

## UX-onderzoek schuldenapp

### *Professionals en gebruikers over schulden ophalen met de Blauwe Knop*

**DATUM** 26 november 2021

**VERSIE** 1.0

**PROJECT REFERENTIE** UX-onderzoek Blauwe Knop Schuldenapp

**VERTROUWELIJKHEID** *Publiek*

**STATUS** Defintief

**BEDRIJF** InnoValor

**AUTEURS** Koen de Jong  
Marlies Rikken  
Ruud Kosman

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>3</b>
1.1	DOELSTELLING EN HOOFDVRAAG	3
1.2	ONDERZOEKSOPZET	3
<b>2</b>	<b>ONDERSTEUNEND MATERIAAL</b>	<b>5</b>
2.1	APPLICATIE	5
<b>3</b>	<b>METHODE VAN HET ONDERZOEK</b>	<b>6</b>
3.1	DESIGN METHODE UX ONDERZOEK	6
3.1.1	<i>Gebruikers</i>	6
3.1.2	<i>Schuldhelpverleners</i>	6
3.1.3	<i>Participanten</i>	7
3.1.4	<i>Semi-gestructureerd interview</i>	7
<b>4</b>	<b>WAARNEMINGEN</b>	<b>8</b>
4.1	SCHULDHULPVERLENERS	8
4.1.1	<i>Huidige situatie</i>	8
4.1.2	<i>Evaluatie schuldenapp</i>	8
4.2	GEBRUIKERS	9
4.2.1	<i>Gebruik van de app</i>	10
4.2.2	<i>Reacties op de app</i>	11
<b>5</b>	<b>AANBEVELINGEN</b>	<b>13</b>
5.1	WAT GAAT GOED?	13
5.2	WAT KAN VERBETERD WORDEN?	13
5.3	UX SUGGESTIES	14
5.4	OVERIGE AANBEVELINGEN	16
<b>6</b>	<b>CONCLUSIE</b>	<b>FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.</b>
<b>7</b>	<b>BIJLAGE: OPZET VRAGENLIJST GEBRUIKERS</b>	<b>18</b>
<b>8</b>	<b>BIJLAGE: VRAGENLIJST SCHULDHULPVERLENERS</b>	<b>20</b>
<b>9</b>	<b>BIJLAGE: ALTERNATIEVE SCHERMEN</b>	<b>1</b>

# 1 Inleiding

Schulden en armoede zijn problemen voor een groeiende groep mensen in Nederland. Door de coronacrisis neemt die groep toe. VNG zet zich samen met gemeenten in op het aanpakken van de schulden, maar ook op het voorkomen van armoede en schulden. Hiervoor worden verschillende initiatieven ontwikkeld om gebruikers overzicht, inzicht en laagdrempelige hulp te bieden.

Eén van de lopende initiatieven richt zich op verkrijgen van overzicht over schulden die een persoon heeft bij de overheid. Middels een app kunnen mensen een integraal overzicht krijgen van al hun schulden bij de overheid, zowel bij gemeenten, uitvoeringsorganisaties en zelfstandige bestuursorganen. Inmiddels is een eerste proof-of-concept ontwikkeld van de app en het bijbehorende protocol, waarin de technische haalbaarheid is beproefd. In een volgende versie van de app, ligt de nadruk op de gebruikerservaring. Deze versie van de app wil VNG Realisatie graag met de doelgroep valideren, zowel met gebruikers (waaronder ook schuldhulpbehoevenden) als met schuldhulpverleners.

- Voor de validatie met gebruikers ligt de nadruk op de bruikbaarheid en de meerwaarde van de app. Daarbij is getoetst of de benodigde acties in de applicatie begrijpelijk zijn en in welke mate de gebruiker deze bewust doorloopt.
- Voor schuldhulpverleners is gekeken naar de meerwaarde van de app bij de inzet in hun huidige processen en dienstverlening.

## 1.1 DOELSTELLING EN HOOFDVRAAG

Het doel van de opdracht is het uitvoeren van een kwalitatief onderzoek om design requirements op te halen om de app te verbeteren. Hierbij is in het onderzoek gefocust op twee doelgroepen:

1. Het uitvoeren van een kwalitatief onderzoek onder gebruikers om inzicht te krijgen in hoe de interface, navigatie en informatie worden beleefd bij het gebruik van de schuldenapp. Met name is getoetst of het doel, de werking van de app (mentale model), de structuur en het nut van de app duidelijk is en of de app bijdraagt aan de zelfredzaamheid van de gebruiker.
2. Het uitvoeren van een kwalitatief onderzoek onder schuldhulpverleners om te toetsten in hoeverre (de output van) de app bruikbaar is, voldoende aansluiten bij de intake van schuldhulpverlening, past bij de behoefte van cliënten en inzetbaar is bij preventie.

## 1.2 ONDERZOEKSOPZET

In dit onderzoek is de schuldenapp getoetst onder gebruikers, zowel gebruikers als professionals (schuldhulpverleners) zijn bevestigd. Het onderzoek is in een aantal hoofdactiviteiten onderverdeeld:

1. Interviews gebruikers
2. Interviews schuldhulpverleners
3. Analyse bevindingen
4. Formuleren design suggesties

Deze activiteiten worden in onderstaande paragrafen verder toegelicht. De gebruikte methodologie binnen het onderzoek wordt in hoofdstuk 3 verder toegelicht.

1. Interviews gebruikers

Door middel van interviews met gebruikers achterhalen we wat de gebruikerservaring is met het gebruik van de app. Samen met gebruikers wordt de app doorlopen en wordt op basis van Thinking Aloud principe met de gebruiker meegekeken tijdens het gebruik van de app. Daarnaast wordt in een interview achteraf de ervaring besproken. Dit leidt tot een overzicht van suggesties voor verbeterpunten bij de doorontwikkeling van de schuldenapp.

2. Interviews schuldhulpverleners

Door middel van het doorlopen en toelichten van de app in combinatie met het houden van interviews met schuldhulpverleners worden inzichten opgehaald in hoeverre de output van de app bruikbaar is en voldoende aansluit bij de bestaande processen, met name bij de intake bij schuldhulpverlening. Ook wordt met de schuldhulpverlener gekeken naar de waarde die de app heeft voor de burger, zowel bij schuldhulpverlening, als in de preventie.

### 3. Analyse bevindingen

Op basis van de verkregen inzichten van de interviews met zowel gebruikers als schuldhulpverleners wordt een analyse gemaakt. In deze analyse worden de antwoorden van de gebruikers verwerkt tot een overzichtelijk geheel van resultaten waarin de belangrijkste inzichten uitgelicht worden.

### 4. Vertalen bevindingen naar design suggesties

Deze resultaten worden gebruikt om design suggesties uit te destilleren. Het vertalen van de bevindingen tot suggesties gebeurt in een expertsessie met UX-specialisten binnen InnoValor. De onderzoekers verwerken de bevindingen en guidelines tot concrete input die VNG kan meenemen in de doorontwikkeling van de schuldenapp.

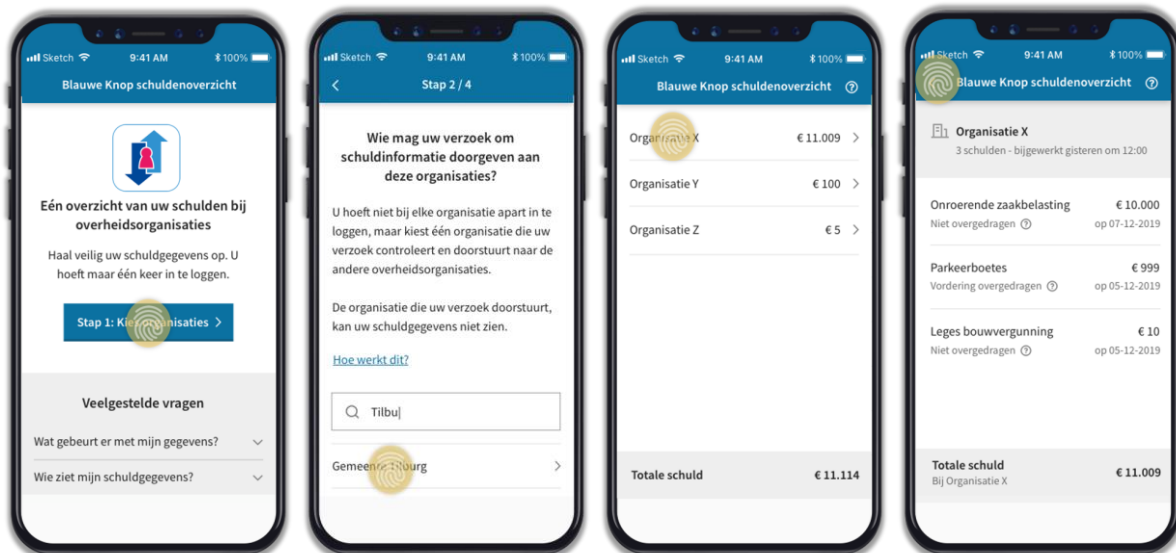
## 2 Ondersteunend materiaal

De schuldenapp is beschikbaar op zowel iOS als Android telefoons. De onderzoekers stellen deze beschikbaar. De gebruikers kunnen kiezen welke telefoon hun voorkeur heeft tijdens het interview, zodat de ervaring zo min mogelijk beïnvloed wordt door onbekendheid met het type toestel en besturingssysteem.

### 2.1 APPLICATIE

In de applicatie worden een aantal stappen doorlopen, met het doel om schulden op te halen die bekend zijn bij de overheid. De persoon selecteert een organisatie, die het verzoek registreert en beschikbaar stelt voor controle door de andere organisaties. Vervolgens krijgt de persoon een overzicht van schulden te zien die bij diverse organisaties geregistreerd staan. De persoon kan specifieke organisaties selecteren om te zien hoe de schuld is opgebouwd.

De bedragen die in de applicatie weergegeven worden, zijn fictief.



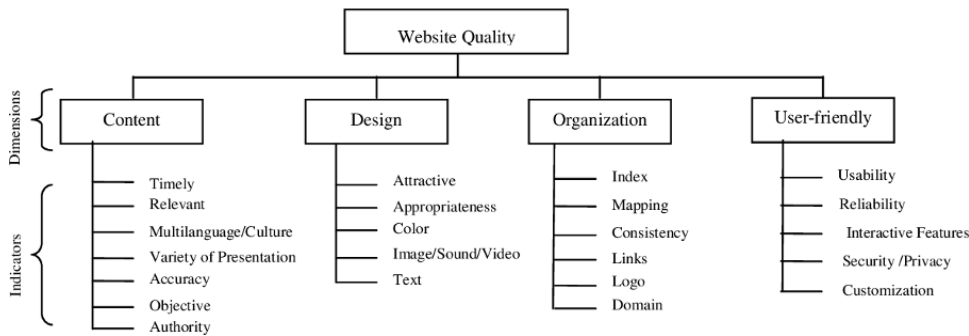
*Enkele schermen van de schuldenapp, ter illustratie.*

# 3 Methode van het onderzoek

Dit onderzoek is gericht op het valideren van het ontwerp van de schuldenapp, waarbij inzichten worden opgehaald voor het verbeteren van de app.

## 3.1 DESIGN METHODE UX ONDERZOEK

Voor het realiseren van een effectieve oplossing, is het belangrijk dat de oplossing de gestelde doelen ondersteunt en inspeelt op de verwachtingen van de gebruiker. Maar wat maakt een oplossing effectief in de ogen van de gebruiker? Hasan en Abuelrub (2011) zochten uit dat de kwaliteit van een website in de ogen van de bezoeker samenhangt met de kwaliteit van de inhoud (content), het ontwerp van de site, de structuur van de site en de gebruikersvriendelijkheid. Veel van deze aspecten gelden ook voor mobiele applicaties.



Naast de effectiviteit, is de gebruikerservaring ook cruciaal voor het succes van een oplossing. Gebruikerservaring wordt bepaald door 3 factoren: gebruiksvriendelijkheid, vertrouwen en het uiterlijk. (Sauro, 2015).

Gebaseerd op bovenstaande factoren is de Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire (SUPR-Q) ontwikkeld. Het is een methode om gebruikerservaringen integraal te begrijpen en te meten. De SUPR-Q is een korte maar krachtige vragenlijst met 8 items. Het onderscheidt zich van andere modellen door zijn 4-factoranalyse (bruikbaarheid, uiterlijk, vertrouwen/geloofwaardigheid, en loyaliteit).



De Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire wordt doorgaans als kwantitatieve methode ingezet. De factoren die hierin benoemd worden, bieden echter ook interessante aanknopingspunten voor de structuur van de kwalitatieve onderzoeken.

### 3.1.1 Gebruikers

De factoren over effectiviteit die beschreven worden door Hasan en Abuelrub (2011) in combinatie met de factoren uit de SUPR-Q van Sauro (2015), worden gebruikt in dit onderzoek als basis om de belangrijkste thema's vast te stellen voor de interviews met gebruikers.

### 3.1.2 Schuldhulpverleners

Naast de gebruikers wordt de applicatie getoets met schuldhulpverleners. Hierbij ligt de nadruk minder op de UX-aspecten en meer op de potentiële inzetbaarheid in het schuldhulpverleningsproces. De focus binnen het

proces ligt met name op de intake, echter wordt ook besproken op welke andere momenten de schuldhulp applicatie een meerwaarde kan leveren, zoals bijvoorbeeld preventie.

### 3.1.3 Participanten

De twee doelgroepen van de schuldhulp applicatie zijn de gebruikers en de schuldhulpverleners. De gebruikers zijn zowel schuldhulpbehoevend als niet-hulpbehoevend, zij zijn degene die de applicatie doorlopen om een overzicht te maken van schulden die zij hebben bij overheidsorganisaties. De schuldhulpverleners zijn degenen die gebruik kunnen maken van de overzichten in dienstverlening of hulpverlening. De gebruikers zijn daarmee onderverdeeld in drie groepen:

- Schuldhulpbehoevenden (of daar tegenaan)
- Niet-hulpbehoevend
- Professionals

Schuldhulpbehoevend	Niet-hulpbehoevend	Professional
2 personen	8 personen	5 personen

Voordat de gebruikers met de schuldenapp aan de slag gaan, is aan de hand van een aantal vragen een inschatting gemaakt in hoeverre zij digitaal vaardig zijn en wat de houding van de personen is op het vlak van privacy.

### 3.1.4 Semi-gestructureerd interview

De interviews vinden plaats volgens een semigestructureerd format. Een script met vragen is de leidraad voor het gesprek, Dit format geeft de ruimte om door te vragen tijdens het gesprek waar dit relevant is. De vragen zijn gebaseerd op de elementen uit de SUPR-Q methode van Sauro (2015) en kwaliteitsaspecten voor effectieve digitale oplossingen van Hasan en Abuelrub (2011), aangevuld met specifieke kwalitatieve thinking aloud methodiek. De gesprekken worden in verslagen vastgelegd, deze verslagen zijn vertrouwelijk en uitkomsten worden niet letterlijk naar buiten gebracht.

Om aan de Covid-19 veiligheidsnormen en adviezen te voldoen worden de telefoons na elk interview schoongemaakt en wordt afstand bewaard tijdens het afnemen van de interviews.

# 4 Waarnemingen

Tijdens het onderzoek zijn mensen geïnterviewd om de ervaringen en het nut van de app te toetsen. Er is zowel met gebruikers als met schuldhulpverleners gesproken. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste waarnemingen benoemd die tijdens de interviews naar voren kwamen. In het volgende hoofdstuk zullen de waarnemingen geanalyseerd worden om tot een advies voor verbetering te komen.

## 4.1 SCHULDHULPVERLENERS

De schuldhulpverleners zijn geïnterviewd over de huidige gang van zaken voor het verzamelen van schulden bij een intakegesprek. Hierna is gekeken of de schuldenapp van meerwaarde is in dit proces. Er is tijdens deze interviews geen aandacht besteed aan de gebruikerservaring van de app. Dit aangezien de schuldhulpverleners niet de eindgebruikers zijn van de app. Onderstaand worden de belangrijkste waarnemingen beschreven.

### 4.1.1 Huidige situatie

Aan het begin van de interviews is gekeken naar hoe het huidige schuldhulpproces verloopt en in het bijzonder hoe de schuldinformatie verzameld wordt die nodig is bij de intake in het schuldhulpproces.

#### *Intake proces schuldhulp*

Het intakeproces verloopt grofweg via dezelfde stappen in de verschillende gemeenten. Grofweg zijn er twee manieren waarop personen binnenkomen: ze melden zich uit eigen beweging of worden doorverwezen door andere organisaties, bijvoorbeeld via een wijkteam, politie, een bewindsvoerder of maatschappelijk werker. Er wordt bij het eerst contact bekeken of er schuldhulp noodzakelijk is. Er wordt een aanvraag ingediend en bij acceptatie van de aanvraag wordt een medewerker aan de persoon gekoppeld. Deze medewerker gaat aan de slag om de financiële situatie van de persoon verder in kaart te brengen.

#### *Barrières bij het verzamelen van informatie*

Het verzamelen van informatie laat in sommige gevallen op zich wachten omdat er een urgente situatie is ontstaan, die eerst opgelost of voorkomen dient te worden. Denk aan een dreiging om gas, water of licht af te sluiten of een huisuitzetting. Zodra er voldoende rust ontstaat om de noodzakelijke informatie te verzamelen, wordt dit opgepakt. Om informatie te verzamelen worden brieven van de betreffende persoon geopend, mail bekeken en gegevens opgevraagd bij schuldeisers. In principe ligt sinds de wijziging van de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening per 1 januari 2021 de verantwoordelijkheid van het verzamelen van de schuldgegevens van de cliënt bij de schuldhulpverlener<sup>1</sup>. In de praktijk is de infrastructuur om dit mogelijk te maken echter nog beperkt en is de medewerking van de persoon noodzakelijk om de benodigde informatie te verzamelen. Wanneer personen geen DigiD hebben of niet mee kunnen omgaan werkt dit vertragend: er moet een vaak een DigiD aangevraagd worden om gegevens op te halen. De schuldhulpverleners schatten in dat dit in 30% van de gevallen een belemmering is.

### 4.1.2 Evaluatie schuldenapp

Na het in kaart brengen van de huidige situatie rondom het verzamelen van schuldeninformatie is de Blauwe Knop schuldenapp aan de schuldhulpverleners getoond. Onderstaand worden de meest voorkomende en belangrijkste reacties op de app toegelicht.

#### *Eerste reactie op applicatie*

De eerste reactie na het doorlopen van de applicatie is positief. Het gemak waarmee de informatie over schulden opgehaald wordt en de fijnmazigheid qua typen schulden worden als heel waardevol gezien. Het kan veel tijd en ongemak schelen. Echter is er direct ook scepsis of alle partijen waar informatie van nodig is ook daadwerkelijk mee zullen doen met de applicatie.

Daarnaast merkt men op dat het taalgebruik in de app te moeilijk is en dat sommige mensen ook geen Nederlands spreken. Desondanks zien de hulpverleners nog steeds meerwaarde: een vrijwilliger kan met de

---

<sup>1</sup> <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2020-239.html>



persoon samen de applicatie doorlopen. Dit gaat alsnog sneller dan post openen en zelf meerdere informatieverzoeken moeten uitzetten.

#### *Nut van de applicatie bij de intake*

De mogelijkheid om automatisch de hoogte van schulden op te halen bij verschillende uitvoeringsorganisaties en gemeenten wordt als zeer waardevol ingeschat door de hulpverleners. Het kost op dit moment erg veel tijd om de situatie van een persoon goed in kaart te brengen, daarnaast is het vaak niet makkelijk voor de persoon om zelfstandig de informatie aan te leveren.

De mogelijkheid om informatie met waarmerk te verkrijgen heeft meerwaarde voor de hulpverleners. In de huidige situatie moet informatie die aangeleverd is, vaak gecontroleerd worden bij de schuldeiser: klopt de hoogte van het bedrag? Wanneer dit direct duidelijk is heeft dit dus zeker meerwaarde.

Alle hulpverleners geven aan dat een applicatie als deze alleen zin heeft wanneer alle relevante partijen aangehaakt zijn. Anders moet de persoon alsnog zoeken naar informatie, waarmee de tijdswinst minimaal is. Belastingdienst CJIB, UWV, banken, kredietpartijen en zorgverzekeraars zijn veelgenoemde partijen als het gaat om ophalen van informatie. Ze zien waarde in het ophalen van informatie bij alleen publieke partijen, omdat dit ook al helpt bij het verzamelen van informatie. Echter, geven ze de voorkeur aan een volledig overzicht.

#### *Additionele informatie in de applicatie*

Een aantal van de schuldhulpverleners geeft aan behoefte te hebben aan het toevoegen van relevante contactinformatie van de mogelijke schuldeisers. Wanneer een bedrag onduidelijkheden schept of meer informatie noodzakelijk is, kan de hulpverlener of persoon direct het bijbehorende nummer bellen.

Dit roept ook de behoefte op om direct belangrijke casenummers die gerelateerd zijn aan schuld te kunnen bekijken in de applicatie. De hulpverlener kan dan direct aangeven bij de schuldeiser om welke persoon en welke schuld het gaat. Ook voor de persoon zelf kan dit behulpzaam zijn bij het contact opnemen met de schuldeiser.

#### *Inzet van applicatie op andere plekken*

De schuldhulpverleners geven aan dat de applicatie aangeboden zou kunnen worden op andere plaatsen waar informatie over schulden te vinden is vanuit de overheid. Zoals bijvoorbeeld Schuldenwijzer. Zodat personen die de applicatie wel zelfstandig kunnen gebruiken, mogelijk al eerder een overzicht hebben van schulden die bij de overheid bekend zijn.

## **4.2 GEBRUIKERS**

Het gebruikersonderzoek van de app bestond uit drie delen. In het eerste deel is gekeken naar de houding van de persoon rond privacy, gebruiksgemak en digitale vaardigheid. In het tweede deel doorliepen gebruikers de applicatie, waarbij de gebruikers werden geobserveerd, om verbeterpunten te identificeren. Tot slot werden vragen gesteld over de gebruikerservaring van de app en over of de app als nuttig ervaren werd. Onderstaand worden de belangrijkste waarnemingen beschreven.

#### 4.2.1 Gebruik van de app

Na een algemene introductie is de gebruikers de Blauwe Knop schuldenapp voorgelegd. Het doel dat ze hierbij mee hebben gekregen is het ophalen van hun schulden bij de overheid. Onderstaand worden de belangrijkste observaties per scherm aangekaart. Ook punten die gebruikers bij het doorlopen van de app zelf aankaarten zijn hierin meegenomen.

##### Startscherm

Het startscherm levert geen problemen op. Sommige gebruikers scrolde de vragen door, maar geen enkele gebruiker heeft ze echt volledig gelezen. Eén gebruiker gaf aan dat de hoeveelheid vragen een chaotische en onoverzichtelijke indruk gaf.

##### Kiezen van de organisaties

Ook dit scherm leidde niet tot problemen bij de gebruikers. Alle gebruikers kozen er met het meegegeven scenario voor om schulden op te halen bij alle organisaties. Gebruikers gaven aan dat ze het prettig vonden dat ze wel een keuze hadden. Een aantal gaf aan dat ze in een normale situatie mogelijk alleen voor de organisaties zouden kiezen waarvan ze zouden weten daar een schuld te hebben.

Een aantal gebruikers vroeg zich wel af of de 21 organisaties ook daadwerkelijk alle organisaties zijn waar je mogelijk een schuld kan hebben binnen het overheidslandschap. Ze zouden het ook prettig vinden om te weten welke organisaties ontbreken.

##### Registrator kiezen

Het scherm waarin de gebruiker een registrator moet kiezen die het verzoek uitzet kostte de meeste moeite. Dit lijkt twee redenen te hebben. Aan de ene kant voelt de gebruiker niet direct de noodzaak voor het concept van de registrator en waarom deze 'constructie' nodig is om de schulden op een eenvoudige manier op te halen. Anderzijds hadden gebruikers ook problemen met het vinden van de juiste knoppen op de pagina.

De eerste regel 'wie mag het verzoek...' werd door geen van de gebruikers begrepen. Het woord 'wie' roept niet de associatie op van een organisatie, maar van een persoon. Veel gebruikers lezen zodoende ook de extra toelichting. Het verschilt of de gebruiker daarna wel begrijpt wat de registrator precies doet.

Daarnaast kost het gebruikers moeite om de zoekbalk te vinden. Gebruikers vinden het onduidelijk welke actie er op deze pagina van ze verwacht wordt. Het duurt gebruikers lang voordat ze deze balk gevonden hebben en sommige gebruikers hebben hier zelfs hulp van de onderzoekers nodig. De gegeven suggestie om de eigen gemeente te kiezen wordt vaak overgenomen. Hierbij maakt het niet uit of de gebruiker op dat moment wel of niet begrijpt wat de rol van de registrator is.

Eén van de gebruikers koos ervoor om slechts bij één organisatie schulden op te halen. Dat deze organisator niet standaard als registrator gekozen werd en bij deze versie van de app er überhaupt niet tussen stond, zorgde voor veel verwarring bij deze gebruiker.

Tot slot gaf een aantal gebruikers aan dat de zinnen met uitleg te lang en te complex waren. Overigens werd dit door de meer hoogopgeleide en digivaardige gebruikers niet als een probleem ervaren.

##### Gemeente Tilburg – verzoek bevestigen

Deze pagina wordt gemakkelijk doorgelikt. Sommige gebruikers klikken hier wel de lijst open met alle partijen waar de schulden worden opgehaald. Dit doen ze voornamelijk als ze bij het kiezen van de organisaties alleen op 'ja, alle organisaties' hebben geklikt en dus nog niet weten welke organisaties hier allemaal onder vallen.

##### DigiD – inloggen

Het inloggen met DigiD verloopt zonder problemen. De gebruikers geven aan dat het gebruik van DigiD ze een vertrouwd gevoel geeft.



### **Gemeente Tilburg – verzoek bevestigen (2)**

Veel gebruikers klikken hier zonder al te uitgebreid te lezen op akkoord. Een enkeling verbaast zich over deze stap, omdat er eerder al een overzicht was en er al ingelogd is met DigiD. Ze zien dat al als het geven van toestemming.

*‘Hè, ik heb toch al toestemming gegeven?’*

### **Gemeente Tilburg – verzoek bevestigd/terug naar app**

Deze pagina wordt over het algemeen snel doorgelinkt. Eén persoon loopt hier vast, omdat ze verwacht had al automatisch bij het overzicht te komen.

### **Schuldenoverzicht**

Gebruikers geven aan het overzicht duidelijk te vinden en dat het voldoet aan de verwachtingen. Wel duurt het even voordat gebruikers op een organisatie klikken en erachter komen dat er per organisatie meer informatie te vinden is. Gebruikers geven aan deze uitsplitsing van verschillende posten per organisatie nuttig te vinden. De gebruikers die ervaring hebben met schulden of betalingsproblemen geven in het bijzonder aan dat het overzicht nuttig is, omdat het normaal een uitdaging is dit op te vragen. Zeker als er een overzicht nodig is van verschillende organisaties.

Een aantal personen geeft spontaan aan de behoefte te hebben meer met dit overzicht te kunnen. Ze zouden graag contactinformatie van de desbetreffende organisatie zien. Een enkeling gaat nog een stap verder en geeft aan graag een mogelijkheid te hebben om direct af te betalen.

Anderen geven de suggestie om advies te geven over wat je kunt doen als het schuldenbedrag problematische hoogte bereikt. Dit door bijvoorbeeld de contactgegevens van de eigen gemeente of een andere hulporganisatie in de app op te nemen.

Ook het extra overzicht per schuldeiser wordt als nuttig ervaren. Er is bij meerdere gebruikers verwarring over waar de datum bij een schuldenpost betrekking op heeft. Is dit de datum dat de schuld is ontstaan of de datum dat de schuld is overgedragen?

### **4.2.2 Reacties op de app**

Naast dat gebruikers de app moesten doorlopen is nadien om hun mening gevraagd. Hierbij werd ingegaan op punten waar ze tegen aan liepen in de app. Ook werden er vragen gesteld over zaken zoals de algemene indruk, de bruikbaarheid van de app en het vertrouwen in de app. De belangrijkste punten worden onderstaand toelicht.

#### **Eerste indruk**

Gevraagd naar de eerste indruk over de app wordt overwegend positief gereageerd. Het gebruik van de app wordt overwegend als logisch ervaren. Uitzondering hierop is het scherm voor de registrator, waarvan veel van de gebruikers aangeven dit lastig of verwarrend te vinden.

Als er aan de gebruikers gevraagd wordt om na te vertellen welke stappen er doorlopen zijn, blijkt dat niet iedereen stap voor stap kan navertellen wat er bij het doorlopen van de app gedaan is. Het kiezen van organisaties, inloggen met DigiD en het kiezen van de registrator worden vaak genoemd. Als er doorgevraagd wordt op wat de registrator precies doet komen er verschillende antwoorden. Een aantal van de gebruikers kan accuraat navertellen wat de registrator precies doet. Anderen zitten nog met vragen zoals of de registrator de gegevens in kan zien, waar de gegevens opgeslagen worden en hoe ze überhaupt in de app terecht komen.

#### **Gebruik van de app**

Over het algemeen geven de gebruikers aan goed met de app overweg te kunnen. Een enkeling die minder digitaal vaardig is heeft wat meer moeite met de app. Vooral als de stappen in de beleving van de gebruiker niet logisch zijn. De meesten weten echter bewust of onbewust hun weg te vinden door de app. Dit komt omdat de navigatie logisch is en de knoppen zich op de juiste plek bevinden. Uitzondering hierop blijft de registrator vanwege de eerdergenoemde punten.

Het design van de app wordt als prettig ervaren. De rustige uitstraling wordt geassocieerd met een overheidsapp. Dit komt onder andere door het ontbreken van reclame, pop-ups of andere afleidende zaken.

Dit zorgt er tevens voor dat de app en de gegevens die daarin staan vertrouwd worden. Het gebruik van DigiD speelt hier ook een rol in.

*'Fijn dat de app doet wat hij belooft. Het is georganiseerd vanuit het perspectief van de gebruiker en niet vanuit de dienst van de overheid'*

De meeste gebruikers geven aan de teksten begrijpelijk te vinden. Slechts een enkeling geeft aan dat de teksten te moeilijk zijn en de zinnen te lang. Echter de uitleg rondom de registrator wordt wel door bijna alle gebruikers als onduidelijk ervaren. Meerdere gebruikers hadden hier extra tijd nodig om te lezen wat de registrator deed en dit te begrijpen.

#### **Meerwaarde voor de gebruiker**

Alle gebruikers geven aan de app als nuttig te ervaren en deze ook aan anderen aan te bevelen. Wel vragen ze zich af hoe ze de app zouden kunnen vinden, mocht deze niet aangereikt worden door een organisatie waar ze aangeklopt hebben voor schuldhulp.

Het gemak waarmee schulden opgehaald kunnen worden bij meerdere organisaties wordt als zeer positief ervaren. Zeker de mensen die ervaring hebben met problematische schulden geven aan dat het huidige proces hiervoor zeer ingewikkeld is. De app zou dit proces enorm kunnen versimpelen. Er wordt aangegeven dat de informatie uit de app dan wel erkend moet worden door andere overheidsorganisaties.

Menig gebruiker geeft wel aan dat de echte meerwaarde zit in het aantal organisaties dat aangesloten is. Vooral het aansluiten van de grote uitvoeringsorganisaties wordt als belangrijk ervaren.

#### **Delen van informatie**

Geen van de gebruikers heeft spontaan aangegeven behoefte te hebben om de data te delen. Als ernaar gevraagd werd, werd er wel positief op dit idee gereageerd. Over hoe dit precies zou moeten gebeuren verschillen de meningen echter. De één geeft de voorkeur aan een overzicht dat gedownload kan worden. De ander een optie waarmee met een druk op de knop de informatie met de juiste organisatie gedeeld kan worden.

De meeste gebruikers geven echter wel aan de behoefte te hebben om meer met de informatie te kunnen. Bijvoorbeeld door contact te kunnen leggen met de schuldeiser of met een hulpverlener.

# 5 Aanbevelingen

Kijkend naar de waarnemingen uit hoofdstuk 4 wordt er overwegend positief gereageerd op de app, het doel dat het dient en de werking ervan. Er zijn echter ook verschillende punten ter verbetering aangekaart. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op wat er reeds al goed gaat met de app, maar ook welke verbeteringen wenselijk of zelfs noodzakelijk zijn om de app tot een succes te maken.

## 5.1 WAT GAAT GOED?

Het concept voor één systeem waarmee bij alle overheidsorganisaties schulden opgehaald kan worden wordt positief ontvangen. Iedereen ziet de meerwaarde van de app, zowel de gebruikers zelf als de schuldhulpverleners. Onderstaand worden de belangrijkste positieve punten kort toegelicht.

**Compleet overzicht** – De app maakt het mogelijk om in enkele stappen de schulden bij alle overheidspartijen op te halen. De meerwaarde hiervan wordt vooral door de schuldhulpverleners en de gebruikers met problematische schulden erkend.

**De uitstraling** – De rustige uitstraling en neutrale kleuren passen bij het doel. Mensen geven aan dat de uitstraling het gevoel geeft dat dit een overheidsapp is.

**Snelheid** – De snelheid waarmee de gegevens opgehaald worden, wordt als zeer positief ervaren. Zeker in vergelijking met de handmatige verzoeken waarmee momenteel nog bij veel organisaties de schulden opgevraagd moeten worden.

**Duidelijk uitgewerkt** – Het overzicht van schulden wordt als duidelijk ervaren, zowel door de gebruiker als de schuldhulpverlener. Als extra pluspunt wordt ervaren dat het niet alleen om een totaalschuld per organisatie gaat, maar dat deze ook uitgewerkt wordt in verschillende posten. Hierdoor ontstaat er meer begrip over waar de schuld daadwerkelijk uit is opgebouwd.

## 5.2 WAT KAN VERBETERD WORDEN?

In het algemeen wordt het concept van de schuldenapp zeer positief ontvangen, zowel door de gebruiker als de schuldhulpverlener. Er zijn echter ook een aantal verbeterpunten die meermaals teruggekomen zijn tijdens de verschillende interviews. Onderstaand worden de meest genoemde punten toegelicht.

**Registrator** – Het concept van de registrator is erg complex en wordt daardoor maar zelden echt goed begrepen door de gebruikers. Veel van de gebruikers lezen wel de uitleg, maar hebben moeite deze te begrijpen. Dit heeft niet alleen met de uitleg, maar des te meer met de complexiteit van het concept te maken. Een gedeelte van de gebruikers vraagt zich nadien nog steeds af of de registrator bij alle gegevens kan of niet. Het moet onderzocht worden of het van meerwaarde is om dit concept in detail goed uit te leggen of dat er beter op een logische en gemakkelijke UX gefocust kan worden.

**UX-registrator scherm** – Naast dat het concept van de registrator lastig te bevatten is voor de gebruikers laat de gebruikerservaring van het scherm waarin de registrator gekozen moet worden te wensen over. Allereerst trekt de zoekbalk weinig aandacht. De tekst met 'hoe werkt dit' trekt de meeste aandacht. Het is voor gebruikers onduidelijk wat voor actie vervolgens van ze verwacht wordt. Dit in tegenstelling tot andere schermen, waar het duidelijk is op welke knop ze moeten drukken. Aan de hand van deze uitdagingen is een suggestie gemaakt hoe dit scherm gebruikersvriendelijker ingericht kan worden.

**Taalgebruik** – Een enkele gebruiker gaf aan dat de teksten in de app niet vanuit het perspectief van de gebruiker geschreven zijn. Zinnen zijn in sommige gevallen complex en lang (meerdere regels). Hiernaast gaven de schuldhulpverleners aan dat de geleterdheid bij een grote groep schuldenaren laag is. In sommige gevallen spreken ze überhaupt geen Nederlands. Het advies is om kritisch te kijken naar de uitleg die gegeven wordt bij de verschillende schermen. Hier moet een afweging gemaakt worden tussen een app die zo makkelijk mogelijk te gebruiken is en een uitleg die volledig begrijpelijk is. Op dit moment begrijpen personen nog niet altijd wat de registrator is of doet, soms ook niet na het lezen van extra uitleg.

**Vervolgacties aanbieden na het maken van een overzicht** – Met de huidige functionaliteit van de app is het alleen mogelijk om inzicht te krijgen in het totaal aan schulden bij de aangesloten overheidspartijen. Meerdere gebruikers hebben aangegeven graag meer met het overzicht te willen doen. De makkelijkste en meest gevraagde opties hierbij is contact met de schuldeiser of met een schuldhulpverlener. Een enkeling wil zelfs direct de schuld afbetalen. De behoefte om vervolgstappen te kunnen nemen op basis van de opgehaalde data is groter dan de daadwerkelijke behoefte om de data te kunnen delen. Schuldhulpverleners geven ook aan dat alleen al het overzicht nuttig is als vertrekpunt voor schuldhulp en dat delen daarbij niet per se noodzakelijk is. Dit omdat de schulden later alsnog officieel opgevraagd moeten worden bij verschillende schuldeisers. Het moet overwogen worden welke vervolgacties aangeboden kunnen worden die van meerwaarde zijn voor de schuldenaar en schuldhulpverlener.

**Casenummer** - Een compleet overzicht van welke schulden er bij welke organisaties zijn is zeer waardevol. Om daadwerkelijk tot een schuldenregeling te komen moet echter alsnog contact gezocht worden met de schuldeiser. Om dit contact duidelijk te laten verlopen heeft een aantal van de schuldhulpverleners de behoefte aan een casenummer bij een schuldenpost.

### 5.3 UX SUGGESTIES

Naast de interviews met gebruikers zijn er door de UX-specialisten van InnoValor een aantal design suggesties en alternatieve schermen ontworpen. Deze dienen ter inspiratie voor het UX-team van de schuldenapp. Zie ook 8 Bijlage: alternatieve schermen.

#### **Suggestie 1: Versimpelen van de basis.**

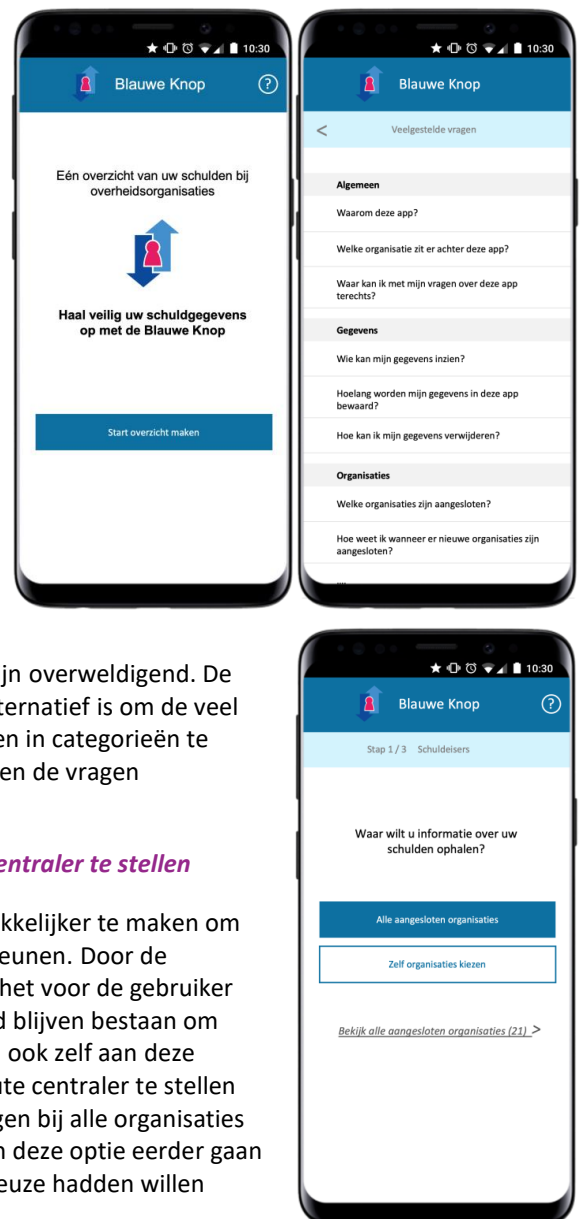
Op dit moment is de informatie die gegeven wordt erg complex voor personen. De teksten zoals de keuze voor een registrator en de acties waar de knoppen om vragen zijn niet altijd logisch gezien het belangrijkste doel van de app: het maken van een schuldenoverzicht. Voor het versimpelen van de teksten zijn in de alternatieve schermen suggesties gedaan.

Daarnaast geven de professionals aan dat de teksten niet gelezen kunnen worden door mensen die niet Nederlandstalig zijn. De inclusiviteit kan verhoogd worden door een optie te bieden om ook in andere talen de applicatie te gebruiken.

De grote hoeveelheid aan vragen die direct bekeken kunnen worden zijn overweldigend. De informatie is echter wel belangrijk en moet beschikbaar blijven. Een alternatief is om de veel gestelde vragen al direct onder het vraagteken beschikbaar te maken en in categorieën te verdelen. Hiermee wordt het startscherm simpeler en overzichtelijker en de vragen toegankelijker.

#### **Suggestie 2: Overweeg om het opvragen van een volledig overzicht centraler te stellen**

Het belangrijkste doel van de applicatie is om het voor personen gemakkelijker te maken om overzicht te krijgen in hun schulden. De applicatie moet hierin ondersteunen. Door de gemakkelijkste route naar het overzicht centraler te stellen, maakt dit het voor de gebruiker makkelijk om dit doel te realiseren. Tegelijkertijd moet de mogelijkheid blijven bestaan om gemakkelijk te kiezen voor een alternatieve route. Participanten gaven ook zelf aan deze keuzevrijheid prettig te vinden. De suggestie om de gemakkelijkste route centraler te stellen brengt een risico op een 'dark pattern'<sup>2</sup> met zich mee. Door het opvragen bij alle organisaties centraler te stellen, zal dit er naar verwachting toe leiden dat personen deze optie eerder gaan kiezen. Wanneer mensen niet goed lezen, maar eigenlijk een andere keuze hadden willen



<sup>2</sup> Dark patterns zijn trucs die gebruikt worden door websites om mensen dingen te laten doen die ze eigenlijk niet willen. Zie ook: <https://www.darkpatterns.org/>

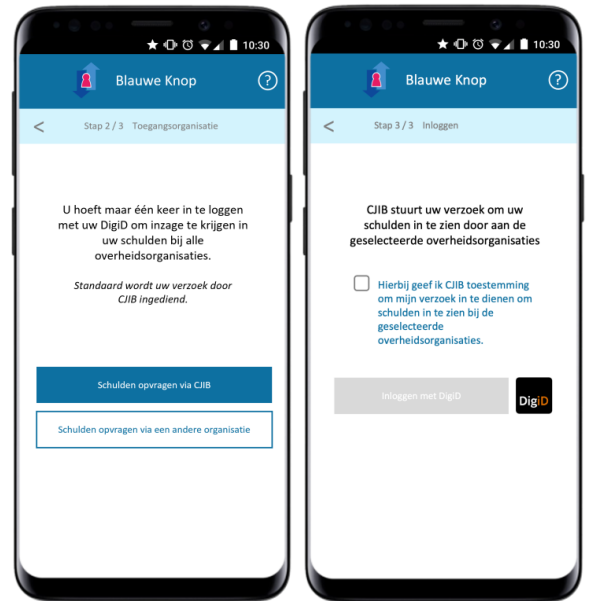
maken kan dit onwenselijk zijn. Het kan wringen met de eigen regie die de persoon zou willen voeren.

### **Suggestie 3: Versimpel het kiezen van de registrator**

Het selecteren van een registrator en de bijbehorende informatie is complex voor gebruikers. Na het lezen van de extra informatie wordt het duidelijker wat de registrator doet. Maar zelfs na deze uitleg blijven de gebruikers de pagina ingewikkeld en lastig in gebruik vinden. Deze pagina kan simpeler gemaakt worden, maar het moet ook gemakkelijk vindbaar zijn hoe het opvragen van gegevens door de registrator werkt.

Gebruikers begrijpen niet waarom er een registrator gekozen zou moeten worden. De suggestie 'uw gemeente' helpt, maar niet voldoende. Een andere, minder technische manier om het concept van de registrator uit te leggen zou kunnen helpen. Bijvoorbeeld met visuals. Ook zou een specifieke organisatie voorgesorteerd kunnen worden. Dit zou bijvoorbeeld gedaan kunnen worden door in een eerdere stap expliciet te vragen in welke gemeente de gebruiker woont.

Idealiter zou de gebruiker helemaal geen registrator hoeven te kiezen, maar wel zijn verzoek in één keer kunnen indienen bij alle partijen waar hij schulden wil ophalen. Dit past echter niet bij de manier waarop DigiD op dit moment werkt.



### **Suggestie 4: Eén keer toestemming geven**

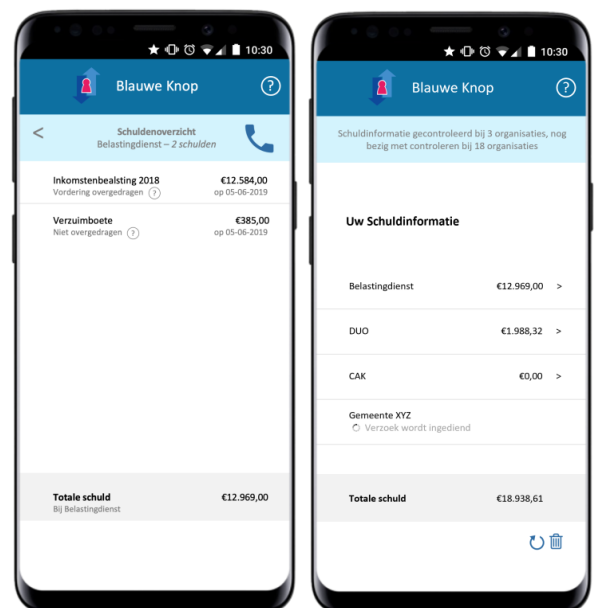
Een aantal gebruikers had het gevoel meermaals toestemming te moeten geven. Eerst in de app, daarna op de website van de registrator en daarna na inloggen met DigiD nogmaals. De verwachting bestaat bij de gebruikers dat ze na het inloggen met DigiD het overzicht direct te zien krijgen. In de praktijk wordt er echter maar één keer toestemming gegeven. Dit gebeurt op de website van de registrator na inloggen met DigiD. Een aantal schermen hiervoor moeten inzicht in het verzoek geven, maar geven in plaats hiervan gebruikers het gevoel dat ze meermaals toestemming moeten geven. Door deze schermen te verwijderen, wordt niet alleen verwarring voorkomen, maar wordt ook het aantal schermen verminderd dat de gebruiker moet doorlopen.

### **Suggestie 5: Maak het overzicht gemakkelijk bruikbaar**

Na het maken van het overzicht is er een wens om mee te doen met het overzicht dan het alleen bekijken. Denk bijvoorbeeld aan de mogelijkheden om contact op te nemen met de schuldeiser, downloaden of delen van het overzicht. Er ontstond bijvoorbeeld de wens om ook contact op te nemen met de betreffende organisaties of misschien zelf direct af te betalen. Schuldhulpverleners geven daarnaast aan dat bij het inzetten van het overzicht het ook van belang is dat de informatie erkend wordt door de andere organisaties.

Een manier om dit visueel in te richten is bijvoorbeeld het toevoegen van iconen die ook op andere plaatsen gebruikt worden. Een aantal voorbeelden: Er kan op het 'telefoon' icoon geklikt worden om direct te bellen met de juiste dienst. Een 'pullenbak' kan aangeklikt worden om het overzicht van de telefoon te verwijderen.

Het moet overwogen worden welke vervolgacties nodig zijn en op welke manier deze aangeboden kunnen worden binnen de applicatie.



## 5.4 OVERIGE AANBEVELINGEN

Niet alle punten die naar voren kwamen tijdens de UX-sessie en de interviews hadden direct betrekking op de UX. Een aantal hiervan waren of zeer relevant of kwamen zo vaak terug dat ze het vermelden waard zijn.

### *Vergrendelen*

Een enkele gebruiker viel het op dat de app niet vergrendeld kan worden. Mocht een apparaat bijvoorbeeld gestolen worden of door meerdere personen in een gezin gebruikt worden, dan betekent dit dat de schuldgegevens door deze mensen zonder problemen ingezien kunnen worden. Dit terwijl het om gevoelige gegevens gaat. Een mogelijke manier om dit op te lossen is door de app te vergrendelen als deze afgesloten wordt.

### *Vindbaarheid*

Praktisch iedere gebruiker gaf aan de app nuttig te vinden en dat ze de app zouden aanraden aan anderen met schulden. Wel vroegen meerdere gebruikers zich af hoe ze in aanraking zouden moeten komen met de app. De situatie waar deze aangereikt wordt door een schuldhulpverlener is logisch. Over het algemeen wordt er echter vrij laat bij schuldhulpverlening aangeklopt. Zowel de gebruikers als schuldhulpverleners geven aan dat de app al op een eerder moment van meerwaarde zou kunnen zijn. De app zou dus ook goed vindbaar moeten zijn voor mensen die via het internet opzoek gaan naar hulp. Bijvoorbeeld via Google, maar de app zou ook via organisaties als Schuldhulpmaatje onder de aandacht gebracht kunnen worden.

### *Het verzamelen van schulden*

De schuldhulp app versimpelt het huidige intake proces sterk. Het verkrijgen van schulden bij overheidsorganisaties door een paar stappen in een applicatie te doorlopen, is vele male makkelijker dan handmatig brieven sturen en post openen. Zowel gebruikers als schuldhulpverleners erkennen dit. De situatie waarin de applicatie aangereikt wordt door een schuldhulpverlener is logisch. Over het algemeen wordt er echter laat bij schuldhulpverlening aangeklopt. Zowel de gebruikers als schuldhulpverleners geven aan dat de app al op een eerder moment van meerwaarde kan zijn.

### *Aansluiting van organisaties*

Om het geschetste niveau van gemak te kunnen bieden is het noodzakelijk dat een groot deel van de publieke organisaties waar personen schulden kunnen hebben aangesloten zijn. Informatie uit de eigen gemeente is relatief makkelijk te verzamelen door de schuldhulpverleners. Informatie van uitvoeringsorganisaties is een grotere uitdaging tijdens het intake proces. Het aansluiten van alle publieke organisaties zal niet vanaf de lancering van de applicatie mogelijk zijn. De prioritering voor het aansluiten van organisaties moet liggen bij de uitvoerders die belangrijk zijn voor het creëren van een schuldenoverzicht, geven de schuldhulpverleners aan. Belastingdienst CJIB, UWV, CAK, zijn veelgenoemde publieke partijen door de schuldhulpverleners. Ook private partijen als zorgverzekeraars, kredietorganisaties en banken worden benoemd, maar vallen op dit moment buiten de scope van de Schuldenapp.

### *Suggesties voor UX*

Vanuit UX-oogpunt is de suggestie om waar mogelijk de teksten en stappen in applicatie te versimpelen, terwijl de keuzemogelijkheden behouden blijven. Daarnaast moet onderzocht worden hoe inclusiviteit van de applicatie verbeterd kan worden. Daarbij dient ook rekening gehouden te worden met personen die de Nederlandse taal niet spreken en beperkt digitaal vaardig zijn. De schuldhulpverleners kunnen tijdens het proces hulp bieden, maar daarbuiten is het belangrijk dat de applicatie voor zoveel mogelijk gebruikers begrijpelijk en zelfstandig bruikbaar is.

### *Gemak versus regie*

Worden de keuzes van de persoon in volle begrip gemaakt? Op dit moment is het nog niet altijd helder voor personen wat een registrator doet en is. Het zowel begrijpelijk als gemakkelijk maken van de applicatie is een uitdaging. Personen waarderen dat er een keuze is, maar begrijpen nog dus niet altijd waarvoor ze moeten kiezen en wat ze eigenlijk kiezen.



De ontwerpkeuzes die gemaakt worden in de komende ontwerpen van de applicatie zijn zonder twijfel van invloed op het gemak enerzijds en op de regie die de persoon heeft anderzijds. Het is belangrijk om te blijven itereren, verbeteren en toetsen met gebruikers zodat de juiste balans hierin bewaard blijft.

# 6 Bijlage: Opzet vragenlijst gebruikers

Het interview met gebruikers bestaat uit 4 delen:

1. Introductie en toetsen grondhouding
2. Doorlopen applicatie en thinking aloud
3. Eerste reactie peilen op demo
4. Nalopen specifieke punten uit demo

Hieronder een overzicht van de vragen per onderdeel.

## **Deel 1: Intro en grondhouding**

1. Gebruik je diensten zoals bankieren, belastingaangifte, gemeente- en overheidszaken op internet om zaken te regelen? >> zo nee, heb je hier hulp bij?
2. In hoeverre vind je jezelf digitaal vaardig?
3. Wil je liever meer gemak, of meer privacy?
4. Ben je bewust bezig met je privacy als je op het internet bent?
5. Heb je op dit moment schulden bij een organisatie? (Denk aan studieschuld, lening, hypotheek etc.)

## **Deel 2: Doorlopen applicatie – thinking aloud**

## **Deel 3: Eerste reactie op demo**

### *Algemeen*

6. Wat vond je van de app? Wat spreekt je wel/niet aan?
7. Kun je navertellen wat je zojuist hebt gedaan?

### *Usability*

8. Wat vond je van het gebruik van de app? Waren er dingen onduidelijk?
9. Wat vond je van de navigatie van de app? Waren er dingen onduidelijk?
10. Wat vond je van de tekst? Waren er dingen onduidelijk?
11. Deed de applicatie wat je verwachtte?
12. Wat vond je moeilijk? >> Wat vond je makkelijk?

### *Trust*

13. Vond je de informatie van de app geloofwaardig?
14. Vond je de informatie van de app betrouwbaar?
15. Wat denk je dat er met je gegevens gebeurt?
16. Roept deze applicatie vragen bij je op? Welke?
17. Vertrouw je dat deze app op de juiste manier met je gegevens omgaat?

### *Loyalty*

18. Zou je deze applicatie gebruiken als je het tegen zou komen? (Bijv. Als aangereikt door de gemeente) Waarom niet/wel?
19. Zou je deze applicatie aan een vriend of familielid aanraden wanneer hij of zij in de schulden zou komen? Waarom niet/wel?

### *Appearance*

20. Wat vond je van het ontwerp van de app? (Kleurgebruik/ tekst en knop grootte)
21. Vond je de uitstraling van de app passend bij het doel?
22. Waren ergens knoppen onlogisch? (Layout)

#### **Deel 4: nalopen specifieke punten in demo**

23. Nalopen punten uit thinking aloud

##### *Scherm registrator*

24. Wat doet deze organisatie (die je moet selecteren) volgens jou?

25. Wat vond je ervan dat je een keuze kreeg (voor de organisatie die de gegevens op gaat halen bij de andere organisaties)?

26. Welke organisatie zou voor jou het meest logisch zijn om bij in te loggen?

##### Afsluiting

27. Met welke organisatie(s) zou je de opgehaalde informatie willen delen?

28. Op welke manier zou je de opgehaalde informatie willen delen?

29. Zijn er nog laatste dingen die je aan ons mee wilt geven?

# 7 Bijlage: Vragenlijst schuldhulpverleners

## Deel 1: Huidig schuldhulp proces & intake

1. Hoe verloopt het schuldhulpverleningsproces in jullie organisatie (gemeente/instantie)?
  - a. Hoe komt de schuldhulpbehoevende in beeld?
  - b. Wanneer komt de schuldhulpbehoevende in aanmerking voor een intake?
2. Hoe verloopt het huidige intakeproces in jullie organisatie?
3. Welke informatie is er nodig in dit proces?
4. Hoe krijgen jullie inzicht in de financiële situatie van de persoon?
  - a. In hoeverre moet de persoon dit zelf aanleveren?
  - b. In hoeverre zijn er standaard bronnen die jullie kunnen aanspreken?
  - c. In hoeverre moet je alle organisaties langs?
5. Hoe wordt er een overzicht gemaakt van schulden?
  - a. Op welk moment?
  - b. Waar is dit overzicht op gebaseerd? (Specifieke bronnen, eigen verklaring)
  - c. Worden gegevens bij derde partijen opgehaald?
  - d. In hoeverre heeft de persoon regie over het verzamelen van deze informatie?
6. Is waarmerking van de informatie voor jullie proces van belang of noodzakelijk?
7. Wat zijn de grootste uitdagingen bij het in kaart brengen van de financiële situatie, tijdens de intake?

## Deel 2: Doornemen schuldenapp

### Deel 3: Inzetbaarheid

#### *Intake*

8. Wat is je eerste reactie na het zien van deze applicatie?
9. Is het ophalen van een overzicht als dit bruikbaar in jullie intakeproces?
10. In hoeverre is deze applicatie voor cliënten (zelfstandig) bruikbaar?
11. Mis je gegevens? Welke informatie heb je nog meer nodig in het intakeproces?
12. Zou je andere functionaliteiten verwachten of nodig hebben, voordat je de app in kunt zetten voor jullie intake?

#### *Elders*

13. Op welk ander moment van het schuldhulp proces zou de app voor jullie zinvol zijn?
14. Zie je mogelijkheden voor de app buiten het schuldhulp proces? (Bijv. bewustwording, preventie of anders)?
15. Gebruiken jullie momenteel al andere apps/ondersteuning in het schuldhulpproces (zoals Buddy)?
  - a. Hoe zien jullie de verhoudingen tussen bestaande apps en deze app, waar zit de meerwaarde? Waar is het dubbel/niet nodig?

## 8 Bijlage: alternatieve schermen

