paraat heeft.

Overzicht organisaties

- Eenmaal aangekomen bij het overzicht mist een deel van de gebruikers nog welke organisaties het overzicht bevat. Bij het uitklappen van het kopje 'landelijke organisaties' wordt die informatie mogelijk inzichtelijker.

Verhuizen

Wat verder nog aandacht vraagt is het toevoegen van meerdere gemeenten en regionale organisaties in het geval van verhuizing.



Iteratie Sprint 25



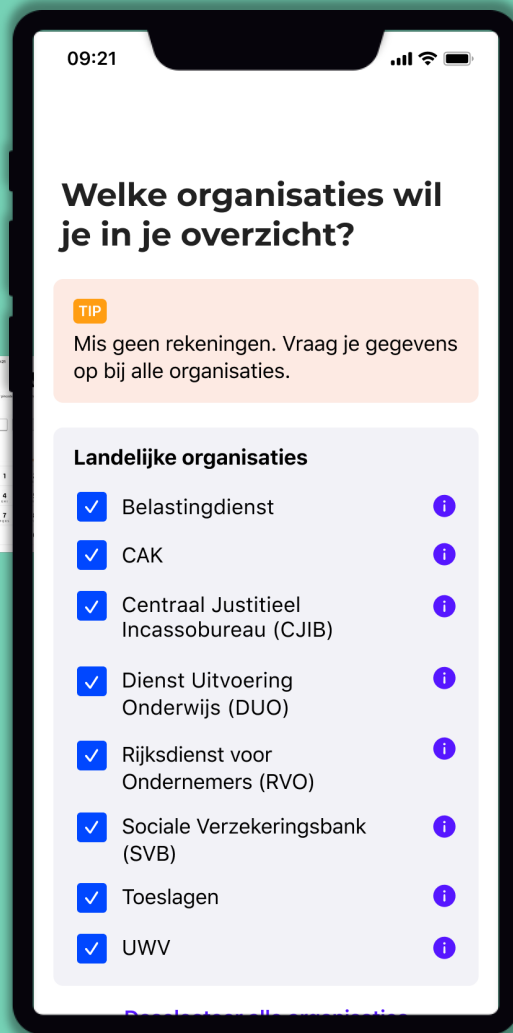
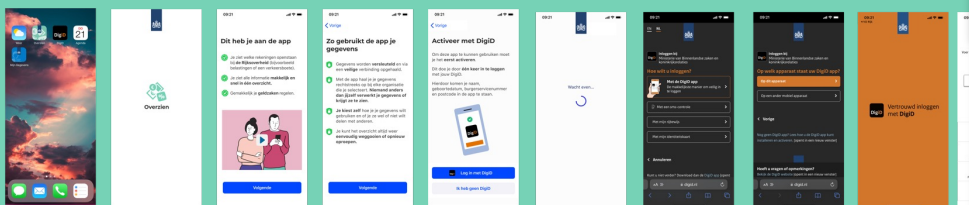
Wat hebben we aangepast

Alle deelnemende organisaties direct zichtbaar

Focus op CRI partners



Iteratie



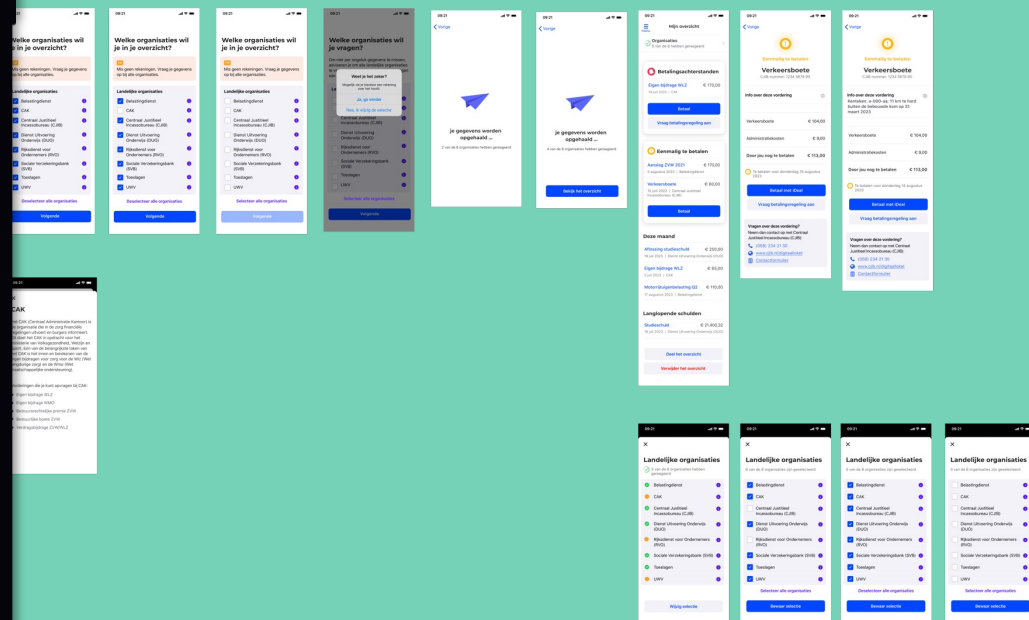
Welke organisaties wil je in je overzicht?

TIP

Mis geen rekeningen. Vraag je gegevens op bij alle organisaties.

Landelijke organisaties

- Belastingdienst
- CAK
- Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)
- Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)
- Rijksdienst voor Ondernemers (RVO)
- Sociale Verzekeringsbank (SVB)
- Toeslagen
- UWV

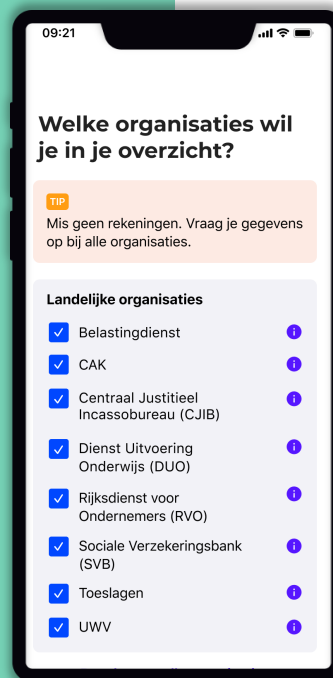


Product User Interface



Iteratie

Organisatieselectie



Geeft zicht op alle deelnemende organisaties.

Oh dit is handig, en daar staan dan alle organisaties, of je nou wel of niet een openstaande rekening hebt. Dat is fijn. Dat je direct ziet wat er onder valt.



Ik heb de voorkeur dat alle organisaties zijn aangesloten, maar je kunt hier ook zeggen deze organisatie is nog niet aangesloten.



Ik wil ze allemaal weten.





Iteratie

Organisatieselectie

Waarom keuze aanbieden?

De keuze aanbieden om organisaties te selecteren blijft de vraag oproepen waarom dat relevant is.



Er zit waarschijnlijk een overweging achter. Maar je adviseert eigenlijk om alle organisaties op te vragen. Waarom geef je dan de optie om te selecteren? En geef je niet standaard alle organisaties weer. Ik stel mij voor dat als je de optie geeft, dat je een risico loopt. Dat mensen denken dat is niet nodig. Omdat ze niet snappen waarom het wel nodig is.



Ik heb de voorkeur dat alle organisaties zijn aangesloten, maar je kunt hier ook zeggen deze organisatie is nog niet aangesloten

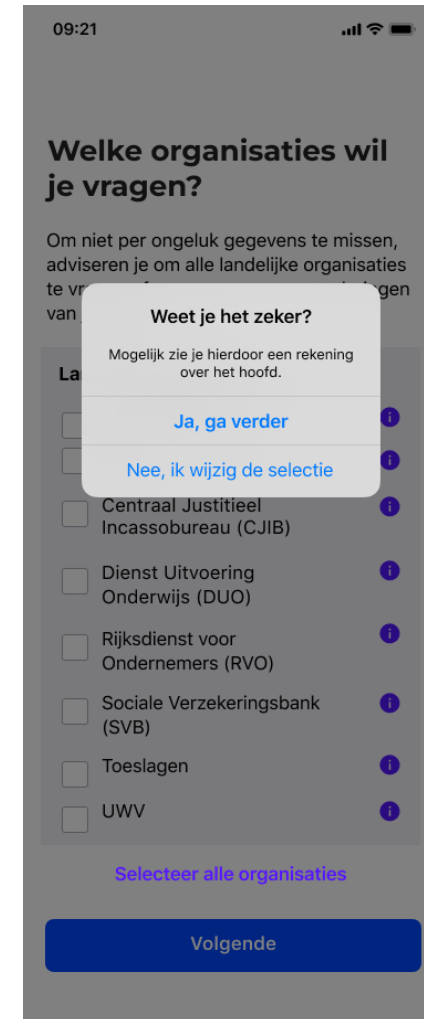




Risico van deselecteren

Het risico van deselecteren wordt verminderd doordat

- > alle organisaties automatisch zijn geselecteerd
- > een waarschuwing verschijnt zodra organisaties uit de selectie verdwijnen
- > de mogelijkheid bestaat om organisaties toe te voegen/verwijderen later in het overzicht

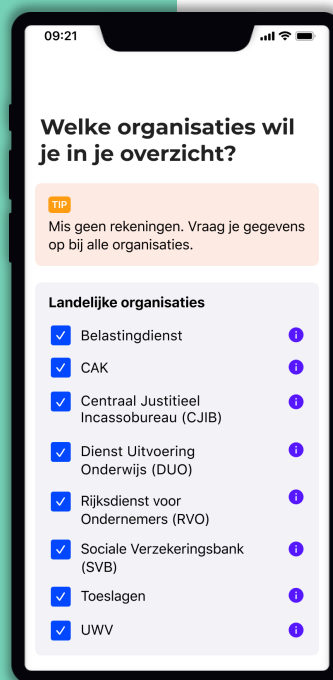




Iteratie

Organisatieselectie

Toelichten organisatie wordt gewaardeerd



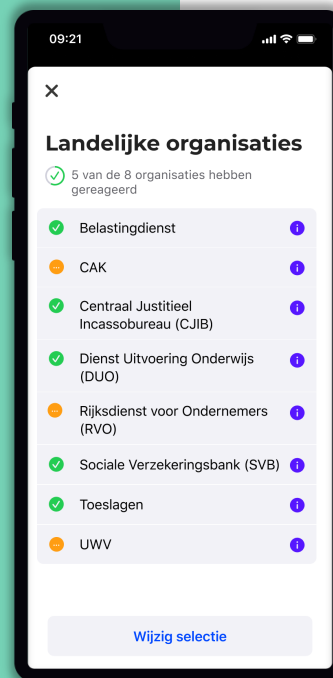
CJIB en Belastingdienst weten mensen nog wel, maar SVB al wat minder. Dat is gewoon minder bekend.





Iteratie

Weergave organisaties in het overzicht



Het niet reageren van een organisatie wordt verward met dat er geen vorderingen bekend zijn.

Dit is wel heel handig. Dit overzicht had ik wel willen zien net. Toen er stond 5 van de 8 hebben gereageerd. Dat zijn dan deze vijf. En dan daarop kunnen doorklikken.



Ik had 'm zo geïnterpreteerd dat ik bij het CAK geen openstaande schuld heb, omdat ze nog niet hebben gereageerd. Dus niet als 'heeft gereageerd', maar heeft 'geen vordering'. Zo lees ik het.



[Leest voor] '4 van 8 hebben gereageerd'. Dus het kan zijn dat het nog niet klaar staat? Of dat je bij de rest dan geen rekeningen hebt?





Suggesties van gebruikers

Laat zien welke organisaties hebben gereageerd tijdens het wachten

Geef ook weer als er geen vorderingen bekend zijn een organisatie.

Bijvoorbeeld:

- Opgevraagd
- Reactie ontvangen
 - Bedragen bekend om te betalen
 - Geen bedragen bekend om te betalen

Zou dat niet wenselijk zijn, dat je kunt zien als je geen bedrag meer hoeft te betalen aan de Belastingdienst? Dat is ook wel eens leuk om te lezen voor de doelgroep. En het is fijn voor het overzicht. Anders zie je vijf hebben gereageerd, maar waar staat nu mijn belastingschuld? Dan zit je dat te zoeken denk ik.





Wil je meer weten?
Neem gerust contact op



www.vorijk.nl



R.vanZeeland@cjib.nl