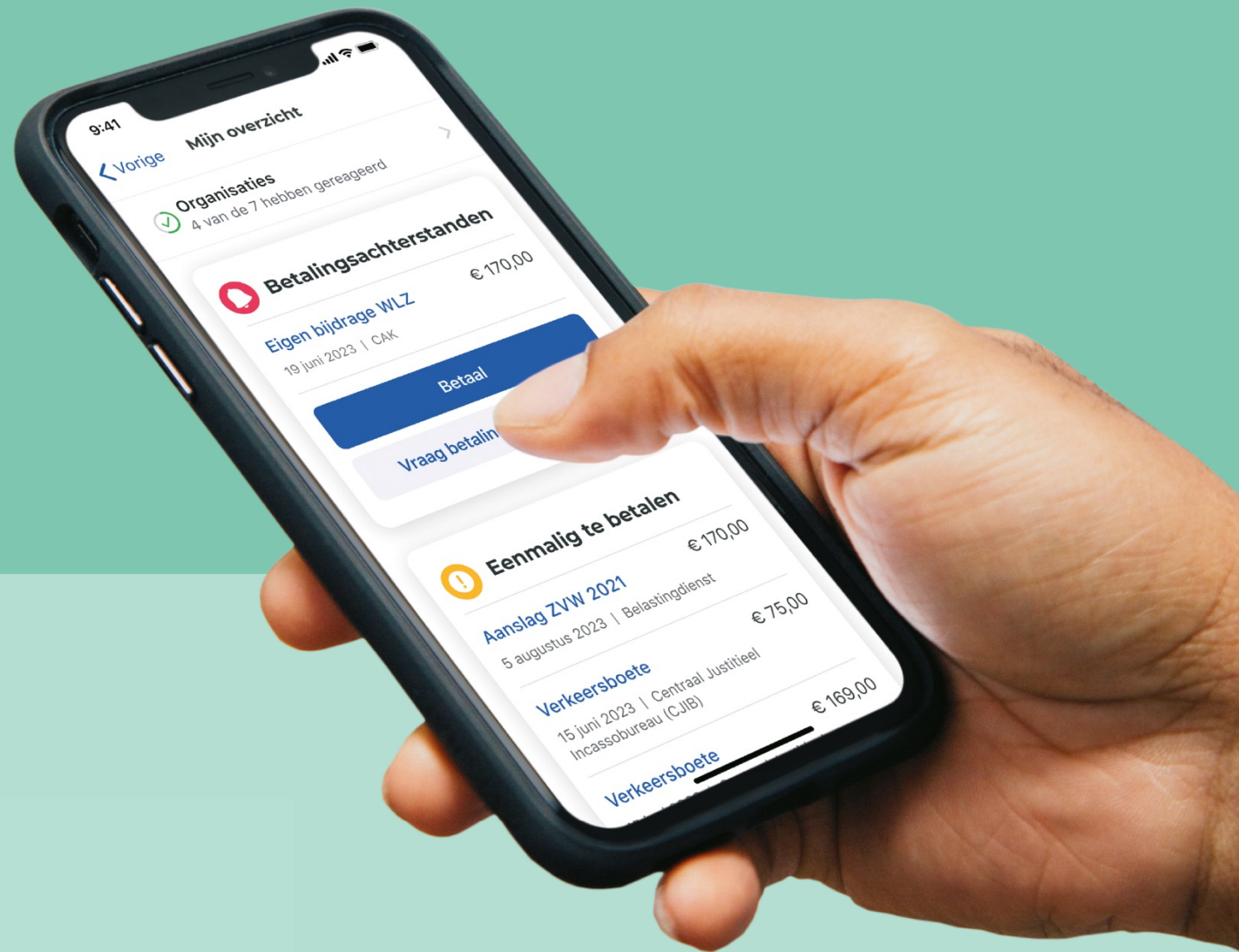


Gebruikersonderzoek Vorderingenoverzicht Rijk

Sprint 33 en 34





Inhoud

- > Aanleiding en doel
- > Focus deze sprint
- > Algemene feedback
 - Taalgebruik organisaties
 - Onduidelijkheid betaling
 - Consistentie in UX
 - Hiërarchie 'Mijn Overzicht'
 - Handelingsperspectieven
 - Feedback (niet) handelen
 - Verder te ontwerpen
- > Slot



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?
- › In hoeverre sluit Vorderingenoverzicht Rijk aan bij de leefwereld van toekomstige gebruikers?



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.



Focus van deze sprint



Focus van deze sprint

Onderzoeksvragen

Hoe wordt de weergave van specifieke scenario's Vorderingenoverzicht Rijk ervaren.

Aanpak

Negen realistische scenario's aangeleverd door de bronorganisaties zijn weergegeven in een klikmodel. Elke scenario bevat verschillende momenten in de tijd. Gebruikers worden hierin meegenomen en geven feedback.



Algemene feedback



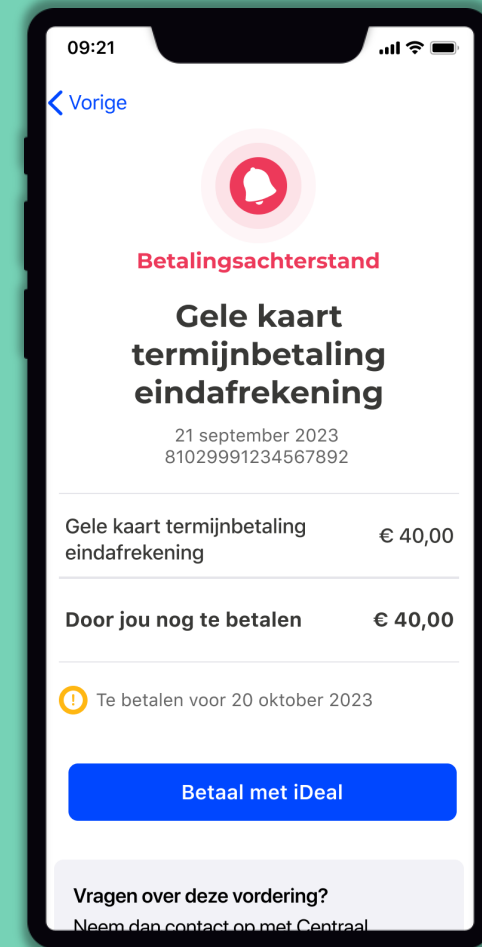
Taalgebruik bronorganisaties

- a) **Duiding urgentie varieert per organisatie**
Bij het niet betalen van een betaalregeling gebruikt het CAK de term 'gele kaart'. Die term wordt niet breed gebruikt en herkent.

"Gele kaart zegt niets"

"Een gele kaart, en daarmee bedoelen jullie 'je krijgt een gele kaart' [stem wordt lager] net als op het voetbalveld? Waar wordt dat nog meer gebruikt dan? Ik heb het nog nooit gehoord in de financiële wereld. Ik vind het echt een beetje raar, voor een normaal mens, voor een vrouwtje van 50. 'Je krijgt een gele kaart'. Wat nou gele kaart. Doe normaal. Snap je? Ik zou dat niet doen. Dat is heel leuk hoor voor het CAK. Maar dit is een Overheidsapp met alles. Dan zou ik dat niet meer gebruiken. Dan zou ik dat conform één taal doen."

Suggestie: verduidelijk (of vermijd) de term 'gele kaart'



Schermafbeelding uit Scenario CAK:
Herinnering achterstand > Detail opgehaald



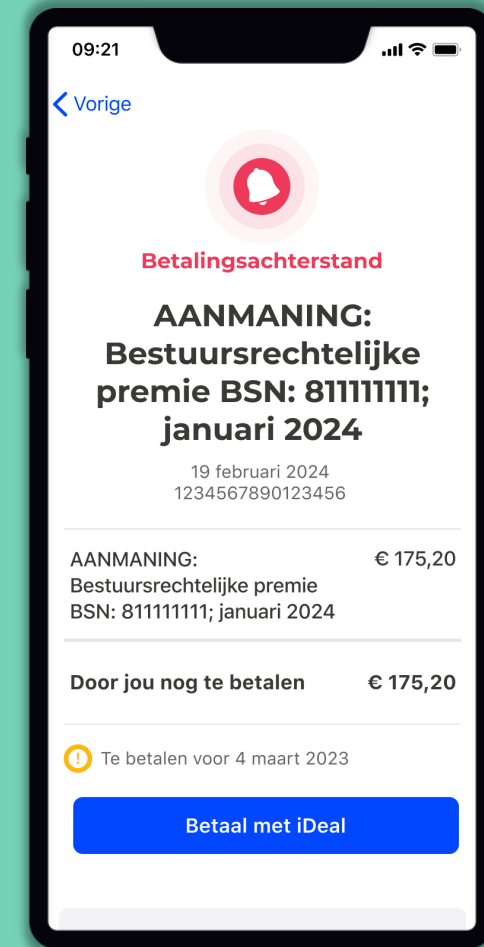
Taalgebruik bronorganisaties

- a) Duiding urgentie varieert per organisatie
- b) **De betekenis van 'aanmaning' varieert**
De betekenis verschilt per scenario en moment in de tijd. Soms zijn er extra kosten aan verbonden, soms niet.

“Wees heel expliciet, mensen willen niet altijd lezen. Hier staat ‘let op extra kosten’, oke dat kan. Maar ik denk dat veel mensen duidelijkheid en structuur nodig hebben. Dat je dat laat zien middels een label, dit is een aanmaning. En dit zijn de extra kosten die eraan komen. Als je dat niet binnen die tijd betaald, komen deze kosten er overheen. En niet in zinsverband.”

“Om te waarschuwen zou ik zelf eerder niet aanmaning maar ‘verhoging boete’ neerzetten, zodat mensen die niet direct snappen wat dat betekent eerder wel gaan betalen. ‘Verhoging’ zou ik er van maken. Een aanmaning is ook niet altijd een verhoging geloof ik. Nee, tenminste ik heb bij een verzekeraar gewerkt. Daar kregen mensen een aanmaning. En daarna werd het pas doorgegeven naar het incassobureau. En dan pas kwamen er extra kosten bij. Bij aanmaning hoef je niet per se extra kosten te denken. Dus als er extra kosten bij komen wil ik dat wel graag expliciet gemaakt”.

Suggestie: licht (het gevolg van) de aanmaning toe



Schermafbeelding uit Scenario CAK –ZVW _WAN- Broninhouding: Aanmaning > Broninhouding



Taalgebruik bronorganisaties

- a) Verduidelijk (of vermijd) de term 'gele kaart'
- b) Licht de term 'aanmaning' toe
- c) **Het is niet zichtbaar dat iets 'gecrediteerd' is**

"Het is niet te zien dat iets gecrediteerd is"

Suggestie: verduidelijk wat 'gecrediteerd' is



Scenario DUO inburgering:
Aanloopfase voor examen kosten gecrediteerd



Onduidelijkheid betaling

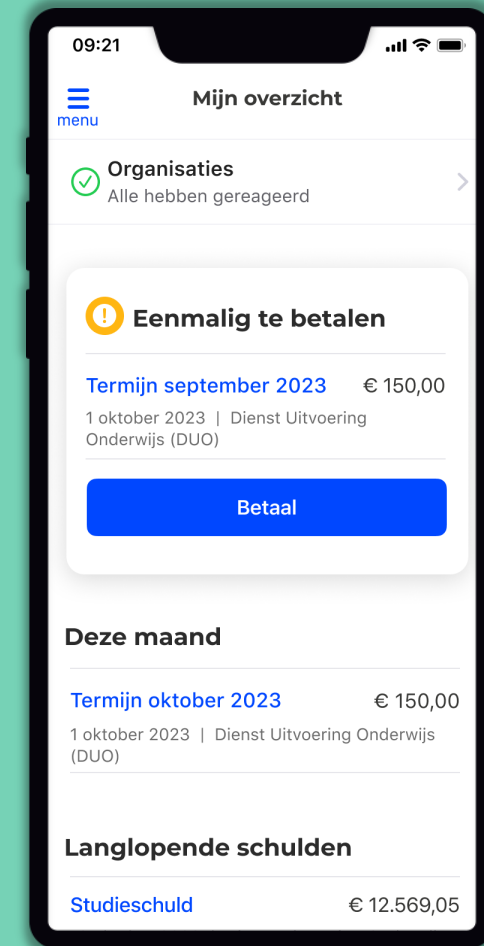
- a) **De reden tot betaling blijkt niet uit de titel**
Bij een (gemiste) automatische incasso wordt de reden tot betaling gemist.

“Ik zie niet de reden waarom ik verzocht wordt handmatig te betalen. Dus ik verwacht dat dat is vanwege ontoereikend saldo, dat staat er niet bij. Het is duidelijk dat ik moet betalen, maar waarom? Ik denk dat de gemiddelde gebruiker wel wil weten waarom? Ik los toch al af, waarom zou ik extra moeten betalen?”

“Waarom moet ik betalen? Dat zie ik niet staan?... Ik zou het wel fijn vinden als ik de brief gemakkelijk kan vinden waarin staat waarom ik die moet betalen” Ik wil niet hoeven doorklikken om daarachter te komen. Dat geeft mij niet het gevoel van vertrouwen in een applicatie als dit. Ik zou graag al direct hier [mijn overzicht] willen zien ‘hé, er was onvoldoende saldo, kun je het toch nog even handmatig doen’. En dan in andere woorden natuurlijk.”

Suggesties:

- Licht de reden tot betaling toe
- Verwijs naar een plek waar ‘de reden’ terug te vinden is
- Maak een betaalregeling visueel



Schermafbeelding uit Scenario DUO Studiefinanciering:
Incasso mislukt > overzicht opgehaald



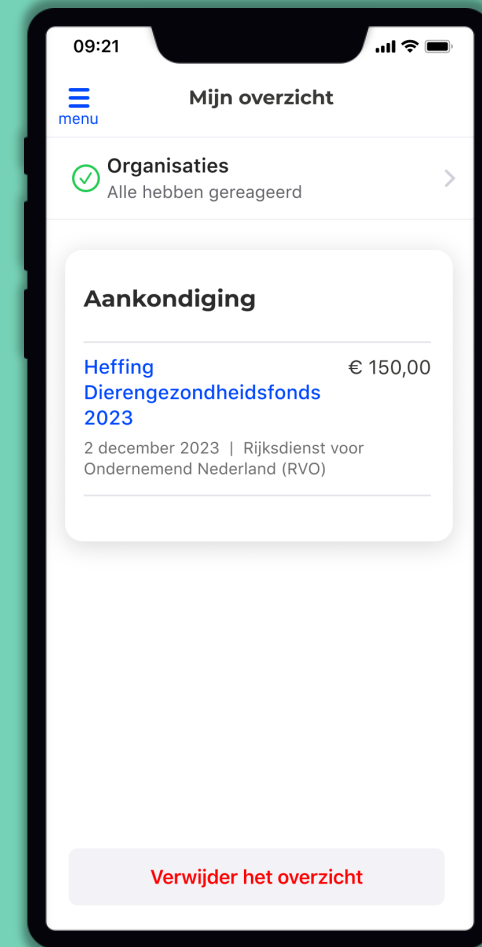
Onduidelijkheid betaling

- a) De reden tot betaling blijkt niet uit de titel
- b) **Informatie over de frequentie van de vordering mist**

Is de betaling eenmalig of periodiek?

"Het is mij niet duidelijk of dit om een eenmalig bedrag gaat of iets dat ik maandelijks moet betalen?" (RVO > aankondiging)

Suggestie: maak de frequentie helder



Scherm uit Scenario RVO:
Aankondiging > Scherm Opgehaald



Consistentie in UX

a) Er zijn variaties in de weergave van aanmaning

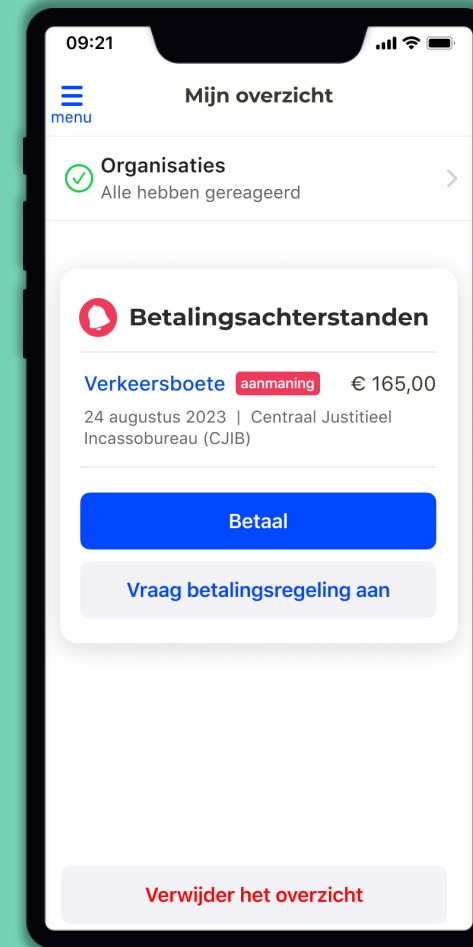
In het ene scenario staat een label, in het andere tekst

“Dit balkje is fijner, Met Caps Lock in de titel voelt direct ‘sketchy’.”

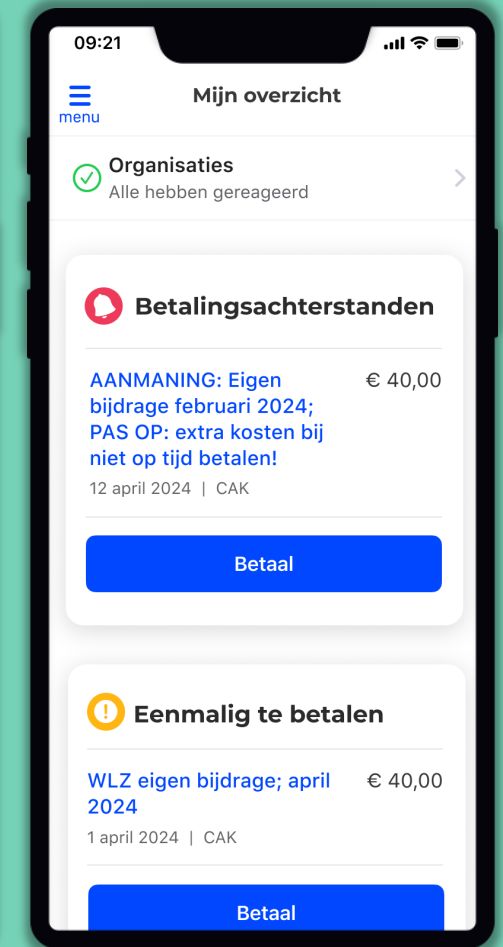
“Hier staat een rood balkje bij, dat heb ik eerder niet gezien. Dat is misschien wel prettig. Het is inconsequent met de aanmaning van het vorige scenario, want daar stond het ervoor met blauwe letters. Dit is misschien prettiger. Mijn voorkeur gaat naar deze.”

“Deze is duidelijker, aanzienlijk, Dat labeltje trekt direct aandacht.” Als je het opneemt in de titel, dan moet je er maar vanuit gaan dat mensen het lezen. De urgentie zit in de visuele uiting van het labeltje. Dat is goed om een aanmaning meer te benadrukken, vanwege de boetes en zo.”

Suggestie: Kies één variant voor weergave 'aanmaning'



Schermbild uit Scenario CJB Mulder
Aanmaning > Overzicht opgehaald



Schermbild uit Scenario CAK -WLZ
Aanmaning > Overzicht opgehaald



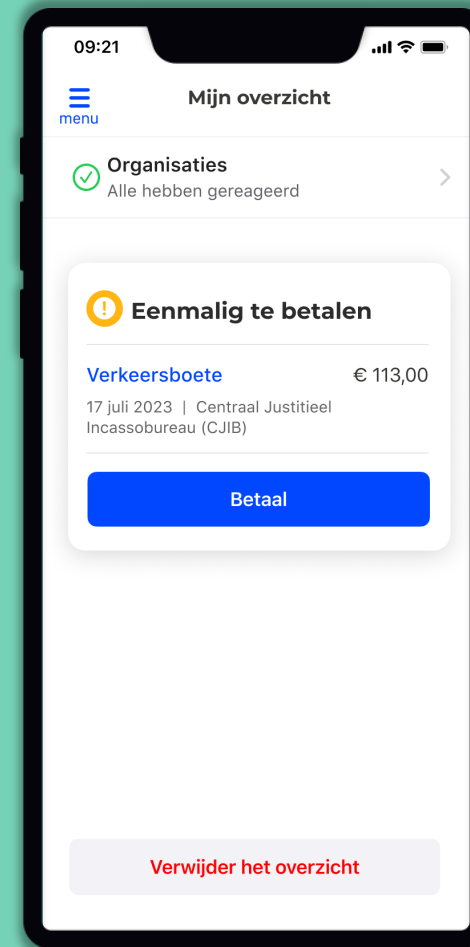
Consistentie in UX

- a) Kies één variant voor weergave 'aanmaning'
- b) De tekst in de betaalknop is niet eenduidig

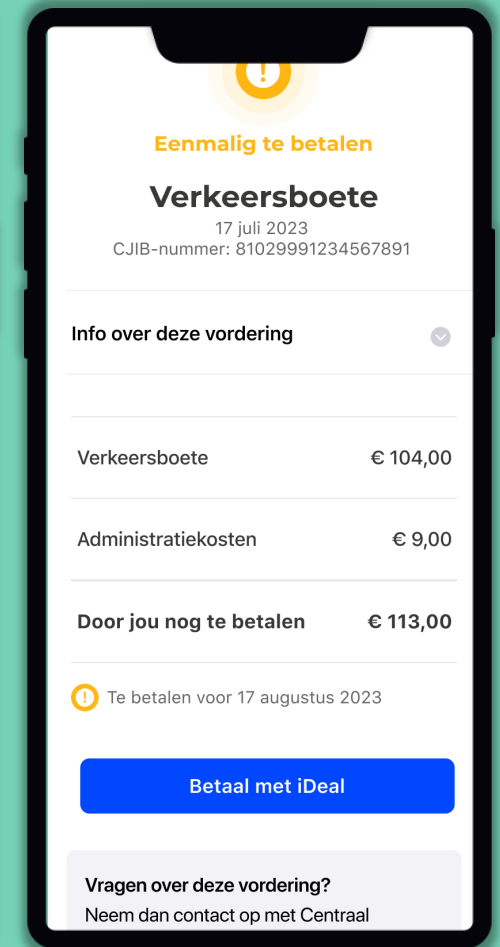
In het ene ene scherm staat 'Betaal', in het andere 'Betaal met iDEAL'

"Gaan die knoppen hetzelfde doen, of is de ene knop met een optie [betaal] voor creditcard?"

Gebruik consistent 'Betaal' om verwarring te voorkomen.



Scherf uit Scenario CJIB Mulder
Initiële boete > Overzicht opgehaald



Scherf uit Scenario CJIB Mulder
Initiële boete > Detail opgehaald



Hiërarchie 'Mijn Overzicht'

a) Er zijn een variatie aan indicatoren dat iets klikbaar is

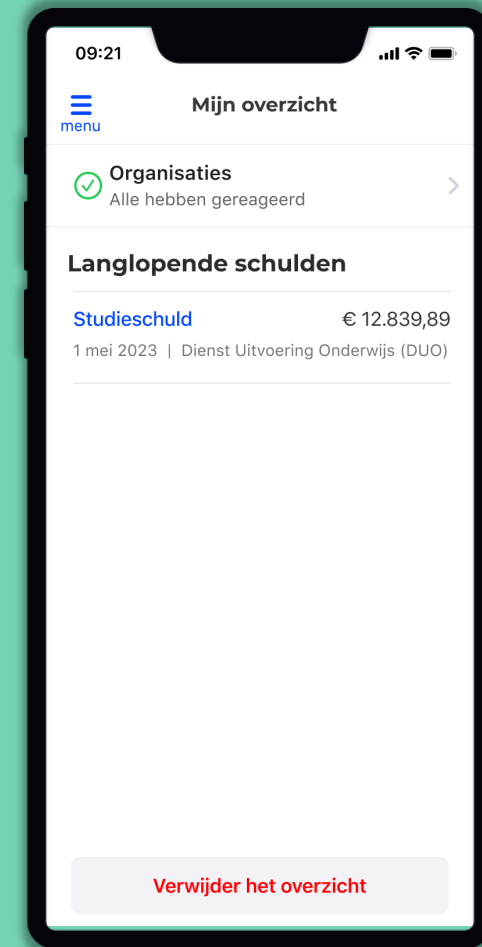
Het was mij niet duidelijk dat ik daar op kon klikken

Ik denk wel, Wat moet ik hier doen dan? Ik zie veel nadruk liggen op 'verwijder het overzicht' Dat is een negatieve prompt, wat wordt er van mij verwacht dan, wat moet ik dan doen? Ik zie wel dat de organisatie pagina een pagina er achter heeft zitten. Ik denk dat daar een lijst organisaties achter zit waar ik informatie kan opvragen met openstaande bedragen. Voor de rest zie ik, wat de knoppen betreft een passief overzicht, dus ik denk dat ik op studieschuld kan klikken, maar ik zie niet dat het zo is. Hij is blauw, dus het zou een link kunnen zijn, maar ik mis indicatoren dat je er op kan klikken, het zij een button, het zij een chevron (>), zei het whatever. Ook onderin staat natuurlijk een button. Maar de essentie van het scherm is de studieschuld. Daar schuilt een actie achter als gebruiker. Maar er zit geen indicatie achter dat je er op kan klikken.

Kom ik er ook als ik op de datum klik? In een app verwacht ik dat het gehele vlak een knop is. En niet alleen het woord, dat is meer iets voor op een website.

Suggesties:

- **Maak duidelijk dat je op (de gehele) vordering kunt klikken**
- **Wees consistent met de blauwe teksten. Soms staat er wel een streep onder, soms niet.**



Schermafbeelding uit Scenario DUO Studiefinanciering: Aanloopfase > Overzicht Opgehaald Opgehaald



Hierarchie 'Mijn Overzicht'

- a) Er zijn een variatie aan indicatoren dat iets klikbaar is
- b) 'Verwijder het overzicht' eist aandacht op

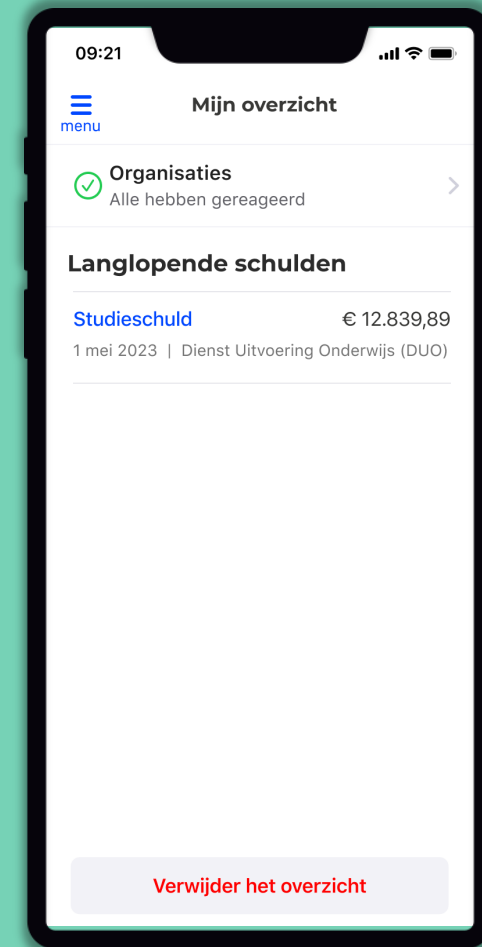
"En wat gebeurt er dan als ik klik op 'verwijder het overzicht. Dan gaat die weg? En dan? Ik snap niet waarom dat hier staat.

"Ik verwacht eerder dat het iets is wat je verscholen kan terugvinden in een menu, en niet als knop zo zichtbaar vooraan"

"Ik denk wel, 'wat moet ik hier doen dan?' Ik zie veel nadruk liggen op 'verwijder het overzicht' Dat is een negatieve prompt, wat wordt er van mij verwacht dan, wat moet ik dan doen?"

Suggesties:

- Heroverweeg positie van 'Verwijder het overzicht'
- Onderzoek wat de acties zijn die burgers willen doen zodra ze het overzicht verzameld hebben.



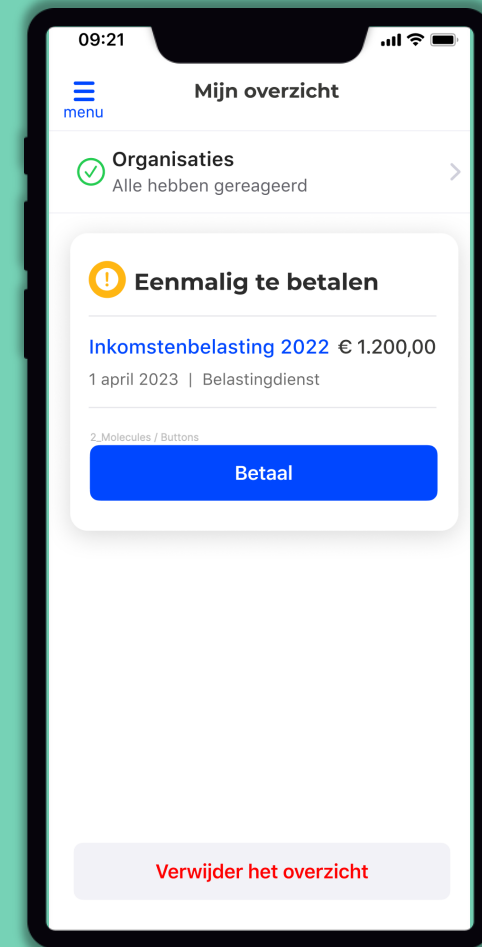
Schermafbeelding uit Scenario DUO Studiefinanciering: Aanloophase > Overzicht Opgehaald Opgehaald



Hiërarchie ‘Mijn Overzicht’

- a) Er zijn een variatie aan indicatoren dat iets klikbaar is
- b) ‘Verwijder het overzicht’ eist aandacht op
- c) **Vorderingen kunnen overkomen als een pop-up**

“Er is iets sketchy. Ik weet niet wat het is.” Misschien zijn het de felle kleuren?. Het voelt als een pop-up die ik weg wil klikken, maar er is geen kruisje”



Scherf uit Scenario Belastingdienst
Initiële aanslag > Overzicht opgehaald



Hiërarchie 'Mijn Overzicht'

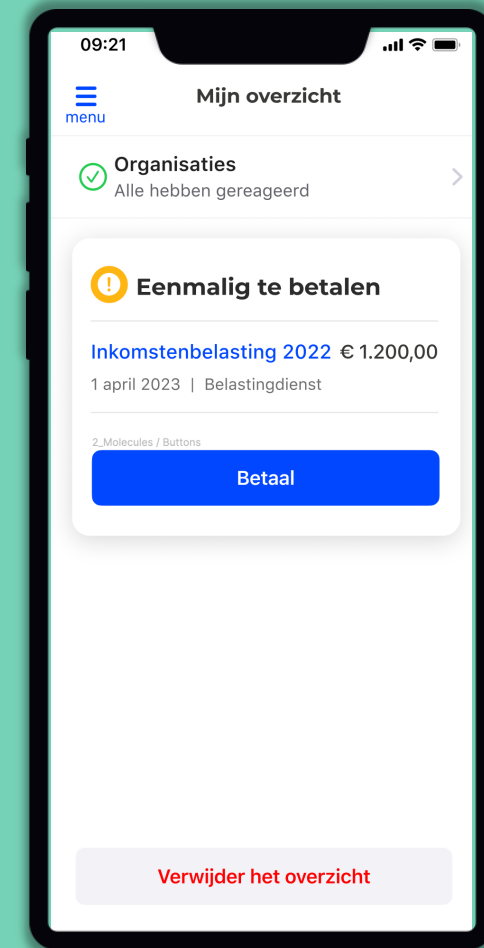
- a) Er zijn een variatie aan indicatoren dat iets klikbaar is
- b) 'Verwijder het overzicht' eist aandacht op
- c) Vorderingen kunnen overkomen als een pop-up
- d) De betaalknop krijgt meer nadruk dan de vordering

"Ik denk dat ik het fijn vind om altijd door te klikken, en dan te zien hoe de betaling werkt."

"Misschien is het handig om eerst altijd te klikken, en daarna pas te betalen. Zonder dat je een generieke betaalknop hebt, zonder dat je weet welke je gaat betalen. Bij de andere zag ik één ding in het overzicht staan, en dan is een betaalknop wel logisch. Omdat het altijd over dat ene bedrag gaat. Maar als je hier een betaalknop doet, weet je niet of ik 150 euro of 3294 euro afreken. Dus de vraag is of het überhaupt logisch is om hier een betaalknop te hebben

"Ik vind het prettiger in het overzicht niet meteen "betaal" knoppen te zien. Het verlegt de aandacht naar de blauwe balken, en zorgt voor minder overzicht. Ik vind het natuurlijk voelen een overzicht te hebben met alleen info, waar ik op kan klikken voor meer info o.a. info over hoe te betalen"

Suggestie: heroverweeg de positie van de betaalknop



Schermafbeelding uit Scenario Belastingdienst
Initiële aanslag > Overzicht opgehaald



Handelingsperspectieven

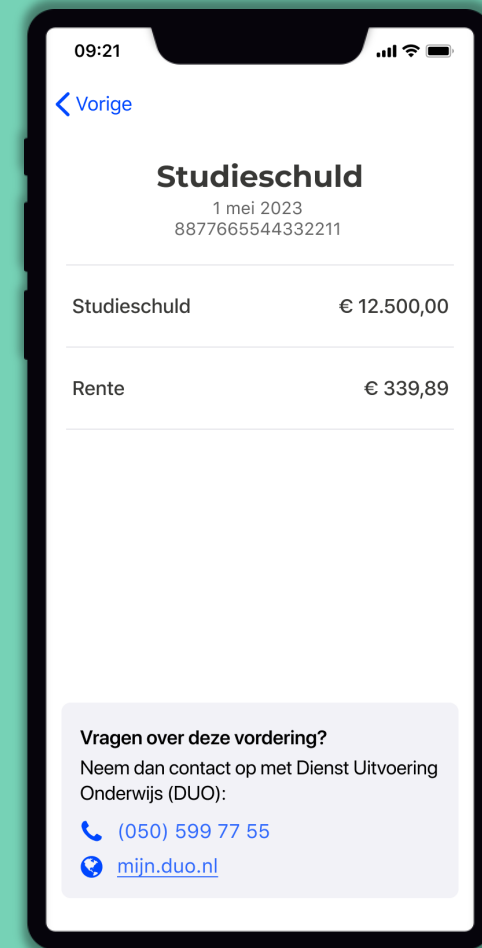
- a) **Gebruikers zoeken soms naar meer informatie**
Denk aan een bijlage, of een brief. De link naar de bronorganisatie wordt daarin soms over het hoofd gezien.

“Ik weet bij heffingen krijg je vaak een brief. Die zou ik wel graag willen zien hier om te weten waar het over gaat. Ik weet niet of dat informatie is die je hier kan weergeven. Kun je dat niet digitaal bijsluiten?”

[Onderzoeker noemt de link naar mijn RVO]. Ik had die link wel gezien, maar niet bedacht dat ik daar de brief kon vinden. Het was meer een obscure link naar Mijn Overheid of zo, waar nooit iemand naar kijkt. Ik heb liever dat je zegt, ‘hier hoort een bijlage of documentatie bij’, Dat je dat onderstreept. Het is prima met een link, Maar wel hier horen documenten bij. Zoiets. Iets meer context eromheen. Want het is heel pragmatisch en dat is top. Want op een gegeven moment overstijgt het je ook. Met heffingen, dan denk ik al wel het wordt wel veel.

Suggesties:

- **Maak de reden tot betaling duidelijk**
- **Verhelder waar meer informatie over de vordering te vinden is**



Schermafbeelding uit Scenario DUO Studiefinanciering:
Aanloopfase



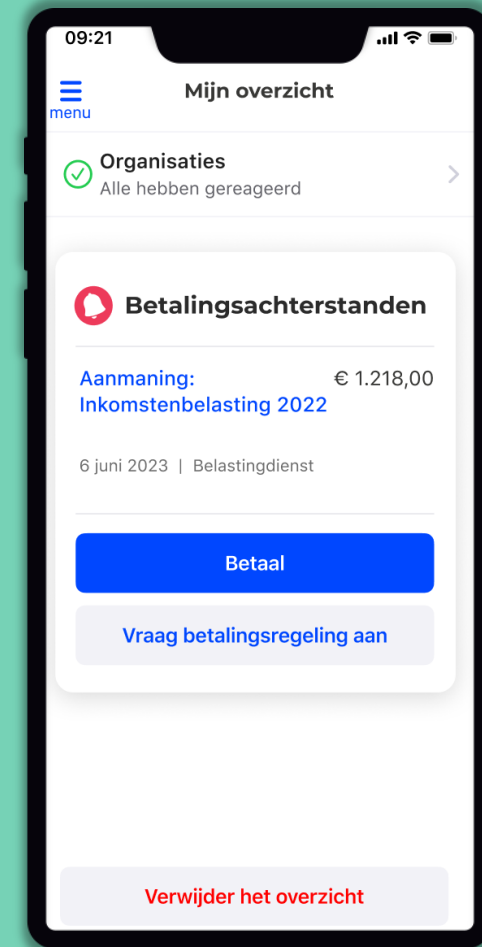
Handelingsperspectieven

- a) Gebruikers zoeken soms naar meer informatie
- b) De betaalregeling wordt niet consequent aangeboden

“Wat is een betalingsregeling? Ik heb geen idee wat dat betekent, waarom dat er nu bij staat, en de andere keren niet kon?”

Suggesties: verduidelijk de betalingsregeling

- Biedt het bij elke vordering aan
- Licht toe wat het is
- Licht toe waarom het soms wel en soms ook niet wordt aangeboden



Schermafbeelding uit Scenario Belastingdienst:
Aanmaning > Overzicht Opgehaald



Handelingsperspectieven

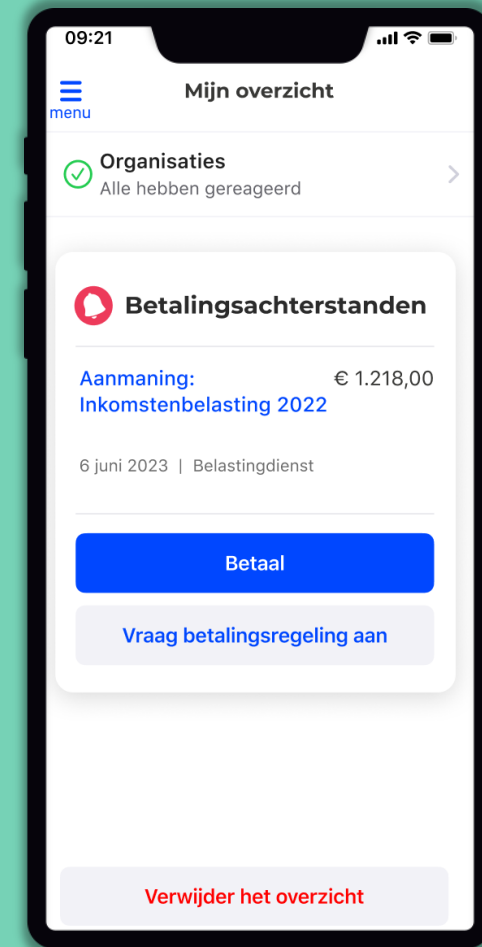
- Gebruikers zoeken soms naar meer informatie
- De betaalregeling wordt niet consequent aangeboden
- Gebruikers verliezen soms het overzicht in de status van de betalingsregeling**

“Gele kaart zegt niets. Misschien kun je het visueel maken met een blokje. Dat je letterlijk twee kaartjes kan maken, vierkantjes of rechthoekjes. Eerste betalingstermijn, tweede, en dan in het rood. Waardoor je visueel kan zien dat het niet volstaat is. “Bij tien termijnen, tien blokjes achter elkaar.”

Dat het ook zichtbaar is in mijn transactiehistorie van DUO, deze is geprobeerd maar niet voltooid. Dat ik het kan checken of het klopt.

Suggesties: maak een betaalregeling inzichtelijk

- Laat zien uit hoeveel delen het bestaat.
- Laat zien welke delen betaald zijn, en welke nog niet.



Scherm uit Scenario Belastingdienst:
Aanmaning > Overzicht Opgehaald

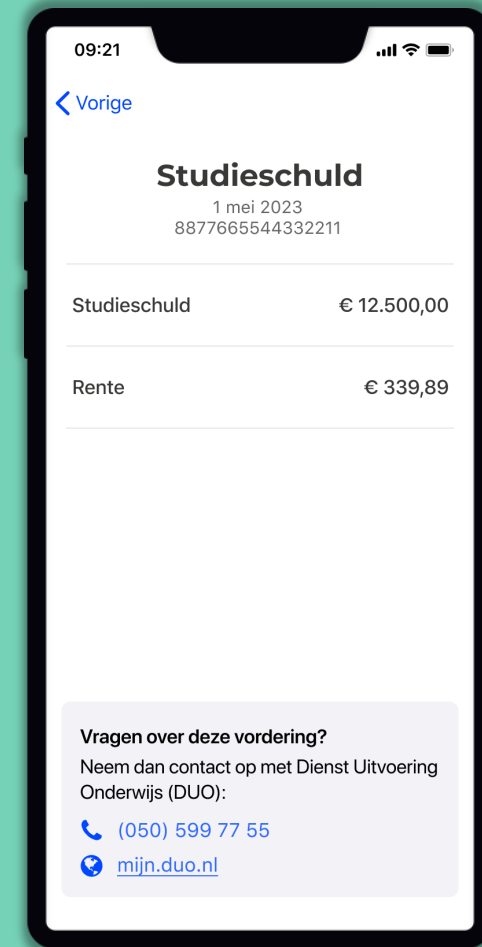


Handelingsperspectieven

- a) Gebruikers zoeken soms naar meer informatie
- b) De betaalregeling wordt niet consequent aangeboden
- c) Gebruikers verliezen soms het overzicht in de status van de betalingsregeling
- d) **Niet elke vordering is verbonden aan een directe actie**

“Kan ik dit niet betalen? Waarom niet? Mocht ik van mijn ouders ineens geld krijgen. Waarom niet?”

Suggestie: Licht toe waarom niet elk weergegeven bedrag betaald kan worden



Schermafbeelding uit Scenario DUO studiefinanciering:
Aanloophase > Detail opgehaald



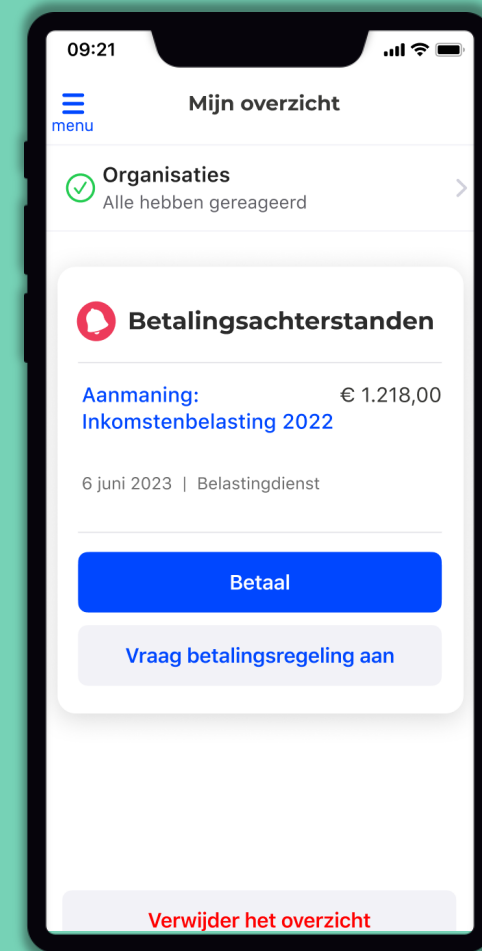
Feedback bij (niet) handelen

a) Het is onduidelijk wanneer een achterstand is ontstaan

[zie Betalingsachterstand] "Er staat 6 juni, had ik dan voor 6 juni moeten betalen? Ben ik dat dan vergeten? Ik vind die 6 juni een beetje verwarrend. Misschien is het ook opgelost door er een woord 'voor' te zetten. Omdat het gaat over dingen die ik gemist heb."

[zie Duo inburgering] "Ik snap hier wel dat je niet een deadline noemt. Misschien is de toelichting 'verschenen op' wel behulpzaam"

Suggestie: geef de (gemiste) deadlines weer in het detailscherm van een vordering



Scherm uit Scenario RVO
Deurwaarder

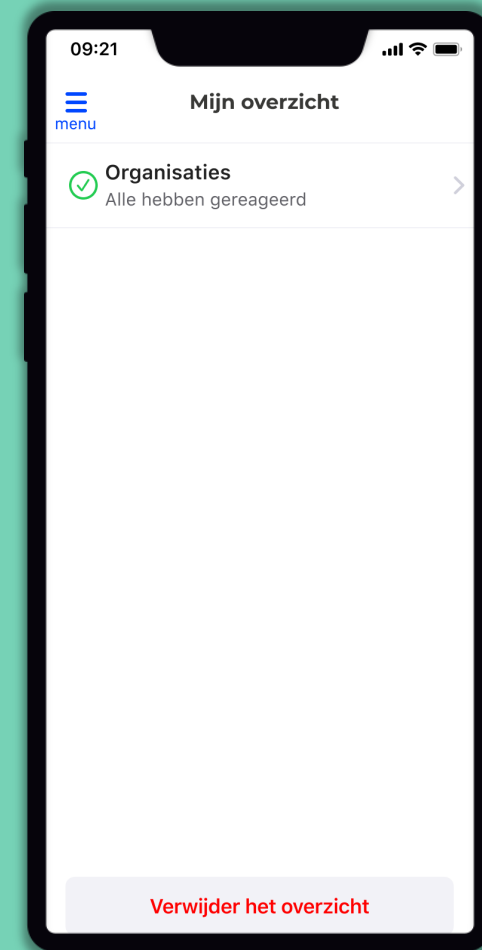


Feedback bij (niet) handelen

- a) Het is onduidelijk wanneer een achterstand is ontstaan
- b) Er is nog geen feedback voor een gedane betaling

"Ik verwacht wel een melding dat het in behandeling is, mocht ik het via de app betaald hebben"

Suggestie: Geef weer dat een betaling verwerkt wordt



Scherm uit Scenario RVO
Deurwaarder

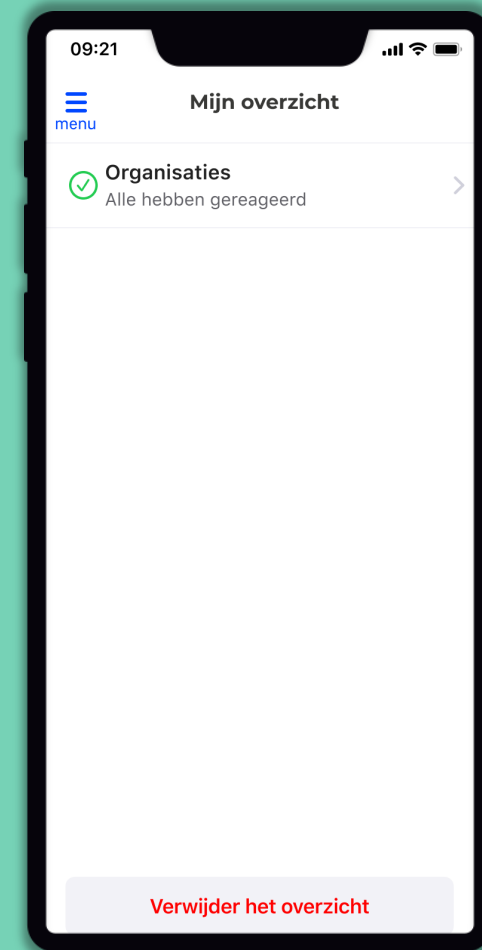


Feedback bij (niet) handelen

- a) Het is onduidelijk wanneer een achterstand is ontstaan
- b) Er is nog geen feedback voor een gedane betaling
- c) **Er is nog geen feedback bij een betalingsregeling**

Suggestie: geef weer dat een betaalregeling is aangevraagd

Dit eerder onderzoek



Scherm uit Scenario RVO
Deurwaarder



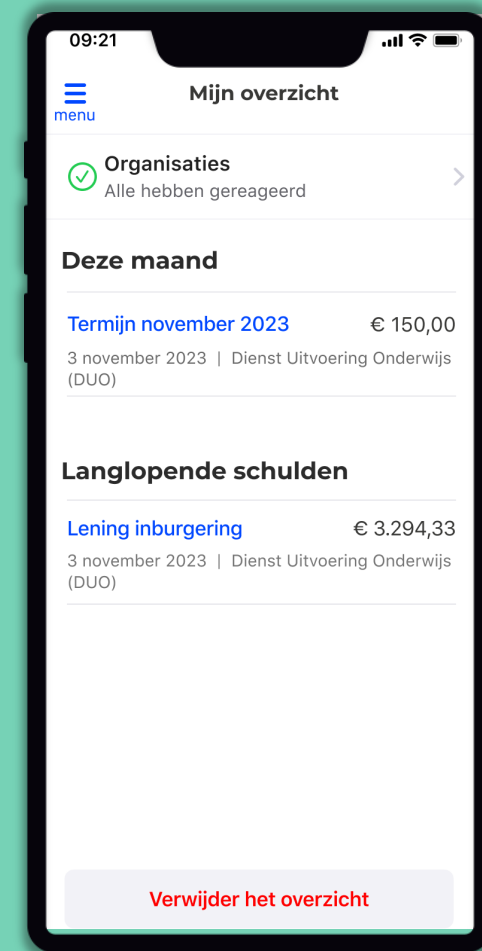
Feedback bij (niet) handelen

- a) Het is onduidelijk wanneer een achterstand is ontstaan
- b) Er is nog geen feedback voor een gedane betaling
- c) Er is nog geen feedback bij een betalingsregeling
- d) **Het is in 'Mijn overzicht' niet direct helder of een betaling automatisch verloopt of niet**

"Ik zou wel graag willen weten dat er geld van mijn rekening wordt geschreven op korte termijn"

"Het zou fijn zijn om hier [Mijn Overzicht] te zien dat er geld wordt afgeschreven. De melding van hiernaast [detailpagina] met de datum wanneer"

Suggestie: maak in 'Mijn overzicht' duidelijk of de betaling per automatisch incasso of broninhouding is



Schermafbeelding uit Scenario DUO - Inburgering
Eerste termijn

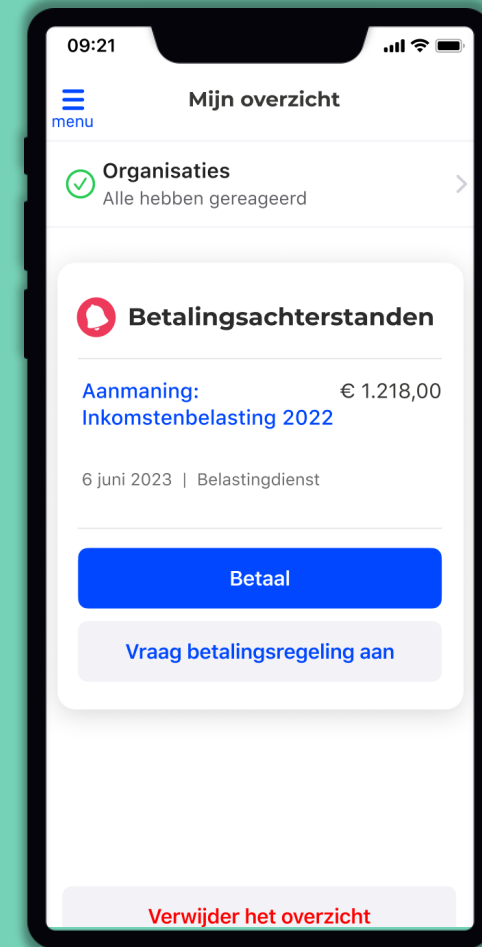


Feedback bij (niet) handelen

- a) Het is onduidelijk wanneer een achterstand is ontstaan
- b) Er is nog geen feedback voor een gedane betaling
- c) Er is nog geen feedback bij een betalingsregeling
- d) Het is in 'Mijn overzicht' niet direct helder of een betaling automatisch verloopt of niet
- e) **De weergave 'overdracht aan een deurwaarder' mist**

"Klopt deze tekst? En dat het overzicht inderdaad leeg is? "Het lijkt nu of je oké bent, alles lijkt in orde. Maar dat is dus niet. Misschien krijg je een deurwaarder"

Suggestie: geef weer als een vordering aan een deurwaarder is overgedragen



Scherm uit Scenario RVO
Deurwaarder

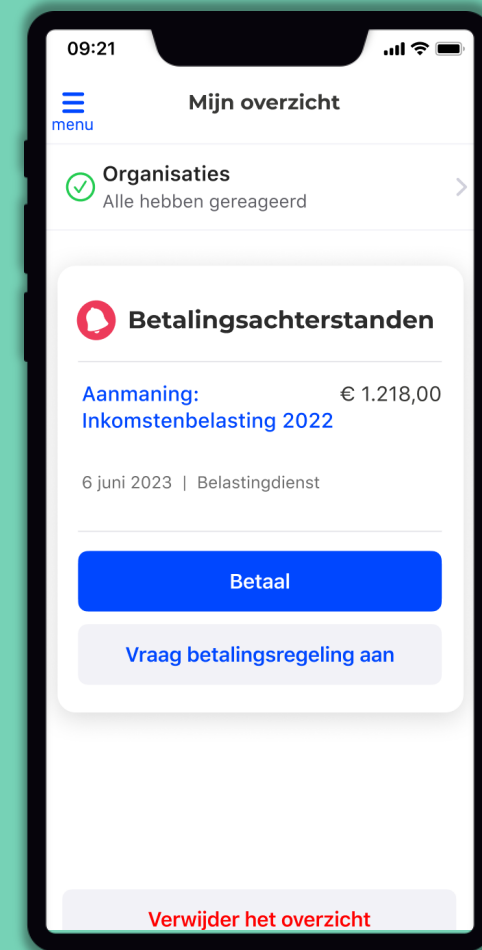


Feedback bij (niet) handelen

- a) Het is onduidelijk wanneer een achterstand is ontstaan
- b) Er is nog geen feedback voor een gedane betaling
- c) Er is nog geen feedback bij een betalingsregeling
- d) Het is in 'Mijn overzicht' niet direct helder of een betaling automatisch verloopt of niet
- e) De weergave 'overdracht aan een deurwaarder' mist
- f) **Een leeg 'mijn overzicht' zorgt zowel voor rust als stress**

"Het overzicht is leeg, ik zou daar wel zenuwachtig van worden, denk ik. Kan ik een overzicht krijgen van betaalde dingen?"

Suggestie: Geef een toelichting waarom het overzicht leeg is



Scherm uit Scenario RVO
Deurwaarder



Verder te ontwerpen en onderzoeken

a) Er zijn verschillen in belevingen van urgentie

Suggestie: creëer een eenduidig systeem waarmee de hoogte van urgentie direct duidelijk is

- **Wees gereserveerd met het direct geven van ‘urgentie’ bij de eerste aankondiging van een vordering.**

“Ik snap niet helemaal waarom er direct een uitroepteken bij staat.”

- **Rood is dringender dan oranje**

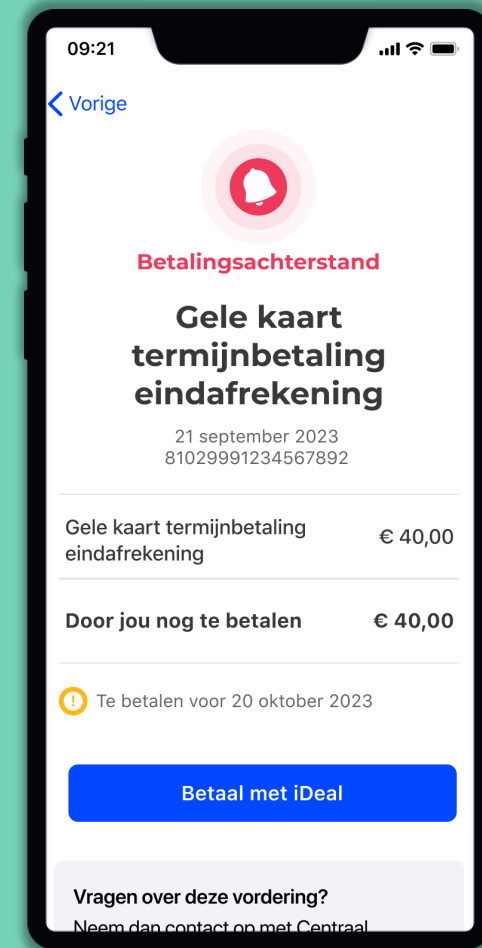
“Ik vind het wel logisch, dat dit nu rood is, en dat het dringender is dan oranje. Dus stel dat ik meer meldingen zie staan, dan zou ik eerst degene die rood zijn betalen, en daarna de oranje, mocht ik daar een afweging in moeten maken.”

- **Hoe meer rood, hoe hoger de urgentie**

Dit heeft mijn voorkeur, omdat het dubbel rood is. Dus er is een nog hogere urgentie. De vorige was alleen een herinnering, maar er was nog geen rode bel. Het is gewoon wel een duidelijke visuele cue, voor mij dan.” (RVO > Aanmaning)

- **Het uitroepteken is meer alarmerend dan de bel**

“Als het bedrag wordt verhoogd bij aanmaning, zou ik juist een uitroepteken doen, het belletje in oranje eerder. Tring tring, er is wat”



Schermbild uit Scenario CAK:
Herinnering achterstand > Detail opgehaald



Verder te ontwerpen en onderzoeken

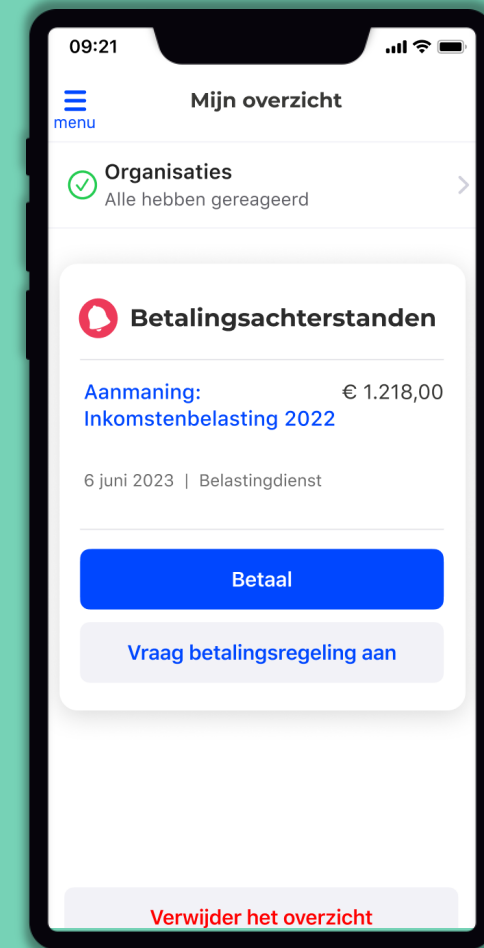
- a) Er zijn verschillen in belevingen van urgentie
- b) De datum in 'Mijn overzicht' wordt niet begrepen

"Ik ben in de war waarom er hier 1 april staat. Is dat de datum waarop de melding is binnen gekomen? Maar ik heb twee weken. Is de laatste wijziging dan niet 1 mei geweest? Ik ontvang de herinnering op 16 mei? Dus waarom staat daar 1 april? Ik weet dan ook niet of de deadline is geweest. Ik vindt die niet helemaal duidelijk. Oh, dan heb ik 'm voor het eerst ontvangen".

"Ik blijf vallen over de datum, het is nu 3 januari, en het lijkt er op dat ik al een maand iets had kunnen betalen, wat niet zo is." (RVO > Betalingsverplichting Overzicht betaald), De datum waarop het bedrag wordt aangekondigd wordt hier weergegeven.

Waar komt die datum vandaan? Het is mij überhaupt niet duidelijk wat die datums betekenen, behalve "Te betalen voor..."

Suggestie: verhelder de datum in 'Mijn Overzicht'



Scherm uit Scenario CAK:
Herinnering achterstand > Detail opgehaald



Hoe nu verder?

Te verhelderen/onderzoeken/ontwerpen

- > Weergave (betaal)datum 'Mijn overzicht'
- > Positie knoppen 'verwijder overzicht' en 'betaal'
- > Systeem urgentie 'van laag naar hoog'
- > Eenduidige taal bronorganisaties. Voorbeeld 'gele kaart'
- > Frequentie vordering weergeven
- > Weergave betaalregeling/automatisch incasso / broninhouding
- > Feedback: Betaling gedaan via de app / betaalregeling afgesloten via de app
- > Weergave leeg 'Mijn overzicht'
 - Geen vordering bekend
 - Vordering bij deurwaarder



Wil je meer weten?
Neem gerust contact op



www.vorijk.nl



R.vanZeeland@cjib.nl