

# **Effectief presenteren van Artikelen, Diensten & Producten**

Onderzoek

Inleiding.....	3
Huidige manier.....	4
Plus en minpunten .....	4
Hoe anderen het doen .....	4
FNV .....	4
Rabobank .....	6
FBTO .....	9
5x beter .....	9
Huidige plannen.....	11
Conclusie .....	11
Bibliography.....	12

## Inleiding

Dit is een onderzoek om erachter te komen hoe de artikelen, diensten en producten op de Verzuimnavigator-website worden gepresenteerd en of deze ook effectief gebruikt worden. En kunnen gebruikers hiermee makkelijk naar relevante informatie en oplossingen gebracht worden? Is het ook duidelijk voor de gebruiker wat ze met de informatie op de pagina's van de artikelen, diensten en producten kunnen? Met dit onderzoek kunnen wij ervoor zorgen dat wij de onderdelen van de artikelen, diensten en producten op een gebruiksvriendelijke manier in het design van de website kunnen verwerken. Waardoor het voor gebruikers ook duidelijker wordt welke stappen zij kunnen en moeten nemen in het proces van het verzuim en zij daarbij begeleid kunnen worden met de artikelen, diensten en producten. Hiernaast vergelijken wij ook hoe andere vergelijkbare websites hun diensten en producten presenteren. Zo kunnen we inspiratie op doen welke manieren het meest effectief zijn en deze meenemen in ons design.

Hierbij is de onderzoeksvraag:

“Hoe kunnen artikelen, diensten en producten op de Verzuimnavigator-website effectief worden gepresenteerd om gebruikers te helpen bij het vinden van relevante informatie en oplossingen?”

Voor dit onderzoek zullen we gebruik maken van de methode: *Benchmark Creation*

## Huidige manier



The screenshot shows the top navigation bar of the Verzuimnavigator website. It includes the logo 'VERZUIM NAVIGATOR powered by Metaalunie', a search icon, and links for Home, Stappenplan, Thema's (with a dropdown arrow), Diensten, Vergoedingen, Contact, and Zoeken.

Momenteel geeft de verzuimnavigator de verschillende diensten weer boven in de navigator en de overige producten en artikelen kunnen gevonden worden onder de bijpassende thema's en lager op de site.

Doordat er geen kopjes zijn die specifiek hinten op producten of artikelen kan het voor gebruikers onduidelijk zijn dat deze worden aangeboden. Echter geeft de Verzuimnavigator wel de mogelijkheid om hierop te filteren zodra een van de thema's of diensten is geselecteerd.



The screenshot shows a horizontal filter bar with four buttons: 'Alles weergeven' (highlighted in yellow), 'Artikel', 'Product' (selected), and 'Dienst'. To the right of the bar is a magnifying glass icon.

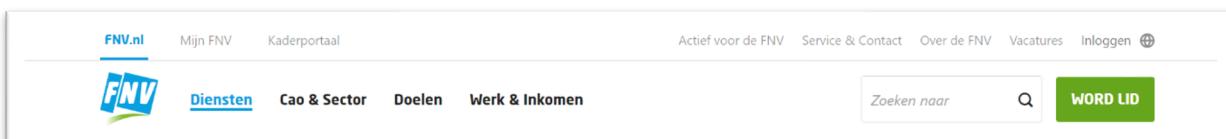
De verzuimnavigator is op dit moment nog vrij onduidelijk/verspreid met de informatie en diensten/producten.

## Plus en minpunten

Plus Punten	Min Punten
De thema's geven gebruikers de kans om doelgerichter te zoeken.	Vaak niet duidelijk waar wat te vinden is.
Goede filter voor het vinden van artikelen, producten en diensten	De navigatie komt niet altijd overeen met de rest van de site

## Hoe anderen het doen

### FNV



The screenshot shows the top navigation bar of the FNV website. It includes the logo 'FNV.nl', links for Mijn FNV, Kaderportaal, Actief voor de FNV, Service & Contact, Over de FNV, Vacatures, Inloggen, and a search bar. Below the main menu are secondary categories: Diensten, Cao & Sector, Doelen, and Werk & Inkomen. A 'WORD LID' button is also visible.

Een van de voorbeelden waarbij ook met diensten en artikelen gewerkt wordt op de website is die van de FNV. Op de navigatiebalk zijn verschillende onderdelen te vinden waaronder diensten, Cao & sector, doelen en werk & inkomen. Onder elk van deze onderdelen staan weer artikelen waar je meer informatie kan vinden.

# Diensten van de FNV

Als lid van de FNV sta je nooit alleen.

## Advies en hulp

Hulp bij aanvraag uitkering	> <a href="#">Blij met de individuele hulp van de FNV</a>
Advies bij geldzorgen	> <a href="#">Loopbaanloket</a>
Advies en hulp bij vragen over werk en inkomen	> <a href="#">Belastingservice FNV</a>
Begeleiding bij Wao, Wajong, Wia en Ziektewet	> <a href="#">Hulp bij re-integratie</a>
Hulp bij letselbeschadiging	> <a href="#">Pensioenproeverij</a>
Hulp bij beroepsziekten	>

Hier heb je eerst een kopje waar de artikelen onder vallen en vervolgens verschillende artikelen die je kunnen helpen met waar je naar op zoek bent.

> [ZEKER TOEKOMST](#)

## Hulp bij aanvraag uitkering



Als je werkloos of (gedeeltelijk) arbeidsongeschikt wordt, moet er van alles geregeld worden. FNV Uitkeringsgerechtigden ondersteunt je. Zodat je weet welke uitkering je moet aanvragen. Of als je problemen hebt met je uitkering. Of in de ziektewet zit. Of als je een keuringsbrief krijgt voor arbeids(on)geschiktheid.

### Uitkeringen

Alle regels rond de verschillende uitkeringen zijn best lastig. Er zijn zoveel verschillende soorten uitkeringen: WW, IOAW, IOW, IOAZ, Bijstand, en Ziektewet. Wil je wat hulp of advies bij het aanvragen van je WW-uitkering? Of als je een andere uitkering ontvangt? De FNV staat voor je klaar.

Bent je FNV lid dan is deze dienstverlening gratis. [Neem contact op met ons contactcenter](#). Bent je geen lid, dan kun je [lid worden](#) om advies te krijgen.

Meer over uitkeringen:

- > [De regels per uitkering voor oudere werklozen op rijksoverheid.nl](#)
- > [Onze tips en adviezen bij WW en bijstand](#)
- > [Waar moet je op letten in de ziektewet](#)

### Keuring voor arbeids(on)geschiktheid

In de artikelen zelf krijg je eerst een uitleg over het onderwerp wat je hebt gekozen om meer over in te lezen. Vervolgens staan er in de uitleg ook linkjes die je verder kunnen helpen met bepaalde onderdelen van het onderwerp.

### Ook interessant voor jou!



Onderaan de pagina worden ook eventuele artikelen gepresenteerd die misschien ook interessant voor de gebruiker kunnen zijn. Die iets met het onderwerp te maken hebben of met iets wat besproken werd in het artikel voor als je net wat anders zoekt.

De uitleg binnen artikelen worden goed verwerkt, ze zijn in verschillende vlakken of stijlen verdeeld waardoor je duidelijker bepaalde informatie kan vinden. Er zijn wel veel kopjes waaruit je kan kiezen om weer meer informatie te krijgen, doordat deze in het lichtblauw staan leest het niet altijd even fijn.

## Rabobank

Rabobank | Producten | Kennis | Service | Over ons | Zoeken | NL - NL | Inloggen

Dit is de navigatiebalk van de Rabobank, hier wordt ook gesproken over producten en wat andere onderdelen.

Producten	Thema's	Speciaal voor
Betalen	Financieel gezonder leven	Private Banking
Verzekerken	Duurzaam wonen	Ouders en kinderen
Hypotheek	Een bedrijf starten	Studenten
Lenen	Baby op komst	Jongvolwassenen
Beleggen	Samenwonen	Senioren
Sparen	Vakantie	
Pensioen	Uit elkaar gaan	
Online bankieren	Overlijden	

Het kopje producten schuift uit als je erop hovert. Vervolgens zie je verschillende onderwerpen die je aan kunt klikken voor meer informatie te krijgen over hetgeen wat je zoekt.

The screenshot shows a website interface with a navigation bar at the top. A dropdown menu is open, listing various payment-related topics. The topics include: 'Rekening voor jezelf', 'Rekening voor mijn kind', 'Rekening voor studenten', 'Rekening voor samen', 'Creditcard', 'Betaalpakket aanpassen', 'Rekening voor Oekrainers', 'Overstappen naar Rabobank', and 'Rekening voor mijn bedrijf'. Each topic is accompanied by a small icon and a right-pointing arrow indicating it's a link. To the right of the dropdown, there is a dark blue call-to-action button labeled 'Doe de keuzehulp'.

Onder het onderwerp betalen krijg je een korte introductie en vervolgens weer meerdere opties die je kunt aanklikken om verder te zoeken. Er staan daaronder ook nog kopjes met betaalproducten en wat er nog meer vaak gezocht wordt voor betalen.

This screenshot shows another dropdown menu titled 'Veel gezocht over betalen'. It lists six items: 'De Rabo App ontdekken', 'Extra betaalpakket aanvragen', 'Kosten en voorwaarden', 'Betaalpas blokkeren', 'Rood staan', and 'Alle betaalproducten bekijken'. Each item has a corresponding icon and a right-pointing arrow.

## Betaalrekening openen voor jezelf

Bij Rabobank maakt een betaalrekening onderdeel uit van een betaalpakket. Rabobank heeft meerdere betaalpakketten met elk zo zijn eigen voordeel. Je kunt alle betaalpakketten snel en online aanvragen. Bekijk welk betaalpakket het beste bij jou past.

### Vergelijk de betaalpakketten van Rabobank

#### Meest volledige pakket

##### Rabo TotaalPakket

Betaalrekening inclusief creditcard en voordelig voor vakantiegangers

- + Alles uit het Rabo BasisPakket
- ✓ Creditcard met € 2.500 per maand bestedingslimiet en 360 dagen aankoopverzekering\*
- ✓ 10% korting op Doorlopende Reisverzekering van Interpolis\*

€ 6,50 per maand

[Open TotaalPakket](#)

[Lees meer](#)

##### Rabo BasisPakket

Onze betaalrekening inclusief creditcard

- + Alles uit het Rabo DirectPakket
- ✓ Creditcard met € 1.000 per maand bestedingslimiet en 180 dagen aankoopverzekering\*
- ✓ Vlucht- en bagagevertragingverzekering inbegrepen

€ 4,45 per maand

[Open BasisPakket](#)

[Lees meer](#)

##### Rabo DirectPakket

Onze voordeligste betaalrekening

- ✓ Betaalpas en online bankieren
- ✓ Contactloos betalen met Apple Pay of Google Pay
- ✓ Altijd inzicht in je geldzaken met de Rabo App

€ 2,95 per maand

[Open DirectPakket](#)

[Lees meer](#)

Vervolgens als je op rekening voor jezelf klikt kom je hier, waar je dus eigenlijk weer tot verschillende keuzes wordt gebracht. Je moet op best wel wat knopjes klikken om bij de juiste informatie te komen.

De grootste nadelen van deze website:

- Veel kliks nodig om bij de juiste informatie te komen
- Heel veel informatie of keuzes op een pagina, waardoor het overzicht wegvalt.

## FBTO

Jij kiest. **FBTO**

## Heb je al een auto bij FBTO verzekerd?

Nee ↓

Ja ↓

Bij FBTO-verzekeringen, wordt er gebruik gemaakt van een soort installatie wizard waar je doorheen moet klikken. Dit zorgt ervoor dat er maar één enkel ding per keer op het scherm aanwezig is, zodat de gebruiker niet snel van het onderwerp afgeleid raakt. Op basis van de antwoorden veranderen de vragen.

## 5x beter

Hulpmiddelen ▾ Thema's ▾ Nieuws ▾ Over 5xbeter ▾ FAQ ⌂ Log in ▾

Bei de Verbeterlijn 0800 555 50 05 (gratis) Of laat je terug bellen

Bij 5x beter worden er ook bepaalde hulpmiddelen aangeboden die te maken hebben met veiligheid en preventie van verzuim.

Hulpmiddelen ▾    Thema's ▾    Nieuws ▾    Over 5xbeter ▾    FAQ    Q

- Alle hulpmiddelen >
- Algemeen >
- 5xbeter Films >
- Fysieke Belasting >
- Gevaarlijke Stoffen >
- Lasrook >
- Machineveiligheid > **STERK VOOR VEILIG WERK**
- Schadelijk Geluid > metaalbewerking en metalektro op het gebied v  
en. Het is een initiatief van vijf sociale partners.
- Valgevaar >
- Nieuwkomers > Meer over 5xbeter
- Valgevaar Scheepsbouw > 
- Besloten Ruimtes Scheepsbouw > 

In de navigatiebalk vind je de ‘hulpmiddelen’. Deze lijst wordt uitgeklapt zodra je er overheen hovert. Je kan alle hulpmiddelen bekijken, of alleen de hulpmiddelen die passen bij een specifiek onderwerp. Op de ‘alle hulpmiddelen’ pagina worden de ontwerpen wel enigszins gesorteerd per onderwerp, maar er staan er ook wel een aantal door elkaar.



Daarnaast zijn er ook een aantal Thema's. Deze zijn vrijwel hetzelfde als de onderwerpen bij de hulpmiddelen. De hulpmiddelen zijn hier ook per thema te vinden.

## Huidige plannen

Voor de eerste sprint ligt de focus op een nieuw design maken van de homepagina van de verzuimnavigator, hiervoor zullen we de volgende punten gaan bekijken:

- Navigatie
- Introductie
- Thema's bijwerken
- Uitleg verzuimnavigator
- Plaatsing van buttons of links

De eerste stappen hiervoor zullen het maken van wireframes zijn. Deze wireframes zullen we vervolgens testen en valideren en daarna omzetten naar de stijl van de verzuimnavigator zelf.

## Conclusie

Er zijn verschillende onderdelen binnen de verzuimnavigator die nog onduidelijk uitgewerkt zijn. De navigatie komt namelijk niet overeen over de gehele website en daarnaast is het niet duidelijk wat er te vinden is. Ook binnen de artikelen is het niet altijd duidelijk waar de bestanden te downloaden zijn, en je kan niet van tevoren zien wat de bestanden inhouden, behalve de naam ervan. In andere websites zijn er overzichtelijker manieren van hoe de informatie neergezet wordt, maar bij beide gevallen zijn er nog best wel wat kliks die gedaan moeten worden om bij informatie te kunnen komen die er gezocht wordt. Verder zien we ook mogelijkheden in het anders indelen van de homepagina om zo de gebruiker sneller aan de slag te kunnen laten gaan. Hierbij kun je denken aan verbeteringen zoals: het bijwerken van de thema's, kijken naar de plaatsing van buttons en linkjes, duidelijker navigatie naar informatie die gezocht wordt.

## Bibliography

- FNV homepage.* (n.d.). Retrieved from FNV: <https://www.fnv.nl/>
- Particulieren.* (n.d.). Retrieved from rabobank: <https://www.rabobank.nl/particulieren>
- Site.* (n.d.). Retrieved from 5xbeter: <https://www.5xbeter.nl/site/nl>
- verzuimnavigator.* (n.d.). Retrieved from metaal unie:  
<https://metaalunie.verzuimnavigator.nl/>