



Logius

Rapportage Usability Test Ideaal Keuzeschermb

Datum testdag: 2 februari 2021

Astrid Schippers, Madelon van de Water

Versie 1.1



In dit rapport

- Achtergrond en onderzoeksdoel
- Onderzoeksaanpak
- Legenda bij de bevindingen
- Belangrijkste bevindingen en kansen
- Pre-interview
- Gedetailleerde bevindingen
- Post-interview
- Contact



 Gemeente **Mooiebomen**

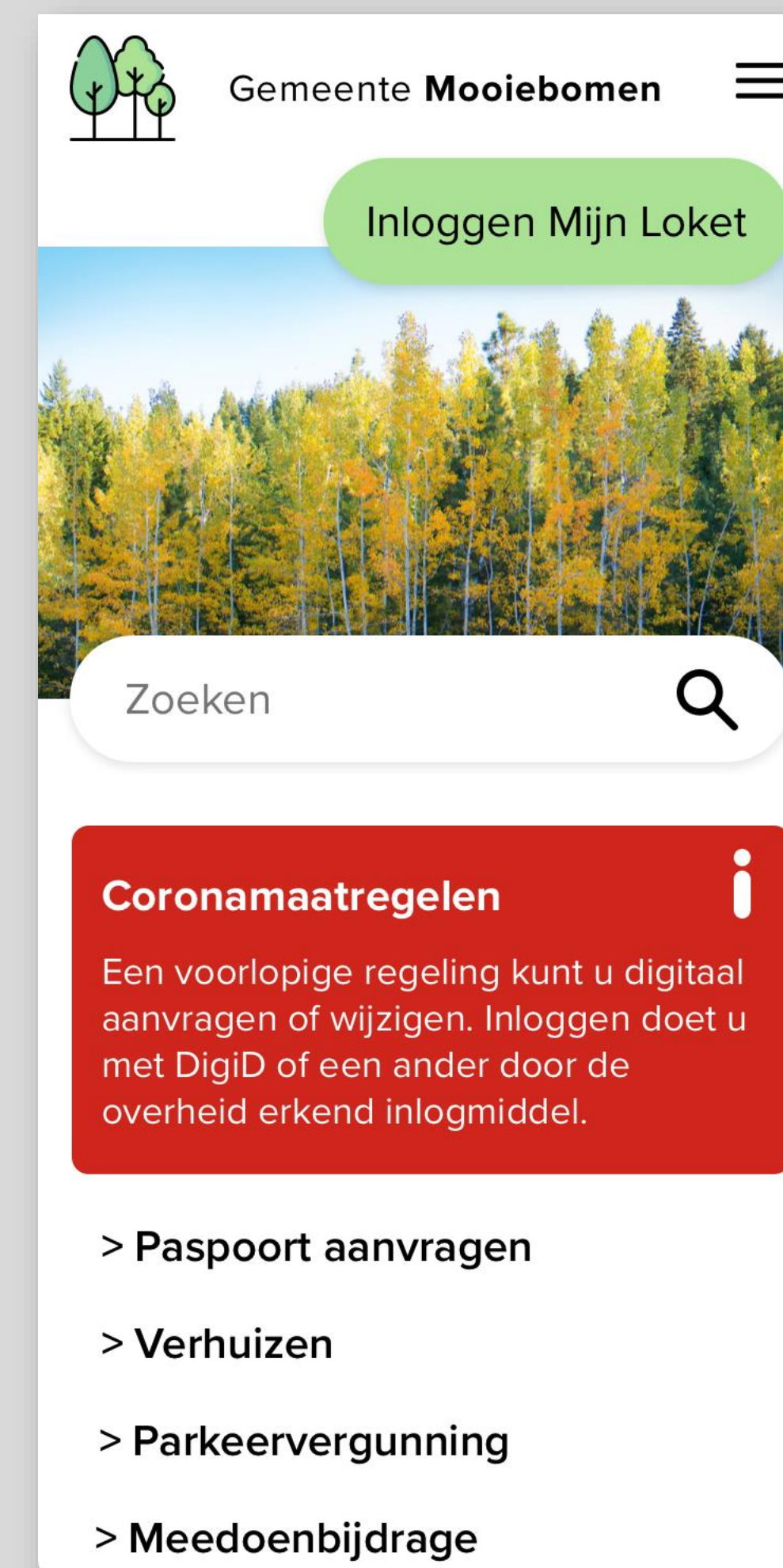




Parkeervergunning aanvragen

U kunt een parkeervergunning aanvragen, wijzigen of beëindigen via dit webformulier.
Om digitaal een parkeervergunning aan te vragen logt u in met uw digid of een ander veilig inlogmiddel.


[Inloggen](#)


[Inloggen als gemachtigde](#)



 Gemeente **Mooiebomen** 

[Inloggen Mijn Loket](#)

Zoeken 

Coronamaatregelen 

Een voorlopige regeling kunt u digitaal aanvragen of wijzigen. Inloggen doet u met DigiD of een ander door de overheid erkend inlogmiddel.

- > **Paspoort aanvragen**
- > **Verhuizen**
- > **Parkeervergunning**
- > **Meedoenbijdrage**



Achtergrond en onderzoeksdoel

Achtergrond van deze usability test

- De overheid wil graag dat mensen veilig kunnen inloggen bij overheidsorganisaties en zorginstellingen. Daarvoor hebben ze een eID nodig: elektronische identiteit. Dit geldt ook als zij op een veilige manier namens iemand anders in willen loggen, met DigiD Machtigen.
- OSAGE werkt met Logius aan het verbeteren van het eID inlogproces. De afgelopen maanden is gewerkt aan het exploreren van verschillende inlogflows als gemachtigde. Tijd om feedback te krijgen hoe de gebruikers de verschillende opties ervaren.
- De input van gebruikers gaat gebruikt worden voor een advies over een 'ideaal keuzeschermb' als gemachtigde, dat zo eenduidig en logisch mogelijk is ingericht.

Eerdere onderzoeken

- Er is op 28 juli 2020 een usability onderzoek gedaan door Logius en OSAGE met 8 respondenten, naar de gebruiksvriendelijkheid en effectiviteit van het eID inlogproces. Variaties die toen getest zijn: het aantal inlogmiddelen, het combineren van persoonlijk en zakelijk, en de plaatsing van machtigen.

Onderzoeksdoel

Hoe ervaren de gebruikers het keuzeschermb als gemachtigde?

Onderzoeksvragen

- In hoeverre helpen de ontwerpen de gebruiker om op de juiste manier in te loggen als gemachtigde?
- Helpt het de gebruiker als ze kunnen schakelen met een switch-knop, om wel of niet als gemachtigde in te loggen?
- Heeft de gebruiker voldoende informatie om de gegeven taak succesvol uit te voeren?



Onderzoeksaanpak

Methode

- Kwalitatief onderzoek d.m.v. standaard 'think aloud' usability test
- Device(s): mobiel (fallback: desktop computer)
- Testduur per respondent: 30 minuten
- Het onderzoek vond plaats op 2 februari 2021
- Vanwege de Corona maatregelen is het onderzoek remote uitgevoerd. De respondent en onderzoeker hadden contact via videoverbinding en de respondent deelde het scherm met de onderzoeker.
- Betrokken collega's keken mee via live streaming en konden aanvullende vragen stellen aan het eind van elke sessie.

Respondenten

- 8 respondenten van 18 jaar of ouder
- Maken gebruik van DigiD
- Helpen weleens iemand anders met het online regelen van zaken bij de overheid of instanties.
- Spreiding over leeftijd, geslacht en opleidingsniveau, waarbij 3 respondenten hoogopgeleid, 3 laagopgeleid en de overige 2 daartussenin.

Testopzet

In het onderzoek testten we 3 verschillende ontwerp-varianten aan de hand van 2 verschillende taken. De volgorde waarin de respondenten de ontwerp-varianten doorliepen, was steeds anders. Dit is gedaan om te voorkomen dat steeds hetzelfde leereffect optreedt.

Informatie over Machtigen

We vroegen voordat we de taken aan de respondent gaven, of de respondent al bekend was met DigiD Machtigen. Als dat niet het geval was, gaven we de volgende toelichting: *In Nederland mag je iemand anders helpen om online zaken te regelen. Denk bijvoorbeeld aan de belastingaangifte of iets regelen bij de gemeente. Dat je dit officieel mag doen heet machtigen. Een machtiging regelen gebeurt via de website DigiD Machtigen. Als de machtiging eenmaal is geregeld dan kan je met je eigen inloggegevens inloggen om iets voor een ander te regelen.*

De taak voor de respondent bij variant 1A en 1B was:

Stel je voor dat [*de persoon aan wie je hulp geeft of een familielid*] woont in de gemeente Mooiebomen. Deze persoon wil een parkeervergunning aanvragen. Hij/zij kan dit niet zelf en heeft daarom jouw hulp gevraagd. Je hebt een machtiging ontvangen om zaken voor diegene te regelen op de website van de gemeente Mooiebomen. Je gaat naar de website om dit te gaan regelen.

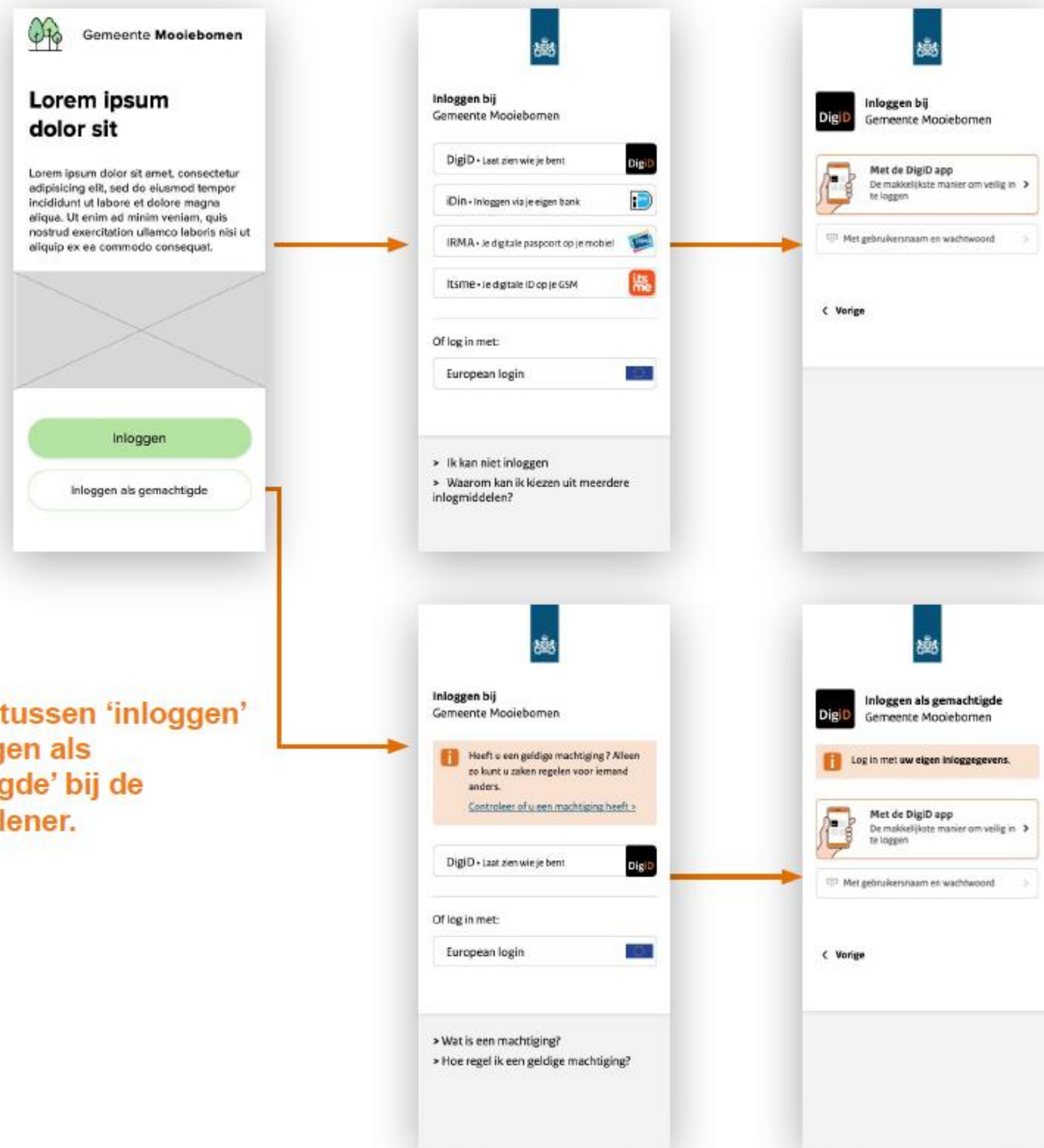
De taak voor de respondent bij variant 2 was:

Stel je voor dat [*de persoon aan wie je hulp geeft of een familielid*] woont in de gemeente Mooiebomen. Er blijkt iets niet te kloppen in de gegevens die de gemeente van die persoon heeft. Hij/zij kan dit niet zelf aanpassen en heeft daarom jouw hulp nodig. Je hebt een machtiging ontvangen om zaken voor diegene te regelen op de website van de gemeente Mooiebomen. Je gaat inloggen in het digitale loket van de gemeente om de gegevens te wijzigen.



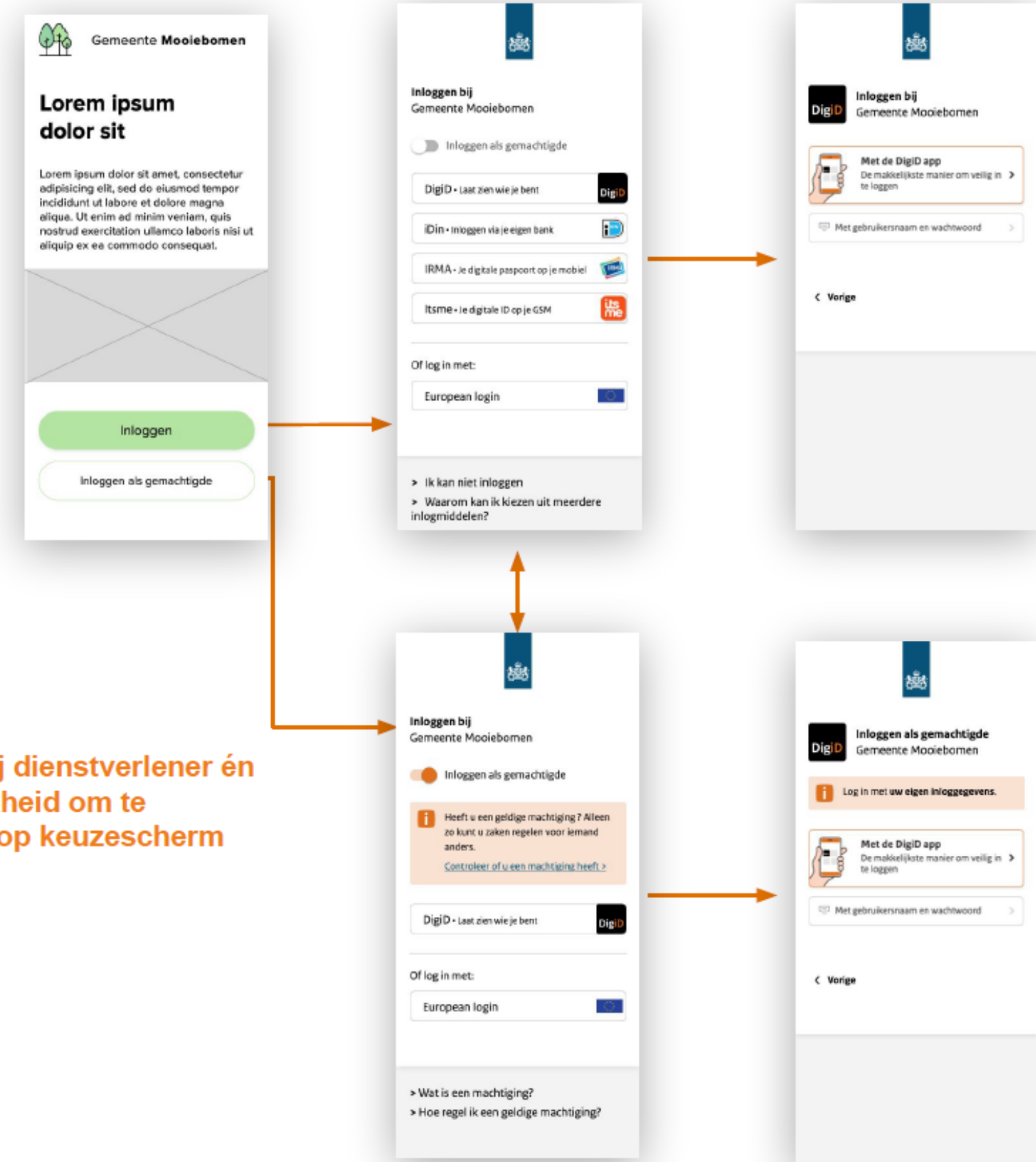
Uitleg geteste varianten

Variant 1A



Splitsing tussen 'inloggen' en 'inloggen als gemachtigde' bij de dienstverlener.

Variant 1B

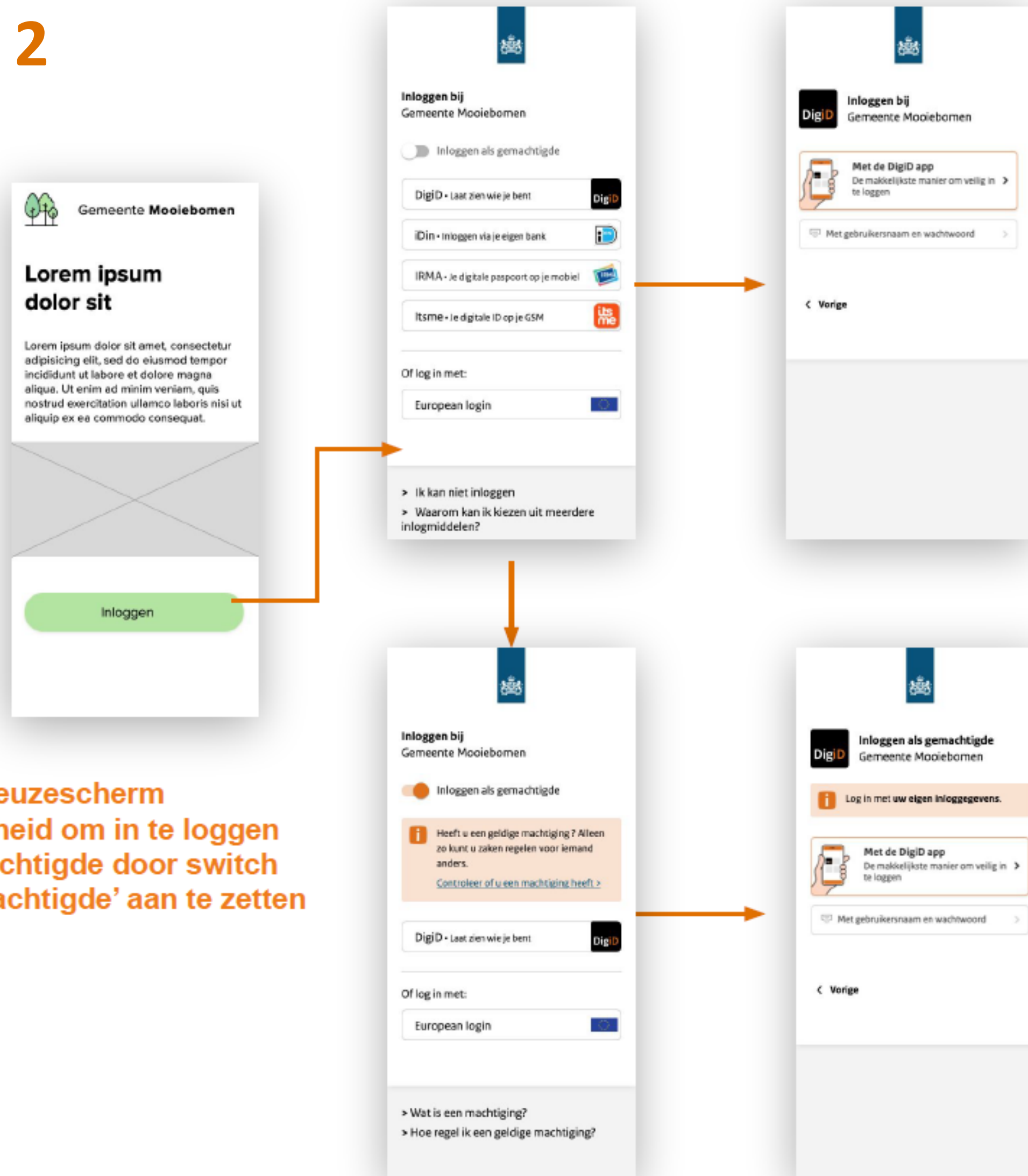


Splitsing bij dienstverlener én de mogelijkheid om te 'switchen' op keuzescherf



Uitleg geteste varianten

Variant 2



Pas op keuzescherf
mogelijkheid om in te loggen
als gemachtigde door switch
'als gemachtigde' aan te zetten



Legenda bij de bevindingen

Usability test

- 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

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

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

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



Suggestie/idee: hoe zouden dingen ook kunnen

Belangrijkste bevindingen en kansen



In hoeverre helpen de ontwerpen de gebruiker om op de juiste manier in te loggen als gemachtigde?



In variant 1A en 1B lukt het 7 van de 8 respondenten om op de juiste manier in te loggen als gemachtigde (zie pagina [10](#)).

Kans ter verbetering



Zorg ervoor dat in variant 1A en 1B beide inlogknoppen altijd zichtbaar zijn in het startscherm, zonder te hoeven scrollen, zodat de gebruiker de juiste keus kan maken om verder te gaan.

Heeft de gebruiker voldoende informatie om de gegeven taak succesvol uit te voeren?



Bij 3 van de 8 respondenten blijkt dat ze niet goed weten hoe het inlogproces bij een machtiging verloopt (zie pagina [13](#)).



In variant 1A krijgt de gebruiker geen bevestiging dat er is gekozen voor inloggen als gemachtigde. (zie pagina [11](#))

Kansen ter verbetering



Overweeg om meer informatie te geven over hoe het inlogproces bij een machtiging verloopt. Bijvoorbeeld door aan te geven dat je eerst met je eigen inloggegevens moet inloggen en dat je daarna kan kiezen voor wie je aan de slag gaat. Aan te raden is te kijken of deze informatie ook al eerder in de keten rondom machtigen kan worden gegeven, zoals op de website bij de dienstverlener en bij het aanvragen van een machtiging bij DigiD Machtigen.



Als er gekozen wordt voor een scherm zonder switch, zorg dan dat de gebruiker bevestiging krijgt dat er gekozen is voor Inloggen als gemachtigde.

Helpt het de gebruiker als ze kunnen schakelen met een switch-knop, om wel of niet als gemachtigde in te loggen?



In variant 1B zien 2 van de 8 respondenten de schakeloptie in eerste instantie niet. Bij één van hen stond het schuifje uit omdat ze de verkeerde route via Inloggen had gekozen. Echter door de tekst 'Inloggen als gemachtigde' dacht ze dat ze toch goed zat (zie pagina [11](#)).

Uit dit onderzoek blijkt niet dat er behoefte is aan de switch mogelijkheid in variant 1B. Want de keuze om wel of niet als gemachtigde in te loggen heb je al op het vorige scherm gemaakt (zie pagina [11](#)).



In variant 2 moet de gebruiker zelf de switch 'aanzetten' om te kunnen inloggen als gemachtigde. Echter 2 van de 8 respondenten zetten de switch niet aan om verschillende redenen. (zie pagina [12](#)).



In variant 2 wordt de functie van de switch om in te loggen als gemachtigde, door 7 van 8 respondenten goed begrepen. Dit geldt ook voor de respondenten die de switch in eerste instantie niet aan zetten.

Kansen ter verbetering



Doordat de tekst 'Inloggen als gemachtigde' altijd in beeld staat, kan er verwarring ontstaan bij de gebruiker, als zij de tekst zien als kop van de pagina en de switch over het hoofd zien. Overweeg om met de tekst in of bij de switch duidelijker te maken of deze aan of uit staat.



Variant 2: Omdat de keus vanuit welke rol iemand inlogt hier pas op het vervolg-scherm gemaakt wordt, is het van belang dat het maken van die keuze goed opvalt.



Pre-interview

Voorafgaand aan de eigenlijke test, is een aantal vragen gesteld om de respondenten beter te leren kennen.

- Alle respondenten helpen wel eens iemand anders met het regelen van overheidszaken. In de meeste gevallen helpt de respondent een of beide ouders.

We vragen of de respondenten bekend zijn met DigiD Machtigen:

- De helft van de respondenten is niet bekend met DigiD Machtigen. Van de 4 respondenten die het kennen, hebben 2 van hen het zelf gebruikt voor belastingaangifte.

We vragen aan de respondenten die DigiD Machtigen kennen, het in hun eigen woorden te beschrijven:

- Bij machtigen geeft iemand mij toestemming om namens hem in te loggen waar je DigiD voor nodig hebt.
- Iemand anders de gelegenheid geven om met jouw DigiD aan de haal te gaan, in positieve zin, om iets voor jou te regelen.
- Ja, heb ik wel gezien. Dat je iemand anders kunt koppelen, dat je


iemand tijdelijk toegang geeft, zodat diegene jouw zaken kan regelen.

De respondenten die DigiD Machtigen nog niet kennen krijgen de volgende uitleg:

In Nederland mag je iemand anders helpen om online zaken te regelen. Denk bijvoorbeeld aan de belastingaangifte of iets regelen bij de gemeente. Dat je dit officieel mag doen heet machtigen. Een machtiging regelen gebeurt via de website DigiD Machtigen. Als de machtiging eenmaal is geregeld dan kan je met je eigen inloggegevens inloggen om iets voor een ander te regelen.

Quote: "Ik vind het wel mooi dat het er is, machtigen. Mocht ik er zelf niet bij kunnen, dan kan ik mijn ouders of een bekende vragen om het namens mij te doen."


Startscherf (variant 1A en 1B)

-  7 van de 8 respondenten maken op het startscherf de juiste keuze: 'Inloggen als gemachtigde'. Dit is de juiste keuze.
- Bij de respondent die de verkeerde knop 'Inloggen' heeft gekozen, was de knop 'Inloggen als gemachtigde' op haar mobiel niet zichtbaar. Als ze de tweede keer naar beneden scrollt en de knop wel ziet, zou ze hier voor gekozen hebben.



Quote: "Fijn dat je hier de optie hebt om voor jezelf of voor iemand anders in te loggen"

Kans ter verbetering

-  Zorg ervoor dat beide inlogknoppen altijd zichtbaar zijn in het startscherf, zonder te hoeven scrollen, zodat de gebruiker de juiste keus kan maken om verder te gaan.

Switchknop (variant 1A en 1B)

Reacties op switchmogelijkheid 'Inloggen als gemachtigde'

Variant 1A heeft op dit vervolgscherm geen mogelijkheid om te switchen tussen wel of niet inloggen als gemachtigde. Variant 1B heeft dit wel, namelijk een switchknop. Bevindingen bij beide varianten:

- ○ ○ In variant 1A krijgt de gebruiker geen bevestiging dat er is gekozen voor inloggen als gemachtigde. Bij variant 1A had een respondent verwacht dat er een kop boven zou staan op het scherm: Inloggen als gemachtigde.
- ● ○ 2 van de 8 respondenten zien de schakeloptie in 1B in eerste instantie niet. Bij één van hen stond het schuifje uit omdat ze de verkeerde route via Inloggen had gekozen. Echter door de tekst 'Inloggen als gemachtigde' dacht ze dat ze toch goed zat.
- Nadat de respondenten variant 1A en 1B gezien hebben, geven 3 van de 8 respondenten aan dat ze de switch in variant 1A niet missen. Ook blijkt uit dit onderzoek niet dat er behoefte is aan de switch mogelijkheid in variant 1B. Want de keuze om wel of niet als gemachtigde in te loggen heb je al op het vorige scherm gemaakt.

Variant 1A

Inloggen bij
Gemeente Mooiebomen

Heeft u een geldige machtiging? Alleen zo kunt u zaken regelen voor iemand anders.
[Hier kunt u controleren of u een machtiging heeft >](#)

DigiD • Laat zien wie je bent

Of log in met:
European login

> Wat is een machtiging?
> Hoe regel ik een geldige machtiging?

Variant 1B

Inloggen bij
Gemeente Mooiebomen

Heeft u een geldige machtiging? Alleen zo kunt u zaken regelen voor iemand anders.
[Hier kunt u controleren of u een machtiging heeft >](#)

Inloggen als gemachtigde

DigiD • Laat zien wie je bent

Of log in met:
European login

> Wat is een machtiging?

Quote: "Blijkbaar kan ik dat aan of uit zetten. Ik vind dit raar, want ik heb net al gekozen voor inloggen als gemachtigde."

Quote: "Dit had ik hier ook verwacht. Dan weten ze dat je inlogt voor iemand anders."

Variant 1B

Inloggen bij
Gemeente Mooiebomen

Inloggen als gemachtigde

DigiD • Laat zien wie je bent

iDin • Inloggen via je eigen bank

IRMA • Je digitale paspoort op je mobiel

Itsme • Je digitale ID op je GSM

Of log in met:
European login

Kansen ter verbetering

- 💡 Als er gekozen wordt voor een scherm zonder switch, zorg dan dat de gebruiker bevestiging krijgt dat er gekozen is voor Inloggen als gemachtigde.
- 💡 Doordat de tekst 'Inloggen als gemachtigde' altijd in beeld staat, kan er verwarring ontstaan bij de gebruiker, als zij de tekst zien als kop van de pagina en de switch over het hoofd zien. Overweeg om met de tekst in of bij de switch duidelijker te maken of deze aan of uit staat.

Variant 2

Startscherm: Inloggen Mijn Loket

- 6 van de 8 respondenten zouden direct inloggen in Mijn Loket. De 2 andere respondenten zouden eerst wat meer informatie zoeken en daarna alsnog inloggen.

Switch 'Inloggen als gemachtigde'

Voor sommige respondenten is het lastig om hier de juiste keuze te maken om als gemachtigde verder te gaan.

- ● ○ 2 van de 8 respondenten zetten de switch niet aan. Bij een 3^e respondent was niet goed te zien of ze dat wilde doen. Mogelijke redenen voor het niet aanzetten zijn:

- Ze zien de tekst bij de switch 'Inloggen als gemachtigde' ten onrechte als bevestiging dat ze aan het inloggen zijn als gemachtigde.
- Ze zien de switch over het hoofd.
- 1 respondent geeft aan dat hij had verwacht dat hij na de keuze van DigiD (en inloggen) pas hoefde te kiezen of het voor hemzelf is of voor een ander.
- 1 respondent wil in eerste instantie inloggen met de DigiD gegevens van zijn vriend, en zet de switch ook niet aan.

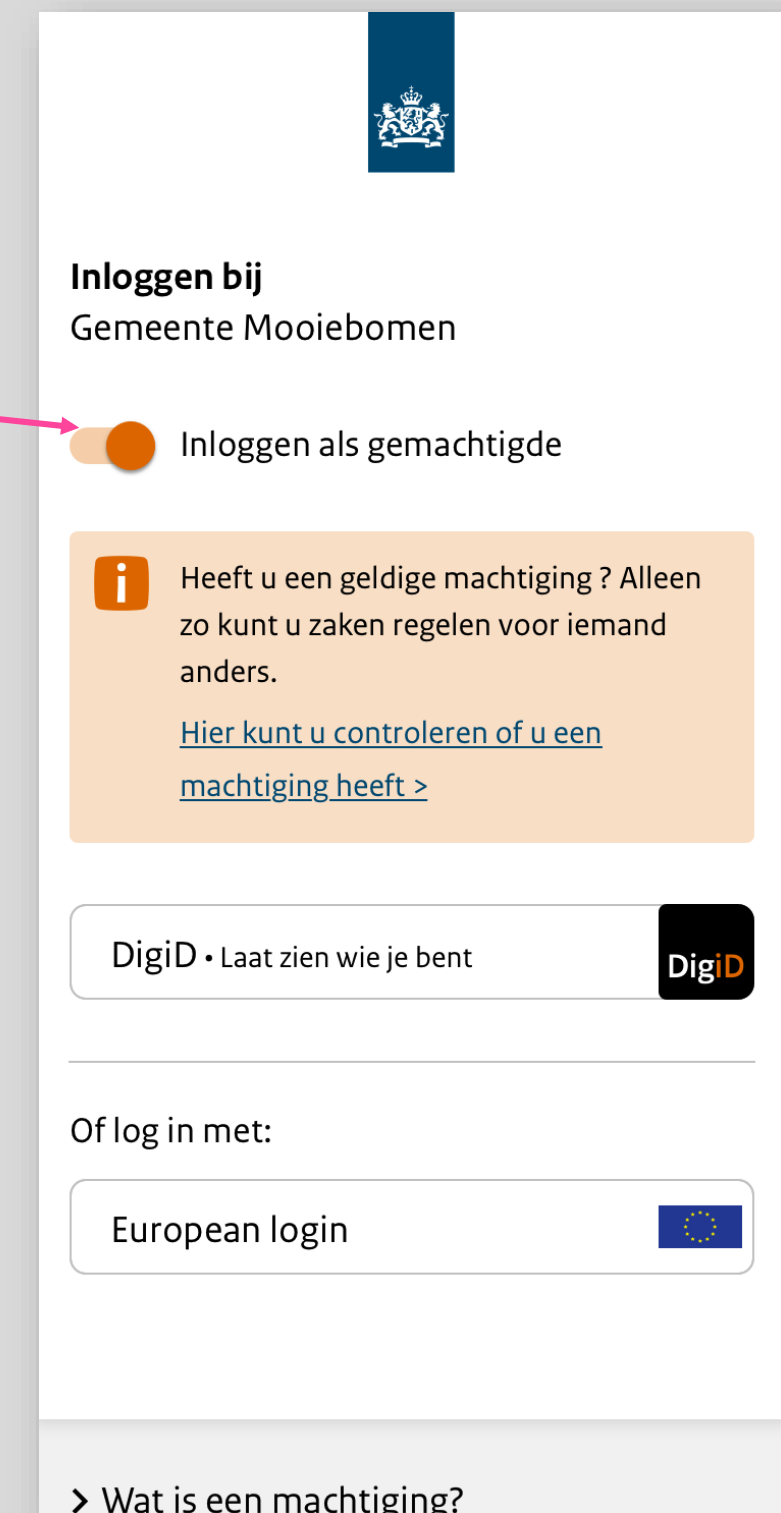
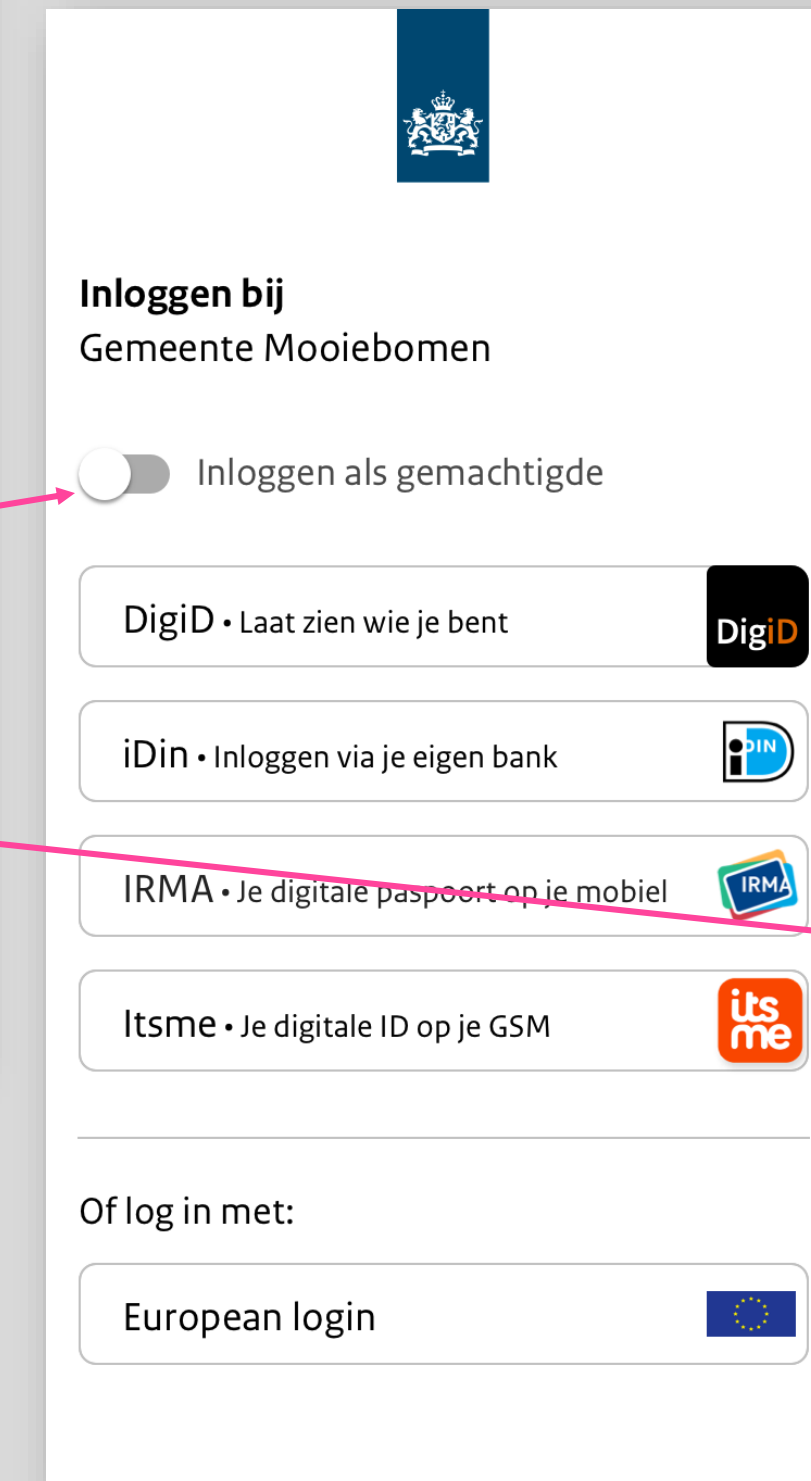
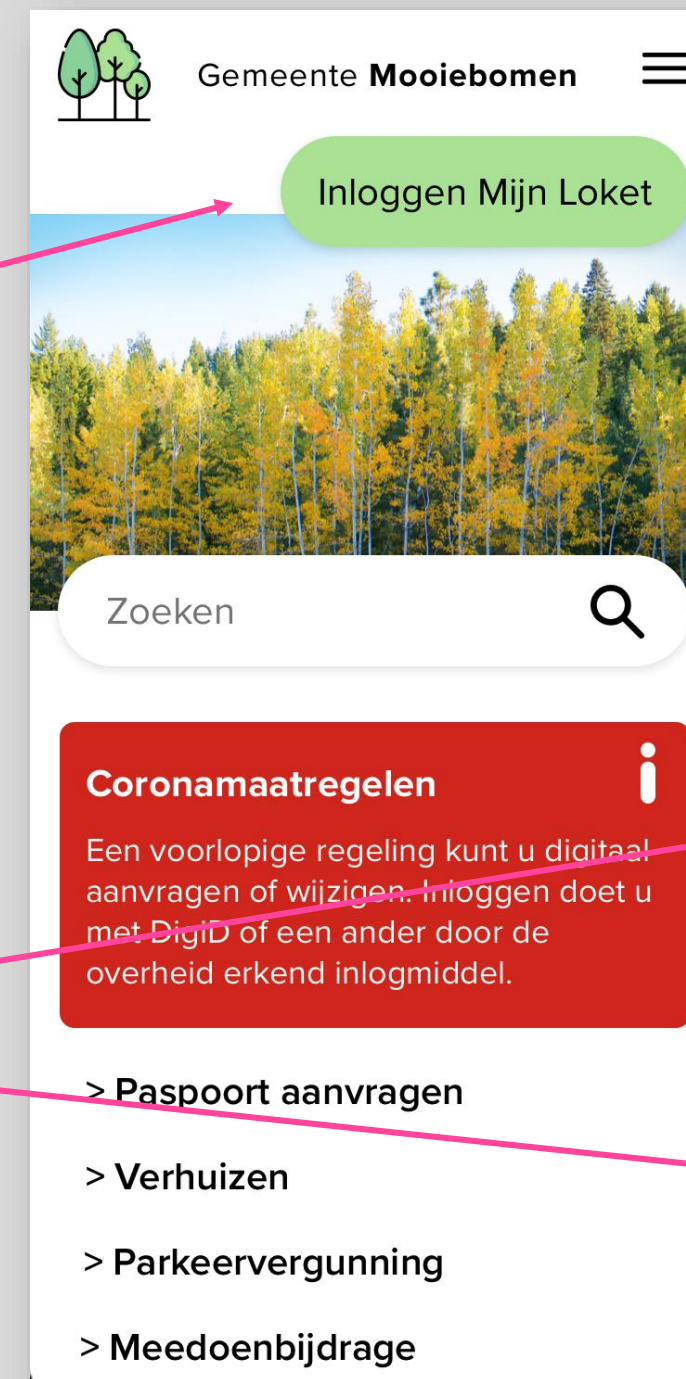


In variant 2 wordt de functie van de switch om in te loggen als gemachtigde, door 7 van 8 respondenten goed begrepen. Dit geldt ook voor de respondenten die de switch in eerste instantie niet aanzetten.

Kansen ter verbetering

- 💡 Doordat de tekst 'Inloggen als gemachtigde' altijd in beeld staat, kan er verwarring ontstaan bij de gebruiker, als zij de tekst zien als kop van de pagina en de switch over het hoofd zien. Overweeg om met de tekst in of bij de switch duidelijker te maken of deze aan of uit staat.

Variant 2



Snapt de respondent hoe je inlogt als gemachtigde

- 7 van de 8 respondenten zouden met hun eigen DigiD inloggegevens inloggen om verder te gaan. 1 respondent zou inloggen met de gegevens van degene die hij gaat helpen.
- ● ○ Bij 3 van de 8 respondenten blijkt dat ze niet goed weten hoe het inlogproces bij een machtiging verloopt. Dit blijkt uit wat zij zeggen tijdens het uitvoeren van de taken:
 - Een respondent (bekend met DigiD Machtigen) dacht, na in te loggen met haar eigen DigiD, ook nog met de DigiD-gegevens van haar moeder in te moeten loggen.
 - Een respondent (nog niet bekend met DigiD Machtigen) verwacht na het inloggen met haar eigen DigiD nog een keer te moeten aantonen dat ze de machtiging wel echt heeft.
 - Een respondent (heeft DigiD Machtigen zelf nog niet eerder gebruikt), verwacht dat hij in de DigiD app in kan inloggen op verschillende accounts. Na inloggen met zijn eigen inloggegevens, verwacht hij een keuze te krijgen voor wie je de zaken gaat regelen in de app.

Kans ter verbetering



Overweeg om meer informatie te geven over hoe het inlogproces bij een machtiging verloopt. Bijvoorbeeld door aan te geven dat je eerst met je eigen inloggegevens moet inloggen en dat je daarna kan kiezen voor wie je aan de slag gaat. Aan te raden is te kijken of deze informatie ook al eerder in de keten rondom machtigen kan worden gegeven, zoals op de website bij de dienstverlener en bij het aanvragen van een machtiging bij DigiD Machtigen.

Inloggen bij
Gemeente Mooiebomen

i Heeft u een geldige machtiging? Alleen zo kunt u zaken regelen voor iemand anders.
[Hier kunt u controleren of u een machtiging heeft >](#)

DigiD • Laat zien wie je bent **DigiD**

Of log in met:

European login

> Wat is een machtiging?
> Hoe regel ik een geldige machtiging?

Quote: “Als ik het goed heb begrepen, moet ik eerst mijn eigen DigiD laten zien”

Inloggen als gemachtigde
Gemeente Mooiebomen

i Log in met uw eigen inloggegevens.

Met de DigiD app
De makkelijkste manier om veilig in te loggen >

Met gebruikersnaam en wachtwoord >

< Vorige

Machtiging controleren? (alle varianten)

Oranje vlak met i-tje: Heeft u een geldige machtiging?

- In de taak die respondenten kregen in dit onderzoek werd verteld dat zij al een geldige machtiging hadden. Dat is waarschijnlijk de reden dat de meeste respondenten niet gingen controleren of ze een geldige machtiging hebben.
- Van de 8 maal 3 = 24 keer dat een taak werd uitgevoerd, werd 10 keer gereageerd op het oranje blok om de machtiging te controleren
- Bij 4 van de reacties geeft de respondent aan het niet te gaan controleren. "Want ik ga ervan uit dat ik al een geldige machtiging heb."
- 2 respondenten zullen de eerste keer de controle wel uitvoeren.
- 1 van hen heeft de eerste keer over het blokje heen gekeken. Het trekt volgens hem niet de aandacht die het zou moeten hebben.
- 1 van de respondenten wist niet zeker of het optioneel of noodzakelijk was om de controle uit te voeren
- 1 van de respondenten klikt door naar de inlogpagina van DigiD Machtigen.

Opmerking



In de taak die respondenten kregen in dit onderzoek werd verteld dat zij al een geldige machtiging hadden. Uit deze observaties is niet te achterhalen of het oranje blokje voldoende informatie biedt voor gebruikers die nog geen machtiging hebben, of die niet weten of ze die hebben. Dit is een vraag voor vervolgonderzoek.

Inloggen bij
Gemeente Mooiebomen

i Heeft u een geldige machtiging? Alleen zo kunt u zaken regelen voor iemand anders.
[Hier kunt u controleren of u een machtiging heeft >](#)

DigiD • Laat zien wie je bent **DigiD**

Of log in met:

European login

> Wat is een machtiging?
> Hoe regel ik een geldige machtiging?

Quote: "Ik twijfelde hier, was het alleen een vraag, of MOET ik eerst controleren of ik een machtiging heb?"

DigiD Machtigen **Menu**

< [Terug](#)

Mijn machtigen
Log eerst in om mijn machtigen te zien

i Let op: Log altijd in met uw eigen inloggegevens, nooit met de inloggegevens van iemand anders!

DigiD Inloggen met DigiD

▼ Hoe werkt inloggen met DigiD?
▼ Problemen met inloggen?

EH Inloggen met eHerkenning

Voor bedrijven

▼ Hoe werkt inloggen met eHerkenning?
▼ Problemen met inloggen?

FAQ's (alle varianten)

FAQ's vindbaarheid

- 2 respondenten geven aan dat ze de FAQ's op het scherm gezien hebben, nadat de interviewer hier naar vroeg. Als ze nog geen machtiging zouden hebben, zouden ze hier de eerste keer gaan kijken.

Inhoud van de FAQ's

- 1 van de respondenten ziet de FAQ's bij de derde keer langslopen. Merkt op dat hij de vraag 'Hoe regel ik een geldige machtiging' hier niet zou verwachten. Dat zou je pas verwachten als je gaat controleren en dan blijkt dat je nog geen machtiging hebt.
- Op het scherm met de andere inlogmiddelen, zijn de meeste respondenten nieuwsgierig naar de andere inlogmiddelen. Een van hen zou de FAQ gaan lezen.

Opmerking



De taken in dit onderzoek waren er op gericht, om als gemachtigde iets voor iemand anders te regelen. Uit deze observaties is niet te achterhalen of de getoonde FAQ's voldoende informatie bieden voor andere taken. Advies is nader te onderzoeken hoe mensen die voor zichzelf in gaan loggen de FAQ's ervaren.

Inloggen bij
Gemeente Mooiebomen

i Heeft u een geldige machtiging? Alleen zo kunt u zaken regelen voor iemand anders.
[Hier kunt u controleren of u een machtiging heeft >](#)

DigiD • Laat zien wie je bent

Of log in met:

European login

> Wat is een machtiging?
> Hoe regel ik een geldige machtiging?

Inloggen bij
Gemeente Mooiebomen

DigiD • Laat zien wie je bent

iDin • Inloggen via je eigen bank

IRMA • Je digitale paspoort op je mobiel

Itsme • Je digitale ID op je GSM

Of log in met:

European login

> Ik kan niet inloggen
> Waarom kan ik kiezen uit meerdere inlogmiddelen?

Quote: "Dit zou ik wel willen lezen, als het over de inlogmiddelen gaat. Fijn dat er uitleg over is"

Meerdere inlogmiddelen (alle varianten)

Andere inlogmiddelen

- Over de pagina met andere inlogmiddelen worden er door 5 respondenten opmerkingen gemaakt. Over het algemeen zijn ze nieuwsgierig naar deze voor hen onbekende inlogmiddelen
- 1 respondent vindt het raar dat er 4 inlogmiddelen bij elkaar staan en vervolgens de European inlog apart, met als keuze 'Of log in met'. Omdat dat ook voor de andere 4 inlogmiddelen geldt (of met het ene, of met het andere inlogmiddel inloggen).
- 1 respondent vind het vreemd dat er naast DigiD nog andere inlogmiddelen worden aangeboden.

iDin (inloggen via je eigen bank)

- Had iDin hier niet verwacht. Quote: "Misschien als je nog openstaande rekeningen hebt, dat je die gelijk kunt betalen?"
- Inloggen via je eigen bank, ik vraag me af wat dat betekent. Ik zou dit niet zo snel doen. Omdat ik niet het idee heb dat DigiD met je bankzaken te maken heeft.

European login


- 3 respondenten vragen zich af wat European login is.


Quote: "Heeft de gemeente geen vertrouwen in DigiD? Dat is toch de overheidsstandaard?"


Quote: "Prima dat er meerdere inlogmiddelen zijn, dan kan iedereen kiezen waar hij zich het prettigste bij voelt."


Quote: "Hoe meer keuzes, hoe meer mogelijkheden voor fraude. De gemeente had 1 deur opengezet om binnen te komen, maar nu staan er ineens ook andere deuren open. Dat geeft mij het gevoel dat het kwetsbaarder wordt".

Inloggen bij
Gemeente Mooiebomen


DigiD • Laat zien wie je bent 

iDin • Inloggen via je eigen bank 

IRMA • Je digitale paspoort op je mobiel 

Itsme • Je digitale ID op je GSM 

Of log in met:

European login 

> Ik kan niet inloggen
> Waarom kan ik kiezen uit meerdere inlogmiddelen?

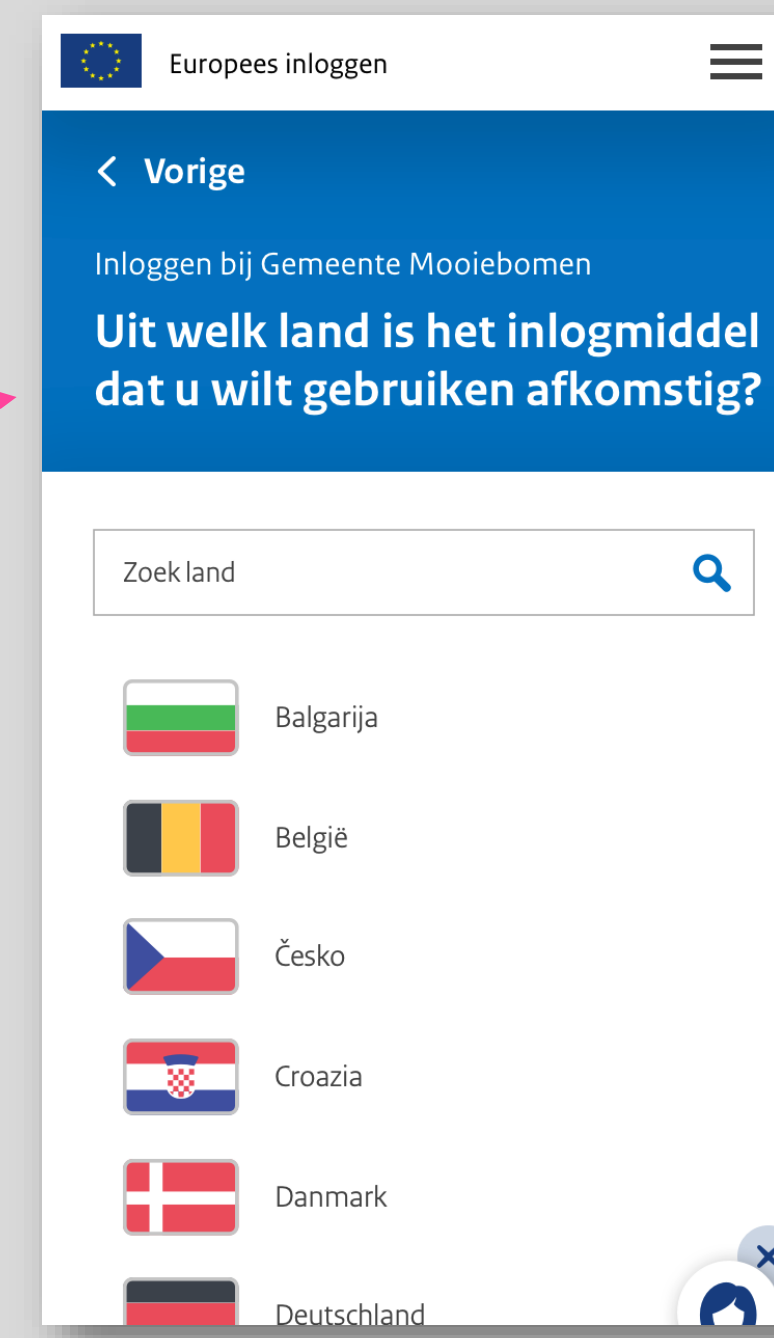
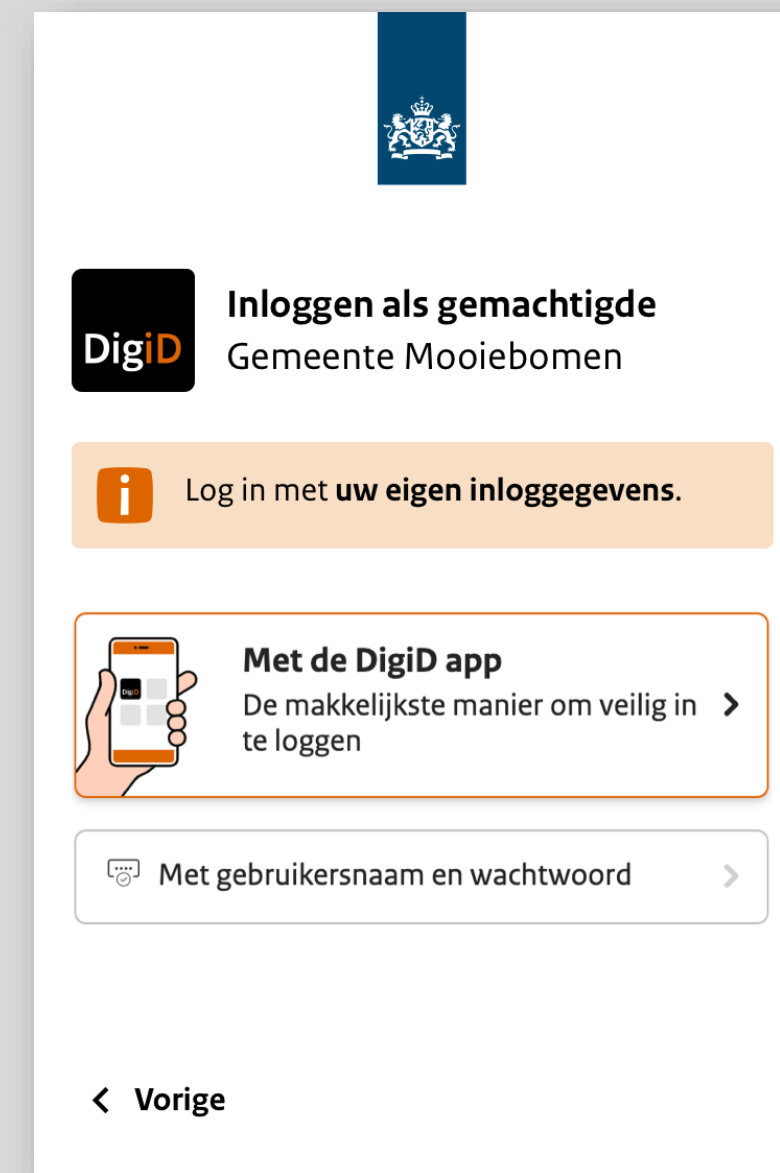
Post-interview

Als we de respondenten vragen wat hen in positieve zin is opgevallen, benoemen 3 van hen dat ze de flows duidelijk vinden.

- Duidelijk, overzichtelijk en dat het soepel loopt.
- Ik vind dit superhandig (machtigen). Vind het over het algemeen heel duidelijk.
- Ik vind het mooi, dat als je op gemachtigde klikt, dat je gelijk op de pagina komt om in te loggen
- Het is heel duidelijk, je kunt inloggen als gemachtigde of voor jezelf.

Als je 3 dingen zou mogen verbeteren, welke zouden dat dan zijn?

- Ik zou een taaloptie wel handig vinden. Voor als iemand uit een ander (Europees) land komt.
- Ik vind de vraag (op de pagina van Europees inloggen) 'Uit welk land is het inlogmiddel dat u wilt gebruiken afkomstig?' onduidelijk.
- DigiD aanvraagproces moet sneller en niet per post.
- Probeer s.v.p. het inloggen bij alle overheden uniform te houden.





Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Contact

Vragen? Neem contact op met:



Astrid Schippers
UX researcher
astrid.schippers@logius.nl



Madelon van de Water
UX researcher
madelon.vande.water@logius.nl