

Heuristic Evaluation

Bij de tussen presentatie online was de feedback gegeven om de Nielsen Norman methode Heuristic Evaluation te gebruiken om de research te verbeteren. De Nielsen Normen heb ik daarna ook gebruikt. Het laat je beter nadenken over bepaalde functionaliteiten op een website die de gebruiksvriendelijkheid moet verbeteren. Ik heb het werkboek gebruikt van Nielsen Norman en heb de issues en de recommendations erin gezet per heuristiek. Bij sommige heb ik een foto erbij gezet waar je de issue ziet.

Heuristic Evaluation Workbook

EVALUATOR: Angelina Coffie

DATE: 30-10-2024

PRODUCT: ZEKUR.

TASK: Zorgverzekering aansluiten

1

Visibility of System Status

The design should always keep users informed about what is going on, through appropriate feedback within a reasonable amount of time.

- Does the design clearly communicate its state?
- Is feedback presented quickly after user actions?

Issues

Bij het invullen van de gegevens wordt er niet verteld of de input juist is ingevuld. Wanneer je de BSN nummer verkeerd hebt ingevuld en ergens anders op klikt of op 'volgende stap' klikt dan pas geeft die aan dat het BSN nummer onjuist is ingevuld.

Recommendations

Je kunt bijvoorbeeld met een vinkje ernaast aangeven dat het juist is ingevuld. Of de kleur van de inputbar veranderen. Gelijk aangeven of het onjuist is ingevuld.

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. Follow real-world conventions, making information appear in a natural and logical order.

- Will user be familiar with the terminology used in the design?
- Do the design's controls follow real-world conventions?

Issues

De website is volledig in het Nederlands en er is geen mogelijkheid om de taal te veranderen op de website.

Recommendations

De mogelijkheid hebben om de taal te veranderen naar keuze.

4

Consistency and Standards

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

- Does the design follow industry conventions?
- Are visual treatments used consistently throughout the design?

Issues

Bij sommige opties is het verschil niet duidelijk of je één of meer van de opties kan selecteren. Ze gebruiken de zelfde soort knoppen waar je bijvoorbeeld alleen één optie kan uitkiezen.

Recommendations

Maak het verschil duidelijker, gebruik verschillende knoppen.

Verzekeringen ▾ Klantenservice ▾ **ZEKUR.** Zoeken 🔍 [Inloggen](#)

Hulp na een Ongeval

- ✓ Uitkering voor extra kinderopvang ⓘ
- ✓ Vergoeding voor hondenuitlaatservice ⓘ
- ✓ Vergoeding voor fysiotherapie ⓘ
- ✓ Tot maximaal € 2.500,- per ongeval ⓘ

€ 2,25 per maand

☒ Gekozen

Zorg Ongevallen

- ✓ Uitkering bij blijvende invaliditeit ⓘ
- ✓ Vergoeding van tandartskosten ⓘ
- ✓ Uitkering bij overlijden ⓘ
- ✓ Vergoeding van je verplicht eigen risico van € 385,- als je ook ZEKUR Vrouwen, ZEKUR Auto, ZEKUR ZZP of ZEKUR MKB hebt en je met ambulancevervoer naar een ziekenhuis bent gebracht. ⓘ

€ 2,50 per maand

☒ Gekozen

Hier kun je twee opties selecteren.

Verzekeringen ▾ Klantenservice ▾ **ZEKUR.** Zoeken 🔍 [Inloggen](#)

- ✓ [Altijd naar een ziekenhuis bij jou in de buurt](#)
- ✓ 100% vergoeding bij gecontracteerde zorgverleners
- ✓ 80% vergoeding bij niet-gecontracteerde zorgverleners
- ✓ Voor spoedeisende hulp en bevalling kan je sowieso overal terecht
- ✓ Altijd naar je eigen huisarts

[Meer informatie](#)

€ 147,30 per maand

☒ Gekozen

- ✓ Vrije keuze van je zorgverlener
- 100% vergoeding, ook als je zorgverlener niet is gecontracteerd
- ✓ 90% vergoeding bij niet-gecontracteerde zorgverlener voor GGZ en verpleging en verzorging

[Meer informatie](#)

€ 160,15 per maand

☐ Kiezen

Hier kun je alleen één optie selecteren.

5

Error Prevention

Good error messages are important, but the best designs carefully prevent problems from occurring in the first place. Either eliminate error-prone conditions, or check for them and present users with a confirmation option before they commit to the action.

- Does the design prevent slips by using helpful constraints?
- Does the design warn users before they perform risky actions?

Issues

Het verteld niet waar je naartoe gaat wanneer je op 'verder' drukt.

Recommendations

Er bij zetten waar je naartoe gaat als je op 'verder' klikt. In plaats van 'verder' kun je bijvoorbeeld 'gegevens volgende stap' op de knop zetten.

6

Recognition Rather Than Recall

Minimize the user's memory load by making elements, actions, and options visible. The user should not have to remember information from one part of the interface to another. Information required to use the design (e.g. field labels or menu items) should be visible or easily retrievable when needed.

- Does the design keep important information visible, so that users do not have to memorize it?
- Does the design offer help in-context?

Issues

Ze blijven niet zien wat ze selecteren, want ze krijgen de opsomming van het bedrag onderaan te zien die ze eerst moeten uitklappen.

Recommendations

Een bon die zichtbaar blijft terwijl ze bezig zijn met het selecteren van de opties.

Verzekeringen ▾

Klantenservice ▾

ZEKUR.

Zoeken 🔍

Inloggen →

Hoeveel kinderen wil je verzekeren?

–

4

+

Ga verder

Al 150.000 klanten kozen voor een verzekering van ZEKUR

[Ik ben al klant, wijzig mijn verzekering](#)

Jouw premie

€ 217,75 per maand ▾

7

Flexibility and Efficiency of Use

Shortcuts — hidden from novice users — may speed up the interaction for the expert user such that the design can cater to both inexperienced and experienced users. Allow users to tailor frequent actions.

- Does the design provide accelerators like keyboard shortcuts and touch gestures?
- Is content and functionality personalized or customized for individual users?

Issues

Je kunt op de pagina gegevens niet door naar de volgende stap, zoals naar vragen beantwoorden gaan voordat je alles hebt ingevuld, maar je kunt wel al zien dat het de volgende stap is.

Er zijn geen shortcuts, want je kunt niks voorbij gaan als je het niet hebt ingevuld. Vanuit de homepagina kun je niet direct naar premie berekenen.

Recommendations

Als anderen de vragen alvast willen bekijken, is het fijn als je de vragen kunt uitklappen.

Verzekeringen ▾ Klantenservice ▾

ZEKUR.

Zoeken



→ Inloggen

Jouw gegevens ▾

Gegevens kinderen ▾

Contactgegevens ▾

Betaalgegevens ▾

Feedback

3 Vragen beantwoorden

8

Aesthetic and Minimalist Design

Interfaces should not contain information that is irrelevant or rarely needed. Every extra unit of information in an interface competes with the relevant units of information and diminishes their relative visibility.

- Is the visual design and content focused on the essentials?
- Have all distracting, unnecessary elements been removed?

Issues

Wanneer je op premie berekenen klikt, zie je eerst waarom je ZEKUR moet kiezen en je ziet voor de helft daaronder 'bereken je zorgpremie' waar je eigenlijk naartoe wilde

Recommendations

Zorgen dat 'bereken je zorgpremie' gelijk goed zichtbaar is. Minder witregels of het op een andere manier of pagina de redenen voor ZEKUR weergeven.

[Verzekeringen](#) ▾[Klantenservice](#) ▾**ZEKUR.**[Zoeken](#)[→ Inloggen](#)[Home](#) / [Zorgverzekering](#) / [Premie berekenen](#)

Premie zorgverzekering 2024

Daarom ZEKUR

- ✓ Altijd een ziekenhuis bij jou in de buurt
- ✓ Spoedeisende hulp en bevallingen in alle ziekenhuizen
- ✓ Je kan altijd naar je eigen huisarts
- ✓ Met veel aanvullende opties

Bereken je zorgpremie

[Feedback](#)

9

Help Users 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.

- Does the design use traditional error message visuals, like bold, red text?
- Does the design offer a solution that solves the error immediately?

Issues


Hij geeft wel een foutmelding alleen die zou ook een voorbeeld kunnen geven, bijvoorbeeld bij het invullen van een BSN nummer.

Recommendations

Een voorbeeld geven van wat je moet invullen.


Verzekeringen ▾ Klantenservice ▾

zekur.


Zoeken  [Inloggen](#)

Wat is je burgerservicenummer?

Burgerservicenummer



Burgerservicenummer is een verplicht veld



Dit nummer vind je o.a. op je identiteitsbewijs, rijbewijs en verzekeringsbewijs. We gebruiken je burgerservicenummer (BSN) om te controleren of je in aanmerking komt voor een zorgverzekering.

Volgende stap

Feedback