

Waardering Proof of concept automatische verstrekkingen

Een onderzoek in opdracht
van ICTU

Dieter Verhue en Sarah Sramota
september 2021
244409712



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Samenvatting	5
1. Hoe waarderen burgers de mogelijkheid om inzage te hebben in de gebruikte gegevens bij overheidsbesluiten?	13
2. Hoe beoordeelt men het PoC in het algemeen?	12
3. Wat is het gepercipieerde nut van de informatie?	20
Bijlagen	
• Gebeurtenissen die in het onderzoek zijn meegenomen	
• Instructie bij het beoordelen van de website	
• Feedback op specifieke webpagina's	

Achtergrond en doel van het onderzoek

Achtergrond en doelstelling

Voor de uitvoering van allerlei taken gebruikt de overheid gegevens van burgers. Burgers hebben het recht om in te zien welke gegevens de overheid van hen heeft en waarvoor die gebruikt worden. Deze rechten moeten de grip van burgers op hun persoonlijke gegevens versterken. Vanwege de AVG is het voor burgers al mogelijk om hun gegevens bij individuele organisaties in te zien. Echter tot op heden hebben burgers geen zicht op hoe gegevens uit verschillende administraties in samenhang worden gebruikt bij het nemen van een besluit. Ook kunnen zij niet controleren of de hiervoor gebruikte gegevens juist zijn, waardoor zij eventuele fouten niet kunnen aantonen.

Vanuit haar ondersteuning van het programma Regie op Gegevens staat ICTU voor de uitdaging om voor burgers inzichtelijk te maken waar welke gegevens worden geregistreerd en met wie deze gegevens worden gedeeld. In dit kader is een Proof of Concept (PoC) ontwikkeld van inzageoverzicht voor gegevensleveringen. Tot dusver gaat het hierbij om een tool die generieke informatie geeft over gegevensleveringen en geen gepersonaliseerde informatie bevat (dus wel dat “adres”, “inkomen” zijn gebruikt, maar niet de adresgegevens van de persoon of de hoogte van diens inkomen).

Kantar Public heeft in opdracht van ICTU de waardering van het PoC bij een grote groep burgers in kaart gebracht. Hierbij waren zowel burgers vertegenwoordigd met een actieve behoefte (als gevolg van een recente gebeurtenis) als burgers met een passieve behoefte (zonder actuele gebeurtenis).

De deelnemers aan het onderzoek hebben algemene vragen beantwoord en hebben daarnaast het PoC beoordeeld door een mock up van de website te bezoeken en specifieke zoekopdrachten uit te voeren. In de volgende hoofdstukken beschrijven we de resultaten van het onderzoek. We gaan daarbij achtereenvolgens in op:

- De waardering van de mogelijkheid om inzage te hebben in de gebruikte gegevens bij overheidsbesluiten?
- De beoordeling van het PoC in het algemeen?
- Het gepercipieerde nut van de informatie

Onderzoeksspecificaties



Doelgroep

Ten behoeve van het onderzoek is een screening uitgevoerd om burgers met actieve en passieve behoeften te identificeren. Op basis van deze screening is een steekproef samengesteld waarin beide groepen vertegenwoordigd waren.



Steekproefbron

NIPObase consumentenpanel.



Respons

Er zijn 3.970 burgers uitgenodigd. In totaal hebben 2.159 personen deelgenomen. Dat is een respons van 54%.



Online methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een online vragenlijst (CAWI: computer assisted web interviewing). Respondenten ontvingen een e-mail met daarin informatie over het onderzoek en een link naar de online vragenlijst.



Vragenlijst

De vragenlijst is in samenspraak met ICTU. De invulduur was gemiddeld 11 minuten.



Veldwerkperiode

Het veldwerk is uitgevoerd van 10 tot en met 22 augustus 2021.

Samenvatting (1/2)

Hoe waarderen burgers de mogelijkheid om inzage te hebben in de gebruikte gegevens bij overheidsbesluiten?

- Van de burgers die vanwege een recente gebeurtenis contact met de overheid hebben gehad*, had bijna de helft (46%) willen weten welke gegevens de overheid bij de behandeling hiervan heeft gebruikt. Bij het verlenen van mantelzorg (64%) en de aanvraag van studiefinanciering (61%) is deze behoefte sterker. Ook vertrouwen in de overheid en de vraag of de overheid juist gehandeld zijn bepalend voor deze behoefte.
- In 13% van de gevallen heeft men zelf navraag gedaan naar de gegevens die zijn gebruikt. Wanneer men het idee heeft dat de overheid onjuist gehandeld heeft is dit 26%. Als men geen navraag heeft gedaan is dat met name omdat er geen aanleiding was (43%), maar ook omdat men niet wist dat dat mogelijk was (44%).
- Van de burgers heeft 37% in een andere situatie (dan de actuele) weleens iets met de overheid moeten regelen waarbij men wilde weten welke gegevens bij de overheid beschikbaar waren.

* in dit rapport spreken we in dit geval van een "actieve behoefte".

Hoe beoordeelt men het PoC en welke verbeterpunten heeft men?

- De site wordt positief beoordeeld en wordt daarbij vooral (spontaan) vaak "duidelijk" genoemd. Dit zien we ook terug bij de beoordeling op specifieke criteria:
 - duidelijk (66%);
 - overzichtelijk (66%);
 - veel nuttige informatie (63%);
 - prettige navigatie (62%);
 - roept weinig vragen op (56%).
- Deze positieve beoordeling wordt breed gedeeld. Er zijn weinig verschillen naar de kenmerken leeftijd en opleiding van de respondenten. Wel zien we dat mensen die minder vertrouwen in de overheid hebben ook minder enthousiast zijn over de website.
- Ondanks de positieve algehele indruk zijn er ook verbeterpunten: een kwart (26%) noemt er één of meer. Hierbij komt naar voren dat sommigen als gevolg van de hoeveelheid informatie het overzicht verliezen. Daarnaast begrijpen niet alle respondenten de termen die op de website worden gebruikt.

Samenvatting (2/2)

Opvallend is dat respondenten die de gepersonaliseerde variant hebben gezien meer verbeterpunten noemen (32%) dan respondenten die de generieke variant hebben beoordeeld (19%).

Wat is het gepercipieerde nut van de informatie?

- Van de respondenten met een actieve behoefte had 41% de website willen gebruiken. Dit wordt vaker aangegeven door personen bij wie het ging om mantelzorg (51%), werkloos worden (50%), met een overlijden te maken hebben (50%) of een toeslag hebben aangevraagd (50%).
- Van alle respondenten geeft 33% aan dat men de website ook zou gebruiken als er geen actuele gebeurtenis speelt. Men zou dan vooral willen achterhalen welke gegevens bekend zijn (60%) en welke gegevens zijn gebruikt voor een besluit (46%).
- 36% geeft aan dat de website gaat helpen om meer zicht te krijgen op besluiten van de overheid.

1

Hoe waarderen burgers de mogelijkheid om inzage te hebben in de gebruikte gegevens bij overheidsbesluiten?

Onderzoek in 2019: een zeer ruime meerderheid van de burgers wil inzicht hebben en invloed kunnen uitoefenen op de eigen gegevens

In 2019 voerde Kantar Public in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties onderzoek uit naar de wensen en waardering van burgers ten aanzien van overheidsdienstverlening. In dit onderzoek werd toen ook aandacht besteed aan het thema 'regie op gegevens'.

Hierbij bleek dat:

- de overgrote meerderheid van de burgers (88%) het belangrijk vindt dat zij kunnen inzien welke gegevens de overheid over hen heeft;
- eenzelfde percentage wil kunnen zien welke organisaties toegang hebben tot hun gegevens (88%);
- burgers over het algemeen (85%) zelf hun gegevens willen kunnen aanpassen of laten verwijderen.

Op de volgende slides gaan we in op situatie in 2021, waarbij we soortgelijke vragen hebben gesteld maar dan toegespitst op specifieke situaties waarin men met de overheid te maken heeft gehad.

Het volledige rapport is via de volgende link te raadplegen:

<https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/rapporten/2019/10/22/bijlage-onderzoek-2-rapportage-overheidsdienstverlening-kantar/bijlage-onderzoek-2-rapportage-overheidsdienstverlening-kantar.pdf>

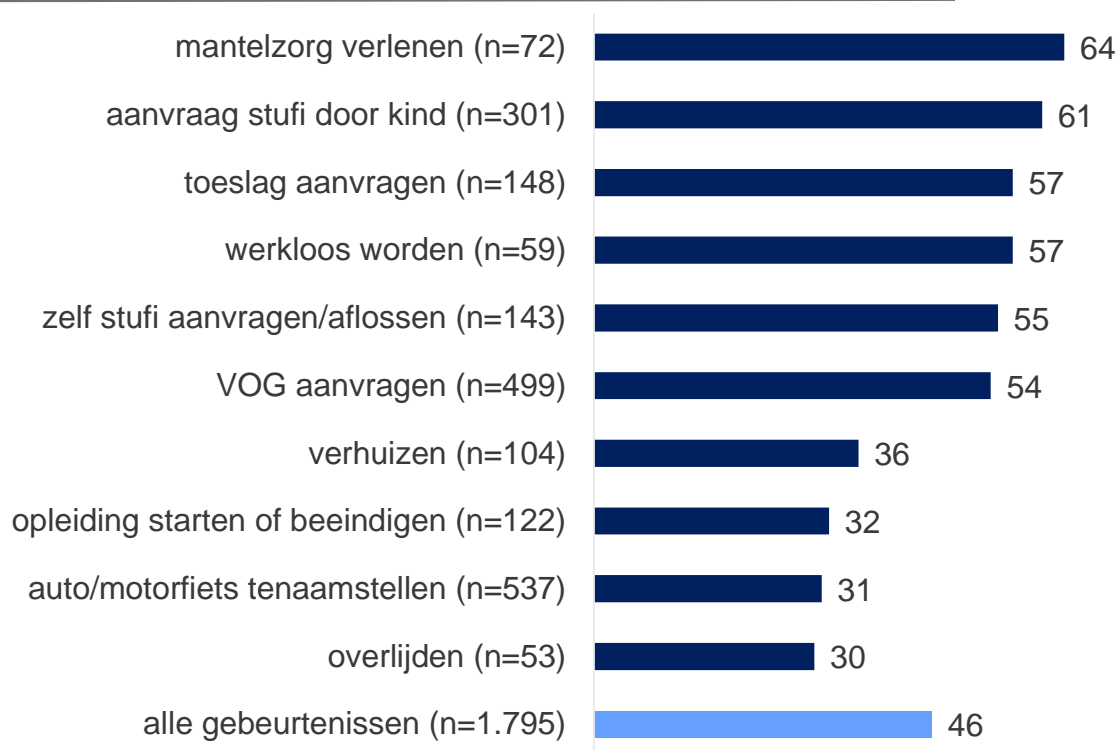
Uitspraken regie op gegevens (2019), %



In welke mate zijn deze uitspraken op u van toepassing? Burgers: n=3.120

Of men wil weten welke gegevens de overheid gebruikt bij een besluit, is afhankelijk van het type gebeurtenis, vertrouwen in de overheid en of de overheid volgens de burger de juiste beslissing heeft genomen.

Zou men willen weten welke gegevens de overheid heeft gebruikt?* (%)



Afhankelijk van:

... wel of niet juist handelen tijdens gebeurtenis (%)**



... mate van vertrouwen in de overheid (%)



In hoeverre zou u willen weten welke gegevens de overheid gebruikt heeft bij het nemen van haar besluit of handeling ten aanzien van <gebeurtenis>? Basis: n=922 burgers met een actieve gebeurtenis en 1.795 gebeurtenissen.

In 13% van de gevallen heeft men zelf navraag gedaan naar de gegevens die zijn gebruikt. Dit gebeurt vaker bij werkloos worden of een toeslag aanvragen en vaker als men het beeld heeft dat de overheid verkeerd gehandeld heeft.

Heeft men navraag gedaan? (%)

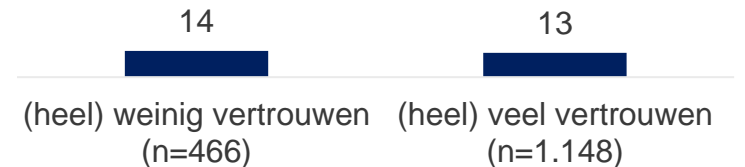


Afhankelijk van:

.... wel of niet juist handelen tijdens gebeurtenis (%)



....mate van vertrouwen in de overheid (%)



Heeft u bij de <gebeurtenis> navraag gedaan op welke gegevens de beslissing gebaseerd is? (n=1.795)

Als men geen navraag heeft gedaan is dat omdat er geen aanleiding was (44%), maar ook omdat men niet wist dat dat mogelijk was (43%).

Waarom heeft men geen navraag gedaan? (%)

	wist niet dat het kon	er was geen aanleiding	niet belangrijk genoeg	wist niet waar	wist niet hoe
• mantelzorg verlenen (n=72)	60	17	9	4	9
• aanvraag stufi door kind (n=301)	41	43	9	6	1
• toeslag aanvragen (n=148)	43	48	10	8	1
• werkloos worden (n=59)	47	44	6	3	3
• zelf stufi aanvragen/aflossen (n=143)	43	45	10	6	4
• VOG aanvragen (n=499)	48	47	8	5	4
• verhuizen (n=104)	42	45	20	6	2
• opleiding starten of beëindigen (n=122)	29	48	16	6	2
• auto/motorfiets te naam stellen (n=537)	43	43	19	3	2
• overlijden (n=53)	45	36	21	5	5
• alle gebeurtenissen (n=1.795)	43	44	13	5	3

Bij het te naam stellen van een auto of motorfiets en verhuizen vindt men het vaker niet belangrijk genoeg om navraag te doen. Bij het aanvragen van een VOG of het verlenen van mantelzorg geeft men vaker aan dat men niet wist dat dit mogelijk was.

Waarom hebt u dat niet gedaan? (navraag doen)

Van de burgers geeft 37% bij het regelen van (andere) zaken met de overheid de weleens behoefte gehad te weten welke gegevens over hem of haar bij de overheid beschikbaar waren

Heeft men weleens iets met de overheid moeten regelen waarbij men: (%)

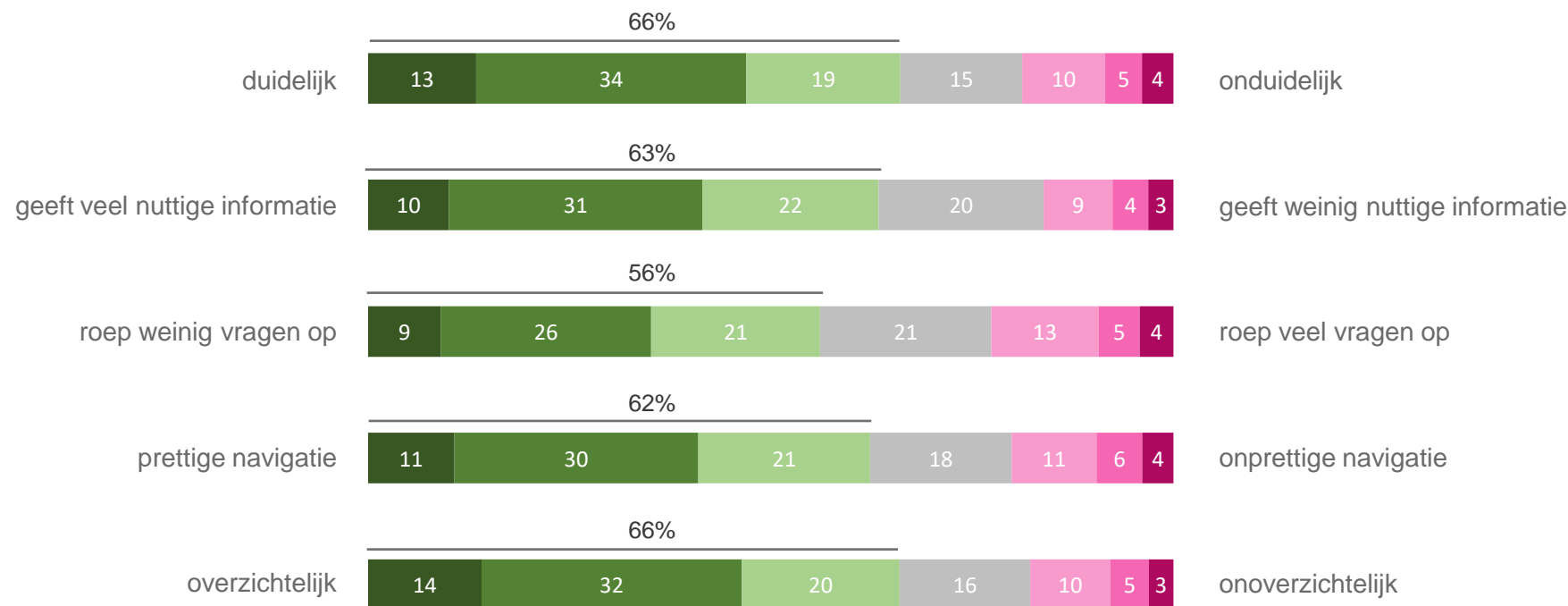


Heeft u weleens op een ander moment contact gehad met de overheid voor een (levens)gebeurtenis, waarbij u:... (n=2.159). Meer antwoorden mogelijk

2

Hoe beoordeelt men het PoC in het algemeen?

Een meerderheid beoordeelt het PoC als een duidelijke, nuttige, overzichtelijke website die prettig navigeert



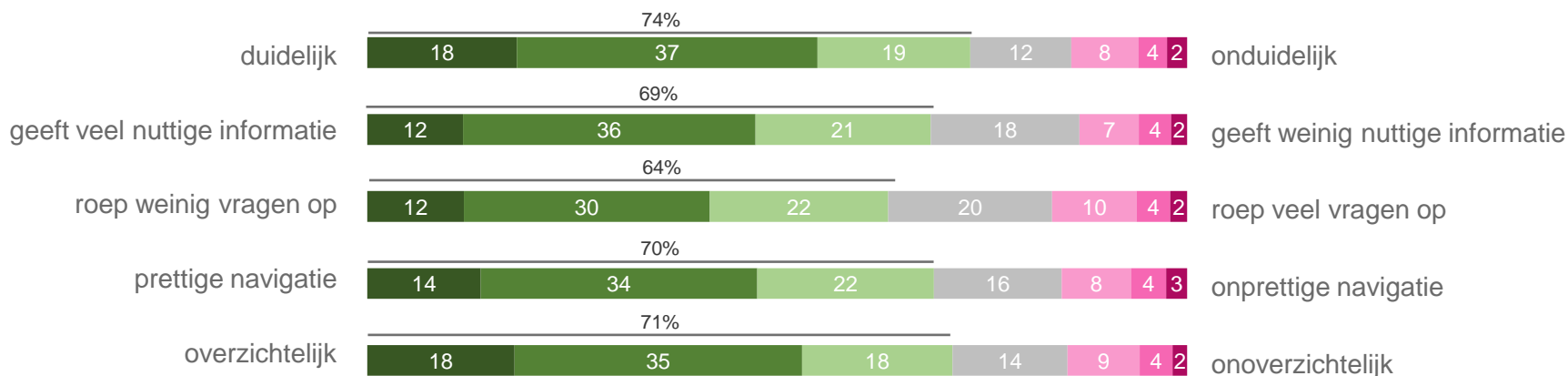
Er zijn slechts weinig verschillen naar achtergrondkenmerken tussen mensen die wel en niet positief over de website zijn.

En er zijn ook nauwelijks verschillen afhankelijk van het apparaat waarmee de website is bekeken (pc, tablet, smartphone)

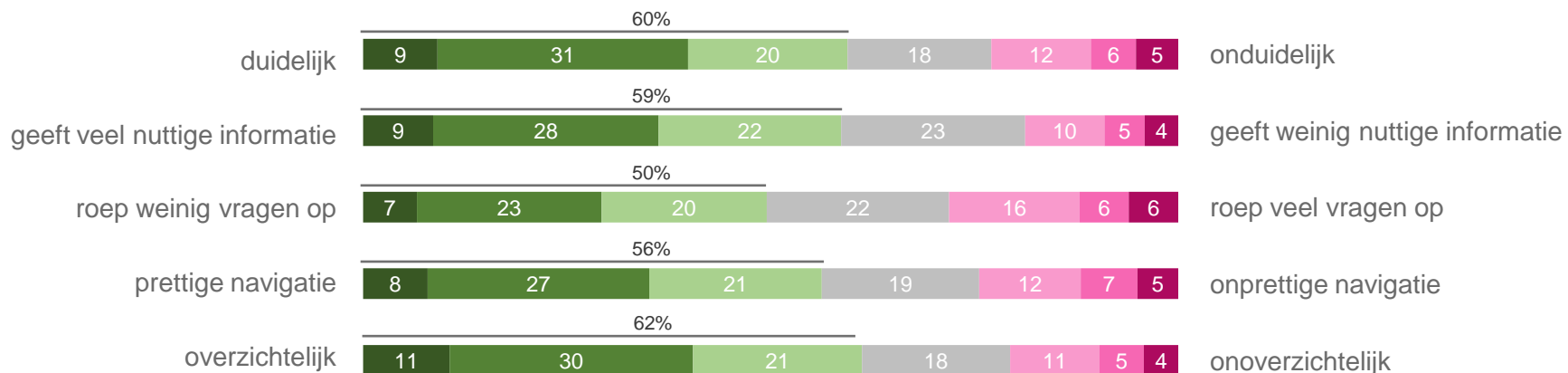
Kunt u de website beoordelen op de volgende criteria? Basis: alle n=2.159 respondenten

De generieke variant wordt beter beoordeeld dan de personaliseerde variant

generieke variant (n=1.020)



gepersonaliseerde variant (n=1.139)



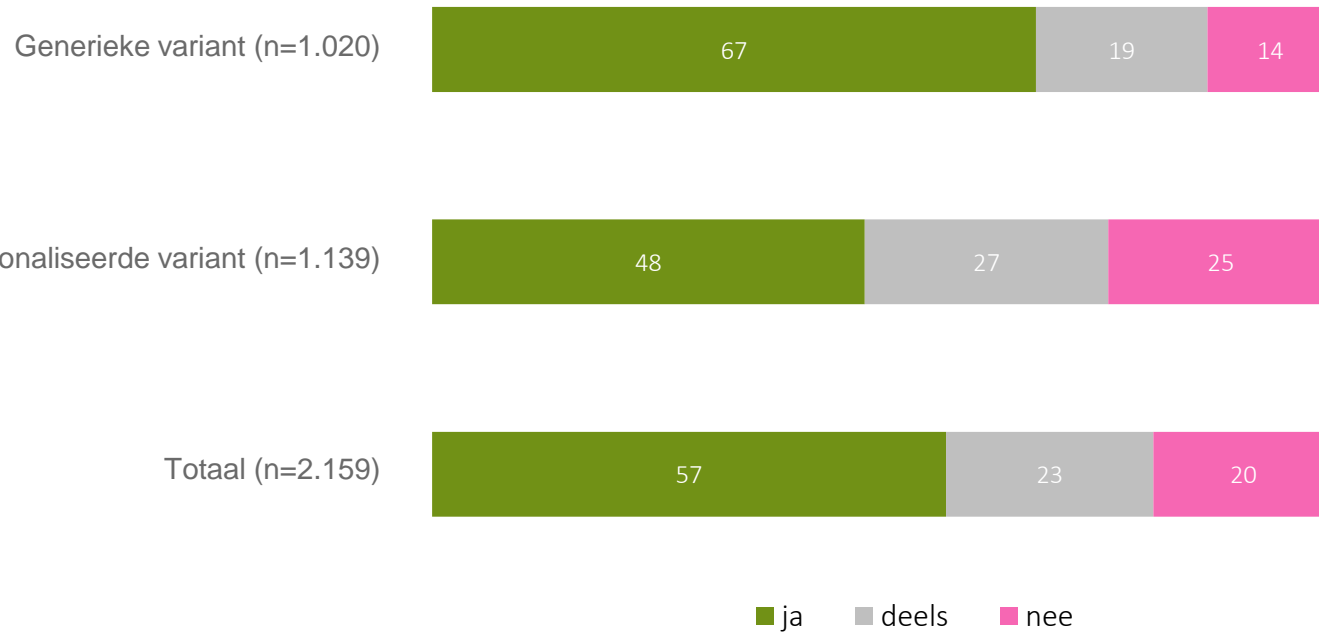
Mogelijke verklaringen:

- door personalisatie zijn er meer mogelijkheden, dus meer informatie die gebruikers tot zich moeten nemen. Dit kan als overweldigend worden ervaren.
- De opdrachten die zijn gegeven aan personen in de gepersonaliseerde variant zijn moeilijker dan de opdrachten in de generieke variant.
- Respondenten zijn in de gepersonaliseerde variant niet als zichzelf "ingelogd" maar als een fictieve persoon. Dit kan voor verwarring hebben gezorgd.

Kunt u de website beoordelen op de volgende criteria? Basis: alle n=2.159 respondenten

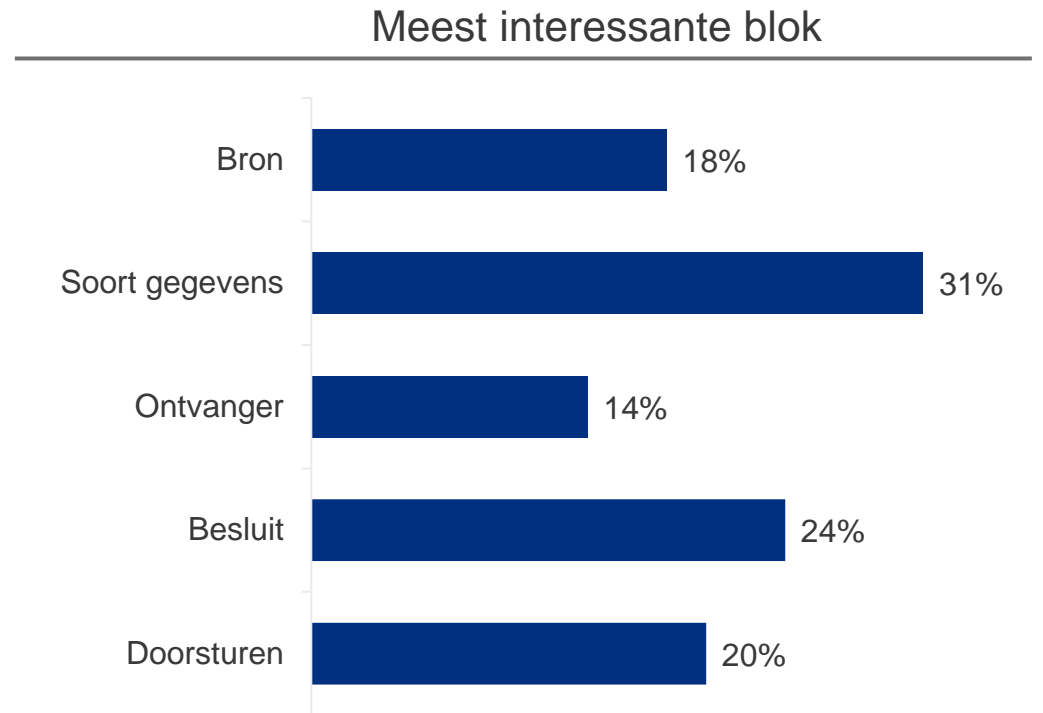
Ruim de helft van kan de vooraf gevraagde informatie vinden

Heeft men de vooraf gevraagde informatie gevonden? (%)



Heeft u de informatie kunnen vinden waar wij van tevoren naar hebben gevraagd? Basis: n=2.159
Wat had er beter ingericht kunnen worden waardoor u de informatie wel makkelijker kon vinden?

Men vindt de informatie over het soort gegevens het meest interessant



Welk blok of blokken vindt u het meeste interessant? Basis: n=1.020 generieke variant

Open antwoorden: duidelijk en overzichtelijk, maar graag meer ‘to the point’ óf met extra toelichting

Wat men het meest aansprekend vindt:

- “**Duidelijk en overzichtelijk.** Goed gerangschikt en de informatie is duidelijk en vrij **volledig**. Het leest gemakkelijk door de **goed begrijpbare taal**.”
- “Dat je makkelijk de verschillende ‘organisaties’ kunt zien en daarop kan **doorklikken**.”
- “Het is een overzichtelijke website die **intuïtief te gebruiken** is.”
- “De **kleuren en rustige uitstraling**.”
- “Het geeft **heel veel informatie**. Het geeft je ook een gevoel van **controle**. [...] D.m.v. deze site heb je meer grip en meer info.”
- “De **uitgebreide** en ook wel **logische verbanden** die er tussen organisaties zijn in het kader van besluitvorming.”

Belangrijkste verbeterpunten:

- “Doordat je op zoveel plekken kunt **doorklikken**, kun je het **overzicht kwijtraken**. Soms staat er veel info op een pagina, kan zijn dat dat **voor sommige mensen teveel** is, dat ze het spoor bijster raken.”
- **Niet alle pagina's werkten**, dat is dan frustrerend. Bouw de pagina op in Jip en Janneke stijl. Wat zoekt u.... en daarna pictogrammen”
- “Minder moeilijke woorden gebruiken, gewoon helder en duidelijk **taalgebruik**.”
- “**Zoekfunctie** om gerichter en sneller op je onderwerp te komen.” / “De zoekfunctie lijkt niet te werken.”
- “Ik heb het op een **mobiel** bekeken en het was erg klein en daardoor minder overzichtelijk.”

Wat vond u aansprekend aan de website? Basis: n=2.159
Heeft u verbeterpunten? Basis: n=2.159

In de bijlage bij dit rapport is te vinden welke instructies men heeft gekregen om de website te bezoeken.

Van de respondenten mist 15 procent iets aan de website



Algemeen

- “Mogelijkheid om aan te geven dat er mogelijk iets fout staat in de gegevens” / “[...] info over mogelijkheden **bezwaar**, klachtmogelijkheden, de ombudsman etc.”
- “Dat het **beter leesbaar is op een mobiele telefoon**”
- “**Chatfunctie**” / “Een **telefoonnummer of e-mailadres** voor hulp met de site”
- “[...] Verder mis ik een **menu** en een **werkende zoekfunctie**. Ik kan nu alleen terug naar de vorige pagina en volgende en dat is nogal omslachtig.”



Generieke variant (11% mist iets)

- “**Inloggen** met DigiD om precies te zien **welke gegevens** er worden gebruikt, inclusief exacte waardes.”



Gepersonaliseerde variant (18% mist iets)

- “Uitleg waar de **drie puntjes** te vinden zijn en wat er achter de drie puntjes te vinden is.”
- “De mogelijkheid om gegevens te **wijzigen**.”

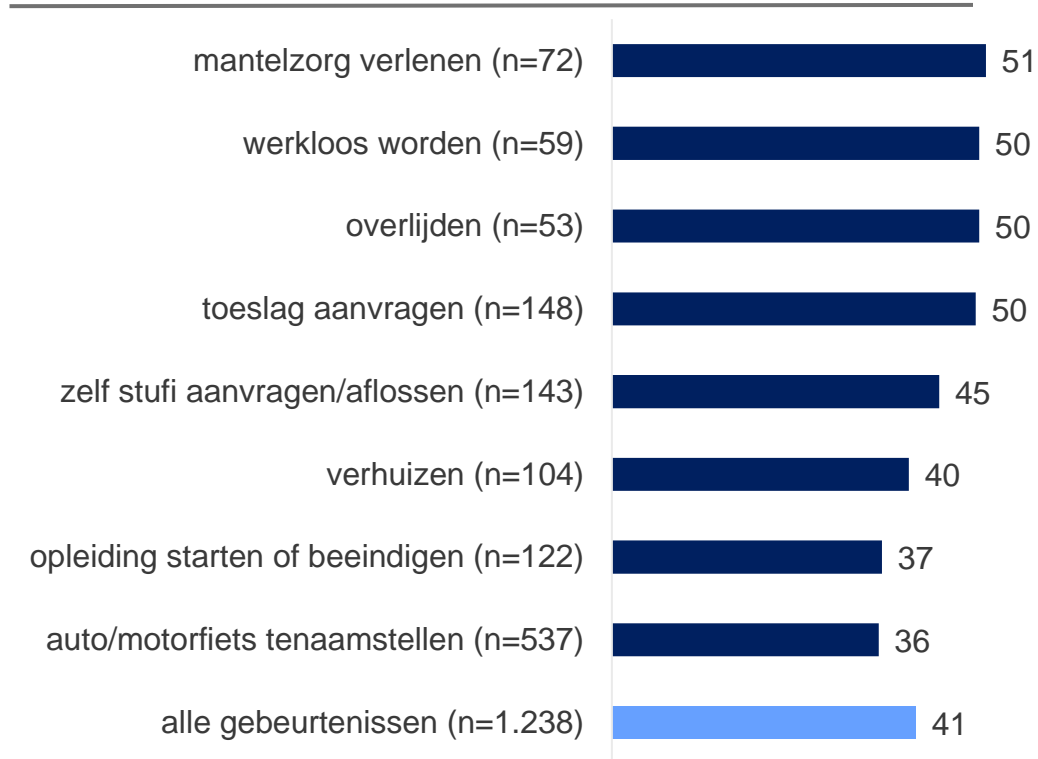


3

Wat is het gepercipieerde nut van de informatie?

Vooral in het kader van mantelzorg, werkloos raken, overlijden en een toeslag aanvragen had men de tool willen gebruiken. Ook speelt mee of er in de ogen van de burger juist gehandeld is en of men enthousiast over de website is.

Had men de tool gebruik als dat had gekund? (%)



Afhankelijk van:

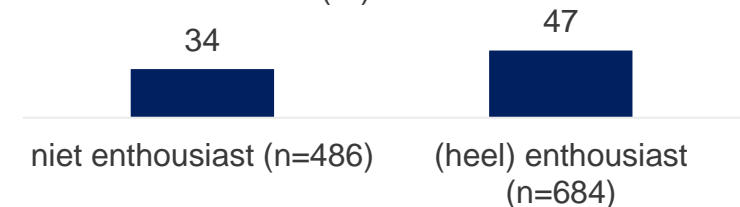
.... wel of niet juist handelen tijdens gebeurtenis (%)



.... vertrouwen in de overheid (%)



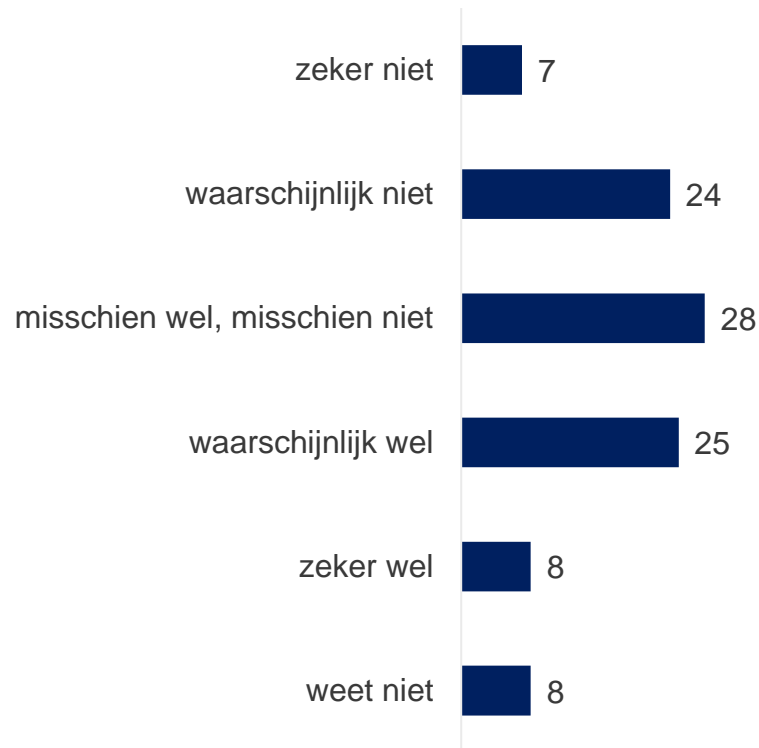
....enthousiast over de website (%)



Aan het begin van deze vragenlijst gaf u aan dat u in contact bent geweest met de overheid vanwege <gebeurtenis>. Als u deze tool had kunnen gebruiken, had u dat dan ook gedaan? Basis n=1.238 die contact had wegens een gebeurtenis *Deze vraag is niet gesteld aan personen die studiefinanciering voor hun kind hebben aangevraagd of een VOG hebben aangevraagd.

Van de burgers zou 33%de website ook zonder aanleiding gebruiken. Wie meer vertrouwen heeft in de overheid of enthousiast is over de website, geeft vaker aan de website te zullen gebruiken.

Zou men de website gebruiken zonder contact met de overheid? (%)



Afhankelijk van (% zeker/waarschijnlijk wel):

....mate van vertrouwen in de overheid (%)



....enthousiast over de website (%)



Zou u de website in de praktijk gebruiken, ook als u geen contact heeft met de overheid? Basis: n=2.159

Als men de website zou gebruiken, zou dat vooral zijn om te achterhalen welke gegevens bekend zijn.

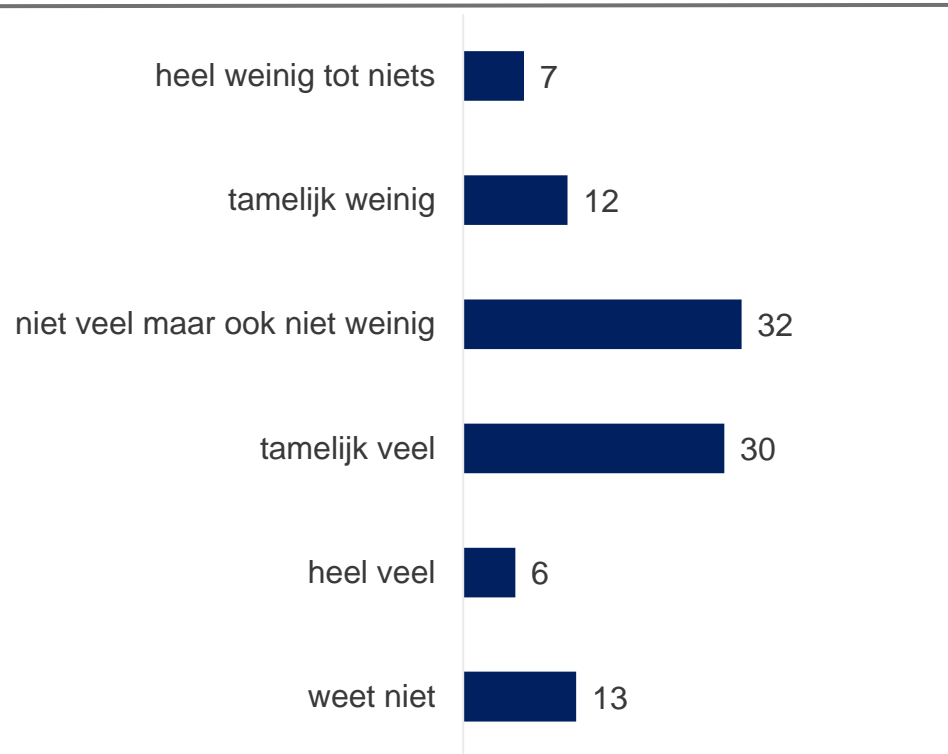
Als men de website zou gebruiken, waarvoor zou dat dan zijn? (%)



Als u de website zou gebruiken, waarvoor zou dat dan zijn? Basis: zou de website misschien tot zeker gebruiken zonder contact met de overheid. n=1.324

Volgens 36% gaat de website helpen om meer zicht te krijgen op besluiten van de overheid. Wie meer vertrouwen heeft in de overheid of enthousiast is over de website, geeft dit vaker aan.

Gaat website helpen meer zicht te krijgen op besluiten van de overheid? (%)



Afhankelijk van (% (tamelijk) veel:

...mate van vertrouwen in de overheid (%)



...enthousiast over de website (%)



Gaat deze u website helpen om meer zicht te krijgen op de manier waarop de overheid besluiten neemt? Basis: n=2.159

Bijlagen

Men heeft het vaakst contact met de overheid gehad vanwege de tenaamstelling van een voertuig en voor de aanvraag van een VOG

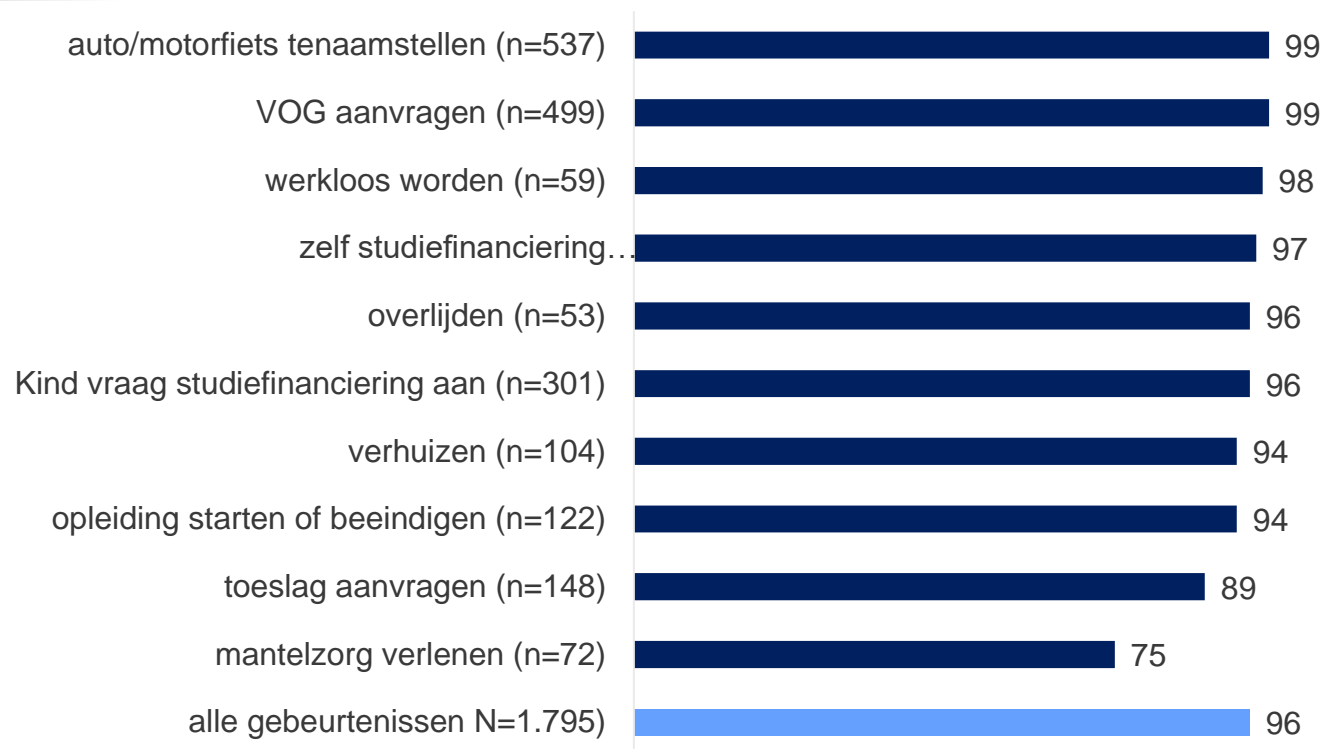
Gebeurtenissen waarvoor men contact heeft gehad met de overheid (%)



Heeft u in de afgelopen twaalf maanden contact gehad met de overheid over de onderstaande (levens)gebeurtenissen? Basis: n=2.159

Men geeft in 96% van de gevallen aan dat de overheid juist gehandeld heeft of het juiste besluit heeft genomen. Bij het aanvragen van een toeslag en het verlenen van mantelzorg is dit minder vaak het geval

Heeft de overheid juist gehandeld of het juiste besluit genomen? (%)



Bij <gebeurtenis> voert de overheid een aantal handelingen uit, of neemt de overheid bepaald besluit. Heeft de overheid -voor zover u kunt nagaan- in uw situatie de juiste handeling of het juiste besluit genomen?

Introductie beoordelingstaak

Voordat gevraagd werd de website te bezoeken, kreeg men de volgende introductietekst voorgelegd.

De overheid heeft gegevens over je, bijvoorbeeld met wie je getrouwd bent en wat je adres is. Deze gegevens worden gebruikt als je bijvoorbeeld belastingaangifte doet of een uitkering aanvraagt. Op die manier wil de overheid je goede dienstverlening leveren (je hoeft niet steeds dezelfde gegevens aan te leveren). De overheid wil je wel laten weten welke gegevens gedeeld worden, met wie en voor welk doel. Daarvoor is nu een testwebsite ontwikkeld en de overheid wil weten of die website nuttig en helder is. In de volgende vraag verschijnt een link naar deze website, samen met wat we van u vragen om op deze site te gaan doen.

Vervolgens werd men toegewezen aan een 'generieke' of een 'gepersonaliseerde' variant van de mock up.

Generieke varianten

kenteken op naam zetten / toekennen stufi

Opdracht 1: bezoek de volgende website: <...>. Lees de tekst op de pagina zorgvuldig door en volg de stappen op de bovenstaande pagina.

Klik verder op de website en zoek naar 'RDW' / Klik verder op de website en zoek naar 'DUO'.

Bekijk de gegevens die daar staan. Klik vervolgens op adres. Keer daarna weer terug naar het hoofdmenu. Ga nog eens door de website heen en probeer zoveel mogelijk te ontdekken.

ouderlijke bijdrage stufi

Stel: Jij bent mevrouw ten Aaften. Je dochter Merel studeert al een paar jaar. Recentelijk hadden jullie een discussie over de ouderlijke bijdrage voor haar studie. De basisbeurs is er namelijk niet meer, en in de plaats daarvan worden de ouders gevraagd om een bijdrage te doen aan de studie. In 2019 heb je je baan verloren en kwam je daardoor in de bijstand terecht. Vanwege die reden denk je dat je in die tijd geen ouderlijke bijdrage hoefde te betalen. Je dochter denkt daar echter anders over, en baalt ervan dat ze nooit die bijdrage heeft gekregen. Zoek eens de ouderlijke bijdrage van 2019 op en kijk wat daar staat.

Ga nog eens door de website heen. Probeer zoveel mogelijk te ontdekken. Wat verwacht je te zien? Wat valt je op?

Voor deze opdracht versie wil ik je vragen om in te leven in het volgende scenario. Je ziet dat het inkomensgegevens dat gebruikt is door DUO veel te hoog is. Dat is echt heel vreemd omdat je zeker weet dat dit wel goed staat bij de belastingdienst. Kun jij nakijken hoe dit bij de belastingdienst staat genoteerd?

Ga nu door naar de volgende website voordat u op 'verder' klikt: <...>.

Gepersonaliseerde varianten

VOG

Stel: Jij bent mevrouw ten Aaften. Je coacht sinds kort het volleybalteam van je jongste zoon en bent door het bestuur gevraagd om de spelersbus te besturen. Daarvoor moest je een verklaring omtrent gedrag aanvragen. Je bent benieuwd naar welke gegevens hiervoor gebruikt worden en van welke organisaties deze afkomstig zijn.

Voor deze opdracht versie wil ik je vragen om in te leven in het volgende scenario, dat gaat over mevrouw ten Aaften: Voor mevrouw ten Aaften is een VOG aangevraagd door volleybalvereniging AMVJ Martinus. Helaas ontving mevrouw ten Aaften vandaag een brief waarin staat dat de VOG aanvraag is afgekeurd vanwege een misdrijf. Mevrouw ten Aaften heeft tot zover geen idee van welk misdrijf dit kan zijn, en kijkt daarom op de website.

Kun jij vinden welk misdrijf ervoor heeft gezorgd dat de VOG is afgekeurd?

Ga nu door naar de volgende website voordat u op 'verder' klikt: <...>.

Veel problemen met leesbaarheid op smartphone, twijfel over inhoudelijke juistheid van het weergegeven proces



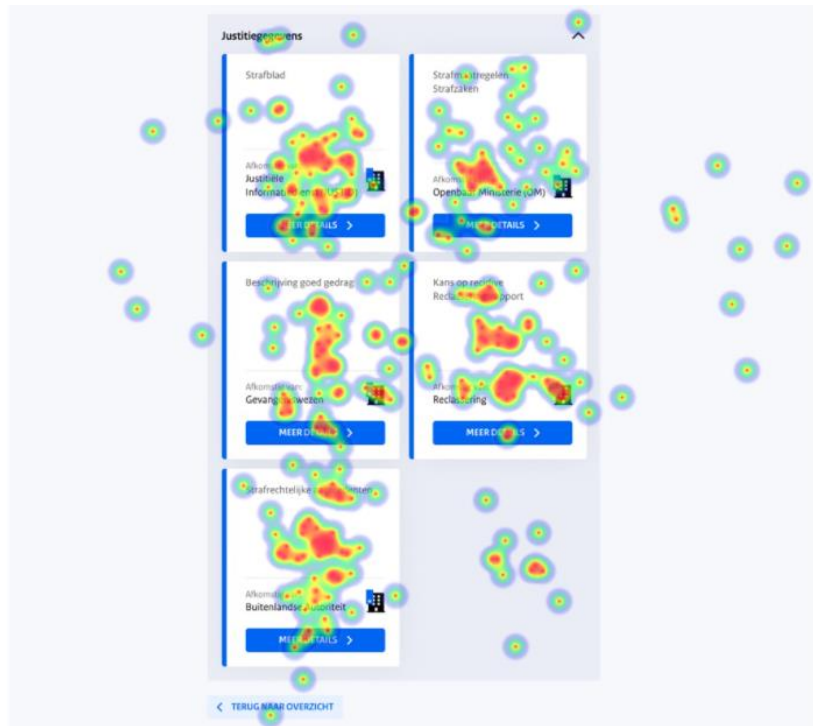
“*Waarom vindt u dit onduidelijk?*”

- “Afbeelding is niet scherp, tekst niet leesbaar. Kan geen inhoudelijke opmerkingen geven.”
- “Afbeelding niet goed leesbaar op telefoon”
- “Taalkundig allemaal te kort door de bocht. [...] Ingewikkeld taalgebruik is niet goed, maar dit is knullig en taalkundig onjuist. Er moet een tussenweg te vinden zijn.”
- “Vooral stap 2 en 3 komen vreemd over. Het is niet duidelijk welke bedrijven deze informatie allemaal krijgen. Daarbij is het idee dat al je gegevens op verschillende plekken zijn opgeslagen, geeft ook een onveilig gevoel. Graag vermelden dat de bescherming van de gegevens en privacy top prioriteit is.”
- “Het lijkt nu alsof er een soort willekeur is welke organisatie het best gegevens zou kunnen bewaren, maar naar mijn idee is dat vooral o.g.v. wettelijke taken en niet zozeer ‘wie het beste gegevens kan bewaren’.”

Zijn er zaken die u onduidelijk vindt?

Klik op de afbeelding waar u het onduidelijk vindt. Beschrijf op de volgende pagina waarom u dat onduidelijk vindt. Basis: n=188 generieke variant

Leesbaarheid (op mobiele apparaten) blijft een probleem, duidelijkheid ontbreekt bij iconen en tekst



“Waarom vindt u dit onduidelijk?”

- “De pagina is niet te lezen vanaf een mobiel apparaat.”
- “Afbeelding niet scherp. Geen vergroot optie.”
- “Waarom zijn de tekenjes voor de verschillende organisaties soms anders en soms hetzelfde? Is dat willekeurig of betekent het nog iets? Misschien een legenda toevoegen?”
- “Moeilijke woorden/jargon (zonodig uitleggen wat er bedoeld wordt met zo'n informatie bolletje waar je op kunt klikken).”
- “Misschien naast elkaar in plaats van onder elkaar? Mensen zijn lui en scrollen liever niet...”

Zijn er zaken die u onduidelijk vindt?

Klik op de afbeelding waar u het onduidelijk vindt. Beschrijf op de volgende pagina waarom u dat onduidelijk vindt. Basis: n=106 generieke variant

Gebruikers zien graag meer transparantie over ‘gegevens’ en ‘andere organisaties’ en duidelijkere iconen



“*Waarom vindt u dit onduidelijk?*”

- “Waarom kunnen gegevens van het besluit naar **andere organisaties** worden gestuurd? De website lijkt te zijn gemaakt om transparant te zijn. 'Andere organisaties' vind ik niet zo transparant.”
- “**Welke gegevens** en **waarom** kunnen die doorgegeven worden aan andere organisaties? **Welke organisaties?**”
- “Gebruik **van dezelfde plaatjes** voor verschillende stappen in de procedure.”
- “Het lijkt **alsof een besluit per brief wordt gestuurd**. Dat is gek, want de systemen communiceren met elkaar en de info is dus met een muisklik verzonden.”
- “Afbelding **niet leesbaar op telefoon**.”

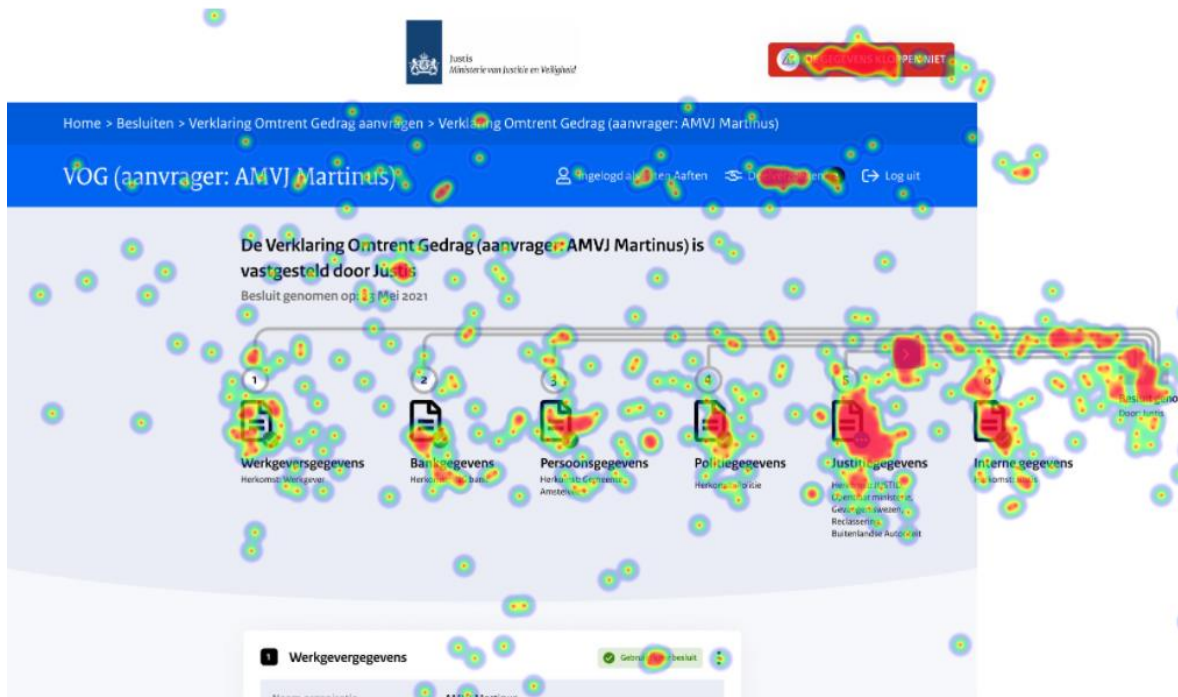
Zijn er zaken die u onduidelijk vindt?

Klik op de afbeelding waar u het onduidelijk vindt. Beschrijf op de volgende pagina waarom u dat onduidelijk vindt. Basis: n=109 generieke variant

Onduidelijkheid over betekenis icoontjes en te ondernemen actie, meer details gewenst over inhoud verschillende typen gegevens



Waarom vindt u dit onduidelijk?



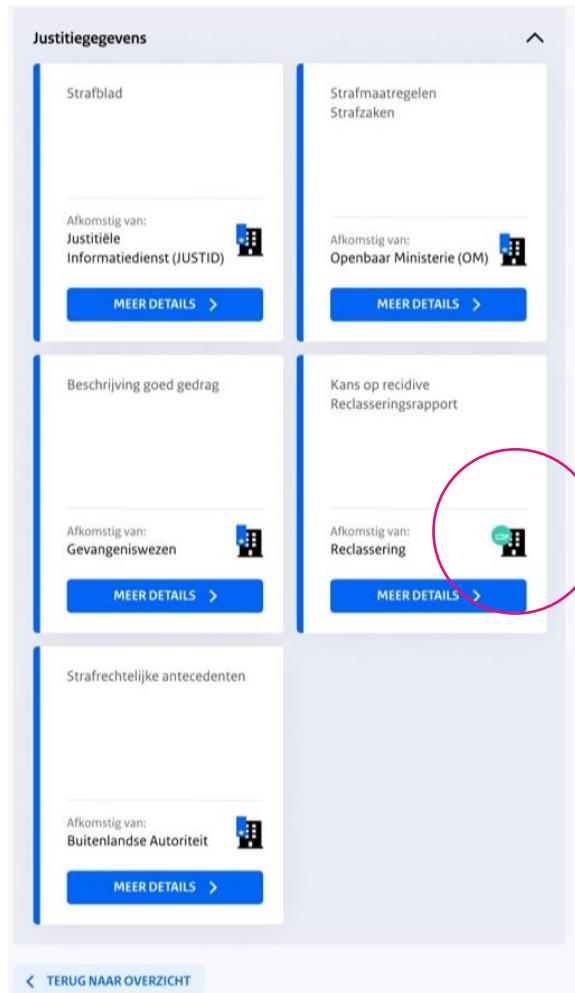
- “Het was me **niet meteen duidelijk** wat de **puntjes en vinkjes** betekenden en de gegevens die je echt nodig hebt staan helemaal onderaan.”
- “**Welke gegevens kloppen dan niet?** Kan daar geen rood stopbord bij staan? [...]”
- “Onduidelijk of bedoeld wordt **dat er ergens een fout is ontstaan, of dat je zelf wil melden** dat je ziet dat je gegevens niet kloppen.”
- “Wat is het verschil tussen politie en justitiegegevens? Wat zijn **interne gegevens?**”
- “Onleesbaar op mijn **beeldscherm.**” / “Onleesbaar op **mobiel.**”



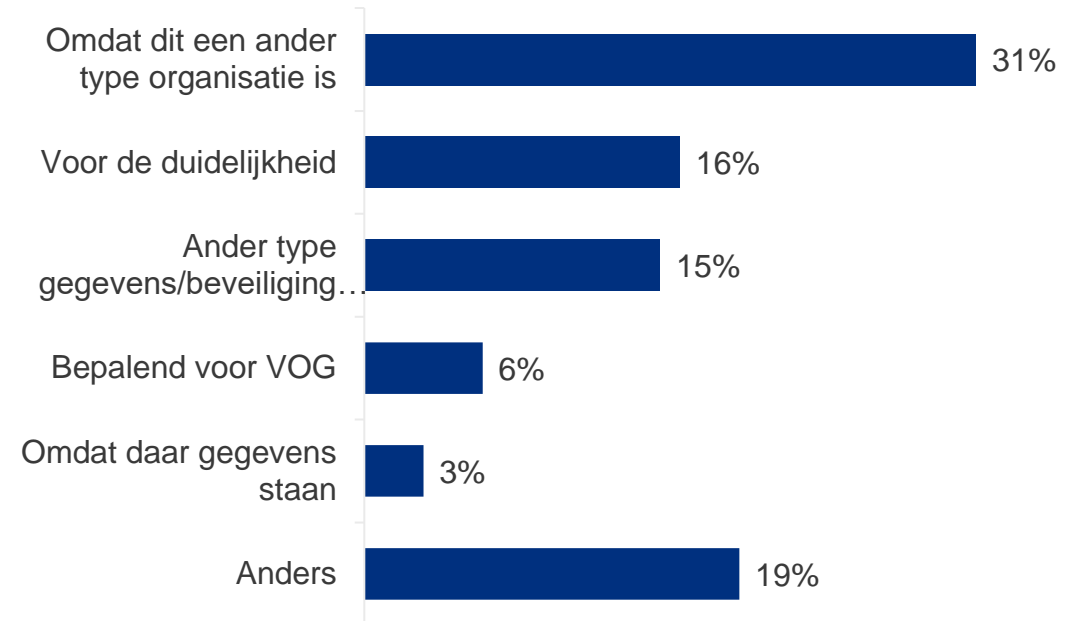
Zijn er zaken die u onduidelijk vindt?

Klik op de afbeelding waar u het onduidelijk vindt. Beschrijf op de volgende pagina waarom u dat onduidelijk vindt. Basis: n=325 gepersonaliseerde variant

Er is veel onduidelijkheid over de functie van het groene icoon in het overzicht

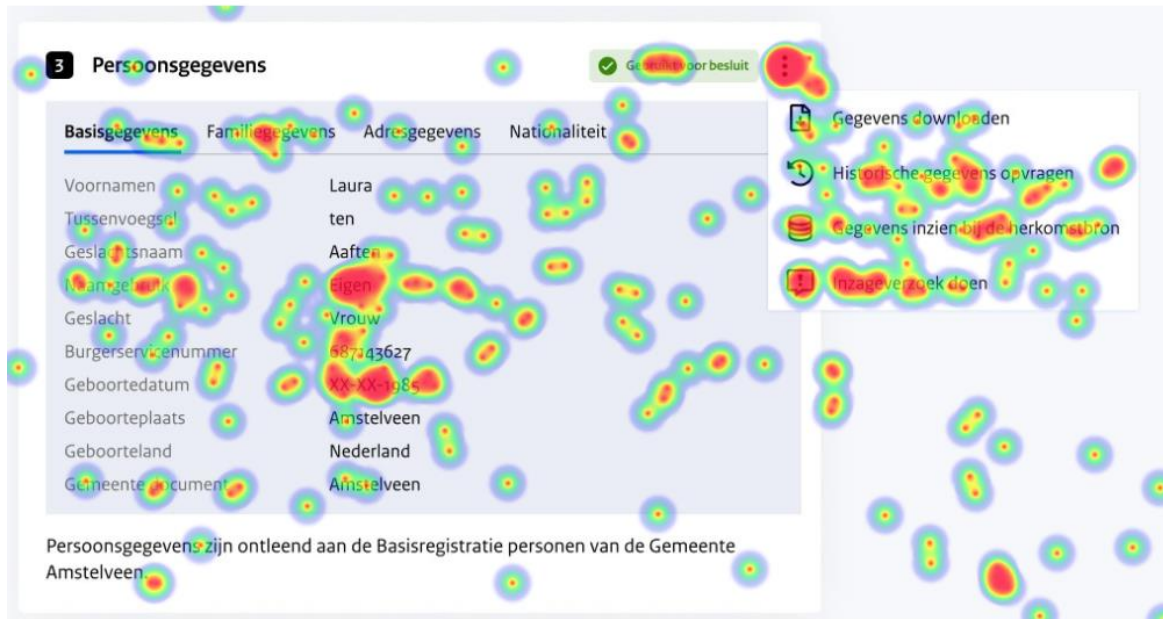


Waarom heeft reclassering een andere kleur?



Waarom denk je dat de Reclassering een andere kleur in het overzicht van gegevensuitwisselingen heeft? Basis: n=420 generieke variant

Opdrachtscherm is niet eenvoudig te vinden en gebruikers zijn niet altijd bekend met gebruikte termen



“Waarom vindt u dit onduidelijk?”

- “**Onduidelijk dat je hier meer informatie kunt opvragen.** Je moet er eerst op klikken, voordat je de mogelijkheden ziet. Nergens een aanwijzing dat je daar meer mogelijkheden voor info hebt.”
- “Het is niet duidelijk dat je op deze puntjes **kunt klikken voor een opdrachtscherm.**”
- “Waarom staat **niet de volledige geboortedatum** ingevuld?”
- “Wat wordt bedoeld met “**herkomstbron**” en wat betekent het om een **Inzageverzoek** te doen?”
- “Wederom **niet te lezen op telefoon.**”

”

Zijn er zaken die u onduidelijk vindt?

Klik op de afbeelding waar u het onduidelijk vindt. Beschrijf op de volgende pagina waarom u dat onduidelijk vindt. Basis: n=165 gepersonaliseerde variant

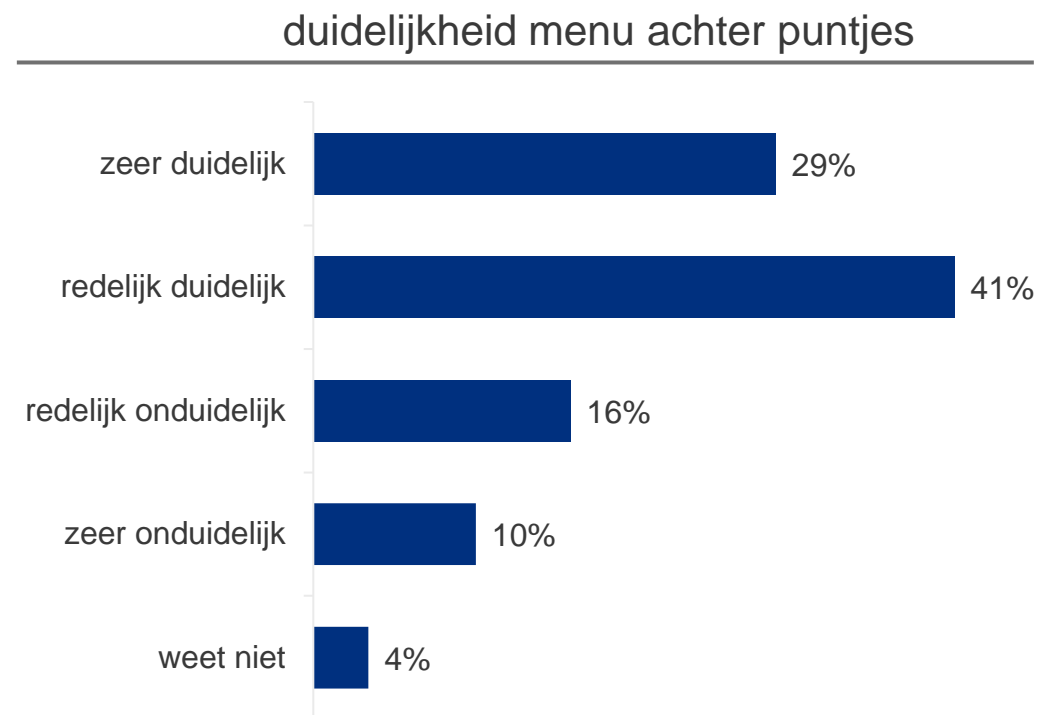
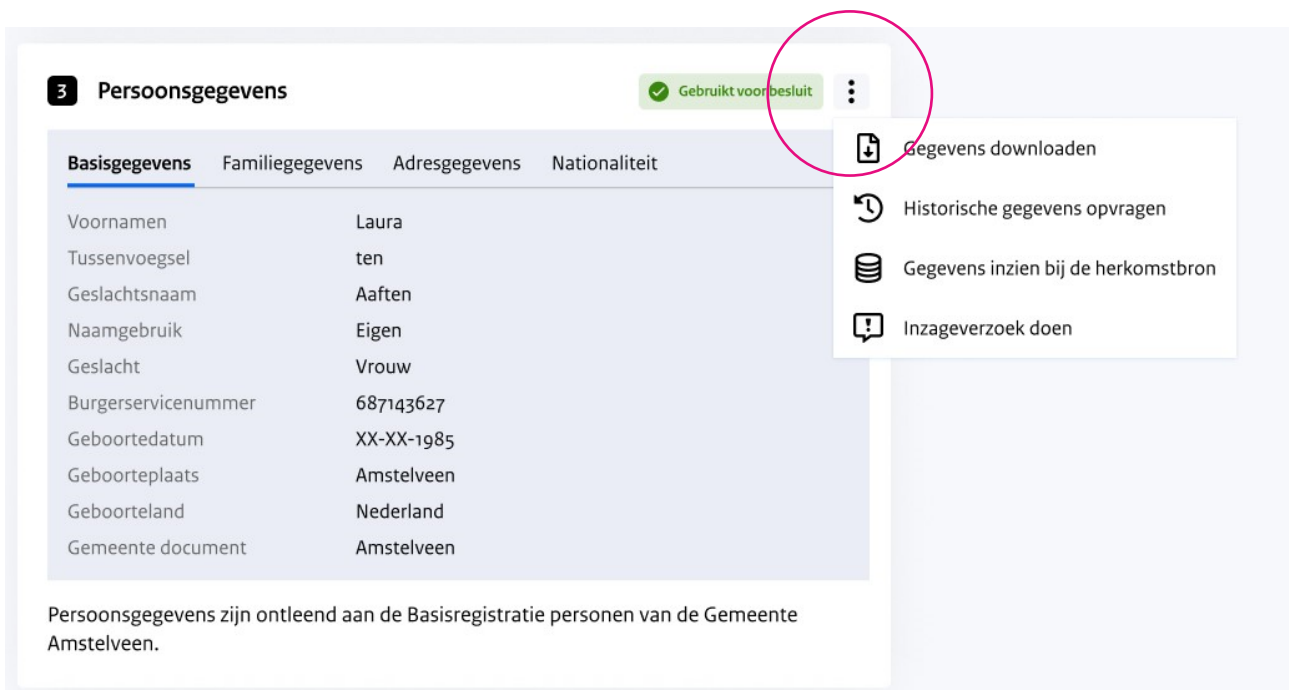
Het is niet voor iedereen duidelijk waar men persoonsgegevens kan wijzigen

Heatmap met aangeklikte locaties waar men geboortedatum denkt te kunnen wijzigen



Stelt u zich voor dat uw geboortedatum niet klopt. Klik op de afbeelding waar u denkt waar u dit kunt wijzigen. Basis: n=1.139 gepersonaliseerde variant

Het is voor zeven van de tien burgers duidelijk dat er achter de “puntjes” een menu schuilt met meer mogelijkheden



In hoeverre is het voor u duidelijk of onduidelijk, dat er achter de drie verticale puntjes een menu schuilt met meer mogelijkheden? . Basis: n=1.139 gepersonaliseerde variant