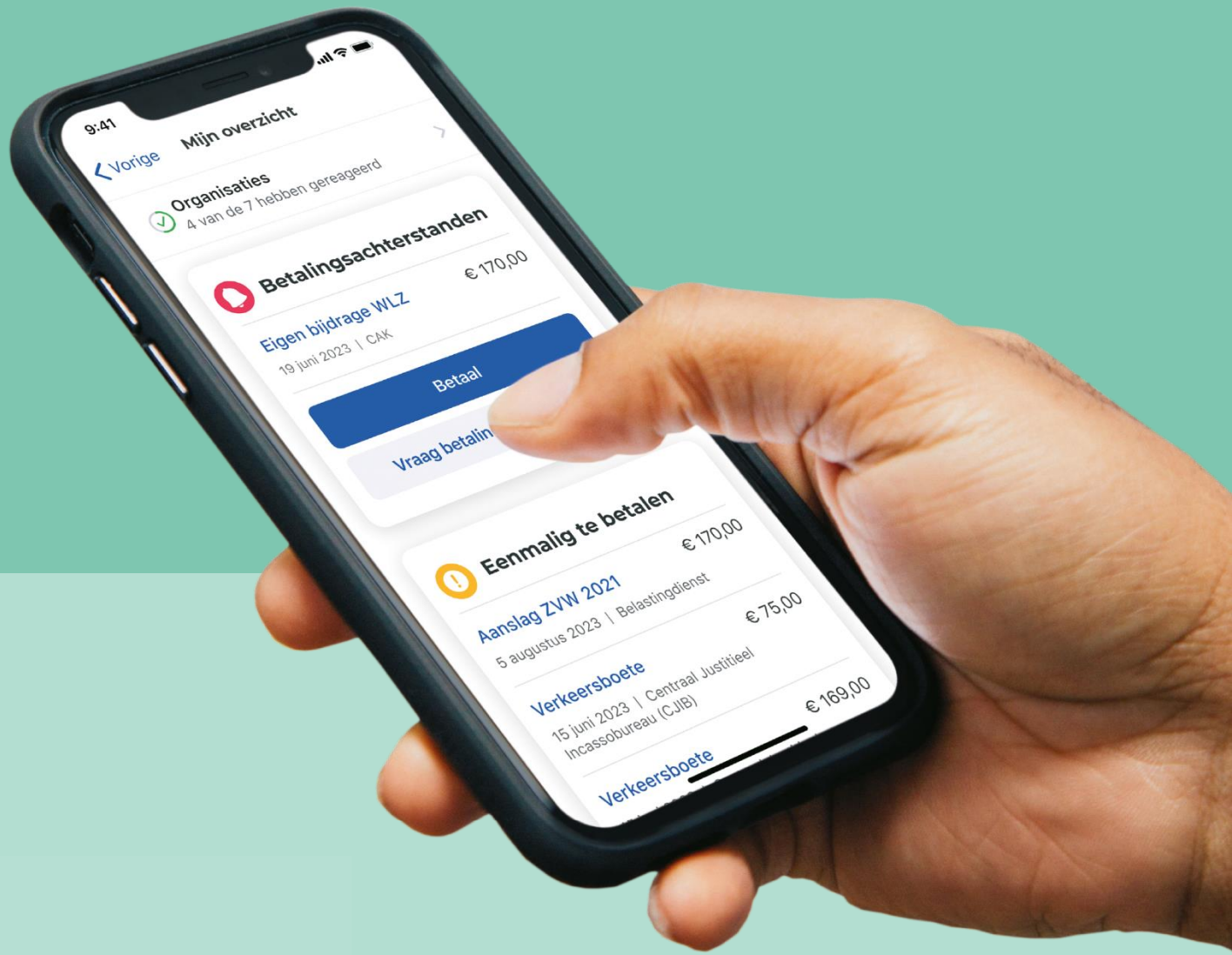
Vorderingenoverzicht Rijk

SPRINT REVIEW 39
25 juli 2024



Clustering
Rijksincasso

Gebruikersonderzoek

Terugblik

1. Vorderingen worden nog opgehaald
2. Storingen
3. Organisaties niet geselecteerd
4. Type vordering wordt nog niet ontsloten
5. Overdracht naar deurwaarder
6. Alle vorderingen zijn voldaan
7. **Nog niet alle organisaties zijn aangesloten**

Focus deze sprint

Hoe kunnen we gebruikers duidelijk maken dat nog niet volledig is

1. omdat nog niet alle Rijksorganisaties aangesloten zijn
2. omdat een organisatie nog niet gereageerd heeft of omdat er een storing is

Aanpak

Schetsen maken van mogelijke oplossingen en deze vervolgens iteratief testen bij gebruikers.

1. Nog niet alle organisaties zijn aangesloten

Onderzoeksvraag:

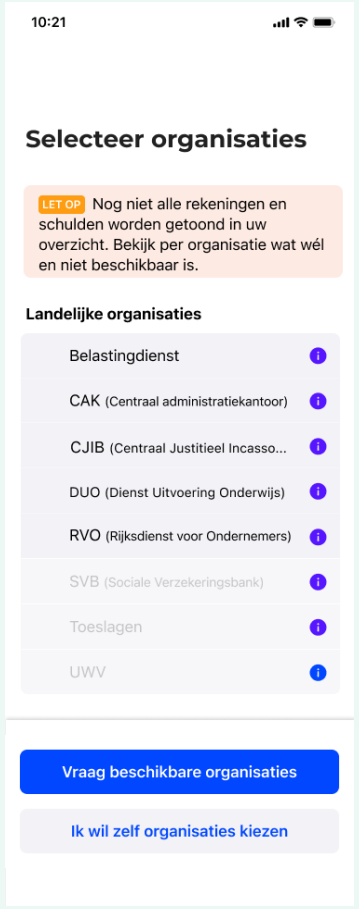
Toon je slechts reeds aangesloten organisaties,

of

benoem je ook de organisaties die nog niet getoond worden?

1. Nog niet alle organisaties zijn aangesloten

Opties:



Optie 1: *Niet beschikbare organisaties licht grijs*

Optie 2: *Niet beschikbare organisaties niet tonen*

Optie 3a: *Uitklapbaar*

1. Nog niet alle organisaties zijn aangesloten

Laat zien welke Rijksorganisaties zijn aangesloten, en welke nog niet

“Oh ja, dit is op zich wel overzichtelijk, dat je direct kunt zien wat er wel of niet in staat.”

- Dat geeft zicht in de toekomstige waarde van de app

“Ik zou het fijn vinden om te weten dat er op den duur ook samengewerkt gaat worden met deze [wijst naar ‘nog niet aangesloten’]. Want dan is de app op den duur nog nuttiger voor mij. Hij wordt zinvoller want dan krijg ik nog meer overzicht. Ik zou persoonlijk hem open laten staan. Want als je ‘m moet openklappen dan is het een extra handeling, en dat doen waarschijnlijk de meeste mensen niet.”

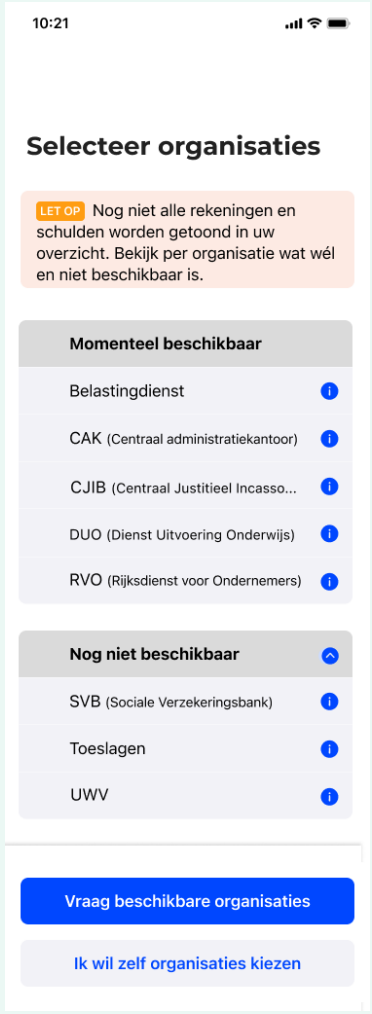
- Dat geeft wat meer context, is meer compleet

“Ik wil ook graag zien die nog niet bijgesloten zijn. Ik zie veel afkortingen, en ik weet soms niet waar ze voor staan. Het lijkt mij ook handig om een lijst te hebben met wie er niet bij staan.”

- Het helpt herinneren aan andere plekken waar je schulden kunt hebben

“Ik denk ook wel wat niet. Ik zou niet bedenken wat ik anders nog mis. Daar zou ik niet zelf opkomen. En ik denk dat als je daar wel schulden hebt, dat het dan handig is dat je wordt herinnerd dat dat er ook nog bij hoort.”

“Nou het is wel goed om te laten zien dat er ook informatie is dat hier nog niet getoond wordt. Lijkt mij. Om te voorkomen dat mensen denken dat dit alles is. En er is toch nog wat anders. Ik vind dat wel completer, als dat erbij staat.”



1. Nog niet alle organisaties zijn aangesloten

Aangesloten is specifieker dan beschikbaar

› Beschikbaar kan op meerdere manieren geïnterpreteerd worden waardoor het onduidelijk is.

“ Dit scherm is op zich wel prima. Maar, ik snapte niet helemaal wat er bedoeld werd met ‘vraag beschikbare organisaties' of ‘ik wil zelf organisaties kiezen’. Ik heb het idee dat dat nog wat verhelderd kan worden. Ik denk dat de eerste knop laat zien welke organisaties zijn aangesloten bij de app, en dat de onderste knop is om te kijken of de organisaties die ik zoek aangesloten zijn bij de app. Dat is wat ik dacht. Ik weet niet of dat klopt.”`

› Aangesloten wordt begrepen.

“Organisaties die van dit systeem gebruik maken. Dat lijkt mij duidelijk.”

“Momenteel aangesloten, nou dit zit er dus allemaal bij. oke.“

“Oh ja, dit is op zich wel overzichtelijk, dat je direct kunt zien wat er wel of niet in staat. Oke, dit is nog niet aangesloten bij de app.”

“ “Dat het nog niet bekend is. Dat je op dit platform nog niet de schuld kan zien.”

1. Nog niet alle organisaties zijn aangesloten

Discussie: wel of niet uitgeklapt tonen.

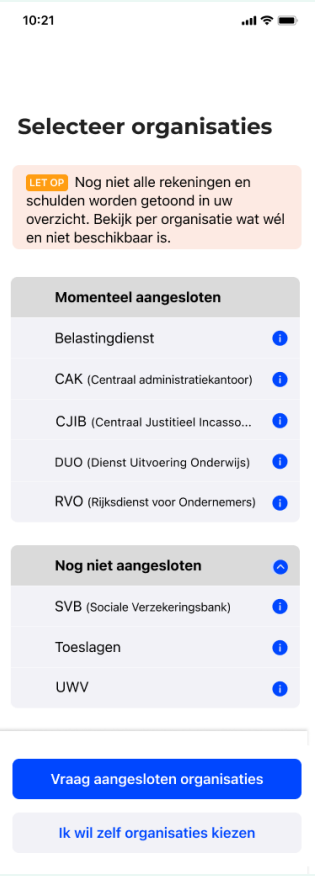
- Voorkeur minimale weergave

> *“Ingeklapt is ook prima. Ja, ja. dat werkt wel lekker.*

> *Dit is voor mij helderder. Dan snap ik, dat is er, dus de rest nog niet. Als je ziet wat er nog niet is roept dat op, ‘waarom dan’. Dan krijg je eerder het gevoel dat je iets mist zeg maar. Dan dat je denkt ‘deze doen er allemaal mee’. Dit geeft een positiever gevoel, de ander heeft meer een negatieve connotatie.*

- Voorkeur volledige weergave

> *“Ik klapte ‘m inderdaad niet uit. Ik denk dat ook komt doordat er ook boven allemaal stipjes staan en het daardoor minder opvalt. Ik denk dat dit het fijnst is, dat je het direct ziet. Daarin zie ik dat het UWV nog niet meedoet, want daar had ik het meeste mee.*

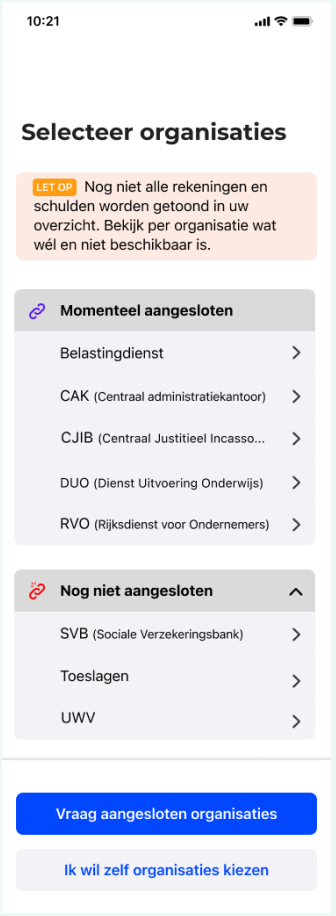


1. Nog niet alle organisaties zijn aangesloten

Verder te verkennen

› Het toepassen van kleur

> *"Doe iets met kleuren, die werken snel. Met groen laat je zien dat het het wel beschikbaar is."*



V

2. Een organisatie heeft nog niet gereageerd of er is een storing

Een laadbalk heeft voorkeur

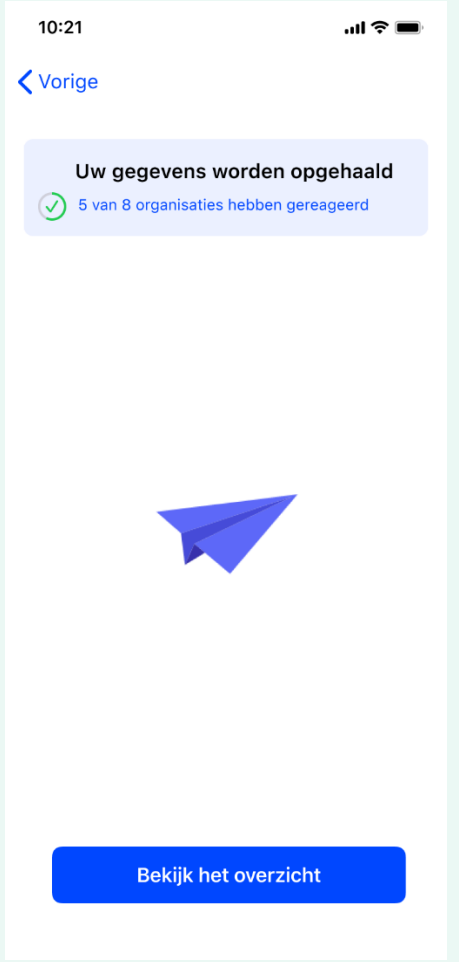
"Oh ja, ik vind deze mooier. Een laadbalk is duidelijker. Z'n cirkeltje is vrij klein."

"Ik heb liever de staaf. Dat is heel overzichtelijk. Ik weet dan precies hoe ver die geladen is. Heel duidelijk"

"Een laadbalk vind ik fijner. De voortgang van het proces kun je dan beter inschatten. Zijn we erbij? Bij een cirkel weet je minder goed wanneer je wat te zien krijgt."

Ik denk dat ik dit (laadbalk) overzichtelijker vind, dat je weet wat de voortgang is. Bij de ander weet je niet zo goed of er echt iets gebeurd. Hier zie je dat wel.

"Het draaiende cirkeltje? Dat is mij niet eens opgevallen. Dit is wel duidelijk dat er iets gebeurt en dat je even moet wachten."



2. Een organisatie heeft nog niet gereageerd of er is een storing

Waar en hoe toon je meer informatie?

"Ik denk dat deze sowieso al beter is."

"Oh, dus de gegevens zijn nog onderweg. Dit is wel duidelijk. Hier weet ik: hier moet ik achteraan gaan en hier zijn ze nog mee bezig. Dat is wel duidelijk."

"Ik heb een voorkeur voor deze. Het oogt veel minder druk. En er is veel informatie waar ik direct wat aan heb. Het oogt wat netter. Die ander is wat meer toeters en bellen."

"Ik heb een voorkeur voor deze. Het oogt veel minder druk. En er is veel informatie waar ik direct wat aan heb. Het oogt wat netter. Die ander is wat meer toeters en bellen."

"Op zich wel overzichtelijk, als je nog iets moet doen staat dat er dan bij, zoals bij DUO."

Dit betekent dat deze organisaties wel van deze dienst gebruik kunnen maken, maar nog geen actuele gegevens kunnen leveren, of? Of dat er een storing is, waardoor de gegevens niet te importeren zijn. Als ik het zo lees denk ik dat er geen antwoord komt vanuit de organisatie. Dat denk ik, maar is niet onmiddellijk duidelijk. 'De gegevens zijn opgevraagd'. Daar zo iets meer bij moeten. Ja huh hu, het is logisch dat het is opgevraagd. Maar waarom zie ik dan nog niets. Zeg bijvoorbeeld dat er een storing is in de server. Iets daar tussenin.