



Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Rapportage Usability Test

Mijn Overheid

Bewaartermijn en Bereikbaarheid

Datum testdag: 21 oktober 2021

Christien Booij, Madelon van de Water

In dit rapport

- › Onderzoeksdoel & opzet
- › Belangrijkste bevindingen
- › Gedetailleerde bevindingen
- › Overige bevindingen
- › Contact



Onderzoeksdoel

Achtergrond van deze test

Dit onderzoek gaat over 2 onderwerpen:

1: Bewaartermijn berichten:

Berichten in de BerichtenBox blijven van de afzender. Deze berichten hebben een bewaartermijn van een bepaalde periode. Daarna verdwijnen ze uit de BerichtenBox. Gebruikers krijgen voordat de periode verstreken is een melding wat zij met de berichten die gaan verlopen kunnen doen.

2: Bereikbaarheidsservice:

Gebruikers krijgen na inloggen de vraag voorgelegd of ze de post van MijnOverheid voor alle instanties of voor een bepaalde selectie van instanties digitaal of per brievenpost willen ontvangen. Er moeten 2 of 3 keuzes gemaakt worden. Gebruikers volgen een stappenplan en ze kunnen de keuze (digitaal of brievenbus) later wijzigen.

Eerdere onderzoeken:

- › Er zijn al gebruikersonderzoeken gedaan (in het ux-lab van de Belastingdienst) in 2019 naar het concept van de Bereikbaarheidsservice. Een aantal opties zijn al getest.
- › Er is nog geen onderzoek gedaan naar de Bewaartermijn van berichten.

Onderzoeksdoelen

Wat is het doel van het onderzoek?

1: Bewaartermijn berichten:

- › In hoeverre zien mensen dat de berichten een 'bewaartermijn' hebben? In hoe verre snappen ze dit en wat vinden ze daarvan.

2: Bereikbaarheidsservice:

In hoeverre kunnen mensen gemakkelijk een keus maken?

- › Kunnen gebruikers hier wijzigingen op doorvoeren?



Onderzoeksvragen

Algemene onderzoeksvragen:

- › Hoe wordt de manier waarop de bewaartermijn in de inbox getoond wordt ervaren?
- › Wat vindt men van de bewaartermijn in het algemeen?
- › Wat zijn de verwachtingen rondom archief?

Specifieke onderzoeksvragen:

- › Ziet de respondent de verschillende meldingen?
 - Boven de inbox
 - In de inbox (zandloper)
 - Bovenaan bij archief
 - Onderaan het bericht
- › Wat vinden ze van de teksten in de blauwe informatieboxen?
 - Klikken ze door naar 'meer informatie'
 - Wat vindt men van de uitleg op het scherm 'meldingen'.

Bereikbaarheid

- › In hoeverre kunnen mensen snel en makkelijk wijzigingen aanbrengen in de manier waarop ze nu post/mail ontvangen van de overheid.
- › Is het duidelijk welke keuzes gemaakt kunnen worden?
- › In hoeverre kunnen mensen hun keus aanpassen?
- › Hoe ervaart men de volgorde van de stappen?
- › Hoe begrijpelijk zijn de vragen en de antwoorden van iedere stap?
- › Wat zijn de verwachtingen na het aanpassen?



Onderzoeksopzet

Usability onderzoek

- > Remote `think aloud` usability test
- > Device(s): Desktop
- > Testduur per respondent: 45 minuten

Testmateriaal

- > Prototype in Invision
- > <https://logius.invisionapp.com/console/share/X834WWAACP/>

Doelgroep: 6 respondenten

- > Burgers ouder dan 25 jaar & woonachtig in Nederland en met een geactiveerd MijnOverheid account.
- > Die het afgelopen half jaar hebben ingelogd op de Berichtenbox/Mijn Overheid.

Gebruikersprofiel 1

- Algemene doelgroep
- leeftijd 25 +;
- spreiding: leeftijd, opleidingsniveau, geslacht, regio.

Gebruikersprofiel 2*

- Speciale doelgroep: minder digitaal vaardig, ouderen, 1e generatie migranten
- Leeftijd: 25+
- Spreiding: leeftijd, geslacht, regio.

* 2 respondenten waren geen gebruiker van MO. Hun partner of kinderen regelen hun zaken.



Testrapport Scorekaart bevindingen

Usability onderzoek

In de test staan de bevindingen altijd in relatie tot de taak die respondenten moeten uitvoeren.

In de kwalificatie gebruiken we de volgende symbolen:



Positief: zaken die als positief worden ervaren



Blokkerend: er is een knelpunt waardoor iemand een taak niet kan uitvoeren



Serius: er is een knelpunt waardoor iemand veel extra tijd kwijt is bij het uitvoeren van een taak



Medium / klein: er is een knelpunt waardoor iemand zich even stoort



Suggestie / idee: wensen van een gebruiker hoe dingen ook kunnen.



Belangrijkste bevindingen 1/2

Bewaartermijn

Wat vindt men van de bewaartermijn in het algemeen?*

- › De meeste respondenten hebben er geen bezwaar tegen dat berichten op termijn uit MijnOverheid worden verwijderd. 1 respondent is expliciet tegen het verwijderen van haar berichten. Ervaren gebruikers hebben liever een langere termijn dan 6 jaar. Twee respondenten zagen MO voor het eerst en waren blij met zo'n lange bewaartermijn (al 6 jaar).
- › Sommige respondenten hebben vragen, zoals waarom berichten verwijderd gaan worden.

Men wil 'meldingen' ontvangen vóórdat een bericht wordt verwijderd

Meerdere respondenten geven (spontaan) aan dat ze verwachten dat ze een waarschuwing vanuit MO ontvangen voordat een bericht verwijderd gaat worden.

Merken de respondenten het bestaan van de bewaartermijn op?

De bewaartermijn wordt op meerdere plekken in MijnOverheid getoond.

- › De respondenten zien de blauwe melding boven de inbox over het hoofd. Als zij naar de inbox gaan om een bericht te bekijken, dan is hun focus op de inbox en niet op de witruimte erboven.
- › De zandloper wordt vaak wel gezien, maar pas echt begrepen als men een uitlegtekst over de bewaartermijn heeft gelezen.
- › Het bericht in de rechterkolom wordt niet gezien.
- › Alle respondenten zien de meldingen onderaan de berichten. Wel geeft 1 van de respondenten aan dat zij het normaal gesproken over het hoofd zou hebben gezien.
- › Bijkomend punt is dat de meesten het bericht met de blauwe link naar het pdf document zouden aanklikken. Die werkte nu niet en daarom scrollen zij verder naar onder en zagen daar informatie over de bewaartermijn.

* BEVINDING

Deze respondenten bevonden zich tijdens dit onderzoek niet in een stressvolle situatie en stonden niet onder tijdsdruk. Zie ook slide 9.



Belangrijkste bevindingen 2/2

Hoe bewaart men de berichten nu?

- > Zeker de helft van de respondenten print belangrijke berichten uit en bewaart ze in een map.
- > Respondenten zijn zich ervan bewust dat hun laptop kapot kan gaan en dat ze hun berichten dan kwijt zijn. De meesten maken niet structureel back ups van hun device. Zij zien de Berichtenbox op MijnOverheid juist als een handige bewaarmethode.

Wat zijn de verwachtingen rondom archief?

De eerste verwachting is dat de berichten in het archief voor altijd bewaard blijven. Een aantal respondenten leest vervolgens dat de berichten ook hier verdwijnen, maar in het vervolg van het gesprek geven sommigen dan weer aan dat berichten in het archief bewaard blijven

Wat vinden ze van de teksten in de blauwe informatieboxen?

De uitgeklapte blauwe melding onderaan het bericht uit 2015 wordt gezien. Tekst is duidelijk. Niet iedereen zou doorklikken naar de uitleg of de bewaartips.

Bereikbaarheid

In hoeverre kunnen mensen snel en makkelijk wijzigingen aanbrengen in de manier waarop ze nu post/mail ontvangen van de overheid.

Het proces met stappen is niet duidelijk genoeg, waardoor sommigen 1 of 2 stappen terug gaan bij het doorlopen van het proces.

Hoe ervaart men de Bewaartermijn

Mening over bewaartermijn op berichten in Mijn Overheid

4 van de 6 respondenten hebben er geen moeite mee. De 2 anderen hebben er wel moeite mee.

- > 1 van hen zou een bericht van bijv. de belastingdienst, of RDW (tenaamstelling auto) langer willen bewaren. Ze denkt dat de termijn (6 jaar) te maken heeft met dat je 'dat soort papieren' 5 tot 6 jaar moet bewaren. Vindt het vervelend dat het voor haar bepaald wordt, en dat ze de berichten dan uit zou moeten printen.
- > De andere respondent vraagt zich af waarom het veranderd is. Hij wil weten waarom de wet in is gegaan.
- > 2 van de respondenten die er geen moeite mee hebben, gebruiken MO voor het eerst. Zij zijn eigenlijk blij verrast dat alles hier staat en nog 6 jaar beschikbaar is.
- > De termijn van 6 jaar roept veel minder weerstand of verbazing op dan de termijn van 3 maanden.

Verwachting bij 'Definitief verwijderd' afzender

De verwachting van de meeste respondenten is dat het bericht toch nog beschikbaar zal zijn bij de afnemer.

- > 4 van de 6 respondenten verwachten dat het bericht nog wel beschikbaar is bij de afnemer, door het bijv. telefonisch op te vragen.
- > 1 van de andere respondenten verwacht dat het ook daar weg is.



Kans ter verbetering

- > Zorg dat het duidelijk gecommuniceerd wordt dat ook de berichten bij de afnemer niet meer beschikbaar zijn.

Quote: "Ik zou het zelf niet chill vinden. Nu staan al mijn gegevens hier. Waarom zou je dat verwijderen?"

Noot van de researchers:

We willen benadrukken dat de respondenten aan dit onderzoek zich in een stabiele gemoedstoestand bevonden ten opzichte van hun berichten en het regelen van zaken met de overheid. De reactie op een (korte) bewaartermijn kan zeker anders zijn, wanneer er sprake is van stressvolle of complexe situaties. Dit kunnen levensgebeurtenissen als een huis kopen of scheiden zijn, maar ook wanneer er sprake is van een conflict/misverstand met de overheid.

In het onderzoek 'Digitale berichtgeving van de Overheid' wordt onderscheid gemaakt tussen gemakzoekers en zekerheidzoekers. En ook tussen stabiele, voorspelbare situaties, en complexe situaties. In dit onderzoek kwam vooral de stabiele situatie aan bod. We raden aan om ook onderzoek te doen naar de complexe situaties.*

Daarnaast geeft een kwalitatief onderzoek zoals dit een indicatie, maar zeker geen kwantitatieve inzichten in hoe burgers denken over de bewaartermijn.

* <https://www.programmamenscentraal.nl/documenten/rapporten/2021/08/20/onderzoeksrapport-digitale-berichtgeving-van-de-overheid>

Ontvangen van meldingen

Ontvangen van meldingen

De helft van de respondenten willen of verwachten een melding te ontvangen, vóórdat een bericht verwijderd wordt.

- › 1 van de respondenten geeft aan 1 maand van te voren een bericht te willen ontvangen.
- › 1 van de respondenten wil meldingen ontvangen, want zij verwacht dat ze het anders over het hoofd zal zien dat berichten worden verwijderd.
 - Zij zou een bericht willen ontvangen in MijnOverheid, een sms of whatsapp, of een melding via e-mail.
 - Ook voor haar zou 1 maand voordat het bericht wordt verwijderd wenselijk zijn. Een bericht 3 maanden van te voren is voor haar te ruim. Als ze te lang de tijd heeft, stelt zij het uit om er iets mee te doen.
- › 1 van de respondenten verwacht een (danwel meerdere) waarschuwing te krijgen, als het bericht bijna gaat verlopen. Verwacht dit in zijn mail te krijgen.
 - Hij geeft aan dat het onderwerp van de mail belangrijk is. Dat is nu voor hem altijd hetzelfde. Het zou kunnen dat hij daardoor het bericht niet direct gaat lezen.



Kans ter verbetering

- › Overweeg om op verschillende manieren en momenten de gebruikers van MijnOverheid te informeren vóórdat een bericht zal worden verwijderd.
- › De wijze waarop mensen herinnerd willen worden is divers. Overweeg om te zorgen dat zij dit kunnen instellen bij hun persoonlijke voorkeuren.



Logius
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Bewaartermijn berichten

Inbox

De blauwe banner bovenaan het scherm valt niet op

De respondenten zijn op zoek naar een bericht uit hun inbox. Wanneer ze dit scherm openen is hun focus op de inhoud van de inbox en niet op het gedeelte erboven. De blauwe banner bovenaan wordt vaak niet gezien.

- 3 van de 6 respondenten zien de melding niet staan.
- 1 van de 6 respondenten ziet de melding wel staan, maar kan de tekst in het blauwe vlak niet plaatsen. Hij interpreteert het als: "de berichtenbox wordt automatisch verwijderd".
- 2 van de 6 respondenten geven aan dat ze hebben geprobeerd om de melding weg te klikken. (Als banner, zonder echt te lezen.)

Zandloper in inbox valt nauwelijks op. Icoon meestal begrepen na lezen toelichting

- 4 respondenten zien de zandloper pas in 2^e instantie, als ze er in een tekst met toelichting over hebben gelezen.
- 1 respondent verwacht de zandloper straks over het hoofd te zien en wil liever een notificatie toegestuurd krijgen.
- 1 respondent verwacht dat de zandloper straks echt zal 'lopen'. "Als hij leeg is, is het bericht weg".
- 1 respondent begrijpt niet wat de zandloper betekent.

Downloaden van meerdere berichten

- Het aanvinken van de checkbox en daarna op verwijderen, wordt over het algemeen begrepen. Meerdere respondenten geven aan dat per bericht te zullen doen en niet meerdere berichten tegelijk.

Kans ter verbetering

- Overweeg om de tekst uit de banner te wijzigen.
- Overweeg om het bestaan van de bewaartermijn ook in de inbox te noemen.

Berichtenbox berichten worden automatisch verwijderd ✕

Download belangrijke berichten en voorkom dat u ze kwijtraakt. [Meer informatie](#)

MijnOverheid

HOME > BERICHTENBOX > INBOX

Mijn Berichtenbox

afzender **Onderwerp** **Ontvangen**

<input type="checkbox"/> Regionale Belasting Groep	Aanslag belastingen 2021	26/01/2022
<input type="checkbox"/> RDW	Herinnering APK	20/09/2021
<input type="checkbox"/> Belastingdienst	Definitieve aanslag inkomstenbelasting 2020	13/06/2021
<input type="checkbox"/> RDW	Tenaamstellingsverslag	21/04/2020
<input type="checkbox"/> Belastingdienst	Definitieve aanslag inkomstenbelasting 2019	10/02/2020
<input type="checkbox"/> Belastingdienst	Definitieve aanslag inkomstenbelasting 2018	27/06/2019
<input type="checkbox"/> Belastingdienst	Definitieve aanslag inkomstenbelasting 2017	28/06/2018
<input type="checkbox"/> Belastingdienst	Definitieve aanslag inkomstenbelasting 2016	23/06/2017

Bent u gemachtigd voor iemand anders?

Klik op de knop om de gegevens op te halen.

[Haal machtigingen op](#)

Wilt u meer informatie over machtigen? Klik dan [hier](#)

Bewaar uw berichten

Berichten in de Berichtenbox worden na een bepaalde tijd automatisch verwijderd. Bekijk de bewaartips om te voorkomen dat u belangrijke berichten verliest.

[Bewaartips](#)

☐ Belastingdienst Definitieve aanslag inkomstenbelasting 2015 18/06/2016

☐ Belastingdienst Definitieve aanslag inkomstenbelasting 2014 23/06/2015

☐ (de)selecteer alle berichten

Downloaden Verplaatsen naar archief

Quote: "Als de zandloper leeg is, is je bericht weg."

Bericht Inkomstenbelasting 2020

Bewaartermijn wordt gezien, soms pas in 2e instantie

5 van de 6 respondenten geven aan dat ze de bijlage zouden bekijken. De meest gebruikte manier zou zijn op de blauwe link naar de pdf te klikken, maar die werkt niet in dit prototype. Daardoor scrollen ze omlaag.

- › 5 van de 6 respondenten zien de bewaartermijn onderaan het bericht staan.
 - 1 van hen ziet het wel staan, maar geeft aan dat ze normaal gesproken niet gezien zou hebben (omdat ze naar beneden moest scrollen, en de tekst klein is, waardoor het haar dan niet was opgevallen).
- › De andere respondent ziet het in eerste instantie niet staan. Ze scrollt naar beneden, leest in het in de Veelgestelde vragen. Daarna ziet ze het alsnog bij het bericht staan.

Popup (bericht downloaden) schrikt af

- › 4 van de 6 respondenten klikken op de link 'downloaden'.
 - 2 van hen twifelen of ze het wel moeten downloaden, omdat er wordt aangegeven dat het dan niet meer veilig is. Dit weerhoudt hen ervan om het bericht te downloaden.
 - 2 digitaal vaardige respondenten herkennen dit soort berichten en worden er niet door afgeschrikt.



Kans ter verbetering

- › De bovenkant en de inhoud van het bericht krijgt meer aandacht, en mogelijk scrollt niet iedereen naar beneden in het bericht. Overweeg om ook hoger op de pagina aan te geven dat er een bewaartermijn voor berichten geldt.
- › De tekst in de pop up weerhoudt sommigen van downloaden. Overweeg een minder waarschuwende toon.

Definitieve aanslag inkomstenbelasting 2020

Datum **13 juni 2020**
Afzender **Belastingdienst**
Referentie **234567890**

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij ontvangt u uw definitieve aanslag inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen 2020. Voor meer informatie gaat u naar www.belastingdienst.nl/aangifte

Hoogachtend,

de inspecteur

Bijlage

[↓ Def. aanslag inkomstenbelasting 2020 \(pdf\)](#)

Bewaartermijn

Uw bericht wordt **nog 6 jaar** bewaard, tot 1 oktober 2027. 

[↓ Downloaden](#) [✉ Doorsturen](#) [✉ Verplaats naar Archief](#)

[← Terug naar inbox](#)

Weet u zeker dat u dit bericht wilt downloaden?

Let op: als u het bericht buiten MijnOverheid opslaat, is deze niet meer beveiligd.

U downloadt 2 bestanden:

- Bericht - Definitieve aanslag inkomstenbelasting 2020 (pdf)
- Bijlage - Def. aanslag inkomstenbelasting 2020 (pdf)

[X Nee](#)

[✓ Ja, downloaden](#)

Bericht Inkomstenbelasting 2015



Bewaartermijn van 3 maanden gezien

- > De meeste respondenten zien de bewaartermijn van 3 maanden. (Waarbij wederom geldt dat de link naar de definitieve aanslag erboven niet werkte, waardoor respondenten dus verder naar beneden moesten scrollen.)
- > Het blauwe informatieblok (I onder 'nog 3 maanden') wordt gezien en snel gelezen.



Kortere bewaartermijn voelt anders dan 6 jaar

- > De bewaartermijn van drie maanden vindt een aantal respondenten kort. "Als je dan nog iets moet uitzoeken en regelen is het te kort." Deze kortere bewaartermijn zou respondenten ertoe zetten om het bericht toch te downloaden en eventueel te printen.
- > Het is goed dat er een concrete einddatum staat. Men weet namelijk niet precies vanaf wanneer die 3 maanden gelden.



Behoeftte aan meer informatie?

- > Lang niet iedereen heeft behoefte aan bewaartips. Men weet dat je de berichten kun downloaden of kunt doorsturen. Zeker 3 mensen zouden het bericht en de bijlage dan ook printen.

Definitieve aanslag inkomstenbelasting 2015

Datum **18 juni 2015**
Afzender **Belastingdienst**
Referentie **234567890**

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij ontvangt u uw definitieve aanslag inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen 2020. Voor meer informatie gaat u naar www.belastingdienst.nl/aangifte

Hoogachtend,

de inspecteur

Bijlage

[↓ Def. aanslag inkomstenbelasting 2015 \(pdf\)](#)

⌛ Bewaartermijn

Uw bericht is **nog 3 maanden** beschikbaar, tot 1 januari 2022.

i U leest meer over de bewaartermijn op de pagina [Berichten worden na verloop van tijd verwijderd](#). Mocht u het zelf willen bewaren, kies dan hieronder voor 'Doorsturen' of 'Downloaden' om het document zelf op te slaan. Voor hulp kunt u kijken bij [bewaartips](#).

[↓ Downloaden](#) [↗ Doorsturen](#) [✉ Verplaats naar Archief](#)

Tab archief en melding

Associatie met term 'archief' is 'blijvend'

De term 'archief' sluit niet aan bij de verwachting van de respondenten.

- 5 van de 6 respondenten verwachten in eerste instantie dat de berichten in het archief wel bewaard blijven, nadat de bewaartermijn is verstreken.

Alle respondenten gaven aan dat zij zelf geen gebruik maken van het archiveren van berichten.

Tekst van de blauwe informatiebox duidelijk, toch blijft idee archief hangen

De informatiebox bij het archief wordt door 5 respondenten gelezen. Voor de meesten is de tekst hen duidelijk, en weten ze nu dat ook deze berichten worden verwijderd. Wel roept het bij 2 van hen vragen op:

- 1 van hen vraagt zich af waarom je dan een archief hebt.
- 1 van hen vraagt zich af of hij een bericht of melding ontvangt vóórdat het bericht wordt verwijderd. Deze melding zou hij 1 maand van te voren willen ontvangen. Ook vraagt hij zich af wat 'beperkte tijd' inhoudt.

Daarnaast geeft 1 van de respondenten aan dat hij dan het archief ook niet te willen gebruiken.

1 respondent zou niet weten waar het archief zit en zou het daarom niet naar het archief verplaatsen. Uiteindelijk vindt ze het wel en herkent dan de opzet, "zoals bij Hotmail".



Kans ter verbetering

- Bij het woord 'archief' hebben de respondenten een andere verwachting. Dit wordt gezien als iets blijvends. Overweeg om nog duidelijker, en van te voren aan te geven dat ook deze berichten worden verwijderd. Dit kan gedaan worden zodra de gebruiker bericht(en) naar het archief verplaatst.

Inbox Archief Binnenkort verwijderd (2)		
<div><div></div><div><div></div><div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div></div></div><div>Ook in uw archief worden berichten een beperkte tijd bewaard en zullen na verloop van tijd verdwijnen. U leest er meer over op de pagina Berichten worden na verloop van tijd verwijderd.</div></div>		
Afzender	Onderwerp	Ontvangen ▼
<input type="checkbox"/> Belastingdienst	Uw aangiftebrief inkomstenbelasting over 2020	10/02/2021 ▶
<input type="checkbox"/> SVB	Post van de SVB	27/06/2020 ▶
<input type="checkbox"/> Belastingdienst	Uw nieuwe voorschotbeschikking toeslagen 2020	28/04/2020 ▶
<input type="checkbox"/> Gemeente Zuidoost	Aanslag gemeentelijke belastingen 2020	23/03/2020 ▶

Tab binnenkort verwijderd

○ ● ○ Tab 'binnenkort verwijderd' springt niet in het oog

- › 4 van de 6 respondenten zien deze tab niet direct staan. Ze zien de tab pas als ze ook de tab 'archief' hebben gevonden.
- › 1 respondent (die zelf geen MijnOverheid account heeft) kan de tab in eerste instantie niet vinden.

● ○ ○ Reacties op de berichten in 'Binnenkort verwijderd'

- › 1 van de respondenten verstaat onder binnenkort: minder dan 1 jaar.
- › 1 van de respondenten merkt op dat deze berichten dus in een ander mapje worden gezet. Zij vindt dat wel beter dan dat er alleen een zandloper voor het bericht staat.



Kans ter verbetering

- › Als berichten alleen in deze tab komen te staan, en niet meer in de inbox kan het zijn dat gebruikers de berichten niet meer zien. Dit is iets om rekening mee te houden. (Als ze in zowel in de inbox als hier blijven staan, dan wordt het inconsistent met archief.)
- › De positie van de zandloper is hier anders dan in de inbox. Het helpt gebruikers als er consistentie is waar elementen zich op een pagina bevinden.
- › Ga na hoe veel mensen actief het archief gebruiken.

Inbox	Archief	Binnenkort verwijderd (2)
Afzender	Onderwerp	Beschikbaar ▾
<input type="checkbox"/> Belastingdienst	Definitieve aanslag inkomstenbelasting 2015	⌛ nog 3 maanden >
<input type="checkbox"/> Belastingdienst	Definitieve aanslag inkomstenbelasting 2014	⌛ nog 3 maanden >
<input type="checkbox"/> (de)selecteer alle berichten		
⬇ Downloaden		

Infopagina 'tijdelijk bewaren'



Eerste deel uitleg duidelijk

- > Men vindt de uitleg over het algemeen duidelijk. Slechts 1 respondent vraagt zich af om welke wet het gaat.
- > De uitleg over de zandloper wordt gezien en dit heeft tot gevolg dat mensen later in de inbox zich meer bewust zijn van de zandloper.



Extra termijn van 3 jaar wekt verwarring

- > Voor zeker 2 respondenten wekt de (extra) termijn van 3 jaar die in de uitleg genoemd wordt verwarring.
 - “Het was toch 3 maanden en nu toch 3 jaar?”
(Dit is een gevolg van het prototype, omdat daar al 3 maanden getoond wordt. Kan in principe in de praktijk niet voorkomen.)
- > Voor 1 respondent was deze tekst wel duidelijk genoeg.
 - “Het vertelt mij dat er onderaan elk bericht kan vinden hoe lang het bewaard wordt. En de berichten die er al instonden, nog 3 jaar worden bewaard.”



Kans ter verbetering

- > Benoem het icoon ook in de tekst als 'zandloper'. 1 respondent had het icoon wel gezien, maar er geen betekenis aan gekoppeld.

Berichten in de Berichtenbox worden na verloop van verwijderd

Organisaties zoals de Belastingdienst mogen uw berichten maar beperkte tijd bewaren. Zij zijn volgens de wet verplicht om na verloop van tijd hun berichten te verwijderen. De Berichtenbox bewaart berichten even lang als de aangesloten organisaties.

Meldingen over het verlopen van de bewaartijd

Hoe lang een bericht bewaard wordt, staat onderaan in ieder bericht. En als er nog 3 maanden bewaartijd over zijn, wordt uw bericht gemarkeerd met een ⌚

Ook bestaande berichten gaan tijdelijk bewaard worden

Berichten die al in de Berichtenbox stonden voor 1 januari 2022 worden nog minimaal 3 jaar bewaard. Zelfs als ze bijvoorbeeld in 2013 zijn verzonden.

Infopagina 'bewaartips'

Bewaartips niet voor iedereen belangrijk

- > 3 respondenten zouden niet naar deze pagina doorklikken. Ze weten zelf wel hoe ze een bericht moeten bewaren.
- > Men vindt de tekst duidelijk. Positief over korte zinnen.
- > De opties 'downloaden' en 'doorsturen' zijn bekend, hoewel 1 respondent zich afvraagt aan wie hij het bericht moet doorsturen. "Aan mijn accountant?", vraagt hij.



Mededelingen

- > Deze tekst vindt men ook duidelijk. "Hier staat hetzelfde, maar dan in andere woorden" zegt 1 respondent.

Tips om uw berichten zelf te bewaren

De Berichtenbox bewaart berichten tijdelijk. In ieder bericht staat vermeld hoe lang het wordt bewaard. Als u berichten langer wilt bewaren, kunt u ze downloaden of doorsturen.


Downloaden

U kunt berichten in de Berichtenbox zelf digitaal bewaren. In ieder bericht staat een Download knop. Daarmee kunt u een bericht op uw eigen apparaat bewaren. U kunt het daarna eventueel uitprinten om het op papier te bewaren.

Tip: U kunt meerdere berichten in het berichtenoverzicht van de Inbox aanvinken en tegelijkertijd downloaden met de Download knop onderaan het overzicht.

Doorsturen

U kunt uw berichten doorsturen naar uw e-mailbox met de Doorsturen knop.

 Let op: als u een bericht buiten MijnOverheid opslaat of doorstuurt, is deze niet meer beveiligd.

[HOME](#) > MEDEDELINGEN

Mededelingen

> **Storingen (0)**

> **Onderhoud (0)**

> **Nieuws (1)**

Berichtenbox berichten worden automatisch verwijderd 01 jan. 2022

Download belangrijke berichten en voorkom dat u ze kwijtraakt. Bij elk bericht wordt duidelijk aangegeven tot wanneer ze in uw Berichtenbox blijven staan. Onder de nieuwe rubriek 'binnenkort verwijderd' ziet u direct welke berichten er binnenkort verwijderd worden.

Kijk naar de [bewaartips](#) om te zien op welke manieren u snel en eenvoudig berichten kunt downloaden en opslaan.



Logius
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Bereikbaarheidsservice

Instellingen: digitaal of op papier

Instellingen-schuifjes vallen op

- > 2 respondenten moeten wel even zoeken voor ze de Instellingen hebben gevonden. Ze kijken bijv. bij 'Lopende zaken' en bij 'Financieel'.
- > Alle respondenten lopen eerst de 'schuifjes' langs. Meerdere respondenten zouden het schuifje van 'herinnering' aan zetten.
- > De 2 minder digitaal vaardige respondenten hadden even moeite om de instellingen voor hoe je de post ontvangt te vinden.
- > Niet iedereen klapt de 'gekozen organisaties' open.

Behoefte

- > 2 respondenten wil alles op papier ontvangen. Voor 1 van hen is de reden dat ze nu zo veel phishing mail van MO ontvangt.
- > 2 respondenten willen het liefst alles digitaal ontvangen. Een reden hiervoor is "dan zie ik gelijk wat ik wanneer heb gekregen".
- > 1 respondent vindt het jammer dat ze niet kan kiezen voor beide mogelijkheden (digitaal EN op papier).

Verwachting

- > Respondenten verwachten wanneer zij aangeven alle post van de overhead digitaal te willen ontvangen, dat ze ook echt geen post meer krijgen. Deze verwachting zal niet altijd worden ingelost, zolang er nog overheidsinstanties zijn die berichten per post sturen.



Kans ter verbetering

- > Neem in de Veelgestelde Vragen op dat er altijd berichten per post kunnen komen. Of vervang 'alles digital' door 'zo veel mogelijk digitaal'.

Instellingen: digitaal of op papier

Soepel door de flow, andere helft afgeleid

- > 3 respondenten gaan soepel door de flow heen en maken makkelijk hun keuze. De vragen leveren geen problemen op voor hen.
- > Er waren 3 respondenten die in de flow 1 of 2 stappen teruggingen. Bij navraag bleek dat 2 dit niet bewust deden. Het was hen niet duidelijk welke stappen ze al hadden genomen.
- > Het scherm voorkeuren leverde wat twijfel op, maar dat scherm is buiten scope van dit onderzoek.

Verschil digitale post en e-mail?

- > De balk 'E-mail' lijkt soms verwarring te geven, omdat men bij een digitaal bericht al snel aan e-mail denkt.

Digitaal of papier

- > Aangezien de bovenste optie 'alles digitaal' is, denkt hij dat de onderste 'alles op papier' is, maar die optie is er niet.

Kans ter verbetering

- > Geef duidelijker aan welke stappen de gebruiker al heeft gehad, om te voorkomen dat ze (ongewild) 1 of meer stappen teruggaan in het proces.
- > Gebruik dezelfde term als bij de schuifjes: 'melding' of overweeg 'melding per e-mail'.

1: Digitaal of papier

Hoe wilt u berichten ontvangen?

> Digitaal of papier

Hoe mag de overheid berichten naar u sturen?

☐ Ik wil alle berichten digitaal ontvangen

☒ Ik wil per organisatie kiezen voor digitaal of papier

Verder >

2. Voorkeuren

Hoe wilt u berichten ontvangen?

✓ Digitaal of papier

> Voorkeuren

Selecteer de organisaties waarvan u berichten digitaal wilt ontvangen in uw Berichtenbox. U kunt uw selectie altijd weer aanpassen in MijnOverheid.

☒ Belastingdienst
De Belastingdienst stuurt steeds meer berichten naar de Berichtenbox. Meer hierover leest u op: <http://www.belastingdienst.nl/digitaalepost>

☐ Landelijke organisaties

☐ Provincies

☒ Gemeenten

☐ Samenwerkingsverbanden

3: E-mail

Hoe wilt u berichten ontvangen?

✓ Digitaal of papier

> E-mail

Wilt u een e-mail ontvangen wanneer u een nieuw bericht in de Berichtenbox ontvangt?

☒ Ja, ik wil een e-mail wanneer er een nieuw bericht in mijn Berichtenbox staat

☐ Nee, ik wil geen e-mail wanneer er een nieuw bericht in mijn Berichtenbox staat

< Terug

Verder >

☐ Herinnering

☐ Samenvatting

4. Herinnering

Hoe wilt u berichten ontvangen?

✓ Digitaal of papier

✓ Voorkeuren

✓ E-mail

> Herinnering

Wilt u een herinnering ontvangen per e-mail als u een bericht in de Berichtenbox na drie weken nog niet gelezen heeft?

☒ Ja, ik wil een herinnering na drie weken

☐ Nee, ik wil geen herinnering

< Terug

Verder >

☐ Samenvatting

5. Samenvatting

Hoe wilt u berichten ontvangen?

✓ Digitaal of papier

✓ E-mail

✓ Herinnering

> Samenvatting

U heeft de volgende keuzes gemaakt:

Digitaal of papier
Ik wil zoveel mogelijk berichten digitaal ontvangen

E-mail
Ja, ik wil wel een e-mail wanneer er een nieuw bericht in mijn Berichtenbox staat

Herinnering bij ongelezen digitale berichten
Ja, ik wil wel een herinnering na drie weken

Ik geef hierbij toestemming dat ik digitale berichten in mijn Berichtenbox kan ontvangen.

< Terug

Opslaan >



Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Contact

Vragen? Neem contact op met:



Christien Booij

UX researcher

christien.booij@logius.nl



Madelon van de Water

UX researcher

madelon.vande.water@logius.nl