



Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Uniforme klantreis

Ontwerpen inloggen namens kind,
inloggen als gemachtigde en inloggen
als bewindvoerder

Usability test rapportage

Datum testdag: donderdag 24 november 2022

UX Research team Logius: Eline Post & Astrid Schippers



Inhoudsopgave

Achtergrond en onderzoeksdoel

Onderzoeksopzet

Belangrijkste bevindingen

Gedetailleerde bevindingen

- Pre-interview: respondenten met ouderlijk gezag
- Inloggen namens kind
- Inloggen als gemachtigde
- Post-interview: respondenten met ouderlijk gezag
- Pre-interview: bewindvoerders
- Inloggen als bewindvoerder
- Post interview: bewindvoerders

Contact



Achtergrond en onderzoeksdoel

Achtergrond van deze test

In de toekomst komen er nieuwe mogelijkheden beschikbaar om online in te loggen bij de overheid. Het project 'uniforme klantreis' heeft als doel om een zo eenvoudig en eenduidig mogelijke inlogervaring te creëren. Dat geldt voor het inloggen voor jezelf, maar ook namens een ander. Bijvoorbeeld als ouder namens een kind, als gemachtigde voor bijvoorbeeld een familielid of als bewindvoerder voor een cliënt. In dit onderzoek wordt de ervaring van deze groepen met de uniforme klantreis onderzocht.

Eerdere onderzoeken

Dit onderzoek bouwt voort op eerder onderzoeken uit 2020 en 2021.

- Ideaal inlogproces eID (2020) [Ideaal inlogproces rapportage](#)
- Ideaal Keuzeschermb (2021) [Ideaal Keuzeschermb rapportage](#)

Onderzoeksdoelen

- Onderzoeken of de doelgroep de klantreis 'inloggen namens een kind' begrijpt vanaf de dienstverlener tot aan het inloggen met een inlogmiddel. Goed uitvoeren betekent inloggen met eigen inloggegevens en daarna de keuze voor een kind maken en begrijpen dat je in de omgeving van je kind bent als ouder.
- Onderzoeken of de doelgroep de klantreis 'inloggen als gemachtigde' begrijpt en op de juiste manier uitvoert, vanaf de dienstverlener tot aan het inloggen met een inlogmiddel. Goed uitvoeren betekent inloggen met de eigen DigiD-inloggegevens of eHerkenningmiddel in geval van een bewindvoerder.

Onderzoeksvragen

- Hoe ervaren gebruikers de ontwerpen?
- In hoeverre helpen de ontwerpen mensen met ouderlijk gezag, gemachtigden en bewindvoerders om op de juiste manier in te loggen?



Onderzoeksopzet

Methoden

- Kwalitatief onderzoek: 8 remote usability tests van 30 minuten op desktop
- Live gestreamd voor online meekijkers die hun observaties noteerden op Miro en deelden in een wrap-up ([link naar Miro](#))

Respondenten

- 4 mensen met ouderlijk gezag, geworven door een respondentenbureau. Wervingscriteria hierbij:
 - iedereen heeft ouderlijk gezag over minstens 1 minderjarig kind.
 - spreiding in leeftijd en opleidingsniveau
 - evenredige verdeling in geslacht
- 4 professionele bewindvoerders uit het netwerk van Logius

Testopzet

In dit onderzoek testten we 2 ontwerpen door middel van 3 verschillende taken. De groep respondenten met ouderlijk gezag kreeg 2 taken (zie hieronder). Bewindvoerders kregen er 1. Als er tijd over was, kregen zij ook één van de andere taken voorgelegd.

Respondenten met ouderlijk gezag (n=4)

- Inloggen namens kind ([ontwerp 2: Beatrix Ziekenhuis](#))
- Inloggen als gemachtigde ([ontwerp 1: Gemeente Mooiebomen](#))

Bewindvoerders (n=4)

- Inloggen als bewindvoerder ([ontwerp 1: Gemeente Mooiebomen](#))

Om een volgorde-effect te voorkomen werd de volgorde van taken steeds afgewisseld.



Belangrijkste bevindingen



Belangrijkste bevindingen

Overall bevindingen

- Respondenten vinden de ontwerpen overzichtelijk. Ze vinden het fijn dat er geen overbodige teksten in staan (zie [pagina 26](#) en [39](#))
- Het zien van meerdere inlogmethoden veroorzaakt verwarring en vragen, onder andere over veiligheid (zie [pagina 13](#), [26](#) en [32](#))
- De tekst over het nieuwe inloggen in het blauwe vlak is niet van toegevoegde waarde (zie [pagina 13](#) en [32](#))
- Respondenten weten niet zeker wie er wel en niet getoond worden op het scherm met namen van mensen voor wie je mag inloggen (zie [pagina 15](#), [34](#) en [35](#))
- Het bevestigingsscherm wordt gewaardeerd. De tekst roept echter wel vragen op (zie [pagina 23](#) en [36](#))

Inloggen namens kind

- Iedereen volgt de schermen op de juiste manier: via *Inloggen namens kind* en met eigen DigiD gegevens (vanaf [pagina 11](#)).
- Respondenten weten dat ze in het portaal van hun kind zijn (zie [pagina 17](#)).
- 2 respondenten benoemen dat ze niet weten of het kind al een eigen DigiD heeft. Mogelijk beïnvloedt dat hun keuze om wel of niet met eigen gegevens in te loggen (zie [pagina 14](#))

Inloggen als gemachtigde

- Iedereen volgt de schermen op de juiste manier: via *Inloggen als gemachtigde* en met eigen DigiD gegevens (vanaf [pagina 18](#))
- De respondenten in deze test waren niet bekend met DigiD Machtigen. Gedurende de test geven 3 respondenten aan bang te zijn voor misbruik door gemachtigden (zie [pagina 10](#))

Inloggen als bewindvoerder

- 1 bewindvoerder volgt de schermen niet op de juiste manier: hij kiest voor *Inloggen* in plaats van *Inloggen als gemachtigde* (zie [pagina 31](#))
- 3 van de 4 bewindvoerders in dit onderzoek herkennen zich in eerste instantie niet in de term 'gemachtigde'. De uitleg eronder helpt hen om de juiste keuze te kunnen maken. (zie [pagina 31](#))
- 3 respondenten kiezen voor eHerkenning, 1 respondent kiest DigiD nadat hij op *Inloggen* klikte. Bewindvoerders geven aan dat ze eHerkenning wel hebben, maar in de praktijk om diverse redenen nog nauwelijks gebruiken (zie [pagina 28](#))
- Bewindvoerders vinden het fijn dat er op BSN gezocht kan worden. Die hebben ze altijd bij de hand. (zie [pagina 34](#))
- De lijst met BSN's roept wel vragen op: welke cliëntengroep is hier te zien en mag dat op deze manier getoond worden (zie [pagina 34](#))



Gedetailleerde bevindingen







Scorekaart bevindingen

Usability onderzoek

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

In de kwalificatie gebruiken we de volgende symbolen:

-  **Positief:** zaken die als positief worden ervaren
-  **Medium, klein:** er is een knelpunt waardoor iemand zich even stoort
-  **Blokkerend, serieus:** er is een knelpunt waardoor iemand een taak niet kan uitvoeren of er veel tijd mee kwijt is
-  **Suggestie, idee:** wensen van een gebruiker hoe dingen ook kunnen.



Pre-interview

Respondenten met ouderlijk gezag (n=4)



Respondenten met ouderlijk gezag (n=4)

- 3 respondenten gebruiken hun desktop als ze zaken willen regelen bij de overheid. 1 respondent geeft de voorkeur aan zijn smartphone, maar schakelt over naar desktop als de website daarop makkelijker te gebruiken is.
- 2 respondenten gebruiken de DigiD app, 1 respondent de sms-controle en 1 respondent wisselt af tussen gebruikersnaam en wachtwoord en DigiD app, afhankelijk van het apparaat waar hij zijn zaken op regelt.
- 2 respondenten geven hulp aan anderen. Dat doen ze door de inloggegevens van diegene te gebruiken.

Geen ervaring met DigiD Machtigen

- Niemand had vooraf ervaring met DigiD Machtigen. Omdat dit onderzoek onder andere over DigiD Machtigen gaat, kregen respondenten de volgende toelichting:

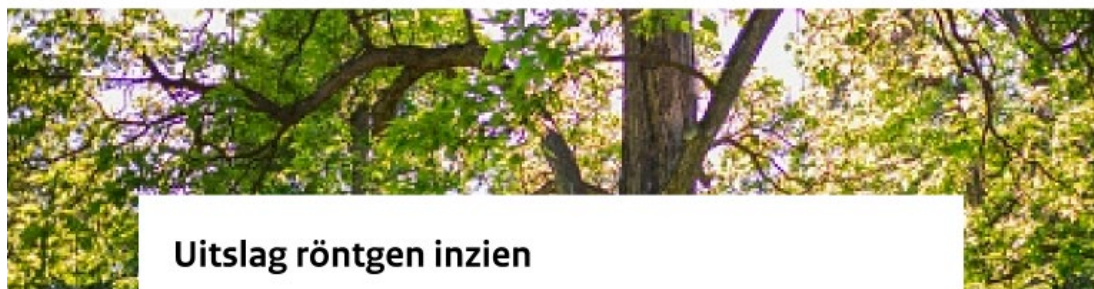
"In Nederland mag je iemand anders helpen om online zaken te regelen. Denk bijvoorbeeld aan de belastingaangifte of iets regelen bij de gemeente. Dat je dit officieel mag doen heet machtigen. Een machtiging regelen gebeurt via de website DigiD Machtigen. Als de machtiging eenmaal is geregeld dan kan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

- Later tijdens de test blijkt dat 3 respondenten zich zorgen maken om eventueel misbruik door de gemachtigde. Zij vinden dit wel heel makkelijk gaan.
- 2 respondenten noemen als voordeel van Machtigen dat je iemand op afstand kan helpen. Je hoeft niet meer naast diegene te zitten.



Inloggen namens kind*

*1 bewindvoerder heeft deze flow ook doorlopen.



Uitslag röntgen inzien

U kunt de uitslag van uw röntgenonderzoek inzien in uw persoonlijke portaal.
U kunt dit doen voor uzelf of als gemachtigde voor een ander.

Inloggen

Inloggen als gemachtigde

Inloggen namens kind
tot 12 jaar

- › Ik wil inloggen namens een kind van 12 jaar of ouder.
- › Wat als ik bewindvoerder of wettelijk vertegenwoordiger ben?

Inlogknoppen



Alle respondenten met ouderlijk gezag kiezen voor *Inloggen namens kind*. De bewindvoerder (zonder ouderlijk gezag in zijn privéleven) koos voor *Inloggen*.

En als je kind 13 jaar is?



- Iedereen zou dan kiezen voor *Inloggen als gemachtigde*.
- 1 respondent denkt dat je als ouder automatisch gemachtigd bent totdat je kind 18 is. Ze verwacht daarom ook bij *Inloggen als gemachtigde* terecht te kunnen voor een kind van 11 jaar.
- 1 respondent begrijpt niet waarom er onderscheid gemaakt wordt tussen kinderen onder en boven de 12 jaar. Ze verwacht dat ze bij een kind van 13 jaar mogelijk toestemming nodig heeft van het kind zelf. Dat zou ze vervelend vinden, want wat als het kind die toestemming niet geeft?



← Vorige

Inloggen namens kind bij
Beatrix Ziekenhuis



Het nieuwe inloggen

Veilig inloggen bij overheid, onderwijs en zorg verandert. Voortaan kunt u kiezen uit verschillende inlogmiddelen.

DigiD

DigiD

iDin



iPas



Itsme



Of log in met:

European login



“Hoe meer manieren om in te loggen, hoe meer kans op onveiligheid”
Quote van een respondent



Inlogmethoden



Iedereen herkent DigiD en klikt op DigiD.



Niemand vindt de tekst in het blauwe vlak van toegevoegde waarde.

Veel inlogmethoden



3 respondenten valt het op dat er veel inlogmethoden staan. 2 vinden het er *te* veel. Zij twijfelen allebei aan de veiligheid van de inlogmethoden buiten DigiD.

iPas en Itsme zijn voor alle respondenten onbekend. 3 respondenten herkennen iDin, 1 respondent niet.

1 respondent suggereert om de meest gebruikte inlogmethoden hoger te plaatsen. iPas en Itsme zouden daarom lager mogen staan.

1 andere respondent suggereert een kort zinnetje onder de inlogmethoden met uitleg of een i-icon.



Inloggen met DigiD



Iedereen logt in met eigen inloggegevens. De tekst in het oranje vlak helpt daarbij.



2 respondenten benoemen dat ze niet weten of het kind al een eigen DigiD heeft. Mogelijk beïnvloedt dat hun keuze om wel of niet met eigen gegevens in te loggen.

“Zolang hij dat nog niet heeft zou ik sowieso kiezen om mijn eigen inloggegevens te gebruiken”

Quote van een respondent

< Vorige

DigiD Inloggen namens kind bij
Beatrix Ziekenhuis

i U gaat nu inloggen namens uw kind
Log in met uw eigen inloggegevens

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

Met gebruikersnaam en wachtwoord >

- › Nog geen DigiD? Vraag uw DigiD aan
- › Ik ben gebruikersnaam of wachtwoord vergeten



Lijst met kinderen



Iedereen kiest de juiste optie.



2 respondenten denken dat hier de gegevens van de zoon en de ouder zelf staan. 1 andere respondent had hier ook een partner verwacht.*

Mijn kind staat niet in de lijst



- 1 respondent kiest eerst goed, maar loopt bij een tweede doorloop vast. Hij leest 'Mijn kind staat niet in de lijst' en denkt dat dit zijn situatie beschrijft.
- 1 respondent krijgt bij 'Mijn kind staat niet in de lijst' de indruk dat je hier zomaar iedere BSN kan invullen en toevoegen.

< Vorige

Inloggen namens kind bij
Beatrix Ziekenhuis

U kunt verder namens:

Van den Heuvel, O.I.M. >
12-12-2012 | BSN: **** *6 789

Van den Heuvel, D.H.M. >
22-12-2021 | BSN: **** *6 798

> Mijn kind staat niet in de lijst

* Dit kan beïnvloed zijn door de testsituatie waarvoor fictieve namen gebruikt zijn.



Bevestigingsscherm



Iedereen gaat verder.

[← Vorige](#)

U gaat verder namens:

| Van den Heuvel, O.I.M.

bij het Beatrix Ziekenhuis voor de dienst:
Portaal medische gegevens.

Wij geven de volgende gegevens door: BSN
van u, BSN van degene namens wie u inlogt.

Verder >



Patiëntenportaal

Portaal Beatrix Ziekenhuis

U handelt namens **Van den Heuvel, O.I.M.**

[Uitloggen](#)

Medische gegevens inzien Van den Heuvel, O.I.M.

Hier vindt u de uitslag van de röntgen.



Iedereen ziet dat dit het patiëntenportaal van het kind is.



Inloggen als gemachtigde



Gemeente **Mooiebomen**



Uitkering aanvragen

U kunt een uitkering aanvragen via dit webformulier.
U kunt dit doen voor uzelf of als gemachtigde voor een ander.

Inloggen

Inloggen als gemachtigde

› Wat als ik bewindvoerder of wettelijk vertegenwoordiger ben?



Inlogknoppen



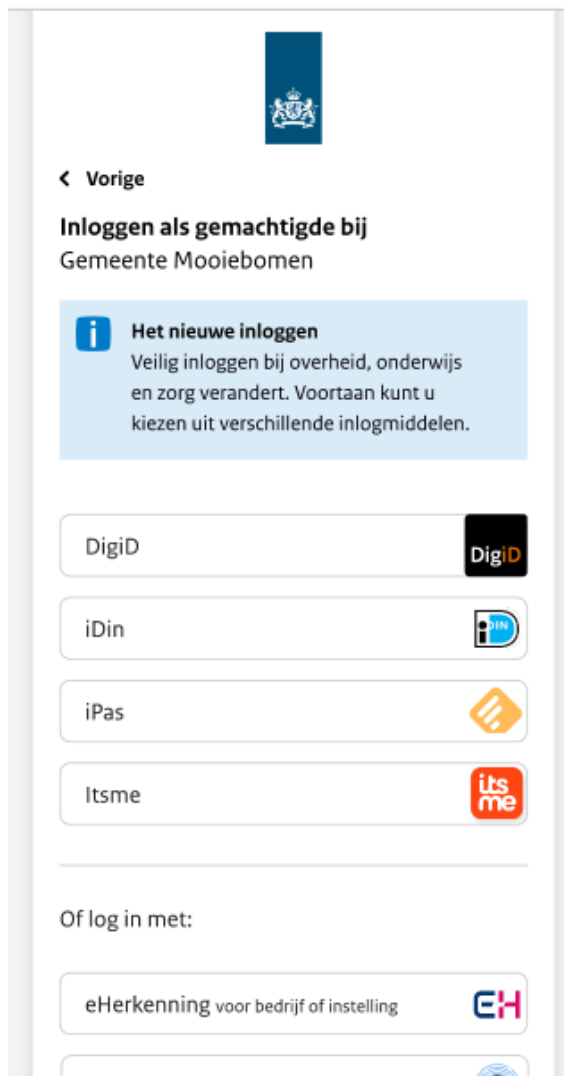
Iedereen herinnert zich dat ze gemachtigd zijn en kiest voor de rechterknop.

2 respondenten merken het kleurverschil tussen de twee knoppen op. 1 respondent zegt dat ze het kleurverschil fijn vindt. De ander zegt dat de groene knop haar aandacht trekt. Dit beïnvloedt haar klikgedrag echter verder niet.



Inlogmethoden

Zie [pagina 13](#).



The screenshot shows a login page for Gemeente Mooiebomen. At the top left is a back arrow and the text 'Vorige'. Below that is the title 'Inloggen als gemachtigde bij Gemeente Mooiebomen'. A blue information box contains the text: 'Het nieuwe inloggen: Veilig inloggen bij overheid, onderwijs en zorg verandert. Voortaan kunt u kiezen uit verschillende inlogmiddelen.' Below this are four login options, each with a text label and a logo: DigiD (black logo), iDin (blue logo), iPas (orange logo), and Itsme (red logo). A horizontal line separates these from the 'Of log in met:' section, which includes 'eHerkenning voor bedrijf of instelling' (with a blue and red logo) and another partially visible option with a blue logo.



Inloggen met DigiD



- › Nog geen DigiD? Vraag uw DigiD aan
- › Ik ben gebruikersnaam of wachtwoord vergeten
- › Ik heb nog geen machtiging. Hoe regel ik dat?



Iedereen leest de dikgedrukte tekst in het oranje vlak.



Iedereen logt in met eigen inloggegevens. 2 respondenten met de DigiD app, 2 met gebruikersnaam en wachtwoord.



< Vorige

Inloggen als gemachtigde bij
Gemeente Mooiebomen

U kunt verder namens:

Zoek op burgerservicenummer (BSN)



Boeren, M.I.A.

12-12-1980 | BSN: **** *2 759



Hendrikse, P.J.M.

01-10-1971 | BSN: **** *6 789



Khan, S.S.D.

21-04-1988 | BSN: **** *6 583



Lopez, A.T.R.

12-12-1980 | BSN: **** *1 239



Van den Heuvel, A.M.M.

12-12-1941 | BSN: **** *2 942



Verhagen, B.O.B.



Lijst met BSN's



Iedereen vindt het juiste familielid in de lijst.



2 respondenten noemen de lijst overzichtelijk.

1 respondent verwacht dat het invulveld dient als check. Hij verwacht dat je hier de *volledige* BSN moet invullen voordat je verder kan.*

**Bovenstaande respondent is niet bekend met DigiD Machtigen.*

"Het moet wel kloppen allemaal"
Quote van een respondent



Bevestigingsscherm



Iedereen gaat verder.



1 respondent vindt het goed dat de naam groot in beeld staat. Zo zie je meteen of je de juiste keuze hebt gemaakt.

1 respondent verwacht dat het familielid een seintje krijgt dat er namens hem wordt ingelogd. Dat vindt hij goed, want het gaat misbruik tegen.

1 respondent suggereert dat de *Vorige*-knop links van de *Verder*-knop zou mogen staan.

< Vorige

U gaat verder namens:

Van den Heuvel, A.M.M.

bij het Gemeente Mooiebossen voor de dienst:
Uitkering aanvragen.

Wij geven de volgende gegevens door: BSN
van u, BSN van degene namens wie u inlogt.


Verder >




Uitkering aanvragen

1 respondent denkt dat ze in haar eigen omgeving is, omdat ze met haar eigen inloggegevens is ingelogd.

U handelt namens **Van den Heuvel, A.A.M.** [Uitloggen](#)

 Gemeente **Mooiebomen**



Uitkering aanvragen

U gaat op deze plek uitkering aanvragen.



Post-interview

Respondenten met ouderlijk gezag (n=4)



Post-interview

“Ik hou er juist wel van dat het kort en krachtig wordt uitgelegd.”
Quote van een respondent

- ✓ Iedereen vindt beide ontwerpen duidelijk.
- ✓ Respondenten noemen de ontwerpen ‘overzichtelijk’. Ze vinden het fijn dat er geen overbodige teksten in staan.
- ✓ 2 respondenten benoemen de herkenbaarheid van de DigiD schermen. 1 respondent geeft aan dat dat de betrouwbaarheid bevordert. Ook de herkenbaarheid van de Rijksoverheid als afzender.
- ✗ 2 respondenten komen met verbeterpunten over de lijst met inlogmogelijkheden. De een vindt het er simpelweg te veel. De ander suggereert extra uitleg. Beide opmerkingen komen vanuit zorgen rondom de veiligheid van deze methoden. Zoals een meekijker schreef: ‘Onbekend maakt onbemind’.



Pre-interview

Bewindvoerders (n=4)



Bewindvoerders (n=4)

(1/2)

- Alle respondenten waren ten minste professioneel bewindvoerder. 1 respondent is daarnaast ook mentor en curator. 1 respondent is naast professioneel, ook particulier bewindvoerder.
- Alle respondenten werken bij een kantoor met 3-40 collega's en 100-1400 cliënten. Per bewindvoerder hebben ze 35-180 cliënten. Ze geven allemaal aan dat collega's elkaars cliënten over moeten kunnen nemen.
- Alle respondenten werken met name op desktop of laptops.
- 3 van de 4 respondenten doen mee aan de pilot Digitale vertegenwoordiging.

Werkwijze helpen cliënten

De respondenten gebruiken verschillende inlogmethoden om cliënten te helpen. Deze kunnen ook naast elkaar gebruikt worden.

1. eHerkenning

Alle bewindvoerders hebben eHerkenning. 2 respondenten gebruiken het alleen nauwelijks in de praktijk. 1 respondent licht toe dat hij een persoonsgebonden account heeft vanwege zijn eenmanszaak en niet wil dat collega's hiermee inloggen. Een ander nadeel, ook benoemd door 2 andere bewindvoerders, is dat eHerkenning gekoppeld is aan het curateleregister en dat 20-25% van de cliënten daar buiten vallen. Ook is het lastig te gebruiken met fiscale eenheden, bijvoorbeeld stellen die gezamenlijk onder bewind staan.

2. Software voor aangifte en toeslagen

3 bewindvoerders noemen software waarmee ze makkelijk aangiftes en toeslagen kunnen regelen in bulk (Elsevier).



Bewindvoerders (n=4)

(2/2)

3. DigiDs uitwisselen

2 bewindvoerders gebruiken de DigiD van cliënten om online zaken voor hen te kunnen regelen. Dit wordt steeds lastiger vanwege tweestapsverificatie. Ze hebben dan de (telefoon van de) cliënt nodig om in te kunnen loggen.

4. Eigen portals van dienstverleners

1 respondent vertelt dat bijvoorbeeld energieleveranciers eigen portals maken, waarop ook bewindvoerders terecht kunnen om zaken te regelen voor hun cliënten.

5. DigiD Machtigen

Niemand van de professionele bewindvoerders gebruikt DigiD Machtigen. Dat is een bewuste keuze. Zij willen hun persoonlijke DigiD niet gebruiken. 1 respondent zegt dat hij niet wil dat de cliënt zijn BSN ziet. Daarnaast is het proces te arbeidsintensief voor grote kantoren. Tot slot werken cliënten niet altijd mee.

“Het laatste wat wij nodig hebben is afhankelijkheid van de cliënt”

Quote van een respondent



Inloggen als bewindvoerder



Gemeente **Mooiebomen**

Uitkering aanvragen

U kunt een uitkering aanvragen via dit webformulier.
U kunt dit doen voor uzelf of als gemachtigde voor een ander.

Inloggen

Inloggen als gemachtigde

› Wat als ik bewindvoerder of wettelijk vertegenwoordiger ben?

“We zijn geen gemachtigden. We zijn wettelijk vertegenwoordigers.”
Quote van een respondent



Inlogknoppen



3 respondenten kiezen de juiste knop. Zij raadplegen allen de vraag onderaan.



1 respondent kiest voor *Inloggen*. Hij herkent zich niet in de term ‘gemachtigde’. Dat geldt ook voor 2 respondenten die desondanks wel voor *Inloggen als gemachtigde* kozen. 1 respondent licht toe dat hij dit al gewend was van de Belastingdienst.

2 respondenten suggereren de term ‘bewindvoerder’ in de knoppen terug te laten komen. 1 respondent als aparte knop, 1 respondent als ‘gemachtigde/bewindvoerder’. Hij realiseert zich ook dat dit wellicht onwerkbaar is met alle verschillende rollen binnen de wettelijke vertegenwoordiging.



Inlogmethoden

< Vorige

Inloggen als gemachtigde bij
Gemeente Mooiebomen

i Het nieuwe inloggen
Veilig inloggen bij overheid, onderwijs en zorg verandert. Voortaan kunt u kiezen uit verschillende inlogmiddelen.

DigiD

iDin

iPas

Itsme

Of log in met:

eHerkenning voor bedrijf of instelling



3 respondenten kiezen voor eHerkenning, 1 respondent kiest DigiD nadat hij op *Inloggen* klikte.

Niemand vindt de tekst in het blauwe vlak van toegevoegde waarde. 1 respondent licht toe dat inloggen vaak routinewerk is voor bewindvoerders. Extra informatie valt niet op. Meestal zijn ze wel op de hoogte van belangrijke veranderingen.



De inlogmethoden roepen vragen op

- 2 respondenten vinden het er te veel.
- 2 respondenten kennen iPas en Itsme niet.
- 1 respondent vindt het zorgelijk dat iDin erbij staat. Hij vraagt zich af waarom je met bankrekening zou inloggen bij de gemeente.





eHerkenning en DigiD

English

eHerkenning

< Vorige

Kies hoe u wilt inloggen

U wilt inloggen bij
Gemeente Mooiebomen

Maak een keuze

Onthoud mijn keuze

Inloggen

Heeft u nog geen inlogmiddel? Ga dan naar de [webpagina](#) van eHerkenning en vraag een middel aan.

Mede mogelijk gemaakt door OneWiss.com, eHerkenning aanbieder voor eHerkenning.

< Vorige

DigiD Inloggen als gemachtigde bij Gemeente Mooiebomen

i U gaat nu inloggen als gemachtigde
Log in met uw eigen inloggegevens

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

Met gebruikersnaam en wachtwoord >

- > Nog geen DigiD? Vraag uw DigiD aan
- > Ik ben gebruikersnaam of wachtwoord vergeten
- > Ik heb nog geen machtiging. Hoe regel ik dat?



Iedereen gaat zonder problemen verder.



1 respondent doorloopt de flow naderhand als particulier bewindvoerder. Zij kiest dan DigiD en zou hier met haar eigen gegevens inloggen.



← Scherm
indien
eHerkenning

BSN zoeken (1/2)



3 respondenten geven aan dat het handig is dat er op BSN gezocht kan worden. Die hebben bewindvoerders altijd bij de hand.

Lijst met namen roept vragen op



1 respondent is verbaasd dat ze via de DigiD Machtigen route zonder zoekopdracht al een lijst met personen te zien krijgt. Zij had verwacht dat je eerst een BSN moet invoeren (zoals bij eHerkenning).



Zij krijgt de indruk dat je op iedere BSN zou kunnen zoeken. Ze zou ter verificatie aanvullend ook nog naar de geboortedatum gevraagd willen worden.



Zij stelt ook de vraag of je alleen cliënten ziet die onder jouw bewind vallen.



1 respondent vraagt zich af of de geboortedatum wel getoond mag worden vanwege de AVG.



< Vorige

Inloggen als gemachtigde bij
Gemeente Mooiebomen

U kunt verder namens:

Zoek op burgerservicenummer (BSN)

1234 52 942



Van den Heuvel, A.M.M.

12-12-1941 | BSN: **** *2 942



itigde bij
nen

U kunt verder namens:

Zoek op burgerservicenummer (BSN)

0000 00 000



Boeren, M.I.A.

12-12-1980 | BSN: **** *2 759



Hendrikse, P.J.M.

01-10-1971 | BSN: **** *6 789



Khan, S.S.D.

21-04-1988 | BSN: **** *6 583



Lopez, A.T.R.

12-12-1980 | BSN: **** *1 239



Van den Heuvel, A.M.M.

12-12-1941 | BSN: **** *2 942



Verhaagen, B.O.P.



Scherm
indien
DigiD
Machtigen →



< Vorige

Inloggen als gemachtigde bij
Gemeente Mooiebomen

U kunt verder namens:

Zoek op burgerservicenummer (BSN)

1234 52 942



Van den Heuvel, A.M.M.

12-12-1941 | BSN: **** *2 942



← Scherm
indien
eHerkenning



BSN zoeken (2/2)



Kansen ter verbetering

- Verduidelijk dat je alleen binnen je (eigen?) cliëntengroep kan zoeken.
- Overweeg 'u kunt verder namens' te herschrijven. 1 respondent suggereert 'Voor wie wilt u inloggen?'.



itigde bij
nen

U kunt verder namens:

Zoek op burgerservicenummer (BSN)

0000 00 000



Boeren, M.I.A.

12-12-1980 | BSN: **** *2 759



Hendrikse, P.J.M.

01-10-1971 | BSN: **** *6 789



Khan, S.S.D.

21-04-1988 | BSN: **** *6 583



Lopez, A.T.R.

12-12-1980 | BSN: **** *1 239



Van den Heuvel, A.M.M.

12-12-1941 | BSN: **** *2 942



Verhagen, B.O.P.



Scherm
indien
DigiD
Machtigen →



Bevestigingsscherm

< Vorige

U gaat verder namens:

Van den Heuvel, A.M.M.

bij het Gemeente Mooiebomen voor de dienst:
Uitkering aanvragen.

Wij geven de volgende gegevens door: uw KVK-
nummer, BSN van degene namens wie u inlogt.

Verder Wij geven de volgende gegevens door: BSN
van u, BSN van degene namens wie u inlogt.

Indien DigiD Machtigen



2 respondenten vinden dit een fijn controlemoment.

Laatste alinea roept vragen op



- 1 respondent vindt het goed dat er staat *wat* er wordt doorgegeven.



- Een andere respondent heeft er vragen over: aan wie dan en waarom?



- 1 respondent vindt het overbodig dat er bij de eHerkenning route staat dat je KVK-nummer wordt doorgegeven.



- 1 respondent vindt de tekst te klein.

- 2 respondenten benoemen de spelfout bij 'gegeven'.



Uitkering aanvragen

 U handelt namens **Van den Heuvel, A.A.M.**



Gemeente **Mooiebomen**



Uitkering aanvragen

U gaat op deze plek uitkering aanvragen.



2 respondenten waarderen 'U handelt namens' linksboven.



Post-interview

Bewindvoerders (n=4)



Post-interview

✓ 2 respondenten vinden het fijn dat er weinig overbodige tekst staat. 1 andere respondent noemt het 'overzichtelijk'.

✎ 1 respondent noemt het 'onwerkbaar', zelfs met eHerkenning. Dat lijkt vooral kritiek op het inlogmiddel ([zie pagina 28](#)). Hij klikt verder vlot door de schermen heen.

1 respondent zou liever eerst inloggen en dan pas de dienst (uitkering aanvragen) kiezen. Als je nu meerdere dingen voor 1 respondent moet regelen, dan is dat vrij arbeidsintensief.

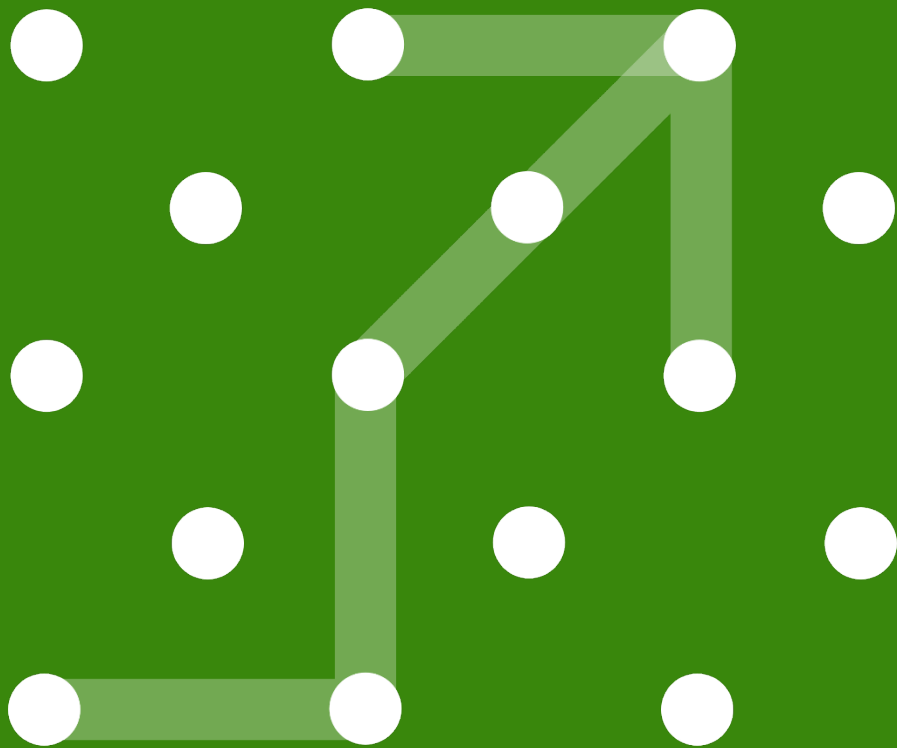
"Houd zo iets zo
simpel mogelijk"
Quote van een respondent

"Er staat niet meer op
dan nodig en dat vind
ik altijd fijn"
Quote van een respondent

"Ik kan hiermee uit
de voeten"
Quote van een respondent



Vragen?



Astrid Schippers

PO & UX Researcher

astrid.schippers@logius.nl



Eline Post

UX Researcher

eline.post@logius.nl