

Bevindingen in detail

Waar gaat uw vraag over?

Het vinden van de terug knop blijkt soms lastig. De knop is te klein en heeft een minder opvallende stijl dan de andere knoppen op de pagina.

Deelnemers voelen zich onzeker, omdat het proces **niet duidelijk** aangeeft of ze zometeen in contact komen **met een bot, een callcenter of een persoon van de gemeente** die hen daadwerkelijk kan helpen.

Bijna alle deelnemers **klikken snel door**.

De voorbeelden bij de persoonlijke en algemene vraag werken prettig mits het relevante onderwerp erbij staat.

“Die drie onderwerpen horen bij mijn vraag. Doorgaan is zo duidelijk, ik hoefde niet eens boven te lezen.”

← terug idcontact Demodam

Veilig contact met de gemeente

Waar gaat uw vraag over?

Bij persoonlijke vragen moet u eerst inloggen. Zo weten we zeker dat u het bent. En alleen dan kunnen we u helpen.

[Hoe werkt het?](#) >

Persoonlijke vraag

Zoals vragen over:

- uitkering
- aanvraag voor hulp
- belastingen

doorgaan >

Algemene vraag

Zoals vragen over:

- afval
- verkiezingen
- iets vinden op de website

doorgaan >

Weet u het niet zeker?

Als u niet weet waar uw vraag bij hoort, kies dan voor persoonlijke vraag. Zo voorkomt u dat u later nog extra moet inloggen.

[? Hoe werkt het?](#) >

Enkele deelnemers raken in de war door de vraag om eerst in te loggen. Ze klikken op het logo van ID Contact en/of gaan aarzelend door.

De meeste deelnemers verwachten dat ze bij een algemene vraag niet hoeven in te loggen.

Informatie valt vaak **buiten het scherm**.

Deelnemers **scrollen niet** vanuit zichzelf, waardoor ze belangrijke informatie of keuzes missen.

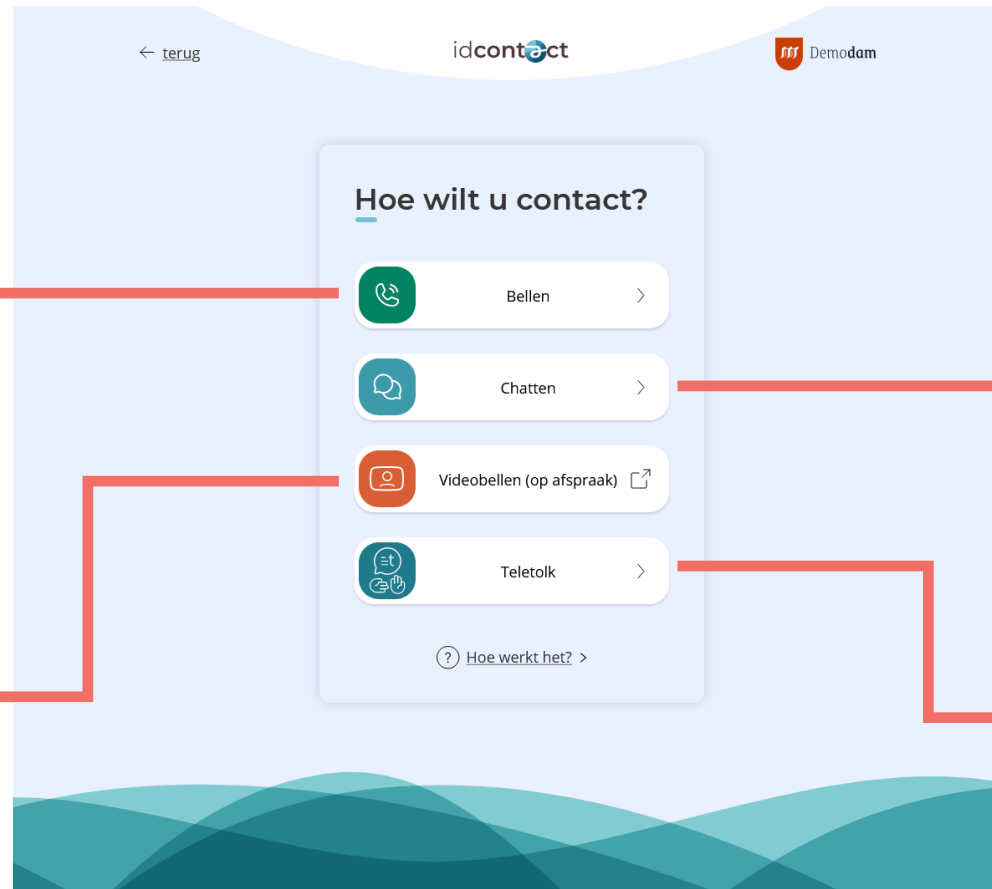
Communicatiewijze kiezen

In dit scherm had de tester de mogelijkheid om te kiezen uit vier verschillende communicatiewijzen: bellen, chatten, videogesprek en teletolk. Voor de test werkten alleen de opties bellen en chatten ook daadwerkelijk.

Deelnemers hebben vaste **verwachtingen en voorkeuren wat betreft het kanaal**, ook **afhankelijk van de vraag**.

De meeste mensen in het lab kiezen **bellen** voor de casus uitkering. Bij testen op afstand kiest de meerderheid voor **chat**.

Enkele deelnemers geven aan dat ze niet zouden **videobellen**. Ze willen niet in beeld komen, maken zich zorgen dat hun achtergrond en privéomgeving in beeld komt - én ze zien dat het alleen op afspraak kan.



Deelnemers hebben de verwachting dat achter chat vaak een computer zit. Het is **niet duidelijk dat ze gaan chatten met een persoon**.

Teletolk is onbekend bij alle deelnemers. Sommige deelnemers verwachten dat het gaat om een tolk voor anderstaligen. Een deelnemer denkt dat het iets is voor slechthorenden.

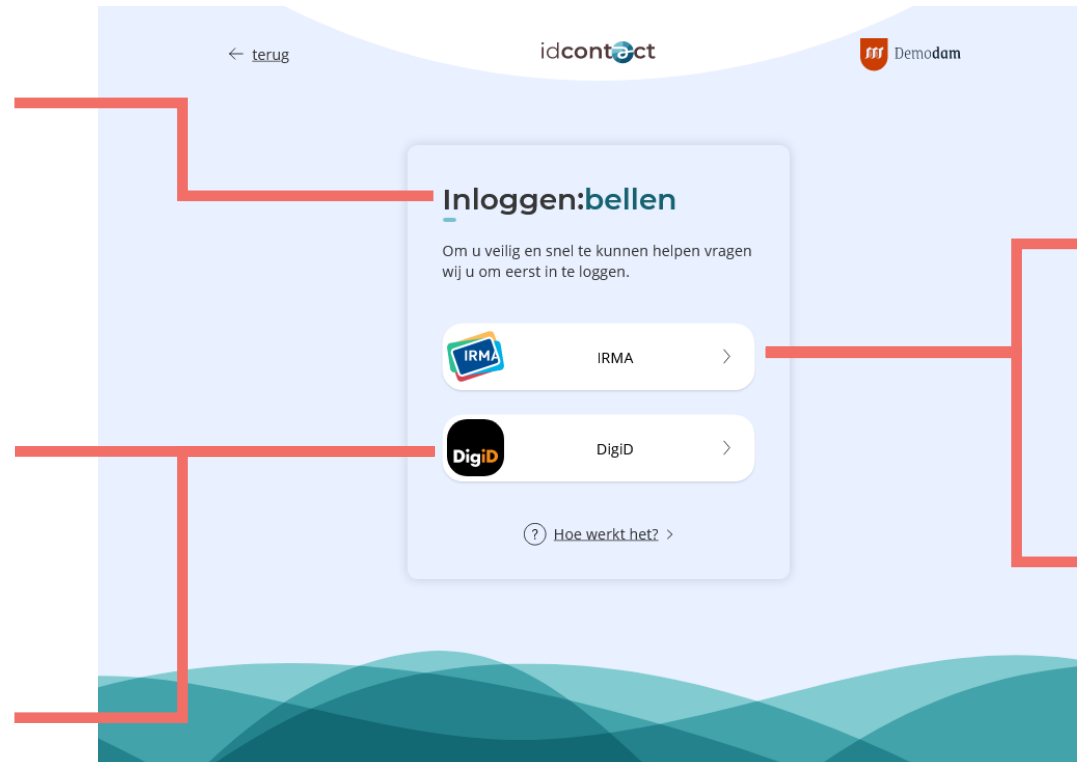
Authenticatiewijze kiezen

De stap na de kanaalkeuze voelt voor sommige deelnemers **onverwacht**.

Inloggen om te bellen voelt als extra werk. Ze kiezen dit kanaal, omdat ze verwachten snel een antwoord te krijgen.

Bijna iedereen koos voor DigiD.
Het argument hiervoor was **bekendheid** met en **vertrouwen** in DigiD. De testers klikten meestal meteen door.

Sommige deelnemers geven aan DigiD onderweg niet te kunnen gebruiken, omdat ze de gegevens niet uit hun hoofd kennen.



Sommige deelnemers kiezen uit nieuwsgierigheid voor IRMA maar willen later terug. Dit lukte veelal niet.

Een deel van de deelnemers op afstand werd gevraagd om IRMA te installeren en voor de test te gebruiken.

Enkele testers zijn **tijdens het installatieproces afgehaakt**. Ook de testers in het lab zagen het installeren van de IRMA-app als een **te hoge drempel**.

Het gebruik van IRMA levert soms ook problemen op omdat de deelnemer **geen of niet de juiste gegevens in de app** had gezet.

Toestemming geven voor het delen van gegevens

← terug idcontact Demodam

Veilig bellen

De gemeente heeft de volgende gegevens nodig

Naam
Robin de Graaf

Woonplaats
Demodam

Mag de medewerker deze gegevens zien voor dit gesprek?

Ja, doorgaan >

Nee, ik wil stoppen >

[Waarom deze gegevens?](#) ▾

[Wat gebeurt er met mijn gegevens?](#) ▾

Veel van de deelnemers **klikken snel door** bij het delen van gegevens.

De meeste deelnemers lezen kort welke gegevens gedeeld worden en gaan dan door.

“Poeh, ik ben wel veel bezig. Ik wil gewoon beginnen. Klik klik.”

Veel deelnemers denken in te loggen bij de gemeente met DigiD en begrijpen niet **waarom** ze dan nog **toestemming moeten geven** voor het delen van gegevens.

Enkele deelnemers vinden het **logisch** of zelfs **fijn dat gegevens gedeeld worden** met de medewerker.

"Hoe werkt ID Contact?"

Hoe werkt ID Contact?

Bij persoonlijke vragen kunnen we u alleen helpen als we zeker weten dat u het bent. Zo beschermen we u en uw gegevens.

Met ID Contact kunt u veilig en digitaal contact hebben met de gemeente. U hoeft dan minder vaak naar de balie.



Zo werkt het

[Bellen](#)

[Chatten](#)

[Videobellen](#)



Inloggen

Inloggen kan met DigiD of andere veilige apps zoals IRMA.

Download de app voor u verder gaat.



DigiD



IRMA



Een tester zoekt op deze pagina uitleg over het specifieke onderwerp (uitkering aanvragen).

Enkele deelnemers zien dat er onderscheid gemaakt wordt in de uitleg van de kanalen, maar zien de inhoud weinig veranderen.

De pagina geeft **geen duidelijke indicatie dat de gebruiker kan scrollen**, waardoor veel belangrijke informatie wordt gemist.

Deelnemers dwalen af op externe websites van DigiD en IRMA.

Ze geven aan dat het tijd zal kosten om de DigiD of IRMA app te installeren. Daarom zullen ze niet meteen door kunnen gaan met dit proces en later terug moeten komen.

Bellen met de gemeente (dtmf code)

De helft van de deelnemers **klikt op het groene icoontje** met de telefoon **om te bellen**.

De meerderheid van de deelnemers raakt in de war door de **persoonlijke code**. Deze stap voelt als **dubbel werk** om te authenticeren (met DigiD én de DTMF-code).

“Dit vind ik dan raar. Want ik heb me toch net geïdentificeerd met DigiD, dus...dan zou ik dat nummer moeten bellen en word ik nog weer een keer gevraagd om een code.”

Veel deelnemers lopen vast. Ze weten niet wat ze met de code moeten doen.

De tijd die deelnemers hebben om de code in te toetsen is te kort. Dit levert zichtbare frustratie op.

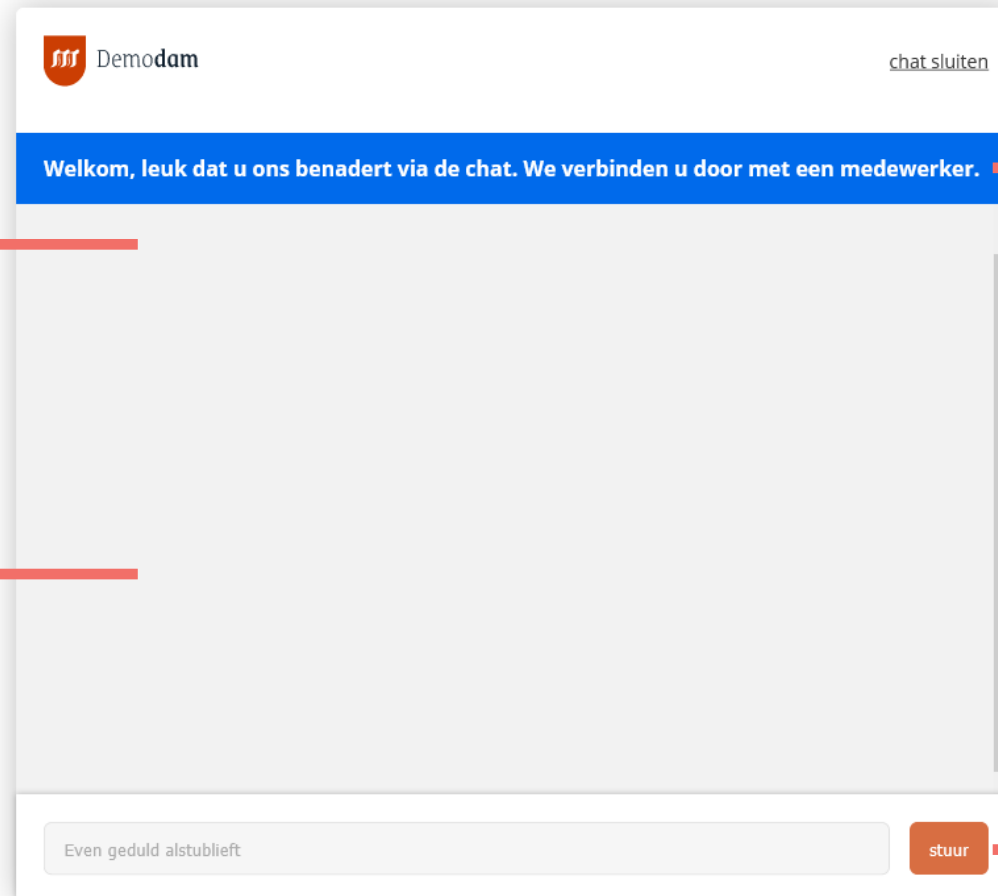
“Dit vind ik al een beetje... Wat zegt ie nu? Ik voer een getal in en dan floept die weg en moet ik hem weer... Mhh. Ik ga ophangen en opnieuw proberen.”

Chatten

De lay-out en gebruikerservaring voor chat werd grotendeels bepaald door de gebruikte applicatie, Matrix. Desalniettemin zijn deze bevindingen relevant voor iedere organisatie die chat gebruikt.

Deelnemers zien graag een melding wanneer de chatter aan het typen is.

Deelnemers geven aan dat ze zouden **bellen als ze te lang moeten wachten** in het chatvenster. (Voor er contact is met een medewerker).



Deelnemers weten graag **hoe druk** het is zodat ze weten of ze lang moeten wachten.

Deelnemers willen graag hun vraag **alvast kunnen typen** tijdens het wachten op de medewerker. Dit was nu niet mogelijk.

Videobellen (op afspraak)



< Ondertrouw 15m

Please fill in the form below to start the meeting.



Deelnemers ervaren de omgeving als **betrouwbaar** en beginnen met het proces.

• 1 person available

Enter your details to start a video chat meeting.

Uw e-mailadres (VUL IN: test@test.nl) *

Separate email addresses with a space or comma.

Your name *

Start gesprek

Deelnemers merken op dat ze **twee keer hun naam moeten invoeren**. Dat vinden ze dubbelop.

Join the meeting

Before we proceed, please enter your name.

PROCEED

Deelnemers ervaren ongemak tijdens de **identificatie**, omdat de **visuele connectie ontbreekt** met de medewerker.

“Het is wel spannend omdat ik niet weet of het lukt en dan kom ik niet meer terug.”

ffs Demodam

EN



ENTER MEETING →

Camera
FaceTime HD Camera (Built-in) (05ac:8600) ✓

Microphone
Default - WH-1000XM3 (Bluetooth) ✓

Stop testing

Speaker
Default - WH-1000XM3 (Bluetooth) ✓

Test audio