

# Usertests Zilveren Kruis

Gebruiker: man, 21 jaar, Werkt met computers.

## Doel van de test:

De test is gericht op het evalueren van de gebruiksvriendelijkheid van de premiecalculator en de algehele user flow op de zorgverzekering website. We willen weten of de gebruikers zonder problemen hun premie kunnen berekenen en of de website intuïtief werkt.

## Testscenario's:

7. **Stap 1:** Een nieuwe gebruiker wil de premie voor een basisverzekering met aanvullende verzekering berekenen.
8. **Stap 2:** Een gebruiker wil de dekking aanpassen (eigen risico verhogen/verlagen) en de premie herberekenen.
9. **Stap 3:** Een gebruiker wil tijdens het berekenen een gezinssituatie toevoegen (bijv. partner en kinderen).

## Testcriteria:

- **Kan de gebruiker de premiecalculator gemakkelijk vinden op de website?**

De gebruiker ging met een omweg naar de premiecalculator terwijl er op de website van Zilveren Kruis op de home pagina al een knopje zit met premie berekenen.

- **Kan de gebruiker zonder hulp door het proces navigeren?**

De gebruiker kan zonder hulp door het proces heen navigeren.

- **Is alle benodigde informatie duidelijk en begrijpelijk voor de gebruiker?**

Alle informatie is duidelijk voor de gebruiker.

- **Komen er fouten of obstakels naar voren die het proces moeilijk maken?**

De gebruiker dacht dat hij alle tabjes in moest vullen dus ook bij 'collectiviteit' maar dat hoeft niet. Voor de rest waren er geen opstakels.

- **Begrijpt de gebruiker de getoonde premie en de opties die erbij komen?**

De gebruiker vond dat dit duidelijk was aangegeven op de website.

- **Hoelang duurt het voor de gebruiker om het hele proces te doorlopen?**

De gebruiker heeft er ongeveer 6 minuten over gedaan.

## Vorbereiding:

7. **Testomgeving:** Zorg ervoor dat de website functioneel is en alle relevante elementen aanwezig zijn (premiecalculator, keuzes voor basis en aanvullende verzekeringen, etc.).
8. **Testgebruikers:** Selecteer minimaal 5 verschillende testgebruikers, met verschillende niveaus van technische vaardigheid en bekendheid met zorgverzekeringen.

9. **Takenlijst:** Maak een gedetailleerde lijst met taken die de gebruiker moet uitvoeren. Deze taken zijn afgeleid van de scenario's hierboven.

**Vragen na de test:**

- **Wat vond je over het algemeen van de website en het premiecalculator proces?**

Ik vond de website overzichtelijk en de premiecalculator ook. Als je iets niet begreep stond er een korte uitleg over bijvoorbeeld de keuzes die je kon maken om het toch weer duidelijker te maken.

- **Zijn er verbeteringen die je zou willen zien?**

Bij de aanvullende verzekeringen zou ik de 5 naast elkaar zetten, of duidelijk maken dat er nog 2 meer zijn. Nu lijkt het dat je uit 3 moet kiezen terwijl er daarna nog 2 zijn.

- **Zou je de website aanraden aan anderen om hun premie te berekenen? Waarom wel of niet?**

Ja, ik vond het verder een duidelijke en overzichtelijke website.

**Succescriteria:**

- Gebruikers kunnen in minder dan 5 minuten hun premie berekenen.
- Minimaal 80% van de gebruikers vindt de website en het proces intuïtief.
- Gebruikers kunnen zonder hulp hun premie berekenen en begrijpen de resultaten.

Met deze aanpak kun je inzicht krijgen in hoe goed de premiecalculator werkt en of er verbeterpunten zijn voor de gebruiksvriendelijkheid van de website.

Gebruiker: Vrouw, 54 jaar, kan een beetje op weg met computers.

### **Doel van de test:**

De test is gericht op het evalueren van de gebruiksvriendelijkheid van de premiecalculator en de algehele user flow op de zorgverzekering website. We willen weten of de gebruikers zonder problemen hun premie kunnen berekenen en of de website intuïtief werkt.

### **Testscenario's:**

10. **Stap 1:** Een nieuwe gebruiker wil de premie voor een basisverzekering met aanvullende verzekering berekenen.

11. **Stap 2:** Een gebruiker wil de dekking aanpassen (eigen risico verhogen/verlagen) en de premie herberekenen.

12. **Stap 3:** Een gebruiker wil tijdens het berekenen een gezinssituatie toevoegen (bijv. partner en kinderen).

### **Testcriteria:**

- **Kan de gebruiker de premiecalculator gemakkelijk vinden op de website?**

De gebruiker kon de premie calculator makkelijk vinden.

- **Kan de gebruiker zonder hulp door het proces navigeren?**

De gebruiker heeft de calculator geheel zelfstandig ingevuld.

- **Is alle benodigde informatie duidelijk en begrijpelijk voor de gebruiker?**

De gebruiker vond alle informatie duidelijk.

- **Komen er fouten of obstakels naar voren die het proces moeilijk maken?**

De gebruiker vond dat de letters op de website wat klein waren.

- **Begrijpt de gebruiker de getoonde premie en de opties die erbij komen?**

De gebruiker vond dat het duidelijk stond aangegeven.

- **Hoelang duurt het voor de gebruiker om het hele proces te doorlopen?**

De gebruiker heeft er maximaal 15 minuten over gedaan.

### **Voorbereiding:**

10. **Testomgeving:** Zorg ervoor dat de website functioneel is en alle relevante elementen aanwezig zijn (premiecalculator, keuzes voor basis en aanvullende verzekeringen, etc.).

11. **Testgebruikers:** Selecteer minimaal 5 verschillende testgebruikers, met verschillende niveaus van technische vaardigheid en bekendheid met zorgverzekeringen.

12. **Takenlijst:** Maak een gedetailleerde lijst met taken die de gebruiker moet uitvoeren. Deze taken zijn afgeleid van de scenario's hierboven.

### **Vragen na de test:**

- **Wat vond je over het algemeen van de website en het premiecalculator proces?**

De calculator was goed te vinden, duidelijke website.

- **Zijn er verbeteringen die je zou willen zien?**

De foto van die vrouw in het begin bij de calculator is niet relevant bij wat ik moet doen, dus ik zou er een andere foto neerzetten.

- **Zou je de website aanraden aan anderen om hun premie te berekenen? Waarom wel of niet?**

Ja, het is een duidelijke website waarbij je snel ziet waar je moet klikken en wat er te kiezen is.

**Succescriteria:**

- Gebruikers kunnen in minder dan 5 minuten hun premie berekenen.
- Minimaal 80% van de gebruikers vindt de website en het proces intuïtief.
- Gebruikers kunnen zonder hulp hun premie berekenen en begrijpen de resultaten.

Met deze aanpak kun je inzicht krijgen in hoe goed de premiecalculator werkt en of er verbeterpunten zijn voor de gebruiksvriendelijkheid van de website.

# Ustertest ZEKUR

Gebruiker: man, 21 jaar, Werkt met computers.

## Doel van de test:

De test is gericht op het evalueren van de gebruiksvriendelijkheid van de premiecalculator en de algehele user flow op de zorgverzekering website. We willen weten of de gebruikers zonder problemen hun premie kunnen berekenen en of de website intuïtief werkt.

## Testscenario's:

19. **Stap 1:** Een nieuwe gebruiker wil de premie voor een basisverzekering met aanvullende verzekering berekenen.

20. **Stap 2:** Een gebruiker wil de dekking aanpassen (eigen risico verhogen/verlagen) en de premie herberekenen.

21. **Stap 3:** Een gebruiker wil tijdens het berekenen een gezinssituatie toevoegen (bijv. partner en kinderen).

## Testcriteria:

**Kon hem wel vinden alleen klikte eerst op zzp, dus had niet goed gelezen**

- **Kan de gebruiker zonder hulp door het proces navigeren?**

Ja de gebruiker kan zonder hulp door het proces navigeren

- **Is alle benodigde informatie duidelijk en begrijpelijk voor de gebruiker?**

Na wat dingen opzoeken was het wel duidelijk voor de rest is de tekst heel duidelijk en groot op deze website.

- **Komen er fouten of obstakels naar voren die het proces moeilijk maken?**

Ja omdat op de homepage de knop bereken premie zo opvallend is word er niet goed gekeken of het wel de goede premie calculator is want deze is voor ZZP.

- **Begrijpt de gebruiker de getoonde premie en de opties die erbij komen?**

Ja na het op te zoeken soms leek het alsof een optie moest terwijl dat niet het geval was

- **Hoelang duurt het voor de gebruiker om het hele proces te doorlopen?**

Ongeveer 10 minuten

## Vorbereiding:

19. **Testomgeving:** Zorg ervoor dat de website functioneel is en alle relevante elementen aanwezig zijn (premiecalculator, keuzes voor basis en aanvullende verzekeringen, etc.).

20. **Testgebruikers:** Selecteer minimaal 5 verschillende testgebruikers, met verschillende niveaus van technische vaardigheid en bekendheid met zorgverzekeringen.

21. **Takenlijst:** Maak een gedetailleerde lijst met taken die de gebruiker moet uitvoeren. Deze taken zijn afgeleid van de scenario's hierboven.

**Vragen na de test:**

- **Wat vond je over het algemeen van de website en het premiecalculator proces?**

De website kon wat duidelijker want ik heb dingen moeten opzoeken, de tekst was wel groot genoeg dus dit was goed te lezen.

- **Zijn er verbeteringen die je zou willen zien?**

Duidelijke uitleg van wat dingen betekenen in een 'i' ofzo

- **Zou je de website aanraden aan anderen om hun premie te berekenen? Waarom wel of niet?**

Ik zou zelf kiezen voor een makkelijkere zorgverzekering, maar als dit de goedkoopste is zou ik hiervoor gaan

**Succescriteria:**

- Gebruikers kunnen in minder dan 5 minuten hun premie berekenen.
- Minimaal 80% van de gebruikers vindt de website en het proces intuïtief.
- Gebruikers kunnen zonder hulp hun premie berekenen en begrijpen de resultaten.

Met deze aanpak kun je inzicht krijgen in hoe goed de premiecalculator werkt en of er verbeterpunten zijn voor de gebruiksvriendelijkheid van de website.

# Usertest Redesign ZEKUR

**Man 20 jaar, kan goed op weg met computers**

## Doel van de test:

De test is gericht op het evalueren van de gebruiksvriendelijkheid van de premiecalculator en de algehele user flow op de zorgverzekering website. We willen weten of de gebruikers zonder problemen hun premie kunnen berekenen en of de website intuïtief werkt.

## Testscenario's:

4. **Stap 1:** Een nieuwe gebruiker wil de premie voor een basisverzekering met aanvullende verzekering berekenen.
5. **Stap 2:** Een gebruiker wil de dekking aanpassen (eigen risico verhogen/verlagen) en de premie herberekenen.
6. **Stap 3:** Een gebruiker wil tijdens het berekenen een gezinssituatie toevoegen (bijv. partner en kinderen).

## Testcriteria:

- Kan de gebruiker de premiecalculator gemakkelijk vinden op de website?

nvt

- Kan de gebruiker zonder hulp door het proces navigeren?

Ja, alle stappen waren duidelijk en hij had geen hulp nodig.

- Is alle benodigde informatie duidelijk en begrijpelijk voor de gebruiker?

Ja, alle informatie was begrijpelijk en overzichtelijk.

- Komen er fouten of obstakels naar voren die het proces moeilijk maken?

Nee, er waren geen fouten of obstakels.

- Begrijpt de gebruiker de getoonde premie en de opties die erbij komen?

Ja, hij zou bij vragen op de 'meer informatie' knop klikken.

- Hoelang duurt het voor de gebruiker om het hele proces te doorlopen?

Het proces duurde 4 minuten.

## Vorbereiding:

4. **Testomgeving:** Zorg ervoor dat de website functioneel is en alle relevante elementen aanwezig zijn (premiecalculator, keuzes voor basis en aanvullende verzekeringen, etc.).
5. **Testgebruikers:** Selecteer minimaal 5 verschillende testgebruikers, met verschillende niveaus van technische vaardigheid en bekendheid met zorgverzekeringen.
6. **Takenlijst:** Maak een gedetailleerde lijst met taken die de gebruiker moet uitvoeren. Deze taken zijn afgeleid van de scenario's hierboven.

**Vragen na de test:**

- Wat vond je over het algemeen van de website en het premiecalculator proces?

Overzichtelijk en duidelijk

- Zijn er verbeteringen die je zou willen zien?

Nee, tester weet niet wat er beter kan

- Zou je de website aanraden aan anderen om hun premie te berekenen? Waarom wel of niet?

Ja, een fijn te gebruiken website

**Succescriteria:**

- Gebruikers kunnen in minder dan 5 minuten hun premie berekenen.
- Minimaal 80% van de gebruikers vindt de website en het proces intuïtief.
- Gebruikers kunnen zonder hulp hun premie berekenen en begrijpen de resultaten.

Met deze aanpak kun je inzicht krijgen in hoe goed de premiecalculator werkt en of er verbeterpunten zijn voor de gebruiksvriendelijkheid van de website.