



**Traffic  
optimalisatie**

**Web  
analytics**

**User  
experience**



# Usability Onderzoek – Rekenkamer Den Haag

12 oktober 2016

1. Inleiding
2. Samenvatting
3. Bevindingen en aanbevelingen

## 1 | Inleiding



Voor u ligt het rapport van het usability onderzoek dat Netprofiler op maandag 29, dinsdag 30 en woensdag 31 augustus 2016 heeft uitgevoerd onder 15 respondenten naar het Servicepunt Sociaal van de gemeente Den Haag, via <http://www.denhaag.nl/home.htm>.

De leden van de Rekenkamer hebben de wens om de gebruiksvriendelijkheid van het online Servicepunt Sociaal van de gemeente Den Haag in een traject in 2016 te toetsen en te optimaliseren.

Om er achter te komen of de website aansluit bij de behoeften van de doelgroep en waar de website nog verbeterd kan worden heeft de Rekenkamer Den Haag een gebruikersonderzoek laten uitvoeren.

Wij hebben met plezier aan dit onderzoek gewerkt en hopen hiermee een positieve bijdrage te kunnen leveren aan de diensten van de Rekenkamer Den Haag, het Servicepunt Sociaal van de gemeente Den Haag.

Amstelveen, september 2016

Kirsten van der Mierden  
Paul van Leijden

*User Experience Consultants*

Usability onderzoek is bedoeld om te onderzoeken of de website van Servicepunt Sociaal van de Gemeente Den Haag aansluit bij de doelgroep en waar de website nog verbeterd kan worden.

In overleg met de Rekenkamer Den Haag werd het doel en de scope van het onderzoek bepaald, de criteria voor de respondenten opgesteld en een gespreksleidraad gemaakt.

De respondenten werden voor individuele sessies uitgenodigd op een externe locatie op het Werkgeversservicepunt Den Haag op de Binckhorstlaan 119. Voor de Rekenkamer was er de mogelijkheid om live vanuit een naastgelegen ruimte mee te kijken.

De sessies werden opgenomen op audio en video. Daarnaast werden ook het scherm en op desktop de oogbewegingen vastgelegd door middel van speciale apparatuur en software. Een tweede onderzoeker maakte ook nog aantekeningen.

Tijdens een sessie bekeek de respondent de website en kreeg hij of zij opdrachten om uit te voeren. Er werd aan de respondenten gevraagd zoveel mogelijk hardop te denken en alles te zeggen wat er in ze op kwam.

De facilitator zorgde dat de sessie in goede banen werd geleid en dat alle onderwerpen aan bod kwamen.

Tijdens het onderzoek werkten de respondenten aan de hand van vragen en opdrachten.

Het onderzoek werd gestart met een aantal korte inleidende vragen over de respondent en specifiek voor dit onderzoek werden enkele vragen gesteld over gebruik maken van sociale voorzieningen (als Wmo) via de gemeente.

Na de inleidende vragen volgden de inhoudelijke vragen en opdrachten. Bij de eerste respondenten startte het onderzoek met een zoekopdracht op het internet. Op dag 2 en 3 van het onderzoek startte men direct op de website van de gemeente Den Haag, in verband met de inbeslagname van tijd door het invullen van de formulieren (Wmo-melding of Advies op maat). Bijna alle respondenten voerden het onderzoek uit op de laptop, waarvan werd aangegeven dat zij dit device ook zouden gebruiken voor het opzoeken van informatie. Een enkeling bekeek de omgeving (kort) op een mobiel device.

Allereerst werd gevraagd naar de eerste indruk van de binnenkomstpagina en hoe men vanaf die pagina verder zou gaan, als zij op zoek zouden gaan naar de voor hen belangrijke en benodigde informatie. Dit bestond uit een echt of fictief scenario, waarin de respondent zich moest inleven.

De respondent werd daarna in principe vrij gelaten en indien nodig bijgestuurd. Er werd gevraagd naar wat de volgende stap voor de respondent zou zijn indien men een melding wilde doen.

Daarna werd het proces van het invullen van het formulier (Wmo-melding of Advies op maat) doorlopen. Eventueel werd nog bij tijd een specifieke opdracht gegeven om contact op te nemen met de gemeente Den Haag.

Tot slot werden nog enkele evaluatieve vragen gesteld met als doel kort op een rij te krijgen wat men goed en minder goed vond aan de website en formulieren van de gemeente Den Haag.

Zie de geanonimiseerde respondentenlijst in de bijlage.

## 2 | Samenvatting





- Het Wmo formulier en het Advies op maat-formulier zijn slecht vindbaar op de website van de Gemeente Den Haag door:
  - Slechte (terug) navigatie op de website: veel pagina's met verschillende informatie en te veel tekst
  - Niet aansluitende zoekresultaten
  - Niet aansluitende terminologie: bezoekers zijn op zoek naar 'Aanvraag', niet naar 'Melding'.
  - Het ontbreken van een duidelijke ingang vanaf een hulpdetailpagina
- Het verschil tussen Wmo en Advies op maat is niet duidelijk, ook niet nadat men een formulier heeft ingevuld.

### Vragenlijst

- De laadtijd van de vragenlijst is onacceptabel.
- De vragenlijst gaat niet uit van de situatie van de respondent (wat is het probleem?), maar gaat uit van een formulier met te lange stappen als uitgangspunt.
- Bezoekers willen hun persoonlijke situatie kwijt, hier is momenteel geen ruimte voor.
- De vragenlijst bevat veel irrelevante vragen, enige logica lijkt te ontbreken.
- Geen van de respondenten begrijpt wat een 'Persoonlijk plan' behelst en bij de keuze voor 'Ja' heeft men geen idee hoe men dit plan kan indienen.
- De opvolging na Advies op maat is onoverzichtelijk. Respondenten klikken op alles behalve doorgaan naar Wmo-melding.
- Mensen denken bij het Advies op maat al dat ze een melding hebben gedaan. Ze denken dat ze kunnen stoppen/sluiten, waarna de sessie verloopt en men alle ingevulde gegevens kwijt is.

Om de online formulieren Wmo en Advies op maat van de gemeente Den Haag (Servicepunt Sociaal) te verbeteren, dan is het advies uit de uitgevoerde onderzoeken om de volgende zaken te faciliteren:

- Goede zoekfunctie en (terug) navigatie op de website van de gemeente Den Haag
- Consequente en passende terminologie
- Snelle/korte, logische, relevante vragenlijst met een duidelijk (vervolg)proces

### 3 | Bevindingen & Aanbevelingen



GO GLE wmo den haag

Alle Afbeeldingen Nieuws Maps Video's Meer ▾ Zoekhulpmiddelen

Ongeveer 247.000 resultaten (0,47 seconden)

**Den Haag - Wmo-melding**  
[www.denhaag.nl/home/bewoners/loket/zorg-en-.../Wmomelding.htm](http://www.denhaag.nl/home/bewoners/loket/zorg-en-.../Wmomelding.htm) ▾  
Wmo-melding. Gepubliceerd: 26 augustus 2016; Laatste wijziging: 26 augustus 2016. U kunt een melding doen voor een voorziening op maat. Bijvoorbeeld ...

**Den Haag - Wet maatschappelijke ondersteuning**  
[www.denhaag.nl/home/.../to/Wet-maatschappelijke-ondersteuning.htm](http://www.denhaag.nl/home/.../to/Wet-maatschappelijke-ondersteuning.htm) ▾  
18 jul. 2016 - ... u wordt ouder of u kunt moeilijk zelfstandig leven. Hoe kunt u toch mee blijven doen? Hiervoor is de Wet maatschappelijke ondersteuning.

**Den Haag - Wmo, advies op maat**  
[www.denhaag.nl/home/bewoners/loket/to/Wmo-advies-op-maat.htm](http://www.denhaag.nl/home/bewoners/loket/to/Wmo-advies-op-maat.htm) ▾  
Wmo, advies op maat. Gepubliceerd: 21 januari 2015; Laatste wijziging: 15 juni 2016. Heeft u ondersteuning of begeleiding nodig bij uw dagelijkse activiteiten ...

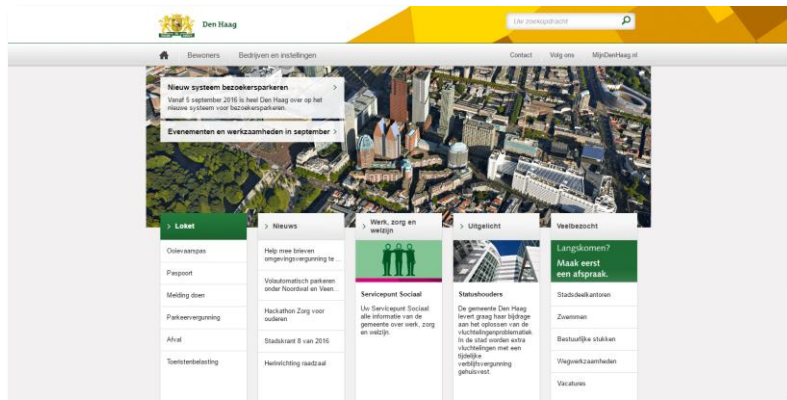
**Den Haag - Persoonsgebonden budget (pgb)**  
[www.denhaag.nl/home/bewoners/to/Persoonsgebonden-budget-PGB.htm](http://www.denhaag.nl/home/bewoners/to/Persoonsgebonden-budget-PGB.htm) ▾  
5 jul. 2016 - Dan betaalt u het verschil bij. De SVB neemt hiervoor contact met u op. Bekijk de tarieven voor het persoonsgebonden budget Wmo 2016.

**Gemeente 's-Gravenhage - WMO uitleg**  
[www.wmo-uitleg.nl/gemeente/s-gravenhage](http://www.wmo-uitleg.nl/gemeente/s-gravenhage) ▾  
Aanvragen WMO. Vul het aanvraagformulier in op: <https://formulier.denhaag.nl/Tripleforms/Tripleforms.aspx?scenario=WMOAanvraag>. Of vraag WMO aan bij ...

**Alle Wmo-loketten van Nederland met telefoon en e-mailadres**  
<https://www.alleszelf.nl/allewmo/loketten/> ▾  
420+ items - 5 januari 2015 Hugo van den Beld25 Opmerkingenalleszelf, ...

Gemeente	Telefoon	E-mail
Aa en Hunze	14 0592	<a href="mailto:gemeente@aaenhunze.nl">gemeente@aaenhunze.nl</a>
Alkmaar	14 072	<a href="mailto:wmo@alkmaar.nl">wmo@alkmaar.nl</a>

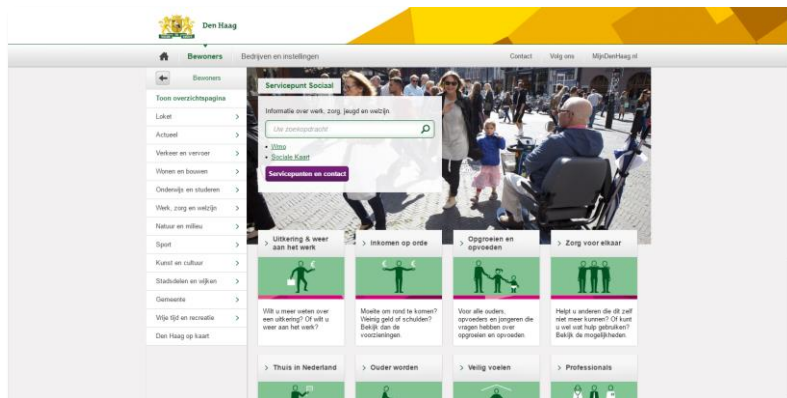
Enkel op de eerste dag startten respondenten met een Internet zoekopdracht, op dag 2 en 3 werd direct gestart op denhaag.nl in verband met de tijd om de formulieren in te vullen. De meeste respondenten in het onderzoek waren al bekend met de term 'Wmo' en hadden hier reeds ervaring mee. Op dag 1 kwamen twee respondenten daardoor op de juiste pagina over Wmo uit van de gemeente Den Haag. Respondenten die hier nog niet tot nauwelijks mee te maken hebben gehad, zochten specifiek op hun hulpvraag en kwamen dan niet altijd bij de gemeente Den Haag uit.

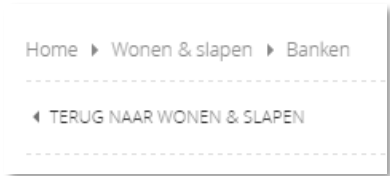


Bij binnenkomst op de homepage van denhaag.nl werd aangegeven de pagina vrij druk te vinden. De ene helft maakte direct gebruik van de algemene zoekbox rechtsboven (hoewel de zoekresultaten niet altijd aansloten bij de zoekopdracht van de respondent), de andere helft ging naar Servicepunt Sociaal. Geen van de respondenten gebruikte de zoekbox op het Servicepunt Sociaal of de twee uitgelichte woorden onder de zoekbox. Men navigeerde op Servicepunt Sociaal via de tegels (omdat niet iedereen de ingang Wmo rechtsonder zag) of men deed een poging via het navigatiemenu aan de linkerkant. De meeste respondenten in het onderzoek waren (al) bekend met de term 'Wmo'.

## Aanbevelingen:

- ✓ Zorg ervoor dat op de homepage van denhaag.nl al wordt gerept over Wmo(-melding).
- ✓ Geef de zoekbox op Servicepunt Sociaal en de ingang Wmo (boven de paginavouw) prominenter weer.
- ✓ Zorg ervoor dat de gevonden zoekresultaten aansluiten bij de zoekopdracht (zoeken 'aanpassing woning' geeft bijvoorbeeld 'aanvragen rijbewijs en 'taxibus aanvragen' geeft informatie over fietswrek). Controleer dit/Loop dit na en optimaliseer.
- ✓ Maak de vraag bij de zoekresultaten ook klikbaar, niet enkel de plusjes (+). Dit is wat wordt verwacht.
- ✓ En maak meer gebruik van filtering bij de zoekresultaten.



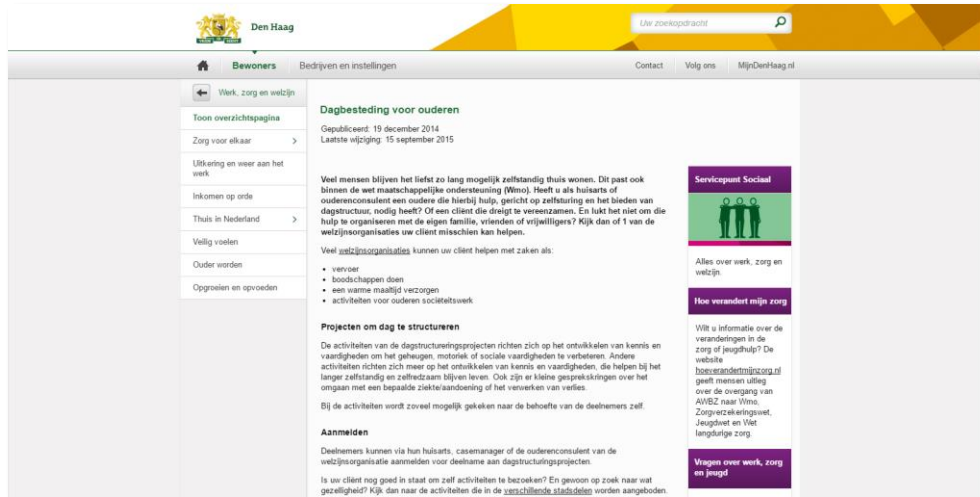


De (terug) navigatie op denhaag.nl/Servicepunt Sociaal is niet altijd even duidelijk te noemen. Zo ontbreekt een kruimelpad linksboven en is de navigatie aan de linkerkant niet altijd even consistent te noemen werkt deze niet volgens verwachting, de pijl en tekst hebben een verschillende functie. Dit is verwarrend voor de bezoeker.

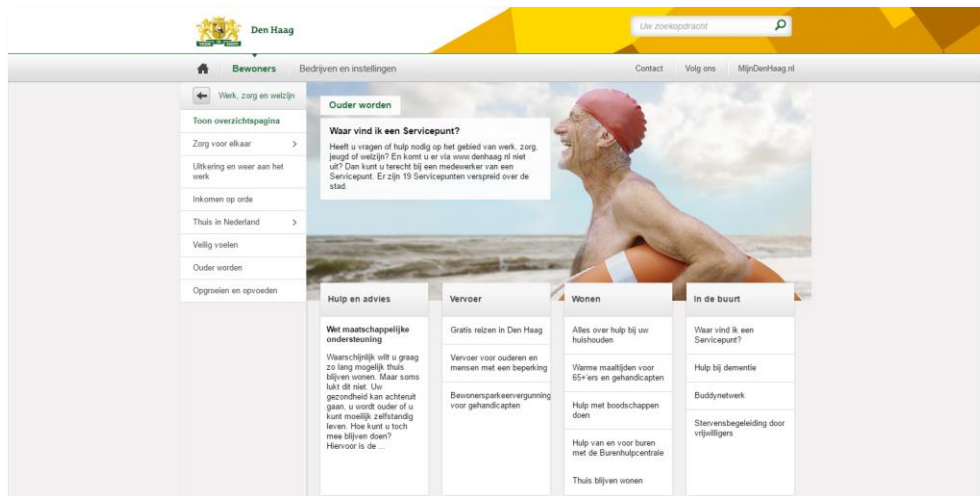
## Aanbevelingen:

- ✓ Geef een kruimelpad linksboven weer.
- ✓ Wees consequent in de (terug)navigatie, zie bijvoorbeeld fonQ.nl en Wehkamp.
- ✓ Normaliter wordt in een navigatiemenu aan de linkerkant aangegeven binnen welk (sub) item men zich bevindt. Geef dit aan met een afwijkende kleur/lay-out.
- ✓ Haal de groene link als 'Toon overzichtspagina' weg. Geef een link daarnaar in het kruimelpad en geef met een duidelijke navigatie als fonQ.nl of Wehkamp navigatie naar de vorige stap aan.





Binnen Wmo ligt de nadruk te veel op ouderen op de website. Dit terwijl Wmo juist ook is voor mensen met een handicap, dit zijn ook jongeren. Verder is ook hier de navigatie naar informatie (en het formulier) lastig te noemen. Zo navigeert men vanaf de pagina /ouder-woorden.htm (bereikt via Servicepunt Sociaal) met de link 'Thuis blijven wonen' naar de algemene pagina /Wmo-2015Nieuw-1.htm. En ook de link 'Woningaanpassingen' leidt naar een algemene pagina /Wet-maatschappelijke-ondersteuning.htm. Dit is niet volgens verwachting.



## Aanbevelingen:

- ✓ Leg de nadruk niet op ouderen, maar ook op jongeren (met een eventuele beperking).
- ✓ Zorg voor relevante hulpdetailpagina's met content en een duidelijke ingang naar de formulieren.

The screenshot shows the Den Haag website interface. At the top, there is a search bar with the text 'Uw zoekopdracht'. Below the search bar, there is a navigation menu with options like 'Bewoners', 'Bedrijven en instellingen', 'Contact', 'Volg ons', and 'MijnDenHaag.nl'. The main content area is titled 'Wmo-melding' and includes a 'Doe een melding' button. The page also features a sidebar with 'Nieuws' and 'Servicepunt Sociaal' sections.

## Doe een melding

Klik op onderstaande button om een melding te doen voor de volgende onderwerpen:

- [hulp bij het huishouden](#)
- [aanpassingen in de woning](#)
- [vervoer in de regio](#)
- [hulpmiddelen zoals een rolstoel, scootmobiel of sporthulpmiddelen](#)

**Doe een melding**

Klik op onderstaande button om een melding te doen voor de volgende onderwerpen:

- [logeeradressen \(in een instelling\)](#)
- [individuele begeleiding en groepsbegeleiding](#)
- [dagbesteding](#)

**Doe een melding**

Het zoeken van beide formulieren op de website is lastig voor de bezoeker. De pagina's bevatten te veel tekst en duidelijke acties naar het formulier ontbreken geheel op de pagina (te veel pagina's bevatten geen call-to-action) of worden te laag op de pagina getoond en gaan naar pagina's die niet worden verwacht. Men verwacht al sneller bij het formulier uit te komen. Zo verwacht men ook een ingang naar het formulier op detailpagina's als 'Alles over hulp bij uw huishouden', in plaats daarvan wordt men weer terugverwezen met een tekstlink naar de pagina Wmo-melding. Alle subitems leiden naar de algemene Wmo pagina. Men verwacht echter een relevante vervolgstap. Verder komt dit doordat er veel verschillende pagina's met informatie zijn over Wmo (en Advies op maat), waardoor mensen de weg kwijt raken. Ook wordt het verschil tussen Wmo-melding en Advies op maat niet voor iedereen duidelijk. Advies op maat spreekt niet tot de verbeelding, Wmo is voor respondenten een logischere ingang.

## Aanbevelingen:

- ✓ Geef zowel op elke informatiepagina over Wmo en Advies op maat als op een hulpdetailpagina een duidelijke ingang naar de formulieren, bijvoorbeeld een button rechtsboven naast de content. Dit is waar de bezoeker de ingang verwacht. Niet (enkel) als tekstlink of geheel aan de onderkant van de pagina.
- ✓ Beperk tot 2 goede pagina's over Wmo en Advies op maat, met duidelijke ingangen naar het formulier.



## Voorzieningen op maat

Voor een voorziening op maat moet u een melding doen. Een medewerker van de gemeente neemt dan binnen 6 weken contact met u op. Ook als u uw huidige voorziening wilt verlengen, doet u [een melding](#). Voorzieningen op maat zijn:

- [hulp bij het huishouden](#)
- aanpassingen in de woning
- [vervoer in de regio](#)
- hulpmiddelen zoals een rolstoel, scootmobiel of sporthulpmiddelen
- [logeeradressen \(in een instelling\)](#)
- [individuele begeleiding en groepsbegeleiding](#)
- [dagbesteding](#)
- [beschermd wonen](#)

## Doe een melding

Klik op onderstaande button om een melding te doen voor de volgende onderwerpen:

- [hulp bij het huishouden](#)
- aanpassingen in de woning
- [vervoer in de regio](#)
- hulpmiddelen zoals een rolstoel, scootmobiel of sporthulpmiddelen

**Doe een melding**

Klik op onderstaande button om een melding te doen voor de volgende onderwerpen:

- [logeeradressen \(in een instelling\)](#)
- [individuele begeleiding en groepsbegeleiding](#)
- [dagbesteding](#)

**Doe een melding**

Op de pagina /Wet-maatschappelijke-ondersteuning.htm en /Wmomelding.htm denkt men dat men op de tekstlinks van de verschillende onderwerpen moet klikken om een melding te kunnen doen. Dit is echter niet het geval, in veel gevallen wordt men vanaf een dergelijke hulpdetailpagina weer terugverwezen naar de pagina Wmo-melding met veel uitleg weer. Dit is verwarrend voor de bezoeker, omdat men denkt op de tekstlinks te moeten klikken als directe link naar het formulier. Dan is het verwarrend voor de bezoeker dat sommige tekstlinks weer niet klikbaar zijn. De enige link naar de pagina waar de formulieren gevonden kunnen worden is hier het woord 'een melding' in een bijzin van een zin die over het verlengen van een huidige voorziening gaat (op de pagina /Wet-maatschappelijke-ondersteuning.htm). Dat is voor alle respondenten zo verwarrend dat zonder hulp de volgende stap niet gezet kon worden.

## Aanbevelingen:

- ✓ Geef zoals gezegd op hulpdetailpagina's ook een duidelijke ingang naar de formulieren.
- ✓ De twee buttons zijn verwarrend, ook omdat men een Advies op maat ook moet om een melding te doen van de betreffende categorie voorzieningen. Integreer beide ingangen tot één melding voor maatschappelijke ondersteuning.
- ✓ Geef de ingang een duidelijke beschrijvende en actiegerichte benaming. Hiermee kan getest worden.

Op Hulp Online Den Haag van Xtra ([www.maatschappelijkwerk-denhaag.nl](http://www.maatschappelijkwerk-denhaag.nl)) staan financiële tests en een (zelf)hulp training administratie en budgetteren. U kunt hier terecht voor: chatsprekuren of chatbegeleiding (na aanmelden op de site).

## Speciale thematische websites

- Sociaal Hospitaal  
Op de website van Sociaal hospitaal ([www.sociaalhospitaal.nl](http://www.sociaalhospitaal.nl)) beschrijft u uw problemen zo volledig mogelijk. Uw verhaal wordt geanalyseerd en u krijgt de belangrijkste eerste stap te horen die u kunt zetten in de richting van een oplossing.
- 155 Help een bedrijf  
De website 155 Help een bedrijf ([www.155.nl](http://www.155.nl)) adviseert zelfstandigen in nood om in een zo vroeg mogelijk stadium hulp te vragen en contact met hun op te nemen. Bij voldoende perspectief zoekt de adviseur samen met de ondernemer naar mogelijkheden om de positie van het bedrijf te verbeteren.
- Financieel studieplan  
Financieel studieplan ([www.financieelstudieplan.nl](http://www.financieelstudieplan.nl)) geeft studenten inzicht in wat hun studie betekent voor huidige en toekomstige uitgaven.
- Zorgverzekeringslijn  
Zorgverzekeringslijn ([www.zorgverzekeringslijn.nl](http://www.zorgverzekeringslijn.nl)) bereikt en beweegt burgers tot het aanpakken van hun betalingsproblemen of tot het afsluiten van een zorgverzekering.
- Bureau Nazorg  
[Bureau Nazorg](#) helpt Haagse (ex-)gedetineerden een prettig leven op te bouwen wanneer ze de gevangenis verlaten.

## Regelen via de gemeente

1. Cursussen  
Bij de gemeente Den Haag kunt u verschillende cursussen volgen om meer inzicht te krijgen in uw financiën. [Cursussen en workshops over geld en administratie](#).
2. Gemeentelijke Kredietbank  
De [Gemeentelijke Kredietbank](#) (GKB) geeft leningen aan mensen die bij een gewone bank geen geld kunnen lenen. De GKB helpt bij (het voorkomen van) schulden en bij inkomensbeheer en sociale kredietverlening.

Heeft u schulden waar u niet meer uitkomt? Meld u dan aan voor [Schuldhulpverlening](#).

Informatie over welke instanties u verder kunnen helpen als u er zelf niet meer uitkomt, vindt u op [Hulp bij administratie en financiën](#).

## Servicepunt XL

Heeft u vragen en hulp nodig bij het ordenen van financiële administratie of hulp bij het invullen van formulieren? Ga dan langs bij een [Servicepunt XL](#) bij u in de buurt.

Wilt u informatie over de veranderingen in de zorg of jeugdhulp? De website [hoeverandertmijnzorg.nl](http://hoeverandertmijnzorg.nl) geeft mensen uitleg over de overgang van AWBZ naar Wmo, Zorgverzekeringswet, Jeugdwet en Wet langdurige zorg.

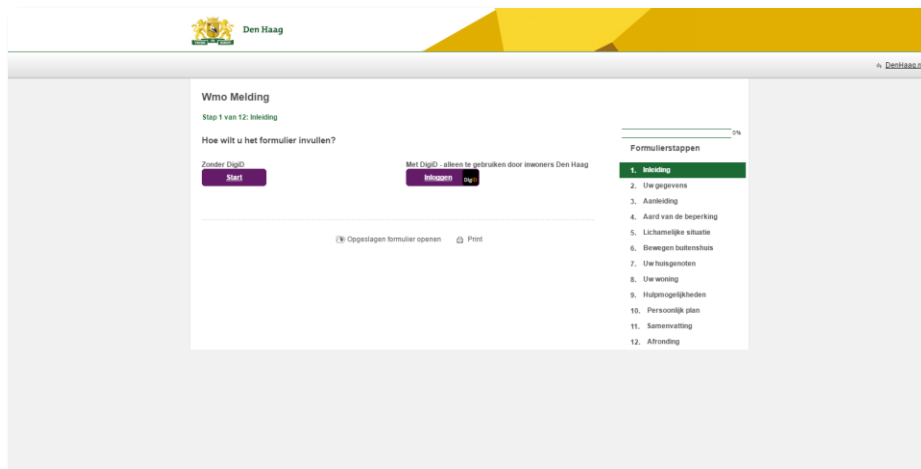
## Vragen over werk, zorg en jeugd

Servicepunt Sociaal is de toegangspagina op DenHaag.nl met alle informatie van de gemeente over werk, zorg en welzijn (Sociaal Domein). Kijk hoe de [gemeente dit heeft geregeld](#).

Geldzaken is een onderdeel van het Advies op maat formulier: Echter vanaf pagina's over dit onderwerp zoals <http://www.denhaag.nl/home/bewoners/werk-zorg-en-welzijn/to/Zelf-schulden-aflossen-of-voorkomen.htm> wordt niet verwezen naar het formulier. Bezoekers worden daarentegen aangestuurd om naar het servicepunt te gaan.

## Aanbeveling:

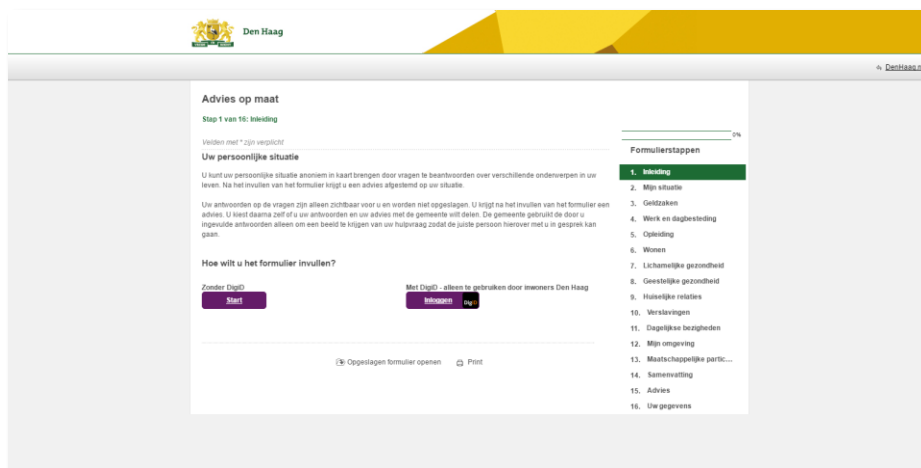
Geef op de pagina over Geldzaken een verwijzing naar het online formulier Advies op maat.

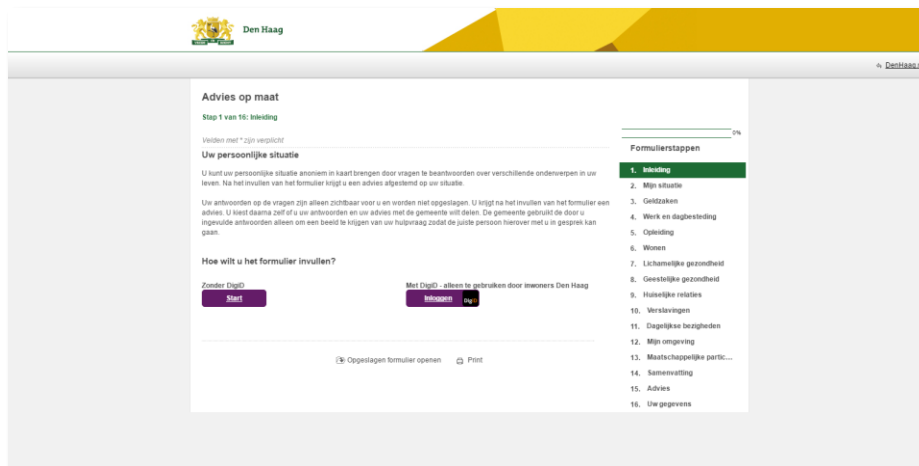
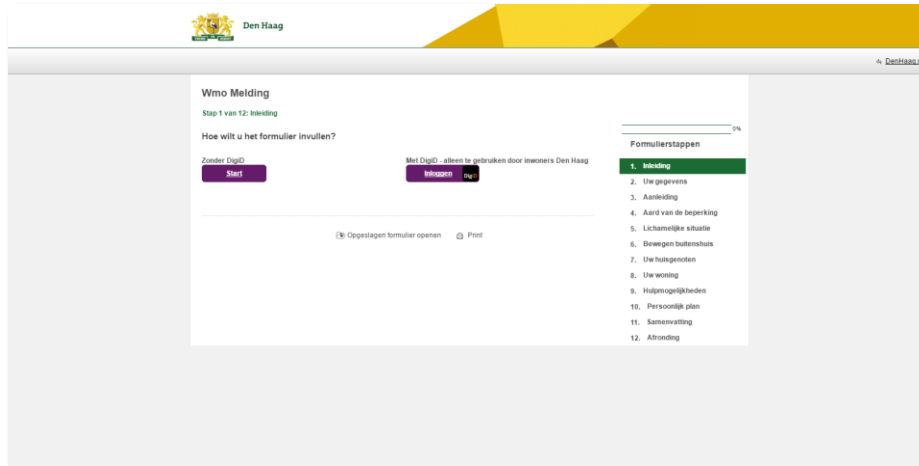


Respondenten hadden soms twijfels over wat je nu krijgt na het invullen van alle vragen: Volgt er nog persoonlijk advies of is het allemaal digitaal en krijg ik straks een 'uitslag'?

### Aanbeveling:

Geef bij binnenkomst op de formulieren aan wat er van de bezoeker verwacht wordt en wat de uitkomst is. Dit managet de verwachtingen van de bezoeker.





Het merendeel van de respondenten gaf aan direct in te loggen met DigiD en dit (meer) te vertrouwen. Voordeel is volgens hen dat enkele persoonsgegevens dan reeds zijn voorgevuld. Echter, dit leest men niet terug op de pagina Inleiding.

### Aanbevelingen:

- ✓ Geef twee duidelijke keuzes op deze pagina, beginnend met het veelgebruikte Inloggen met DigiD als eerste, aan de linkerkant. Zie voor een voorbeeld bol.com.
- ✓ Geef aan of men met de eigen DigiD of met de DigiD van de klant (bij begeleider) dient in te vullen. Hier was verwarring over.
- ✓ Geef duidelijk de voordelen van Inloggen met DigiD. Indien meerdere voordelen, een opsomming met bullet points (groene vinkjes).

### Inloggen

Bestaande klanten

[Inloggen](#) [Wachtwoord vergeten?](#)

Nieuw bij bol.com?

[Ga verder als nieuwe klant](#)

[Terug naar winkelwagentje](#)

The screenshot shows the 'Regelhulp' website interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Mijn situatie', 'Bladeren', and 'Wat is Regelhulp?'. Below this, the 'Mijn situatie' section is active, displaying a form with the following elements:

- 1 Voor wie zoekt u hulp?** This section offers two radio button options: 'Een kind of jongere (t/m 17)' and 'Een volwassene (18 en ouder)'. A button labeled 'Kies één optie' is positioned below these options.
- Toelichting:** A text box explaining the selection: 'Kies de leeftijd van degene die hulp nodig heeft. Voor opvoedadvies kunt u terecht op [www.opvoeden.nl](http://www.opvoeden.nl).'
- 2 Op welk gebied?**
- 3 Wat wilt u bereiken?**
- Adviezen en voorzieningen**

At the bottom of the page, there are links for 'Service', 'Aansluiten op Regelhulp', and 'Gebruik en privacy'.

De formulieren zijn lang van formaat, bevatten veel (niet altijd even relevante) vragen en zijn daarmee niet opgezet vanuit de gebruiker en de vragen zijn niet altijd duidelijk te noemen. Dit frustrereert de bezoeker en men heeft na het invullen van het formulier het gevoel dat men niet heeft kunnen aangeven waarvoor men exact hulp nodig heeft. Zeker bij het formulier 'Advies op maat' is dit het geval. Bezoekers komen om te oriënteren: Kom ik in aanmerking? Nu moeten ze daarvoor alle vragen doorlopen (en IBAN invullen).

### Aanbeveling:

Geef een quickscan zodat men snel zijn/haar situatie kan bekijken. Zie bijvoorbeeld [Regelhulp.nl](http://Regelhulp.nl), <https://www.regelhulp.nl/mijn-situatie/>. Het is van belang dat mensen eenvoudig en snel een melding kunnen doen. Selecteer daarom alleen op hoofdlijnen naar welke vorm van ondersteuning mensen willen ontvangen of denken nodig te hebben.

Op welk gebied heeft u hulp van de gemeente nodig? \*

- Doen van het huishouden.
- Gebruik van uw woning. ?
- Verplaatsen over de korte afstanden.
- Vervoer binnen de gemeente.
- Sporthulpmiddel. ?
- Aanpassing en of vervanging van uw huidige hulpmiddel.

*U kunt meerdere antwoorden kiezen.*

**Volgende vraag >**

### Wmo Melding

#### Stap 4 van 12: Aard van de beperking

#### Aard van de beperking

Is er door een specialist ALS bij u vastgesteld? \*

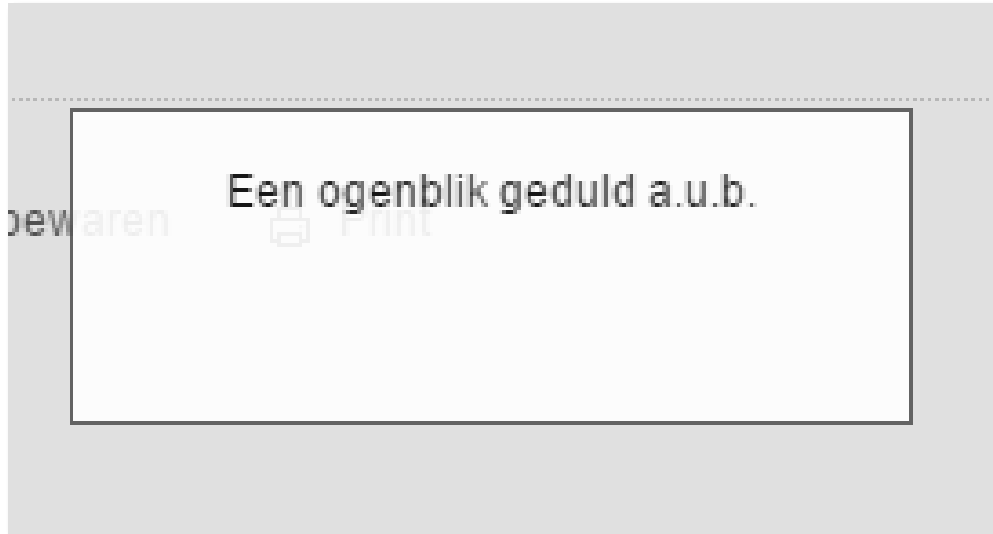
- Ja  
 Nee

*ALS is een spierziekte met een beperkte levensverwachting.*

De formulieren zijn niet relevant voor de specifieke hulpvraag. Bijvoorbeeld als men via een specifieke hulpvraag (bijvoorbeeld scootmobiel, taxibus, woning aanpassen, enz.) binnenkomt en dit bijvoorbeeld ook selecteert aan het begin van het formulier, blijft de titel van het formulier gewoon 'Wmo-melding' of 'Advies op maat'. Dit leidt tot twijfel of men in het goede formulier zit en tot verwarring. Zoals gezegd krijgt men het idee dat men na invullen alsnog niet heeft kunnen aangeven waarvoor men exact hulp nodig heeft. Bezoekers hebben de behoefte om toelichting te geven op de situatie, het formulier wordt nu te afstandelijk/onpersoonlijk gevonden. Het formulier vraagt alles uit: Dit blijft verwarrend voor mensen die een specifieke vraag hebben als geldzaken of een scootmobiel. Verder wordt het formulier te klein/smal weergegeven waardoor de leesbaarheid van de vragen (en zeker de uitleg in de (?)-tekens) niet goed is.

#### Aanbevelingen:

- ✓ Richt de titel en het formulier in op de specifieke hulpvraag van de gebruiker, zodat deze bevestiging krijgt dat hij/zij zich in het juiste formulier bevindt.
- ✓ Geef de mogelijkheid aan de bezoeker om specifiek toelichting te geven op de situatie/hulpvraag.
- ✓ Geef het formulier groter weer, meer beeldschermvullend, zodat de leesbaarheid van de vragen en uitleg wordt verbeterd.
- ✓ Het aanklikken van een radiobutton/checkbox is vrij precies. Selecteer het antwoord ook door op het antwoord zelf te klikken.
- ✓ Geef de uitleg van een vraag direct onder de vraag weer, niet onder de antwoordopties. Hier kan het over het hoofd worden gezien door de bezoeker.



De laadsnelheid is te langzaam voor de respondenten, dit is een afhaakpunt en wordt als onacceptabel ervaren. Verder was er tijdens het onderzoek een sessiefout, waardoor de ingevulde gegevens werden gemist. Dit zorgt voor veel frustratie bij de bezoeker, zeker als men genoodzaakt is om het formulier enkel online in te vullen.

**Aanbevelingen:**

- ✓ Verhoog de laadsnelheid.
- ✓ Zorg voor stabiele formulieren, dit voorkomt eventuele frustratie (en contactopname).
- ✓ Voorzie in een automatisch opgeslagen formulier zodat bij eventueel vastlopen, het formulier niet helemaal opnieuw doorlopen dient te worden (zie belastingdienst).

Doet u een melding voor uzelf? \*  
Nee ✎ Wijzig

Als u de melding voor iemand anders doet, vul dan hieronder uw naam, eventueel telefoonnummer, en uw relatie tot de melder in. Bij 'persoonsgegevens hulpvrager' vult u de gegevens in van diegene voor wie u de melding doet.

**Contactpersoon**  
Vul hier uw gegevens in. Later in het formulier heeft u de mogelijkheid om de gegevens van de melder in te vullen.

**Naam \***

**Telefoonnummer**

**Relatie tot melder \***

- Familie
- Buurman / -vrouw
- Kennis
- Mantelzorger
- Hulpverlener / zorgaanbieder
- Behandelaar (zoals ergotherapeut)

**Volgende vraag ▶**

## Persoonsgegevens hulpvrager

De volgende vragen gaan over de persoon voor wie hulp wordt gevraagd.

**Achternaam \***

De vragen in het Advies op Maat formulier zijn geschreven vanuit de ik-vorm. Waar u 'ik' leest, geeft u antwoord vanuit het perspectief en de situatie van de klant.

De gebruikte terminologie in de formulieren is niet consistent en daardoor verwarrend te noemen: Melding versus Aanvraag, de Aanvrager versus de Melder, Hulpmiddelen versus Voorzieningen. Ook bestaat er verwarring over of een partner nu wel of geen mantelzorger is.

### Aanbevelingen:

- ✓ Zorg voor een consistente terminologie in de formulieren, dit voorkomt eventuele verwarring.
- ✓ Verander 'melding' in 'aanvraag'.
- ✓ Wees consequent in de informatie over partner als mantelzorger.
- ✓ Voeg 'echtgenoot' toe als optie, officieel is dat geen familie.
- ✓ Idealiter vult men 1 keer in het begin in wat de relatie is tussen begeleider en hulpvrager en wordt deze term automatisch ingevuld in de vraagstelling van alle vragen in het formulier.



Bij het invullen van de geboortedatum kan men gebruik maken van een kalender. Men moet op een dag klikken om te activeren en bezoekers kiezen het juiste jaartal als laatste. Hiermee wordt het jaartal echter niet geactiveerd. Verder zijn foutmeldingen niet altijd even gebruiksvriendelijk (klein van formaat, niet direct op de pagina) en wordt niet exact aangegeven wat er fout is.

### Aanbevelingen:

- ✓ Optimaliseer de kalender met activeren zonder kiezen van dag (en geef daarna een foutmelding dat de aanvrager/melder te jong is met jaartal 2016) of haal de optie Kalender weg en laat mensen het zelf invullen.
- ✓ Zorg ervoor dat alleen 'mogelijke' geboortedata worden ingevuld (vanaf 1900 tot omstreeks eind jaren '90, 18+).
- ✓ Ga na of het mogelijk is om tussentijdse veldvalidatie toe te passen in de vorm van groene vinkjes en rode kruisjes. Zie bijvoorbeeld booking.com. Dit stimuleert invullen en managet de verwachtingen.
- ✓ Geef unieke rode foutmeldingen onder het betreffende veld en geef het veld een rood kader.
- ✓ Ga na of het mogelijk is om op basis van postcode en huisnummer de straatnaam en woonplaats automatisch op te halen. Zie bijvoorbeeld NTI.nl.
- ✓ Verander de vraagtekens in (i)-tjes met uitleg en geef dichter bij het label/veld weer.
- ✓ Geef de uitleg 'Velden met \* zijn verplicht op elke stap onder het formulier weer, aan de linkerkant.

### Vul uw gegevens in

### Advies op maat

Stap 3 van 16: Geldzaken

Velden met \* zijn verplicht

De vragen over geldzaken gaan over uw inkomen, uw eventuele schulden en hoe u daar mee omgaat.

Ik heb inkomen: \*

Ja

De hoogte van mijn inkomen is: \*

- Ruim voldoende
- Genoeg
- Onvoldoende

Mijn inkomen bestaat uit: \*

- Betaald werk, pensioen en/of AOW
- Een uitkering
- Anders (bijvoorbeeld studiefinanciering, inkomsten partner)

Ik heb schulden: \*

- Ja
- Nee, ik heb geen schulden.

[Wijzig](#)

[Volgende vraag >](#)

Vorige stap    Antwoorden bewaren    Print

15%

#### Formulierstappen

- Inleiding
- Mijn situatie
- Geldzaken**
- Werk en dagbesteding
- Opleiding
- Wonen
- Lichamelijke gezondheid
- Geestelijke gezondheid
- Huiselijke relaties
- Verslavingen
- Dagelijkse bezigheden
- Mijn omgeving
- Maatschappelijke partic...
- Samenvatting
- Advies
- Uw gegevens

Het is niet altijd duidelijk ‘waar een volgende vraag op slaat’. Na klikken blijft men soms binnen een onderwerp, bijvoorbeeld ‘Geldzaken’. Dit is niet duidelijk.

## Aanbeveling:

Geef een grotere titel weer op de pagina:

## Stap 3: Geldzaken

**Advies op maat**

Stap 3 van 16: Geldzaken

Velden met \* zijn verplicht

De vragen over geldzaken gaan over uw inkomen, uw eventuele schulden en hoe u daar mee omgaat.

Ik heb inkomen: \*

Ja Wijzig

De hoogte van mijn inkomen is: \*

Ruim voldoende

Genoeg

Onvoldoende

Mijn inkomen bestaat uit: \*

Betaald werk, pensioen en/of AOW

Een uitkering ?

Anders (bijvoorbeeld studiefinanciering, inkomsten partner)

Ik heb schulden: \*

Ja ?

Nee, ik heb geen schulden.

Volgende vraag >

Vorige stap Antwoorden bewaren Print

**Huisgenoten en kinderen**

Uit hoeveel personen, inclusief u zelf, bestaat uw huishouden? \*

2 Wijzig

Huisgenoot 1: Wijzig

Achternaam \*  
test

Voorletter(s)

Geboortedatum \*  
1-1-1980

Relatie tot melder \*  
Partner

Vorige stap Antwoorden bewaren Print Volgende stap

Er heerst vaak verwarring over de vorige stap en de volgende stap. De grijze button 'Vorige stap' trekt vaak meer de aandacht dan de rode link 'Volgende vraag >'. Ook is er verwarring bij mensen die een vraag terug willen, een eerder antwoord willen 'wijzigen'. Ze klikken op de grijze button 'Vorige stap' en zijn verrast dat ze zo ver terug gaan in de vragenlijst. Mensen zijn bang om de gegevens te verliezen bij gebruik van de backbutton van de browser. En men twijfelt of de gegevens tussentijds worden opgeslagen. Het onderscheid tussen volgende stap en volgende vraag is niet duidelijk en lijkt niet relevant voor de invuller.

### Aanbevelingen:

- ✓ Maak van de button naar de vorige stap een minder prominente link en maak meer beschrijvend als '< Terug naar [naam stap]'. Dit voorkomt eventuele verwarring en managet de verwachtingen.
- ✓ Maak de rode link 'Volgende vraag >' juist meer prominent door hier een (oranje) button van te maken.
- ✓ Maak de paarse button 'Volgende stap' ook meer beschrijvend als 'Naar stap [Nummer, naam stap]' en geef de klikbaarheid beter aan.
- ✓ Ga na of het mogelijk is antwoorden automatisch tussentijds op te slaan, bijvoorbeeld in een Mijn Den Haag-omgeving. Geen van de respondenten klikte op 'Antwoorden bewaren'.

**Den Haag**

Wmo Melding

Stap 2 van 12: Uw gegevens

Velden met \* zijn verplicht

**Uw gegevens**

We willen benadrukken dit formulier naar waarheid in te vullen.  
Als achteraf blijkt dat uw gegevens niet overeen komen met uw situatie, heeft dit gevolgen voor uw voorzieningen. Denk bijvoorbeeld aan een terugbetaling en/of directe stopzetting.

Vink alstublieft het vierkantje aan om door te gaan met het formulier.\*  
 Ja

Volgende vraag >

Vorige stap

Antwoorden bewaren Print

0%

**Formulierstappen**

1. Inleiding
2. Uw gegevens
3. Aanleiding
4. Aard van de beperking
5. Lichamelijke situatie
6. Bewegen buitenshuis
7. Uw huisgenoten
8. Uw woning
9. Hulpmogelijkheden
10. Persoonlijk plan
11. Samenvatting
12. Afronding

De eerste vraag van Wmo-melding is vreemd: **Vink alstublieft het vierkantje aan om door te gaan met het formulier.\*** met als antwoord 'Ja'. De introductie wordt niet altijd gelezen door de gebruiker.

### Aanbeveling:

Stem het label bij de checkbox af op het antwoord. Verander het antwoord bij de checkbox in 'Ik vul dit formulier naar juistheid in'.

Doet u een melding voor uzelf? \*

- Ja  
 Nee

Als u de melding voor iemand anders doet, vul dan hieronder uw naam, eventueel telefoonnummer, en uw relatie tot de melder in. Bij 'persoonsgegevens hulpvrager' vult u de gegevens in van diegene voor wie u de melding doet.

[Volgende vraag ▶](#)

Zoals eerder gezegd zijn de vragen in de formulieren niet altijd even relevant te noemen of ontbreken zaken. Zo wordt de tekst over de melding voor iemand anders te vroeg getoond wat leidt tot verwarring, mist bijvoorbeeld de opleiding MULO, specialist 'Longarts' en indien men 'Nee' invult bij de vraag 'Heeft de melder een beperking aan de benen?' de vragen achterwege laten of men 'kan staan' enz.

#### Aanbevelingen:

- ✓ Ga na of het gewenst is om meer opleidingen, zoals 'MULO', toe te voegen. Ook voor mensen die in het buitenland gestudeerd hebben is deze vraag lastig om in te vullen. Voeg een optie 'Ik weet het niet'/'Anders, namelijk:' toe.
- ✓ Op de vraag of iemand aan 1 kant van het lichaam (volledig) verlamd is kunnen sommige respondenten geen goed antwoord geven.
- ✓ Geef aan hoe lang men kan autorijden, leg uit wat wordt bedoeld met 'korte afstanden', 'rondom uw huis' en 'Mijn woning is veilig'.
- ✓ Voeg in ieder geval woongroep toe bij Wonen, of men een huisdier heeft, de specialisatie Longarts en maak het mogelijk dat men 2 behandelende specialisten (bijvoorbeeld fysiotherapeuten) kan invullen.
- ✓ Laat vragen achterwege die niet meer relevant zijn. Bijvoorbeeld indien men eerder heeft ingevuld dat men geen beperking aan de benen heeft.
- ✓ Dit geldt ook voor vragen die in meerdere stappen worden uitgevraagd. Bijvoorbeeld over werk dat op verschillende plekken voorkomt en opleiding, waarvan eerst gevraagd wordt welke opleiding je hebt gevolgd en daarna welke je hebt gevolgd of wilt volgen als je aangeeft nog verder te willen studeren. Dit is dubbelop. Controleer dit en loop na.

## Wmo Melding

### Stap 10 van 12: Persoonlijk plan

U kunt binnen 7 dagen na het doen van de melding een persoonlijk plan indienen. In uw persoonlijk plan beschrijft u wat uw problemen zijn en welke hulp volgens u het beste bij u past. U bepaalt zelf hoe u het plan vormgeeft. U kunt het plan naar ons mailen, emailbeheer.SZW@denhaag.nl of opsturen:

Gemeente Den Haag  
Antwoordnummer 1630  
2502 VB Den Haag  
Een postzegel is niet nodig.

Gaat u een persoonlijk plan indienen? \*

- Ja  
 Nee

**Persoonlijk plan**

Gaat u een persoonlijk plan indienen

Ja

---

Heeft u dit formulier voor u zelf of voor uw relatie naar waarheid ingevuld? Het naar waarheid invullen van het formulier vervangt uw handtekening.\*

Akkoord

---

Vorige stap Antwoorden bewaren Print Melding verzenden

Niet alle respondenten snappen de precieze werking van 'Persoonlijk plan', men denkt dit veelal direct te kunnen toevoegen wanneer men het formulier aan het invullen is. Men gaat echter naar de samenvatting na kiezen voor 'Ja'.

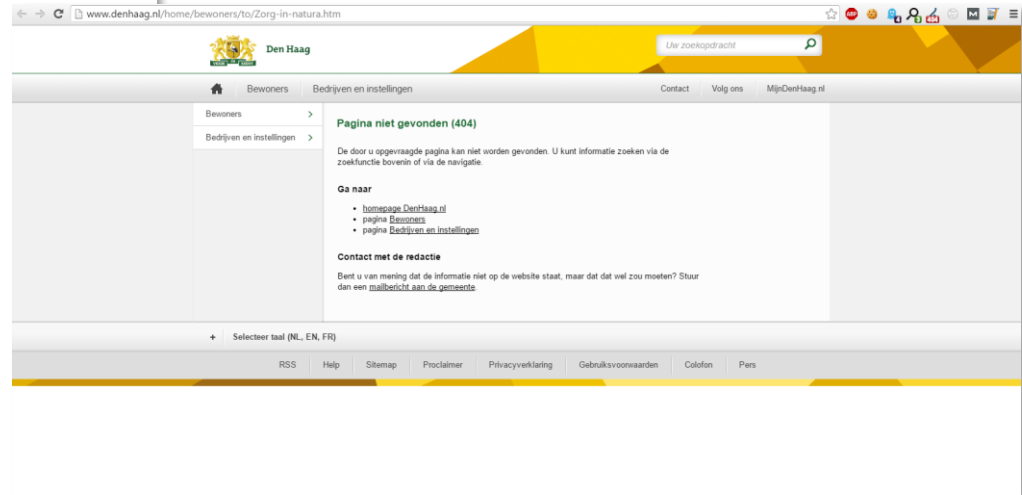
### Aanbevelingen:

- ✓ Leg het concept 'Persoonlijk plan' beter uit, geef een voorbeelddocument. Ga na of het mogelijk is om direct een Persoonlijk plan te kunnen uploaden (zonder dat de sessie verloopt), of om dit later op te sturen.
- ✓ Verder ontbreekt in het formulier Advies op maat de mogelijkheid om aan te geven dat de melder een Persoonlijk plan gaat indienen. Ga na of het gewenst is om dit ook hier toe te voegen, wees hierin consequent.

Maak hier een keuze uit de zorgaanbieders waarmee de gemeente een contract heeft afgesloten.

Als de zorgaanbieder van uw keuze niet voorkomt in de lijst dan neemt deze tijdelijk geen nieuwe klanten aan. \*

- Geen voorkeur
  - Axxicom Thuishulp BV
  - BTO Thuiszorg BV
  - Buurtzorg
  - Stichting Cardia
  - Clementia Zorgverleners
  - Stichting Eykenburg
  - Stichting Zorggroep Florence
  - Gallus Thuiszorg WMO B.V.
  - H.V.P.Zorg BV
  - Thuiszorg INIS
  - Joost Zorgt
  - Thuiszorg Mozaiek B.V.
  - Multi Care Thuiszorg B.V.
  - PrivaZorg Haaglanden
  - Royal Topzorg
  - TZorg
  - ZAB Zorg
  - Zorg@home BV
  - Stichting thuiszorg De ZorgSter
- [Meer informatie over de zorgaanbieder](#)



Bij zoeken naar hulp in het huishouden is het selecteren van de zorgaanbieders een stap op zichzelf, waarbij het gevaar is dat men op de link klikt om uit te zoeken op de website en de sessie daarmee verloopt. Men weet ook niet welke zorgaanbieder goed/slecht is en heeft hier geen kennis van. De link 'Meer informatie over de zorgaanbieder' gaat naar een 404-pagina /Zorg-in-natura.htm.

## Aanbevelingen:

- ✓ Laat het kiezen van een zorgaanbieder in het formulier achterwege om te voorkomen dat men (onverhoopt) het formulier verlaat en de sessie verloopt. Doe dit op een later moment.
- ✓ Zorg dat links goed werken, controleer dit en pas aan.
- ✓ Tussentijds kan men een melding krijgen dat men niet in aanmerking komt voor hulp in huishouden. Geef aan dat als men niet doorgaat, dat de melding dan ook niet wordt doorgegeven. Hoewel doorgaan wel 'valse hoop' kan geven.

## E-mailadres

## Telefoon overdag \*



Wij gebruiken deze gegevens alleen voor communicatie over de melding.

Als u hier uw E-mail adres invult krijgt u de ontvangstbevestiging gemaïld. Deze wordt niet nagezonden, u kunt deze alleen uitprinten of laten mailen.

## Wmo Melding

Stap 12 van 12: Afronding

### Wmo Melding

Gemeente Den Haag  
<http://www.denhaag.nl/>

100%

### Formulierstappen

1. Inleiding
2. Uw gegevens
3. Aanleiding
4. Aard van de beperking
5. Lichamelijke situatie
6. Bewegen buitenshuis
7. Uw huisgenoten
8. Uw woning
9. Hulpmogelijkheden
10. Persoonlijk plan
11. Samenvatting
12. Afronding

Beste heer test,

Wij hebben de melding van uw hulpvraag ontvangen. Om te beoordelen of u in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening doen wij onderzoek.

Daarbij kijken we eerst naar de mogelijkheden binnen uw eigen omgeving. Zoals zorg via een mantelzorger of een maaltijdservice. Als deze mogelijkheden niet toereikend zijn, kijken we voor welke voorziening u in aanmerking komt vanuit de gemeente.

U ontvangt binnen 6 weken van ons een advies over uw melding. Heeft u aangegeven dat u hulp bij het huishouden nodig heeft? Dan kan de gemeente in veel gevallen zelfs meteen een advies geven.

Soms duurt het afhandelen van uw melding langer. Bijvoorbeeld als er onderzoek nodig is door een keuringsarts. Het kan ook zijn dat een medewerker van de gemeente Den Haag telefonisch contact met u opneemt. Er is dan meer informatie nodig om uw melding te kunnen afhandelen.

Tijdens dit gesprek wordt een aantal aanvullende vragen gesteld over uw situatie. Voor sommige voorzieningen is het nodig om op huisbezoek te komen om uw situatie beter te kunnen beoordelen. U ontvangt dan een brief met de afspraakgegevens.

Op onze website [www.denhaag.nl/wmo](http://www.denhaag.nl/wmo) vindt u meer informatie over onze producten en diensten. Heeft u daarna nog vragen? Neem dan contact op met Klantenservice SZW. Bereikbaar op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur, telefoon (070) 353 75 00.

Met vriendelijke groet,

Gemeente Den Haag

Uw melding is nu afgerond.

Men gaat er van uit dat bij invullen van het e-mailadres bij contactgegevens men het ingevulde formulier (ter bevestiging) en verdere communicatie per mail ontvangt. Dit wordt echter niet specifiek gemeld.

### Aanbeveling:

Geef aan hoe men verdere communicatie ontvangt (bij invullen van e-mailadres). E-mail adres mag verplicht. Respondenten willen graag op de hoogte blijven en op kunnen slaan, ter bevestiging. Hiervoor verwachten ze dat het mailadres noodzakelijk is.



## Advies op maat

Stap 2 van 16: Mijn situatie

Velden met \* zijn verplicht

Mijn postcode (eerste 4 posities, 1234): \*  
2516 [Wijzig](#)

Mijn leeftijd: \*  
Ouder dan 65 + 6 maanden (AOW gerechtigd)

Ik heb een Wmo-beschikking die binnenkort afloopt of een brief ontvangen van de gemeente i.v.m. een herbeoordeling: \*

Ja, ik wil een nieuwe beoordeling.  
 Nee

Ik vul dit formulier voor mijzelf in: \*

Ja  
 Nee

[Volgende vraag >](#)

[Vorige stap](#)   [Antwoorden bewaren](#)   [Print](#)

2%

### Formulierstappen

1. Inleiding
2. **Mijn situatie**
3. Geldzaken
4. Werk en dagbesteding
5. Opleiding
6. Wonen
7. Lichamelijke gezondheid
8. Geestelijke gezondheid
9. Huiselijke relaties
10. Verslavingen
11. Dagelijkse bezigheden
12. Mijn omgeving
13. Maatschappelijke partic...
14. Samenvatting
15. Advies
16. Uw gegevens

Men vult bij de eerste 4 'posities' van de postcode de complete postcode in. Dit is natuurlijk gedrag en 'posities' is geen bekende term. Verder wordt bij het formulier Wmo-melding vrij snel gevraagd voor wie men het formulier invult, bij het formulier Advies op maat wordt dit 'pas' na invullen van postcode en leeftijd gevraagd. Deze eerste 2 vragen zijn dan verwarrend: dien ik hier nu de eigen gegevens of van de cliënt in te vullen?

### Aanbevelingen:

- ✓ Kies in plaats van 'posities' voor 'karakters'.
- ✓ Echter, idealiter mag men hier gewoon de complete postcode invullen.
- ✓ Geef in het formulier Advies op maat sneller de vraag voor wie men het formulier invult, als eerste.
- ✓ Verander 'Ouders' in 'Ouder(s)'.

**Advies op maat**  
Stap 14 van 16: Samenvatting

U bent aan het einde van het formulier. Hieronder vindt u de samenvatting van het door u ingevulde formulier. U kunt de gegevens wijzigen door te klikken op de betreffende formulierstap. Als u een antwoord wijzigt moet u opnieuw de vervolgstappen in het formulier doorlopen. Het kan zijn dat er naar aanleiding van uw gewijzigde antwoord nieuwe vragen aan u worden gesteld. Als alles correct is ingevuld kunt u verder gaan naar de volgende stap door te klikken op "Geef advies" onderaan deze pagina.

**Persoonsgegevens**  
Mijn postcode (eerste 4 posities, 1234):  
2514  
Mijn leeftijd:  
Jonker dan 27 jaar  
Ik heb een Wmo-beschikking die binnenkort afloopt of een brief ontvangen van de gemeente i.v.m. een herbeoordeling:  
Nee  
Ik val dit formulier voor mijzelf in:  
Ja

**Financiën**  
Ik heb inkomen:  
Nee, ik heb geen inkomen.  
Ik heb schulden:  
Nee, ik heb geen schulden.  
Ik heb een goed overzicht over mijn geldzaken:  
Ja, ik weet wat ik verdienen en wat ik uitgeef.  
Ik heb hulp bij het houden van overzicht in mijn geldzaken:  
Nee  
Ik heb hulp nodig bij mijn geldzaken:  
Nee, ik heb geen hulp nodig.  
Ik heb eerder hulp gehad bij mijn geldzaken:  
Nee

**Formulierstappen**  
1. Inleiding  
2. Mijn situatie  
3. Gezinsleden  
4. Werk en studiebestemming  
5. Omschrijving  
6. Wonen  
7. Lichamelijke gezondheid  
8. Geestelijke gezondheid  
9. Huwelijksrelaties  
10. Verslavingsmiddelen  
11. Dagelijkse bezigheden  
12. Mijn omgevings  
13. Maatschappelijke participatie  
**14. Samenvatting**  
15. Advies  
16. Uw gegevens

Vorige stap    Antwoorden bewaren    Print    Geef advies

De opvolging na Advies op maat is niet duidelijk. De tekst op de Samenvatting suggereert dat men zes weken moet wachten. Verder klopt op de laatste stappen van het Advies op maat proces de voortgang niet meer. Er staan geen stappen meer in de flow, maar er is nog geen 100% behaald. Verwarrend is dat de overzichtspagina in de laatste stappen telkens opnieuw, ongewijzigd getoond wordt. Mensen hebben dan het idee dat ze 'hier al zijn geweest', waardoor een vervolgactie niet meer logisch is.

## Aanbevelingen:

- ✓ Geef duidelijk op de pagina de vervolgstappen van het proces aan (Doe een melding). Geef een 4-Stappenplan.
- ✓ Zorg ervoor dat de voortgangsbalk (met percentages en stappen) correct functioneert.
- ✓ Rond het formulier op een eenduidige wijze af in (minder) logische stappen qua volgorde. Vraag ter bevestiging van het melden dit eventueel in een pop-up in plaats van in een herhaling van dezelfde samenvatting. Het weglaten van de herhaalttekst voorkomt eventuele verwarring en de actie wordt meer in de focus van de bezoeker geplaatst, van onder naar boven op de pagina.

Nadat u uw formulier heeft verzonden, krijgt u uw persoonlijke advies. Dit advies is op maat voor u gemaakt aan de hand van de vragen die u heeft beantwoord. U kunt dit advies naar u zelf mailen zodat u het advies nog eens rustig kunt doornemen. Om het formulier naar u te kunnen versturen hebben we uw persoonsgegevens nodig.

Uw advies kan bestaan uit acties die u zelf kunt ondernemen en/of het doen van een melding voor ondersteuning van de gemeente. U heeft zes weken de tijd om het advies bekijken en eventueel op een later tijdstip de melding door te zetten.

Krijgt u het advies een melding te doen en wilt u samen met de gemeente onderzoeken welke ondersteuning het beste bij u past, dan vragen wij u uw persoonsgegevens en de ingevulde vragenlijst met ons te delen.

**Let op: u heeft pas een melding gedaan indien u alle stappen van dit Advies op Maat formulier heeft doorlopen!**  
U krijgt bericht dat u gemeld heeft.

Heeft u naar aanleiding van het invullen van het formulier vragen? Wilt u iemand spreken over uw advies? U bent altijd welkom bij een van de servicepunten XL, bij u in de buurt. <http://www.denhaag.nl/home/bewoners/to/Waar-vind-ik-eenServicepunt.htm>

**Advies op maat**  
Stap 15 van 16: Advies

Volden met \* zijn verplicht

U heeft het formulier Advies op Maat ingevuld.

U blijkt een hulpvraag te hebben op meerdere gebieden.

Wij adviseren u daarom het volgende:

- Wet Werk en Bijstand**  
Heeft u een inkomen onder de bijstandsnorm en kunt u geen andere uitkering aanvragen? Mogelijk komt u in aanmerking voor een tijdelijke uitkering volgens de Wet Werk en Bijstand (WWB). U kunt deze aanvragen op [www.denhaag.nl/wwb](http://www.denhaag.nl/wwb).  
[Doe een aanvraag](#) (opent nieuw venster)
- Algemene voorzieningen bij u in de buurt**  
Kunt u hulp gebruiken bij het vinden van gepaste dagbesteding of geschikte activiteiten in uw wijk? Of bij het uitbreiden van uw sociaal netwerk? Het Servicepunt XL van de gemeente kan u hiermee op weg helpen. U kunt ook bij het Servicepunt XL terecht voor diverse diensten zoals hulp bij het vinden van vrijwilligerswerk, hulp bij administratie, de Burenhulpcentrale of een gesprek met een ouderencoöördinator.  
[Toon adviespagina](#) (opent nieuw venster)

**Hoe nu verder?**  
Bovenaan dit advies is anoniem. Alleen wanneer u uw persoonlijke gegevens kenbaar maakt, kunnen wij u helpen. Als u dit wenst, kunt u uw gegevens op de pagina hierna invullen.

Ook als u besluit nu niets met dit advies te doen, is het raadzaam uw gegevens in te vullen. Mocht u in de toekomst vragen hebben, dan hebben wij zicht op uw situatie en kunnen wij u beter van dienst zijn. U voorkomt dan dat u dezelfde vragen opnieuw moet beantwoorden.

**Een melding doen**  
Nadat u uw gegevens op de volgende pagina heeft ingevuld, kunt u van dit advies een melding maken. Na de melding neemt de gemeente contact met u op voor een afspraak.

**Uw privacy**  
Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld. Mocht de gemeente uw gegevens voor een ander doel willen gebruiken, dan zal hiervoor apart toestemming aan u worden gevraagd. Voor meer informatie, ga naar ons [privacy statement](#).

Ik wil doorgaan  
 Ik wil afkalken (alle gegevens gaan verloren)

[Volgende stap >](#)

[Antwoorden bewaren](#) [Print](#)

67%

**Formulierstappen**

1. Inleiding
2. Mijn situatie
3. Geldzaken
4. Werk en dagbesteding
5. Opleiding
6. Wonen
7. Lichamelijke gezondheid
8. Geestelijke gezondheid
9. Huiselijke relaties
10. Verslavingen
11. Dagelijkse bezigheden
12. Mijn omgeving
13. Maatschappelijke parti...
14. Samenvatting
- 15. Advies**
16. Uw gegevens

Het advies is niet duidelijk. Mensen denken dat ze al een melding gedaan hebben en denken dat zij nu kunnen stoppen en de pagina kunnen sluiten (de sessie verloopt dan en het ingevulde formulier met gegevens wordt gewist). Het is voor respondenten niet duidelijk wat nu het verschil is tussen een melding en een aanvraag. Het is voor invullers onlogisch dat in de opsomming van het advies, alleen de bovenste alinea betrekking heeft op de oorspronkelijke hulpvraag/de maatwerkvoorziening ondersteuning en dat de overige elementen 'extra' adviezen zijn. Dit is extra verwarrend omdat juist bij de extra adviezen de call-to-action heel duidelijk is met de button 'Doe een aanvraag', terwijl dit voor de melding niet duidelijk is. De actie aan de onderkant van de pagina wordt dus niet gezien, de actie aan de bij de (losse) adviezen wel. Bij klikken op de call-to-action 'Doe een aanvraag' komt men op een algemene pagina en niet op een formulier. Dit is niet volgens verwachting en bezoekers komen weer in de cirkel terecht om het formulier te vinden (en dit kunnen ze niet vinden).

## Aanbevelingen:

- ✓ Geef op de pagina met advies duidelijk een actie naar het doen van een melding. Hoe nu verder moet boven de call-to-action 'Doe een aanvraag' staan.
- ✓ Haal de links naar 'Doe een melding' en 'Toon adviespagina' hier weg indien het gewenst is om de bezoeker direct door te laten gaan naar de melding na het Adviesformulier.
- ✓ De volgorde moet dus anders: 1) afronden oorspronkelijke melding 2) Overigens adviseren wij u ook nog een aanvraag te doen voor het volgende. Hoewel idealiter zoals eerder gezegd er één integrale beoordeling van de hulpvraag dient plaats te vinden, door de gemeente. Dus dat op de pagina allen wordt aangegeven dat uit de beantwoording naar voren komt dat er wellicht meer speelt en dat de gemeente dit ook meeneemt in het onderzoek dat volgt na de melding.

**Advies op maat**  
Stap 15 van 16: Advies

Velden met \* zijn verplicht

U heeft het formulier Advies op Maat ingevuld.  
U blijkt een hulpvraag te hebben op meerdere gebieden.

Wij adviseren u daarom het volgende:

- **Wet Werk en Bijstand**  
Heeft u een inkomen onder de bijstandnorm en kunt u geen andere uitering aanvragen? Mogelijk komt u in aanmerking voor een tijdelijke uitering volgens de Wet Werk en Bijstand (WWB). U kunt deze aanvragen op [www.denhaag.nl/wvb](http://www.denhaag.nl/wvb).  
**Doe een aanvraag**  
(opent nieuw venster)
- **Algemene voorzieningen bij u in de buurt**  
Kunt u hulp gebruiken bij het vinden van gepaste dagbesteding of geschikte activiteiten in uw wijk? Of bij het uitbreiden van uw sociaal netwerk? Het Servicepunt XL van de gemeente kan u hiermee op weg helpen. U kunt ook bij het Servicepunt XL terecht voor diverse diensten zoals hulp bij het vinden van vrijwilligerswerk, hulp bij administratie, de Burenhulpcentrale of een gesprek met een ouderconsulent.  
**Toon adviespagina**  
(opent nieuw venster)

**Hoe nu verder?**  
Bovenstaand advies is anoniem. Alleen wanneer u uw persoonlijke gegevens kenbaar maakt, kunnen wij u helpen. Als u dit wenst, kunt u uw gegevens op de pagina hernia invullen.

Ook als u besluit nu niets met dit advies te doen, is het raadzaam uw gegevens in te vullen. Mocht u in de toekomst vragen hebben, dan hebben wij zicht op uw situatie en kunnen wij u beter van dienst zijn. U voorkomt dan dat u dezelfde vragen opnieuw moet beantwoorden.

**Een melding doen**  
Nadat u uw gegevens op de volgende pagina heeft ingevuld, kunt u van dit advies een melding maken. Na de melding neemt de gemeente contact met u op voor een afspraak.

**Uw privacy**  
Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld. Mocht de gemeente uw gegevens voor een ander doel willen gebruiken, dan zal hiervoor apart toestemming aan u worden gevraagd. Voor meer informatie, ga naar ons [privacy statement](#).

Ik wil doorgaan  
 Ik wil afsluiten (alle gegevens gaan verloren)

**Volgende stap**

Antwoorden bewaren  Print

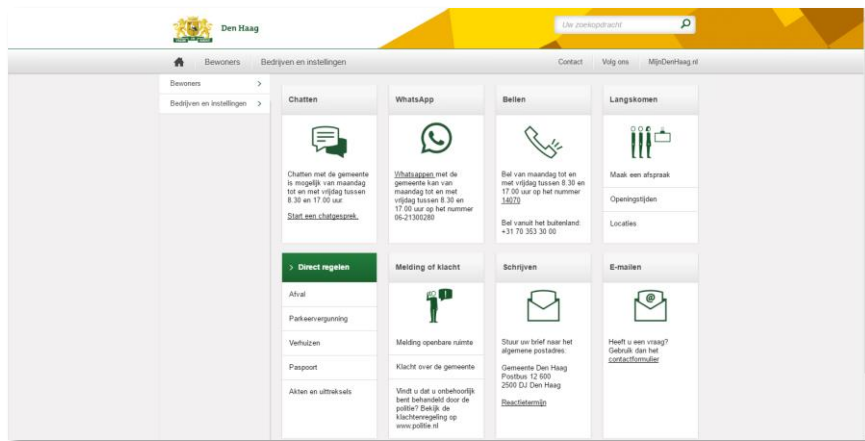
Formulierstappen

1. Inleiding
2. Mijn situatie
3. Gelizaken
4. Werk en dagbesteding
5. Opleiding
6. Wonen
7. Lichamelijke gezondheid
8. Geestelijke gezondheid
9. Huiselijke relaties
10. Verlangingen
11. Dagelijkse bezigheden
12. Mijn omgeving
13. Maatschappelijke parti...
14. Samenvatting
15. **Advies**
16. Uw gegevens

De overgang van Advies op maat naar Doe een melding is vreemd en onduidelijk. Onderaan Advies op maat staat ‘Ik wil doorgaan’. Respondenten denken dat als ze hier klikken een melding gedaan wordt voor het bovenstaande. Echter, dit is niet het geval; men doet hiermee niet direct een melding. Daarna verschijnt een veld waar men een toelichting kan geven op de melding en is men verrast ‘dat er dan een melding wordt geplaatst’. Bij een negatief Advies op maat moet men volgens de tekst wel verder, maar komt men op een pagina uit (Uw gegevens) waarop men geen gegevens kan invullen.

## Aanbevelingen:

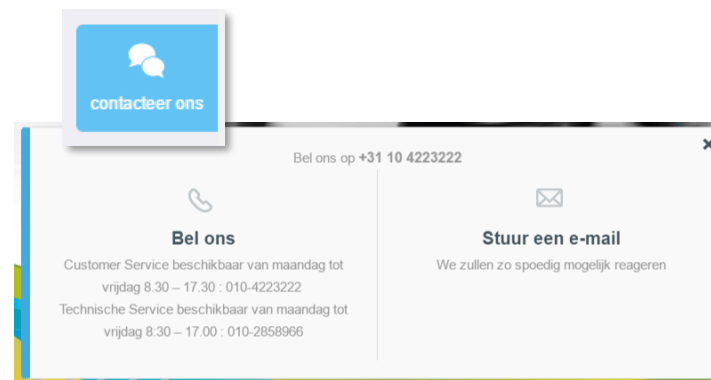
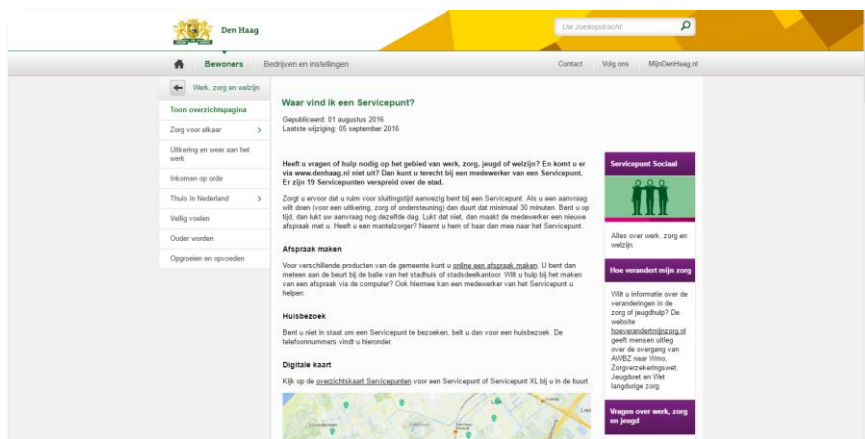
- ✓ Rond zoals eerder gezegd het formulier op een eenduidige wijze af in (minder) logische stappen qua volgorde. Vraag ter bevestiging van het melden dit eventueel in een pop-up in plaats van in een herhaling van dezelfde samenvatting (zoals ook bij doorgaan naar het invullen van het e-mailadres). Het weglaten van de herhaalttekst voorkomt eventuele verwarring en de actie wordt meer in de focus van de bezoeker geplaatst, van onder naar boven op de pagina.
- ✓ Geef een meer actiegericht en beschrijvende call-to-action vanaf Advies op maat naar het doen van een melding: ‘Doe een Wmo-melding →’.
- ✓ Indien twee radiobuttons blijven behouden: zorg ervoor dat bij geen keuze en kiezen op ‘Volgende stap’ niet de melding komt dat men er voor heeft gekozen om de antwoorden anoniem in te sturen.
- ✓ Begeleid de bezoeker meer, geef uitleg en neem bij de hand.
- ✓ Zorg bij een negatief advies dat men niet de mogelijkheid krijgt om verder in de flow te gaan, naar Uw gegevens.



Sommige respondenten geven aan persoonlijk contact fijn te vinden. Ook geven zij aan bij problemen/vragen met het formulier te willen bellen. Een enkeling geeft aan een chatfunctie fijn te vinden. Voor het vinden van de contactinformatie gaat men veelal naar de 'Algemene' contactoptie in de menubalk, niet naar de parse button 'Servicepunten en contact' van het Servicepunt Sociaal.

### Aanbevelingen:

- ✓ Geef bij het invullen van het formulier de optie tot contact. Zie bijvoorbeeld Technogym.nl.
- ✓ Bied op de pagina over Waar vind ik een Servicepunt (hier wordt men momenteel vanaf een hulpdetailpagina weleens naartoe verwezen) aan dat men ook online een formulier kan invullen.





## Meer informatie?

Bouwerij 4<sup>E</sup>  
1185 XX Amstelveen  
020 – 345 94 88  
[www.netprofiler.nl](http://www.netprofiler.nl)

Kirsten van der Mierden  
[kirsten@netprofiler.nl](mailto:kirsten@netprofiler.nl)

Paul van Leijden  
[paul@netprofiler.nl](mailto:paul@netprofiler.nl)

