

**Deloitte.**  
Digital

28 MAART 2019

# Usability onderzoek Subsidiewijzer en nieuwe navigatie

Een kwalitatief onderzoek naar het vernieuwde ontwerp van de subsidiewijzer en de navigatie op de subsidiepagina's .

# In deze rapportage

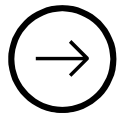
3	<b>Aanleiding en onderzoekopzet</b>
7	<b>Samenvatting</b>
13	<b>Conclusies en bevindingen</b>
45	<b>Belangrijkste aanbevelingen</b>
46	<b>Contact</b>





**Aanleiding en  
onderzoeksopzet**

# Aanleiding van het onderzoek



## Achtergrond

De Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO.nl) stimuleert ondernemend Nederland bij duurzaam, agrarisch, innovatief en internationaal ondernemen. Een deel van de dienstverlening focust zich op het aanbieden van subsidies en financiële regelingen voor ondernemers. Deze regelingen worden op de website van RVO aangeboden.



## De vraag van RVO

Naar aanleiding van eerder *usability* onderzoek is er besloten tot twee belangrijke wijzigingen in het ontwerp van [www.rvo.nl](http://www.rvo.nl). Het betreft:

1. de indeling van de landingspagina's van de content over subsidies en financiële regelingen
2. de pagina met het overzicht van en de zoekmogelijkheid binnen onze subsidies en regelingen: <https://www.rvo.nl/subsidies-regelingen>. (door RVO.nl intern de Subsidiewijzer genoemd)

Het vernieuwde ontwerp wordt aan de hand van een *usability* onderzoek getest.



## Doel onderzoek

Doel van het *usability* onderzoek is om na te gaan of het vernieuwde ontwerp voldoet aan de verwachtingen van ondernemers rondom de subsidies en financiële regelingen en of de doelgroepen eenvoudig met de website kunnen werken. Einddoel is knelpunten te signaleren en te komen tot concrete aanbevelingen ter verbetering van de subsidiewijzer en de regelingspagina's.

# De volgende hoofd- en subvragen worden in deze rapportage beantwoord

**HOOFDVRAAG 1** **Hoe kan RVO het nieuwe ontwerp van de Subsidiewijzer optimaliseren zodat dit aansluit bij de wensen, behoeften en verwachtingen?**

DEELVRAGEN

Hoe waardeert men het als er direct resultaten zichtbaar zijn op de landingspagina van de Subsidies en Financiering? En op welke manier? Alfabetisch?

Is er behoefte aan een alfabetisch overzicht waarbij alle resultaten in beeld komen?

Hoeveel en welke filters zijn gewenst?

Is er behoefte aan een overzicht met nieuwe regelingen?

**HOOFDVRAAG 2** **Hoe kan RVO de nieuwe navigatie van de regelingenpagina's optimaliseren zodat deze aansluiten bij de wensen, behoeften en verwachtingen?**

DEELVRAGEN

Hoe waardeert men de uitleg rond open en gesloten regelingen?

Is er behoefte aan het aangeven van termijnen van openstelling?

# Methode: Think-aloud test met eye tracking

## Usability onderzoek

Er is gesproken met 17 respondenten. Hierbij is zoveel mogelijk afgewisseld tussen gebruiker van de website, klanten en potentiële gebruiker/klanten.

Het onderzoek gebruikte een één-op-één think-aloud test met eye-tracking op de klickdemo en de regelingspagina's (om de oogbewegingen van de gebruikers over een pagina te volgen) en een kort diepte-interview om inzicht te verkrijgen in de gebruikerservaring en knelpunten van het vernieuwde ontwerp van de Subsidiewijzer en de nieuwe navigatie op de regelingspagina's

## Aanwezig in de onderzoekruimte

1 respondent en 1 onderzoeker

## Onderdelen van de test

1. Korte introductie en kennismaking
2. Uitvoering scenario's
3. Kort diepte-interview
4. Eventuele toevoegingen vanuit de observatieruimte
5. Dankwoord en afsluiting

## Klickdemo

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van een klickdemo aangeleverd door RVO. De demo bevat links naar de RVO website. Daarnaast is de content van vier regelingen getest.


## Duur test

30 tot 45 minuten

## 17 respondenten

- **ISDE regeling:**
  - 1 bestaande en 2 potentiële klanten (particulier)
  - 1 bestaande en 3 potentiële klanten (zakelijk)
- **SIB regeling:**
  - 2 bestaande en 3 potentiële klanten voor de
- **MIT regeling:**
  - 1 bestaande, 1 potentiële klant en 1 intermediair
- **Tegemoetkoming brede weersverzekering:**
  - 2 bestaande klanten





"RVO zou het makkelijk genoeg moeten maken voor alle boeren om subsidies aan te vragen. Maak het boervriendelijk!"

"Ik ben fan van de mensen van de telefonische dienst van de RVO. Erg behulpzaam!"

"RVO is al een stuk beter dan vroeger, meer service gericht en je wordt altijd vriendelijk geholpen."

# Samenvatting

# Conclusies verschillende gebruikers

- **Frequente gebruikers navigeren eenvoudiger door de website heen.**

De intermediair, de financieel adviseur en groene school docent hadden minder moeite met het taalgebruik en het vinden van regelingen. Ze wisten sneller de weg te vinden omdat ze over meer basiskennis beschikten. Ervaren gebruikers waren wel kritischer over de subsidiewijzer omdat ze vonden dat de resultaten niet logisch gefilterd waren en andere verwachtingen hadden bij de resultaten.

- **Eerdere ervaringen met subsidies helpt.**

Omdat de gebruiker de gebruikte terminologie van de subsidie kent maakt het het zoeken naar een subsidie eenvoudiger. Daardoor verliest de gebruiker echter wel oog voor andere interessante subsidies.

- **Er is weinig verschil tussen bestaande en potentiële klanten.**

Beiden bezoeken de site niet met enige regelmaat of geven aan een andere manier om de subsidie aan te vragen te prefereren (direct contact of via derden). De belangrijkste opgegeven motivatie is dat de huidige site hen onvoldoende helpt om dit zelf te kunnen.

- **Persoonlijke herkenbaarheid zal helpen in de exploratie fase.**

Voor (onervaren) gebruikers is het noodzakelijk een goede herkenning te hebben met henzelf en de aangeboden subsidies. Gebruikers gaven aan dat ze het moeilijk vonden om te bepalen of een subsidie of financiering voor hen relevant is. De filters hielpen hier onvoldoende bij. Op sector kunnen selecteren of andere duidelijke ondersteunende omschrijvingen voor wie de subsidie is bedoeld zal de herkenbaarheid verhogen.



## Algemene evaluatie nieuw ontwerp subsidiewijzer en regelingspagina's

HOOFDCONCLUSIE

De gebruikers vonden het vernieuwde overzicht prettig en waren enthousiast over de vele mogelijkheden die RVO biedt. Het gebruik van de filters werkte onvoldoende als navigatie. Er bleven te veel resultaten over. De resultaten spraken de gebruikers niet genoeg aan, waardoor veel gebruikers aangaven contact te gaan zoeken. Binnen de content is de focus op welke doelgroep RVO wilt aanspreken beperkt en daarom moeten gebruikers onnodig veel lezen om voor hen relevante informatie te vinden. De informatie op de website is daarmee vooral toegankelijk voor intermediairs, wat het aanvragen van een regeling voor de gemiddelde gebruiker onnodig complex maakt.

DEELCONCLUSIES

### 1. Content

**De content lijkt vooral geschreven naar intermediairs toe.** Een aantal gebruikers gaf aan dat ze hun adviseur nodig hadden om hen wegwijs te maken.

**De content staat versnipperd of dubbel over verschillende pagina's,** waardoor gebruikers de weg kwijt raken en net gelezen informatie niet meer terug kunnen vinden.

Het is onduidelijk dat RVO een **beperkte selectie van alle regelingen** heeft die er bestaan en dat er andere overheidsinstanties zijn die relevante subsidies aanbieden.

### 2. Look & feel

**De look en feel wordt als zakelijk en betrouwbaar ervaren.** De lay-out van de overzicht pagina en regelingspagina kennen duidelijke verbeterpunten.

- De leesbaarheid van sommige onderdelen was niet goed genoeg. Het lettertype is niet groot genoeg voor een deel van de gebruikers.
- De samenhang in de website ontbreekt, gebruikers weten niet goed waar ze moeten kijken of zien essentiële onderdelen niet.

### 3. Interactie

**Contact opnemen is een primaire behoefte van gebruikers,** maar dit wordt niet als laagdrempelig ervaren, doordat er doorgelinkt wordt naar de algemene contactpagina, waarna ze verwezen worden naar het algemene RVO nummer.

**De reden dat gebruikers contact op willen nemen** is omdat ze de regelingspagina's niet duidelijk genoeg vinden, ze te complex zijn, of omdat het te veel tijd kost om het zelf uit te zoeken.

### 4. Navigatie & flow

Gebruikers gebruiken primair zoekacties, maar krijgen hier ongefiltreerd alle resultaten van de website te zien. Hierdoor kost het vaak alsnog veel uitzoekwerk om bij relevante regelingen te komen.

Omdat informatie versnipperd wordt aangeboden komen gebruikers dubbele informatie tegen en kunnen ze in cirkels door de site worden gestuurd zonder het directe antwoord te vinden.

# 1. Hoe kan RVO het nieuwe ontwerp van de Subsidiewijzer optimaliseren zodat deze aansluiten bij de wensen, behoeften en verwachtingen?

HOOFDCONCLUSIE

De primaire behoefte van gebruikers omtrent subsidies en financiële regelingen is: waar kom ik voor in aanmerking, wat moet ik daarvoor doen (voorwaarden) en hoe kan ik deze aanvragen. Het ontwerp van RVO moet deze vragen voor de gebruiker zo eenvoudig mogelijk kunnen beantwoorden. Er is nu gekozen om resultaten te filteren als primaire navigatiefunctie, vanuit de test blijkt dat gebruikers via deze weg het lastig vinden om met de filters relevante resultaten te vinden. De belangrijkste redenen hiervoor zijn: de filter opties (inhoud) zijn nog niet duidelijk genoeg, er zijn te veel resultaten zichtbaar en de titel en beschrijving van de resultaten zijn te complex /onduidelijk om als gebruiker snel te kunnen evalueren of ze relevant zijn.

DEELCONCLUSIES

## 1.1. Hoe waardeert men het als er direct resultaten zichtbaar zijn op de landingspagina van de Subsidies en Financiering?

Het directe resultaat van de filterkeuze is op dit moment onvoldoende zichtbaar, waardoor onervaren gebruikers zouden afhaken voordat ze door hebben hoe de filters werken.

## 1.2. Is er behoefte aan alfabetisch overzicht waarbij alle resultaten in beeld komen?

Er is behoefte aan een overzicht met alle resultaten, alfabetisch is niet de gewenste manier om relevante resultaten te vinden. Het overzicht van resultaten kan beter gecategoriseerd worden op een manier die voor de gebruikers relevant en herkenbaar is.

## 1.3. Hoeveel en welke filters zijn gewenst?

De huidige filters sluiten slecht aan bij de verwachtingen van de gebruiker, waardoor gebruikers potentiële regelingen mis lopen. De filters dienen vereenvoudigd te worden.

## 1.4. Is er behoefte aan een overzicht met nieuwe regelingen?

Uit het onderzoek kwam duidelijk naar voren dat een ervaren gebruikers (waaronder intermediairs en ondernemers) behoefte hadden aan informatie over aankomende regelingen, zodat ze zich daarop voor kunnen bereiden.

BEVINDINGEN

1.1.1 Het huidige navigatieontwerp met drie filters werkt nog niet gebruiksvriendelijk. Gebruikers ontvangen te weinig feedback op hun acties.

1.1.2 Gebruikers waarderen de resultaten die direct zichtbaar zijn, zolang deze als relevant zijn en ze op weg helpen.

1.2.1 Het overzicht van alle resultaten is op dit moment niet voldoende bruikbaar voor onervaren gebruikers, omdat het te veel subsidies zijn.

1.2.2 Het taalgebruik en de presentatie van de resultaten is voor onervaren gebruikers te complex en mist herkenbaarheid.

1.2.3 In plaats van het alfabetische overzicht wordt vooral de zoekknop gebruikt om specifieke regelingen te vinden.

1.3.1 Voor het navigeren naar een specifieke regeling werken de filters limiterend.

1.3.2 De huidige filters zijn weinig ondersteunend voor gebruikers die zich oriënteren op interessante regelingen.

1.3.3 De filters "ik wil" en "met als doel" komen te veel overeen, dit zorgt voor verwarring.

1.3.4 Gebruikers vallen vaak onder verschillende filters uit de categorie "Ik ben", waardoor zij interessante regelingen mislopen.

## 2. Hoe kan RVO de nieuwe navigatie van de regelingenpagina's optimaliseren zodat deze aansluiten bij de wensen, behoeften en verwachtingen?

HOOFDCONCLUSIE

De navigatieknoppen onder de titel worden beperkt gebruikt, gebruikers zien de knoppen wel, maar het grootste deel van de gebruikers scrolde direct langs deze links om relevante informatie te zoeken. De inhoud van de navigatie moet worden aangepast om beter aan te sluiten bij de primaire behoefte van gebruikers en om consistent te zijn over de hele website. De navigatie lijkt nu voor de gebruiker te veel op een normale link die hen weer naar een andere pagina zal brengen. Gebruikers hebben het idee dat ze eindeloos door moesten klikken voordat ze op de plek komen waar ze willen zijn, een reden hiervoor is dat de aanvraag button niet altijd consistent in beeld is en aan de rechterzijde waar gebruikers niet kijken staat. Gebruikers zoeken binnen de tekst naar de aanvraag knop. De pagina dient meerdere doelgroepen tegelijkertijd, afnemers, aanbieders en leveranciers, wat verwarring oplevert bij gebruikers.

DEELCONCLUSIES

### 2.1. Hoe waardeert men de uitleg rond open en gesloten regelingen?

*De behoefte rond open en gesloten regelingen verschilt, voor potentiële klanten kunnen gesloten regelingen tot verwarring leiden, terwijl bestaande klanten regelingen terug willen kunnen vinden.*

### 2.2. Is er behoefte aan het aangeven van termijnen van openstelling?

*Er is behoefte aan het aangeven van termijnen van openstelling op de regelingspagina. De status van een regeling is op dit moment verstopt in de tekst. Veel gebruikers zouden geholpen zijn bij notificaties.*

BEVINDINGEN

2.1.1 De informatie over de termijnen wordt door gebruikers als essentieel gezien, maar deze is vaak pas dieper in de hiërarchie terug te vinden. Dit kan teleurstellend zijn voor gebruikers.

2.1.2 Gebruikers hebben verschillende behoeftes voor open en gesloten regelingen. Gesloten regelingen worden als naslagwerk geraadpleegd.

2.1.3 Niet alle regelingspagina's zijn up to date, dit is vooral storend voor tijdelijk gesloten regelingen. Intermediars lijken eerder op de hoogte te zijn dan wat er op site te zien is.

## De belangrijkste aanbevelingen zowel technisch als redactioneel

### Algemeen:

- De content kan beter aansluiten op de primaire behoefte van gebruikers omtrent subsidies en financiële regelingen. De belangrijkste vragen zijn, Waar kom ik voor in aanmerking, wat moet ik doen (condities en voorwaarden) en hoe kan ik hem aanvragen.
- De leesbaarheid vergroten (lettergrootte, jargon en afkortingen).
- De zoekfunctie optimaliseren (minder resultaten, meer differentiatie hoofd- en subpagina's).

### **Hoofdvraag 1: Hoe kan RVO het nieuwe ontwerp van de Subsidiewijzer optimaliseren zodat deze aansluit bij de wensen, behoeften en verwachtingen?**

- Verwijder de afbeelding of maak deze kleiner zodat de filters goed zichtbaar zijn. Deze afbeelding geeft wel herkenning maar in het huidige formaat voegt deze te weinig toe.
- Het overzicht van resultaten op relevantie sorteren (meest gezocht, type, openingstermijn en sector) in plaats van alfabetisch.
- Het aantal resultaten op de pagina moet korter omdat gebruikers de volle lengte van de pagina niet gebruiken.
- De filters reduceren en eenvoudiger maken doormiddel van webanalyses en een card sorting sessies met gebruikers.
- Herontwerp van de interactie van de subsidiewijzer, zodat de gebruiker duidelijke feedback krijgt bij het gebruik van de filters.

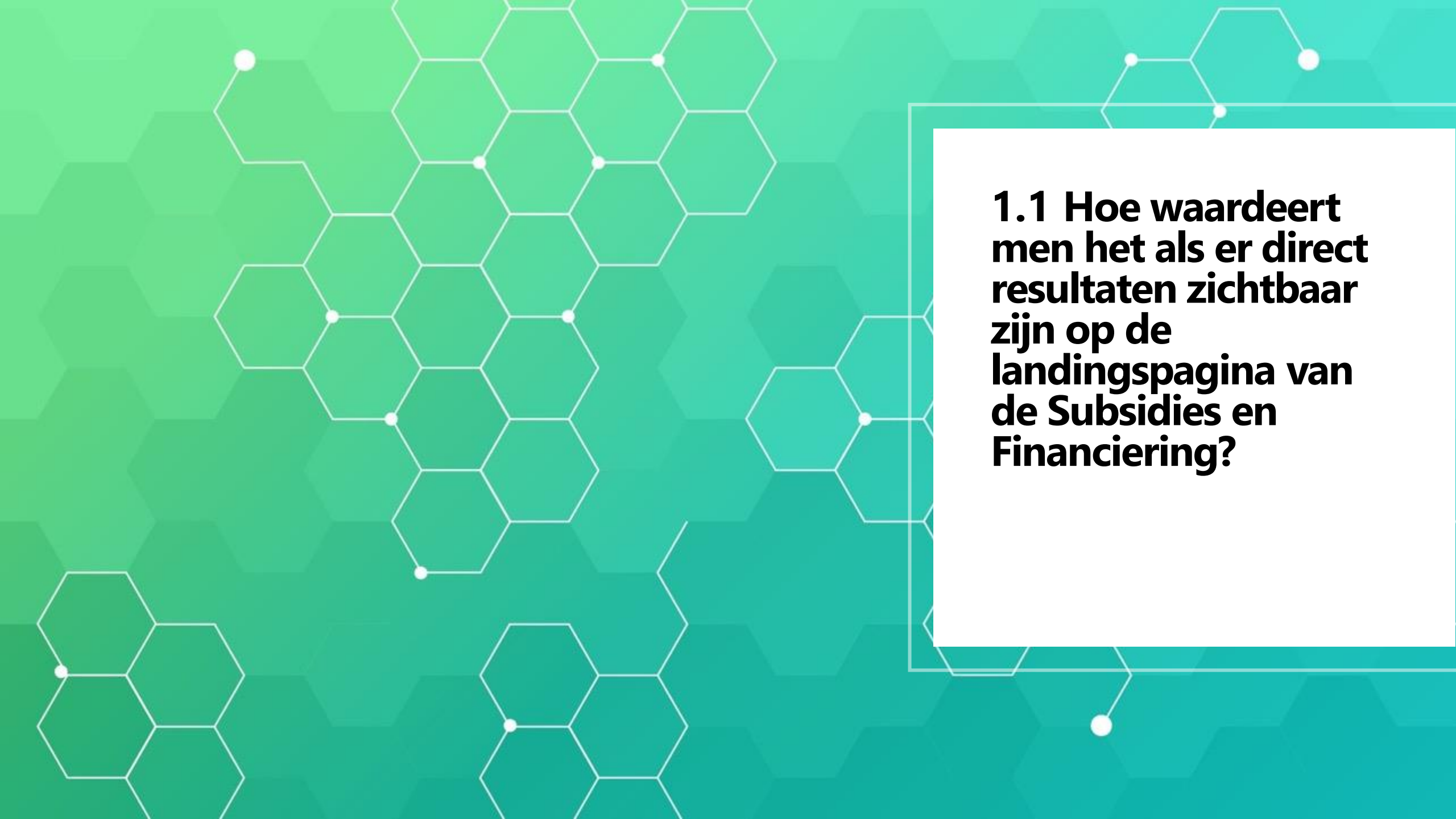
### **Hoofdvraag 2: Hoe kan RVO de nieuwe navigatie van de regelingenpagina's optimaliseren zodat deze aansluiten bij de wensen, behoeften en verwachtingen?**

- Het weergeven van de termijnen en het aanvragen van subsidies consistenten maken zodat dit voor alle regelingspagina's hetzelfde is.
- De navigatie op de regelingspagina aanpassen zodat het meer in lijn ligt met de verwachtingen van gebruikers.
- Aankomende regelingen toevoegen aan het overzicht van regelingen zodat gebruikers zich kunnen voorbereiden.





**Conclusies en  
bevindingen per  
onderzoeksvraag**



**1.1 Hoe waardeert men het als er direct resultaten zichtbaar zijn op de landingspagina van de Subsidies en Financiering?**

**Conclusie 1.1.** Het directe resultaat van de filterkeuze is op dit moment onvoldoende zichtbaar, waardoor onervaren gebruikers afhaken voordat ze door hebben hoe de filters werken.

### Bevindingen

1.1.1 Het huidige navigatieontwerp met drie filters werkt niet erg gebruiksvriendelijk en verbergt keuzes.

1.1.2 Gebruikers waarderen de resultaten die direct zichtbaar zijn, zolang deze als relevant worden beschouwd.

### Implicaties voor RVO

- Gebruikers die willen kijken voor welke subsidies ze in aanmerking komen vinden het lastig om subsidies te vinden die voor hen interessant kunnen zijn.
- Gebruiker haken door de hoeveelheid content snel af waardoor zij de financieringen en subsidie pagina niet als primaire bron van informatie gebruiken maar dit via tussenpersonen of andere websites zullen zoeken.

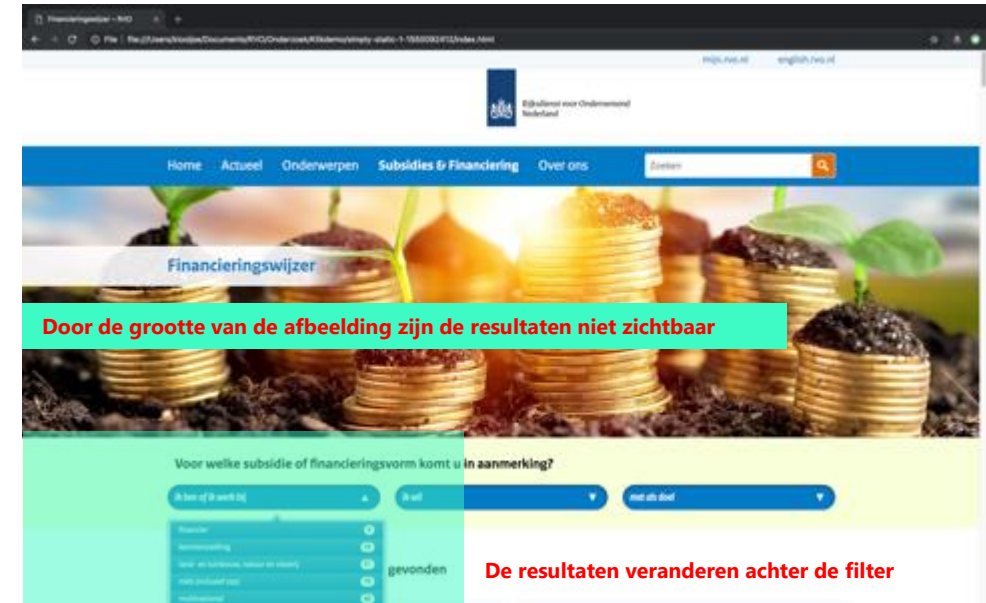
### Aanbevelingen

- Enkele klanten gaven aan meer meegenomen te willen worden met de filters, doormiddel van uitleg over de verschillende filters. Dit is een indicatie dat de filters nu niet duidelijk zijn qua inhoud en werking.
- De filters kunnen verder naar de bovenkant van de pagina verplaatst worden, zodat de resultaten bij het filteren in een keer zichtbaar worden.
- De interactie met de subsidiewijzer moet geoptimaliseerd worden. Gebruikers zien nu onvoldoende de wijzigingen op basis van hun keuzes.

## DEELCONCLUSIE 1.1: HOE WAARDEERT MEN HET ALS ER DIRECT RESULTATEN ZICHTBAAR ZIJN OP DE LANDINGSPAGINA VAN DE SUBSIDIES EN FINANCIERING?

### 1.1.1 Het huidige navigatieontwerp met drie filters werkt niet gebruiksvriendelijk.

- Respondenten hebben in eerste instantie niet door dat de resultaten direct gefilterd worden omdat de resultaten te laag op de pagina staan en de filters over de resultaten openen. Verder is er geen selectie zichtbaar en is er te weinig terugkoppeling van de acties in de vorm van een animatie bijvoorbeeld.
- Het is onvoldoende duidelijk welke filters er geselecteerd zijn door het kleine en onopvallende lettertype van de zin "U heeft gefilterd op:"
- Het corrigeren van filters door de reset knop of het weggklikken van filters in de filterlijst wordt door veel gebruikers over het hoofd gezien.



#### Kansen ter verbetering

- Door de filters verder omhoog te plaatsen of de afbeelding te verkleinen worden de direct gefilterde resultaten beter zichtbaar.
- Gekozen filters worden op andere websites vaak als knoppen weergegeven, die weg geklikt kunnen worden (zie het voorbeeld van Sunweb), dit zorgt voor meer overzicht en werkt prettiger.

GESELECTEERDE FILTERS

Verwijder alle filters x Marokko x 21 Jun 2019 x 7 - 9 dagen x Minder dan 1000 m x

Voorbeeld filters Sunweb.nl



## DEELCONCLUSIE 1.1: HOE WAARDEERT MEN HET ALS ER DIRECT RESULTATEN ZICHTBAAR ZIJN OP DE LANDINGSPAGINA VAN DE SUBSIDIES EN FINANCIERING?

### 1.1.2 Gebruikers waarderen de resultaten die direct zichtbaar zijn, zolang deze als relevant worden beschouwd.

- Gebruikers vinden het fijn dat er direct regelingen zichtbaar zijn en beginnen snel met lezen en scannen van content
- Op dit moment is het voor veel gebruikers lastig om via de titel en beschrijving te achterhalen of de regeling of subsidie voor hen relevant is. (zie het voorbeeld European Research Area Network hiernaast)

European Research Area Network (ERA-NET)

Technische titel met afkortingen

Europees samenwerkingsprogramma waarbinnen consortia

onderzoeksprojecten uitvoeren en waaraan Nederlandse universiteiten, Toegepast Onderzoek Organisaties (TO2) en soms ook bedrijven aan kunnen deelnemen.

Brede beschrijving voor wie het wel of niet is, welke bedrijven bijvoorbeeld? Wat is TO2?



### Kansen ter verbetering

- Door extra helder gelabelde informatie te tonen bij de resultaten kunnen klanten deze informatie scannen en zo zien of resultaten relevant zijn (denk aan sector, aanvraag termijnen, budget, etc.).

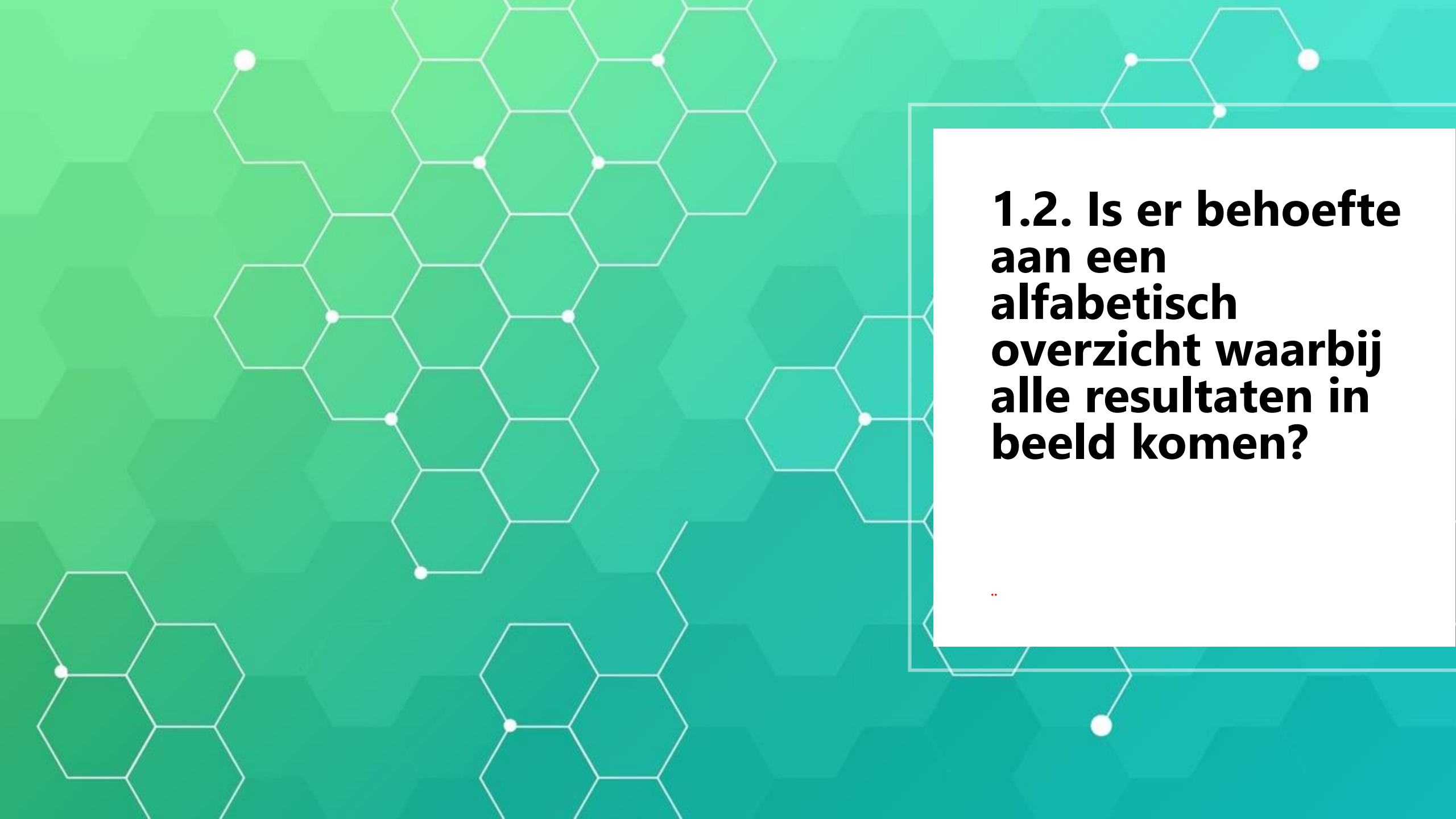
★★★  
APPARTEMENTEN IGODAR  
Marokko, Agadir, Agadir  
6,9 / 10 Beoordeling

- ✓ Centrale ligging
- ✓ Populair vakantiecomplex
- ✓ Goede prijs-kwaliteitverhouding

vr 21 jun  
8 dagen, 2 personen, Logies  
Prijz per persoon  
€ 259  
BEKJK >

Door schematischer te werken op basis van verschillende categorieën wordt het in een oogopslag duidelijk of je een bepaalde regeling relevant is

“Veel van de subsidies zeggen de ondernemers weinig”



**1.2. Is er behoefte  
aan een  
alfabetisch  
overzicht waarbij  
alle resultaten in  
beeld komen?**

**Conclusie 1.2.** Er is behoefte aan een overzicht met alle resultaten, maar alfabetisch is niet de gewenste manier. Het overzicht van resultaten kan beter gecategoriseerd worden op een manier die de gebruikers persoonlijk meer aanspreekt

### Bevindingen

1.2.1 Het overzicht van alle resultaten is op dit moment niet voldoende bruikbaar voor onervaren gebruikers, omdat het te veel subsidies zijn.

1.2.2 Het taalgebruik en de presentatie van de resultaten is voor veel gebruikers te complex.

1.2.3 In plaats van het alfabetische overzicht wordt vooral de zoekknop gebruikt om specifieke regelingen te vinden.

### Implicaties voor RVO

- Voor het vinden van specifieke regelingen wordt de zoekknop gebruikt in plaats van het alfabetische overzicht.
- Het is lastig voor gebruikers regelingen te vinden in het alfabetische overzicht omdat de exacte titels van regelingen niet altijd bij gebruikers bekend zijn.
- Het gebruik van terminologie die niet herkenbaar is voor gebruikers maakt dat zij mogelijk relevante regelingen niet bekijken.

### Aanbevelingen

- Het overzicht van resultaten kan beter gecategoriseerd worden op een manier die voor de gebruikers relevant is. Om te bepalen welke categorieën relevant zijn is het aan te raden om een card sorting sessie met de belangrijkste gebruikers uit te voeren
- De uitleg per regeling kan eenvoudiger door minder complex taalgebruik, jargon en afkortingen.

### 1.2.1 Het overzicht van alle resultaten is op dit moment niet voldoende bruikbaar voor onervaren gebruikers omdat het te veel subsidies zijn om door te nemen.

Veel gebruikers waren zich niet eens bewust dat de resultaten op alfabetische volgorde staan.

De meeste gebruikers kennen de namen van de regelingen niet goed genoeg om ze terug te kunnen vinden in een alfabetisch overzicht.

Het overzicht van alle resultaten wordt niet snel gebruikt om relevante regelingen te vinden omdat het er te veel zijn om te lezen.



Gebruikers bekijken alleen de bovenste resultaten:

“Ik ga geen 106 projecten doorspitten”

“Is het handig om alles meteen op de eerste pagina aan te bieden? Misschien wat beter gedoseerd, de drie grootste regelingen eerst en de kleinere via het doorklikken?”



#### Kansen ter verbetering

- Het overzicht van resultaten kan beter gecategoriseerd worden op een manier die voor de gebruikers relevant is. Om te bepalen welke categorieën relevant zijn is het aan te raden om een card sorting sessie met verschillende gebruikers uit te voeren.
- Maak duidelijk dat de resultaten op alfabetische volgorde staan door een alfabetische navigatie toe te voegen.
- Hanteer een andere vorm van sortering op bijvoorbeeld relevantie.



### 1.2.2 Het taalgebruik en de presentatie van de resultaten is voor onervaren gebruikers te complex.

De terminologie in de titels en beschrijvingen van de resultaten maakt het voor de gemiddelde gebruiker complex waardoor deze informatie zal zoeken op andere websites of de aanvraag uitbesteedt aan een derde partij.

“Het taalgebruik mag meer op MKB’ers gericht worden nu zijn het vooral Bureaucratische documenten”

“Normaal gesproken had ik al lang een adviseur gebeld”

“Veel van de subsidies zeggen ondernemers weinig”

“Ik wil duidelijker zien wat er allemaal relevant is voor akkerbouwers”



#### Kansen ter verbetering

- De uitleg per regeling kan eenvoudiger door mindercomplex taalgebruik, jargon en afkortingen. Om dit te bereiken is het goed om bepaalde teksten met het klantenpanel te testen voordat ze op de website worden gezet.
- Voeg indien er geen andere mogelijkheid is een tool tip toe om jargon te verduidelijken.

### 1.2.3 In plaats van het alfabetische overzicht wordt vooral de zoekknop gebruikt om specifieke regelingen te vinden.

Zodra gebruikers naar een specifieke regeling moeten navigeren maken ze gebruik van de zoekfunctie in plaats van het alfabetische overzicht. Dit heeft de volgende redenen:

- De exacte titel van een regeling is vaak niet bekend bij de gebruiker.
- Het zijn te veel regelingen zijn om te doorzoeken.
- De gefilterde resultaten zorgen ervoor dat de bewuste regeling wegvalt.



Na het bekijken van ongeveer 10 resultaten kiezen gebruikers voor de zoekfunctie



#### Kansen ter verbetering

- Optimaliseer de zoekfunctie om enkel regelingen te zoeken in plaats van het doorzoeken van de gehele website. Dit zorgt ervoor dat gebruikers eenvoudiger specifieke regelingen en subsidies kunnen vinden, iets waarvoor de subsidiewijzer nog niet geschikt is.
- Zorg dat de resultaten goed getagd zijn, zodat deze niet wegvallen bij het gebruik van filters. Regelingen die niet specifiek voor een bepaalde doelgroep zijn kunnen nog wel relevant zijn voor bepaalde gebruikers.



### **1.3. Hoeveel en welke filters zijn gewenst?**

**Conclusie 1.3.** De geteste filters sluiten slecht aan bij de verwachtingen van de gebruiker, waardoor gebruikers potentiële regelingen mis lopen. De filters dienen vereenvoudigd te worden.

#### Bevindingen

1.3.1 Voor het navigeren naar een specifieke regeling werken de filters limiterend.

1.3.2 De geteste filters zijn weinig ondersteunend voor gebruikers die zich oriënteren op interessante regelingen.

1.3.3 De filters "ik wil" en "met als doel" komen qua betekenis erg overeen, dit zorgt voor verwarring.

#### Implicaties voor RVO

- De geteste filters maken het niet eenvoudiger voor gebruikers om hun twee doelen te bereiken: relevante regelingen vinden, of navigeren naar een specifieke regeling.

#### Aanbevelingen

- De filters moeten beter aansluiten bij de verwachting van de gebruiker. Dit kan door met analytics te evalueren hoe gebruikers zoeken gevolgd door een card sorting sessie voor het opstellen van categorieën.
- Gebruikers moeten de filters kunnen begrijpen; door minder overlap tussen de filters te hebben is dit mogelijk.
- De filters "ik wil" en "met als doel" kunnen samengevoegd worden.
- Filters zijn altijd ondersteunend en niet een primaire navigatievorm. Het huidige ontwerp volgt deze best practice niet. Meer ondersteunende filters zoals sector, type regeling (financiering, subsidie, of open/gesloten/aankomend) kunnen worden toegevoegd.

## 1.3. HOEVEEL EN WELKE FILTERS ZIJN GEWENST?

### 1.3.1 Voor het navigeren naar een specifieke regeling werken de filters limiterend.

Gebruikers moesten vaak meerdere combinaties proberen voordat ze op de voor hen relevante regeling kwamen. Hierdoor haakten ze snel af en leek het alsof ze de filters niet goed begrepen. Dit geeft aan dat de resultaten van de filters nog niet overeenkwamen met de verwachtingen van de gebruikers.

Heatmap voor het blijven hangen in de filters, na de opdracht om naar de ISDE regeling te navigeren



#### Kansen ter verbetering

- Maak de filters ondersteunend en deel de inhoud van de pagina op in meer herkenbare secties.
- De filters moeten beter aangepast worden op de verwachtingen van de gebruikers. Dit kan bereikt worden door met analytics te evalueren hoe gebruikers zoeken gevolgd door een card sorting sessie voor het opstellen van categorieën die voor de gebruiker als logisch ervaren worden.



### 1.3. HOEVEEL EN WELKE FILTERS ZIJN GEWENST?

#### 1.3.2 De geteste filters zijn weinig ondersteunend voor gebruikers die zich oriënteren op interessante regelingen.

De gebruikers zijn niet gewend om filters als primair navigatiemiddel te gebruiken, dit komt omdat ze niet bekend zijn met de verschillende categorieën en inhoud van de filters verborgen is.

Meerdere gebruikers kiezen daarom voor het eerste filter die hen aanspreekt, zonder ze eerst allemaal te lezen. Hierdoor vallen eventueel interessante resultaten weg en moeten ze vaak achteraf hun selectie herstellen.

Daarnaast is aan de resultaten niet snel genoeg op te maken of bepaalde regelingen interessant zijn voor de gebruiker.



Zoals in de heatmap te zien is benutten gebruikers niet alle filters optimaal, maar blijven vaak bij de eerste filter hangen.



#### Kansen ter verbetering

- De filters zijn ontworpen zodat gebruikers relevante regelingen kunnen vinden. Hiervoor is het belangrijk dat de gebruiker weet wat de filters inhouden. Dit kan door de filters te versimpelen, of door extra uitleg over de filter te geven.
- Duidelijke feedback geven bij geselecteerde filters zodat het helder is welke resultaten er gefilterd zijn en waarom.

## 1.3. HOEVEEL EN WELKE FILTERS ZIJN GEWENST?

### 1.3.3 De filters “ik wil” en “met als doel” komen qua benaming of betekenis erg overeen, wat tot veel verwarring leidt.

Sommige filters overlappen, waardoor het niet duidelijk is welke je zou moeten kiezen om bij de juiste subsidie uit te komen.

Sommige gebruikers hebben behoefte aan een overzicht op basis van categorieën, bijvoorbeeld sector.

Het is onduidelijk wat er achter de filters gebeurt



#### Kansen ter verbetering

- De categorieën kunnen scherper worden opgesteld waardoor er minder overlap tussen de filters ontstaat.
- De filters “ik wil” en “met als doel” kunnen samengevoegd worden. De nieuwe benaming kan getest worden met klanten.
- Termen zoals ik wil en met als doel zijn onduidelijk, hou de benaming functioneel en direct;
- Extra groepen filters zoals sector, type regeling (financiering, subsidie) open/gesloten/aankomend toevoegen of aanscherpen.

Filters overlappen en sluiten elkaar niet uit:

- Energie besparen is een vorm van duurzaam ondernemen
- Energie besparen staat onder ik wil en met als doel

“Het is niet duidelijk welke filters je moet kiezen”

“De doelen zijn niet duidelijk. Het lijkt arbitrair gekozen, ze zijn een beetje ver weg van wat je nodig hebt”

### 1.3. HOEVEEL EN WELKE FILTERS ZIJN GEWENST?

#### 1.3.4 Gebruikers vallen vaak onder verschillende filters uit de categorie “Ik ben”, waardoor zij interessante regelingen mislopen

De gebruikers neigen ernaar om maar een filter te kiezen in plaats van ze eerst allemaal te lezen en daarna te bepalen welke op hen van toepassing zijn. Hierdoor selecteren ze de eerste de beste die van toepassing is en missen ze relevante resultaten.

Ervaren gebruikers selecteren liever geen filters omdat ze bang zijn dat resultaten wegvallen.



Filters overlappen en sluiten elkaar niet uit:

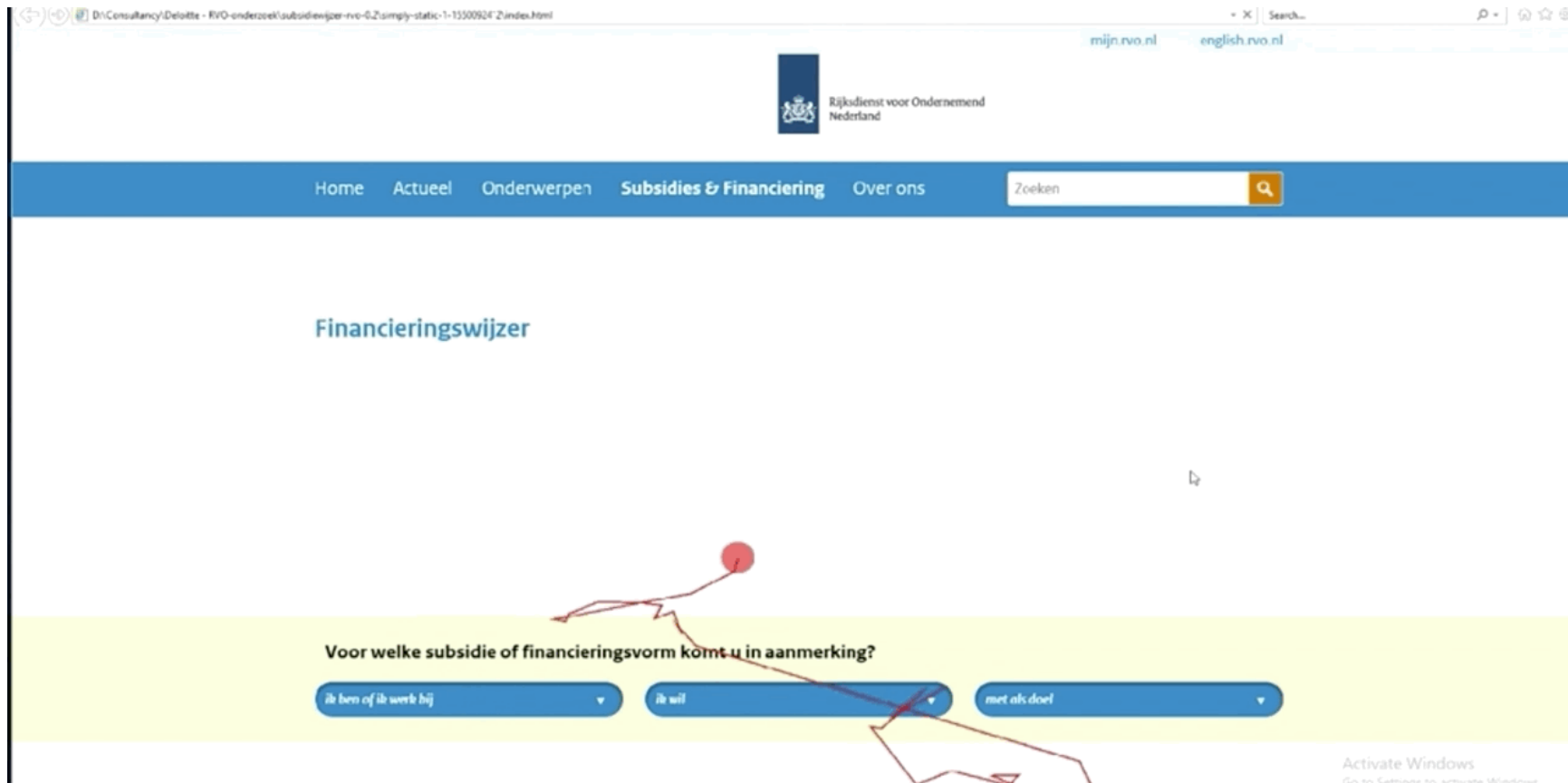
- MKB (Inclusief ZZP) overlapt met bijna alle andere filters
- Zodra een boer een warmtepomp aan wil schaffen, moet hij geen land- en tuinbouw, natuur en visserij selecteren, want dan valt de ISDE weg



#### Kansen ter verbetering

- Door duidelijker te maken dat gebruikers meerdere filters kunnen selecteren, is de kans kleiner dat ze interessante regelingen missen doordat ze de filters te scherp geselecteerd hebben
- Maken een heldere definitie waar bepaalde regelingen bij horen (sector) en probeer dit uit met gebruikers in aanvullende onderzoeken of middels card sorting.

# De filters werken niet goed voor het navigeren naar specifieke regelingen



In het fragment probeert een gebruiker naar de ISDE warmtepomp regeling te navigeren. Na het proberen van meerdere combinaties geeft de gebruiker het op en kiest er voor om de zoekfunctie te gebruiken.



**1.4. Is er behoefte  
aan een overzicht  
met nieuwe  
regelingen?**



**Conclusie 1.4.** Uit het onderzoek kwam duidelijk naar voren dat ervaren gebruikers (waaronder intermediairs en ondernemers) behoefte hadden aan informatie over aankomende regelingen, zodat ze zich daarop voor kunnen bereiden.

### Bevindingen

2.2.1 Gebruikers zijn benieuwd welke nieuwe regelingen er aankomen en wat de vernieuwde voorwaarden zijn voor terugkerende regelingen.

“Regelingen moeten up to date zijn. Oudere regels geven geen garantie voor de toekomst ”

### Implicaties voor RVO

- Door gebruikers bewust te maken van aankomende regelingen en hier helder over te communiceren, kunnen zij zich beter voorbereiden.

### Aanbevelingen

- Door duidelijk te communiceren over nieuwe en aankomende regelingen, creëer je voor gebruikers urgentie om zich voor te bereiden.
- In oude terugkerende of tijdelijk gesloten regelingen kan verwezen worden naar het moment waarop er meer informatie komt over de vernieuwde regeling.



**2. Hoe kan RVO de  
nieuwe navigatie van  
de regelingenpagina's  
optimaliseren zodat  
deze aansluiten bij de  
wensen, behoeften en  
verwachtingen?**

## 2. HOE KAN RVO DE NIEUWE NAVIGATIE VAN DE REGELINGENPAGINA'S OPTIMALISEREN ZODAT DEZE AANSLUITEN BIJ DE WENSEN, BEHOEFTE EN VERWACHTINGEN?

**2. De navigatieknoppen onder de titels worden beperkt gebruikt. Gebruikers zien de knoppen wel maar het grootste deel van de gebruikers scrolde door de pagina's heen om relevante informatie te zoeken. Scrollen kost minder moeite dan met de muis op een link te klikken. Verder is het onduidelijk of de knoppen navigeren naar de huidige pagina of dat het links zijn naar nieuwe pagina's**

- De navigatie labels moet overeen komen met de primaire behoefte van gebruikers: Kom ik hiervoor in aanmerking, wat moet ik er voor doen, hoe kan ik het aanvragen.
- Gebruikers hadden het idee dat ze eindeloos door moesten klikken voordat ze de regeling konden aanvragen.
- De aanvraag button is niet consistent in beeld, waardoor gebruikers op zoek gaan naar verschillende plekken. De navigatie maakt de aanvraagknop minder goed zichtbaar.
- De pagina bedient meerdere doelgroepen tegelijkertijd. Dit zorgt voor verwarring. De gebruiker moet eerst vaststellen wat voor hem werkelijk van belang is en dus veel lezen.



### Kansen ter verbetering

- Het risico van de navigatie onder de titel is dat gebruikers belangrijke informatie overslaan. Daarnaast is het niet duidelijk of het de knoppen doorlinken in de pagina of naar andere pagina's. Het is aan te raden om de content aan te passen en geen navigatie knoppen meer te gebruiken.
- Door de content beknopt te maken zullen gebruikers eerder geneigd zijn de volledige tekst lezen/scannen. Een eerste stap is om de content beter aan te passen op de primaire behoefte van de gebruiker.
- De informatie per doelgroep moet beter gescheiden worden.

Rijkdienst voor Ondernemend Nederland

Home Actueel Onderwerpen Subsidies & Financiering Over ons Zoeken

Mkb-innovatiestimulering Regio en Topsectoren (MIT)

### Mkb-innovatiestimulering Regio en Topsectoren (MIT) Geen aanvraagknop

Inhoud van deze pagina

- ↓ MIT instrumenten: Voorwaarden en afhandeling
- ↓ MIT in de praktijk
- ↓ Budget
- ↓ Wet-en regelgeving
- ↓ Aanvragen

**Onduidelijk of het inline links zijn of navigatie**

Wilt u als mkb-ondernemer samen met anderen aan de slag met innovatieprojecten? Dan is de MIT-regeling mogelijk iets voor u.

De Mkb-innovatiestimulering Regio en Topsectoren (MIT) stimuleert innovatie bij het midden- en kleinbedrijf over regiogrenzen heen. Bovendien stimuleert de MIT dat projecten van het mkb beter aansluiten bij de innovatie-agenda's van de [topsectoren](#).

#### MIT instrumenten: Voorwaarden en afhandeling

Wilt u weten welke instrumenten de beste mogelijkheden voor ondersteuning van uw activiteiten geven? Lees meer over de verschillende instrumenten, hun voorwaarden en de afhandeling van eerder ingediende projecten:

- > Haalbaarheidsproject
- > Kennisvouchers
- > R&D-samenwerkingsproject
- > Innovatiemakelaars
- > Netwerkactiviteiten

**Budget** Veel links die naar nieuwe pagina's leiden

Voor de MIT-regeling zijn er budgetten per regio en per instrument. Hieronder vindt u in de tabel het overzicht.

Vragen over de MIT-regeling?  
Neem contact met ons op

Tijdelijk geen aanvraag mogelijk  
**Tijdelijk gesloten!**

In opdracht van

- Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

Ook interessant voor u

- WBSO: fiscale regeling voor research en development
- Innovatiekrediet

# Er is te veel content, gebruikers lezen vooral de bovenkant van de regelingspagina



De content aan de rechter zijbalk wordt vrijwel volledig overgeslagen (banner blindness)



Gebruikers nemen niet de tijd om de volledige content van de regelingspagina's door te lezen



**2.1. Hoe  
waardeert men de  
uitleg rond open  
en gesloten  
regelingen?**



**Conclusie 2.1.** De behoefte aan open en gesloten regelingen verschilt, voor potentiële klanten kunnen gesloten regelingen tot verwarring leiden, terwijl bestaande klanten regelingen terug willen kunnen vinden.

### Bevindingen

2.1.1 De informatie over de termijnen wordt door gebruikers als essentieel gezien, maar deze is vaak pas dieper in de hiërarchie van de pagina's terug te vinden.

2.1.2 De behoefte aan open en gesloten regelingen verschilt.

2.1.3 Niet alle regelingspagina's zijn up to date, dit is vooral storend als regelingen binnenkort weer open gaan.

### Implicaties voor RVO

- De uitleg over gesloten en open regelingen wordt op dit moment niet consistent over de hele website doorgevoerd. Hierdoor kost het gebruikers moeite om deze informatie te vinden.

### Aanbevelingen

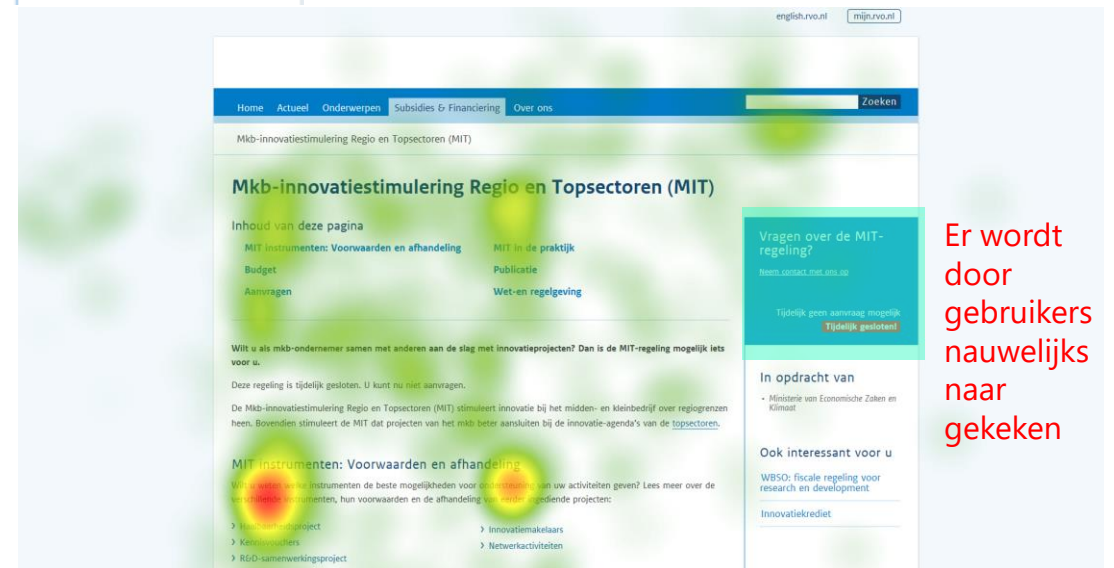
- Het subsidie overzicht is nu vooral gericht op potentiële klanten, waarvoor gesloten regelingen minder interessant zijn. Maak een heldere splitsing.
- Gesloten regelingen moeten goed terug te vinden zijn en vooral informatie weergeven die voor huidige klanten relevant is.
- Aankomende regelingen dienen toegevoegd te worden aan het overzicht van open en gesloten regelingen.
- Bij jaarlijks terugkerende regelingen kan op de oude regelingspagina aangegeven worden wanneer er meer informatie bekend is over de nieuwe regeling.
- Op de overzichtspagina bij de regeling aangeven wat de termijnen zijn, hierdoor kunnen gebruikers sneller zien of er urgentie bij het aanvragen van de regeling zit.

## 2.1. HOE WAARDEERT MEN DE UITLEG ROND OPEN EN GESLOTEN REGULINGEN?

**2.1.1 De informatie over de termijnen wordt door gebruikers als essentieel gezien, maar deze is vaak pas diep in de hiërarchie van de regelingspagina's terug te vinden.** Om te achterhalen wat de aanvraag termijnen voor een regeling zijn moeten klanten eerst heel de tekst doornemen.



Er wordt duidelijk aangegeven dat de regeling tijdelijk gesloten is, maar niet wanneer deze open gaat en wat de deadline voor het aanvragen van de regeling is



Er wordt door gebruikers nauwelijks naar gekeken

**Aanvragen** De aanvraag deadline zit verstopt in de tekst

U kunt de Tegemoetkoming premie brede weersverzekering aanvragen van 1 maart tot en met 15 mei 2019. Dit doet u in de [Gecombineerde opgave](#).

Lees op [mijn.rvo.nl](#) wat er gebeurt na uw aanvraag en wanneer u de beslissing en uitbetaling ontvangt.

“Niet duidelijk hoe je de subsidie aan kunt vragen (is nu niet te vinden op de pagina)”



### Kansen ter verbetering

- Op de overzichtspagina bij de regeling aangegeven wat de termijnen zijn, hierdoor kunnen gebruikers sneller zien of er urgentie bij het aanvragen van de regeling zit.
- Wees transparant en leg duidelijk uit of en wanneer de regeling weer open gaat of wanneer er een besluit over genomen gaat worden (geef een indicatie, geen exacte datum indien een exact tijdstip niet mogelijk is).

### 2.1.2 Gebruikers hebben verschillende behoeftes voor open en gesloten regelingen.

Gebruikers komen om verschillende redenen naar de website:

- Open en aankomende regelingen: op zoek naar informatie, evalueren of ze in aanmerking komen en het aanvragen van de regeling.
- Gesloten regelingen: vooral voor huidige klanten als controle achteraf (vragen over huidige subsidie, checken van voorwaarden).

Beide groepen worden op dit moment met dezelfde content pagina bediend.

“Aankomende regelingen missen, oude regelingen zijn nog wel belangrijk voor als je al een subsidie aangevraagd hebt”

“Ik ben hoofdzakelijk geïnteresseerd in actuele regelingen maar ook toekomstige zijn interessant. Daarnaast moet je af toe oude regelingen terug kunnen vinden, het liefste achter een filter voor oudere regelingen”



#### Kansen ter verbetering

- Het subsidie overzicht is nu vooral gericht op potentiële klanten, waarvoor gesloten regelingen minder interessant zijn om te weergeven. Deze kunnen of minder prominent of helemaal niet weergegeven worden.
- Gesloten regelingen moeten terug te vinden zijn en vooral informatie weergeven die voor huidige klanten relevant is. In het huidige ontwerp staan ze onder aan het overzicht, waardoor veel klanten de gesloten regelingen niet vinden.

**2.1.3 Niet alle regelingspagina's zijn up to date, dit is vooral storend voor tijdelijk gesloten regelingen.** Klanten willen weten wat de vernieuwde voorwaarden zijn voor terugkerende regelingen.

"Er is ook geen reminder service of actie voor als de regeling weer open gaat"

"Het zou fijn zijn als RVO aan kan geven wanneer regelingen weer open gaan. Van deze regeling weet ik toevallig dat er binnenkort een bijeenkomst is, maar daar staat niets over aangegeven op de website"

"Regelingen moeten up to date zijn. Oudere regels geven geen garantie voor de toekomst "



#### **Kansen ter verbetering**

- Aankomende regelingen toevoegen aan het overzicht van open en gesloten regelingen.
- Bij jaarlijks terugkerende regelingen op de oude regelingspagina aangeven wanneer er meer informatie bekend is over de nieuwe regeling. Ook wanneer er slechts bekend is in welk kwartaal er wat gaat gebeuren.
- Een reminder dienst voor regelingen die binnenkort weer open gaan (inschrijven per mail).



**2.2 Is er behoefte  
aan het aangeven  
van termijnen van  
openstelling?**



Conclusie 2.2. Er is behoefte aan het aangeven van termijnen van openstelling op de regelingspagina. De status van een regeling is op dit moment verstoppt in de tekst. Dit zou eenvoudiger aangegeven kunnen worden, zodat gebruikers sneller doorhebben of er urgentie achter een regeling zit.

"Ik kan de termijnen niet vinden, dus ik ga er van uit dat deze open is"

"Termijnen staan er nog niet helemaal duidelijk in, ik had hier een apart kopje voor verwacht"

### Implicaties voor RVO

- Door termijnen duidelijker aan te geven word er bij gebruikers een gevoel van urgentie gecreëerd waardoor zij eerder zullen handelen naar de informatie die zij op de website gelezen hebben.

### Aanbevelingen

- De mogelijkheid op de regelingspagina toevoegen om een melding te krijgen via email/sms voor wanneer regelingen opengaan.
- Duidelijker aangeven wanneer regelingen weer open gaan, zodat gebruikers zich daarop voor kunnen bereiden.



### **3. Evaluatie van de zoekfunctie**

**Conclusie 3.** De zoekfunctie is essentieel voor de navigatie van de website en wordt het meest gebruikt voor het vinden van subsidies en regelingen. De resultaten pagina kan echter duidelijker.

#### Bevindingen

3.1 De zoekfunctie wordt veel gebruikt als eerste navigatie.

3.2 Het aantal resultaten laten zien werkt afschrikwekkend. Er wordt gezocht op alle content van de website in plaats van de 106 regelingen.

3.3 Het verfijnen van de resultaten wordt niet gebruikt om relevante resultaten te weergeven.

3.4 Het eerste zoekresultaat wordt vaak over geslagen, terwijl dit het meest relevante resultaat is. De reden hiervoor kwam niet naar voren uit de test. Mogelijk ziet het eruit als een banner.

3.5 De spel suggesties werken niet optimaal. (automatisch resultaten laten zien op basis van de verbetering)

#### Implicaties voor RVO

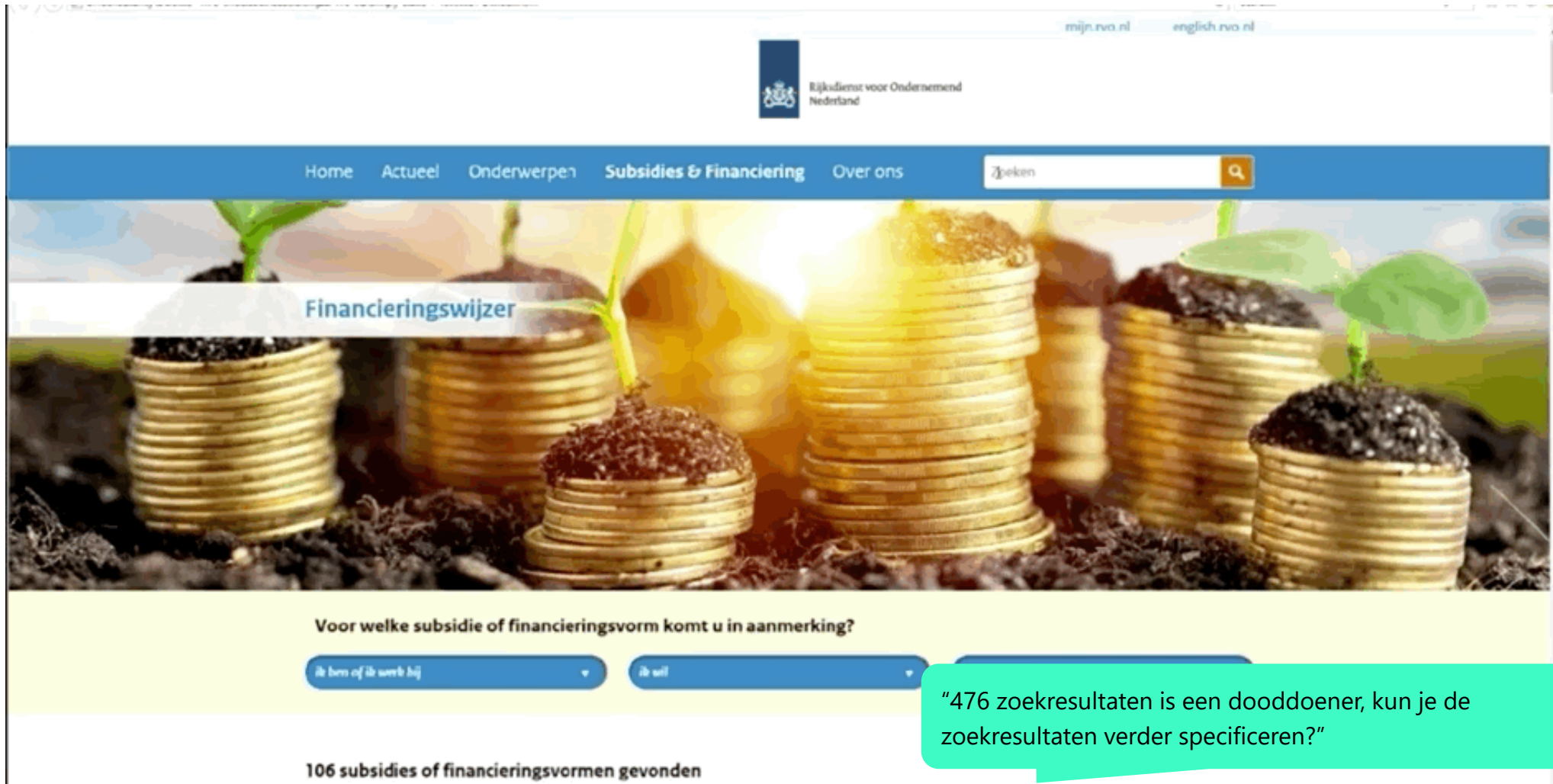
- De zoekfunctie wordt door gebruikers als primaire navigatie gebruikt voor het opzoeken van regelingen. Op dit moment wordt er veel content gevonden, waardoor gebruikers door de bomen het bos niet meer zien.
- Doordat de zoekfunctionaliteit specifieke termen vereist voor een gewenst zoekresultaat, worden gebruikers verrast met geen, of irrelevante zoekresultaten. Gebruikers gaan er vervolgens vanuit dat deze informatie niet beschikbaar is.
- Bij spelfouten wordt er een suggestie gegeven, maar deze wordt regelmatig door gebruikers over het hoofd gezien, waardoor deze nieuwe zoekwoorden gaan proberen en content missen.

#### Aanbevelingen

- Maak het verfijnen van de resultaten beter zichtbaar. Gebruikers kijken over de mogelijkheid om te verfijnen heen. Dit kan door het verfijnen van resultaten onder de zoekbalk te zetten, zoals bij zoekmachines zoals google gebeurd.
- Toon niet of beperkt hoeveel resultaten er gevonden zijn, de hoeveelheid aan resultaten is niet direct relevant en werkt voor veel gebruikers afschrikwekkend.
- Gebruik de spellingsuggestie om direct resultaten te laten zien.



De spellingssuggesties werken niet optimaal. (automatisch resultaten laten zien op basis van de verbetering)







In opdracht van RVO,  
28 maart 2019

# Vragen? Wij geven graag antwoord.



**Luc Moers**

UX Designer & User Researcher

**Contact:** [lmoers@deloitte.nl](mailto:lmoers@deloitte.nl)



**Kaj Looijse**

Service Designer & User Researcher

**Contact:** [klooijs@deloitte.nl](mailto:klooijs@deloitte.nl)

This publication contains general information only, and none of the member firms of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collective, the "Deloitte Network") is, by means of this publication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your business, you should consult a qualified professional adviser. No entity in the Deloitte Network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this publication.

As used in this document, "Deloitte" means Deloitte Consulting LLP, a subsidiary of Deloitte LLP. Please see [www.deloitte.com/us/about](http://www.deloitte.com/us/about) for a detailed description of the legal structure of Deloitte USA LLP, Deloitte LLP and their respective subsidiaries. Certain services may not be available to attest clients under the rules and regulations of public accounting.

**Copyright © 2018 Deloitte Development LLC.**  
**All rights reserved. Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited**

**Deloitte.**  
Digital

# **Bijlagen**



# **Algemene evaluatie**

# Het lettertype van de filters en op de regelingspagina's is aan de kleine kant



Gebruikers moeten soms dicht op het scherm kijken om de tekst goed te kunnen lezen.

# Gebruikers eindigen na het proberen van de filters vaak bij de zoekknop

