



Rijksdienst voor Ondernemend  
Nederland



**Team Klantinzicht**  
meten, weten & verbeteren

# UX onderzoek eLoket fase 2 - Oktober 2023

Bevindingen en aanbevelingen

Team Donau – Judith Hofman en Maxime Lunter



# Inhoudsopgave

1. **Achtergrond**
2. **Aanpak van onderzoek eLoket op hoofdlijnen**
3. **De onderzoeksvraag en -methode**
4. **Conclusie**
5. **Bevindingen: Invullen en verzenden**
6. **Bevindingen: Pauzeren en opslaan**
7. **Bevindingen: Wijzigen van gegevens**
8. **Bevindingen: Navigatie**
9. **Next steps: nul- en nametingen**
10. **Samenvatting: lijst van aanbevelingen**
11. **Bijlagen**



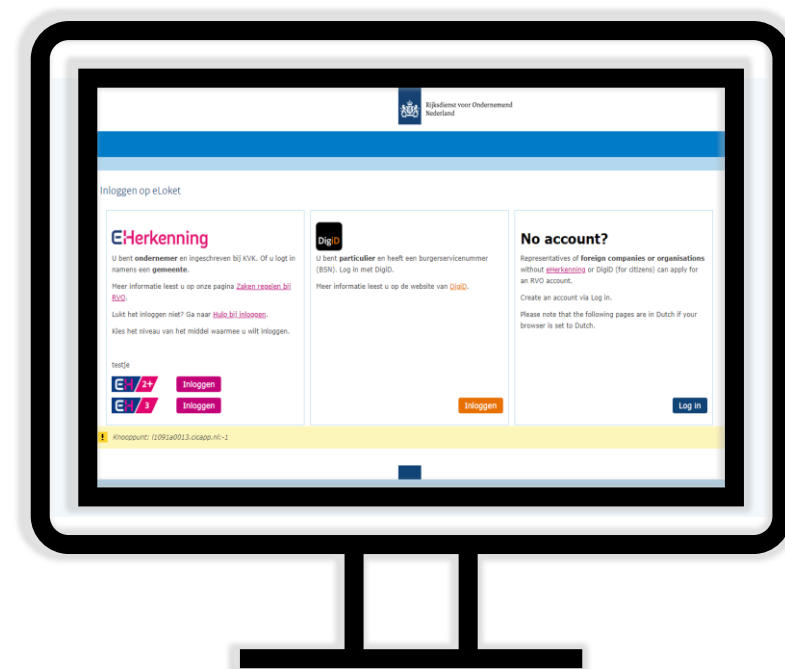
# 1. Achtergrond

## Wat is het eLoket?

Het eLoket is een systeem waar veel RVO regelingen op draaien. Het is een portaal waar zowel particulieren als ondernemers kunnen inloggen. In dit portaal kunnen zij een aanvraag voor een subsidieregeling starten. Dit kan met behulp van een online formulier.

## De situatie

Het eLoket systeem is verouderd. Klanten ervaren problemen bij het werken op het portaal. Eind 2022 zijn nieuwe ontwerpen van het formulier aangeleverd om eLoket te verbeteren. Het zou nu makkelijker voor een gebruiker moeten zijn om een formulier in te vullen. Ook het navigeren door het formulier zou verbeterd moeten zijn. Om te testen of het formulier nu inderdaad gebruiksvriendelijker is, is gevraagd om een gebruiksvriendelijkheidsonderzoek uit te voeren.





## 2. Aanpak van onderzoek eLoket op hoofdlijnen

### Gedaan - 2022

#### Fase 1: Basis aanvraag

##### Focuspunten fase 1

- ✓ Navigatie op mobiel en desktop
- ✓ Basis formulier velden
- ✓ Fout & waarschuwingmeldingen
- ✓ Help teksten in formulier weergeven
- ✓ Documenten toevoegen
- ✓ Startpagina aanvraagformulier
- ✓ Deelnemers, locaties & projecten toevoegen

### Gedaan

UX onderzoek met 9 respondenten in het UX lab. Mobiel + desktop getest

### Gedaan - 2023

#### Fase 2: Uitgebreide aanvraag

##### Focuspunten fase 2

- ✓ Aanpassingen n.a.v. klantonderzoek fase 1
- ✓ [eloket designs](#)
- ✓ Aanvraag controleren
- ✓ PDF van aanvraag genereren
- ✓ Validatie complete aanvraag
- ✓ Tussentijds opslaan en verder gaan genereren

### To do

**UX onderzoek | 5 respondenten in UX Lab.** Elementen fase 2 - Desktop

### To do - 2024

#### Fase 3: Portaal

##### Focuspunten fase 3

- ✓ Landingspagina eLoket
- ✓ Mijn account pagina
- ✓ Overzicht van regelingen
- ✓ Digitaal dossier van regelingen
  - ✓ Overzicht bestanden
  - ✓ Aanvraag wijzigen
  - ✓ Inzicht klantcontact momenten

Nieuwe template kan in gebruik genomen worden voor nieuwe formulieren



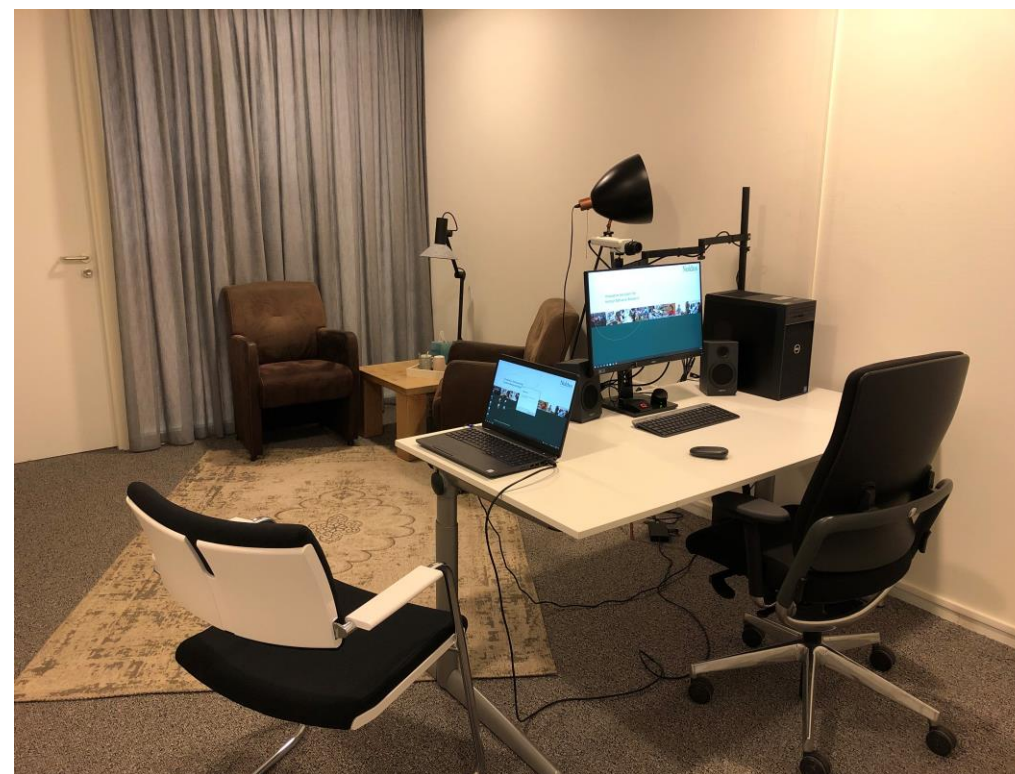
### 3. De onderzoeksvraag en -methode

**De onderzoeksvraag** van dit onderzoek is:

- *Hoe ervaart de gebruiker het nieuwe ontwerp van het aanvraagformulier in het eLoket?*

#### **Methode van onderzoek**

De methode van dit onderzoek was het uitvoeren van een 'gebruiksvriendelijkheidsonderzoek'. De gebruiksvriendelijkheid van het nieuwe formulier in eLoket werd getest in het UX lab van RVO in Assen. Er zijn 5 particulieren uitgenodigd die samen met de klantonderzoekers een subsidie aanvraag hebben gedaan in de testomgeving. Het formulier van de SEPP-regeling werd als voorbeeld genomen. De bevindingen zijn opgenomen in dit rapport.



Afbeelding: Het UX Lab van RVO in Assen.



## 4. Conclusie

Over het algemeen wordt het formulier als 'makkelijk' ervaren, het invullen en verzenden lukt alle respondenten. Het scannen van de tekst en het begrijpen van waarschuwingsiconen gaat lastiger. Dit komt vooral doordat gelijke elementen niet overal op dezelfde manier worden gebruikt. Het opslaan van het formulier gaat soms mis en respondenten missen feedback van het systeem dat het formulier is opgeslagen. Ook is het niet altijd duidelijk hoe gegevens in het formulier kunnen worden gewijzigd. Het navigeren door het formulier gaat meestal goed, maar na tussentijds opslaan, formulier sluiten en verder gaan ontbreken de vinkjes in het menu en komt de respondent op een andere plek in het formulier terug dan de plek van sluiten, dit is verwarrend.

**Onderzoeksvraag** | *Hoe ervaart de gebruiker het nieuwe ontwerp van het aanvraagformulier in het eLoket?*

### BEVINDINGEN



#### Invullen en verzenden

- Door het niet overal gelijk gebruik van elementen, zoals titels en iconen, worden deze soms niet gezien of begrepen. Dit maakt ook het scannen van informatie lastig.



#### Pauzeren en opslaan

- Gebruikers zijn onzeker of het formulier wel is opgeslagen, doordat de bevestiging daarvan ontbreekt.



#### Wijzigen van de gegevens

- De knop 'wijzig gegevens' bij 'Autogegevens' wordt niet gezien.
- Men verwacht na een wijziging vanuit de pagina 'Controle en verzenden' weer op deze pagina terug te komen.



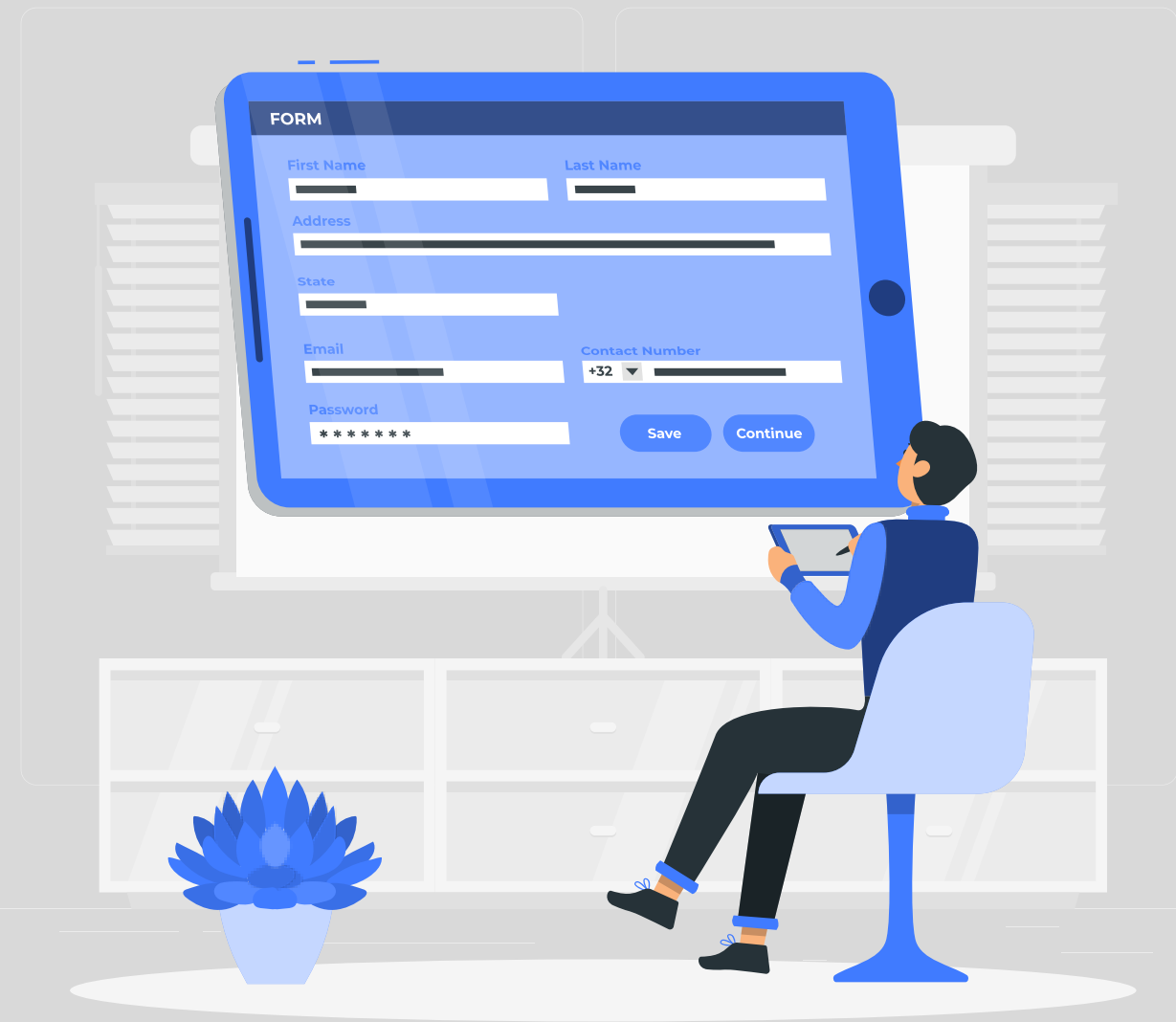
#### Navigatie

- Rode kruizen verschijnen in het menu na klikken door het menu en vinkjes in het menu verdwijnen na opslaan - sluiten - openen.
- Men verwacht na opslaan verder te gaan bij laatst ingevulde pagina.



5.

Hoe ervaren de gebruikers  
het invullen en verzenden  
van het formulier?





# Lay-out

# 1. De startpagina is lastig te scannen

## Bevinding

Een respondent gaf aan dat de uitlijning en de opsommingstekens beter kunnen bij de opsomming. Ook was via de eye-tracker bij een andere respondent zichtbaar dat zijn ogen alle kanten op gingen bij het bekijken van de startpagina.

## Wat betekent dit?

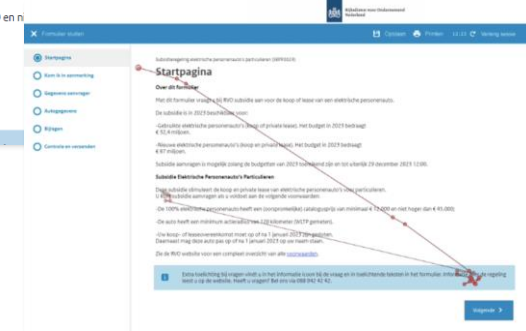
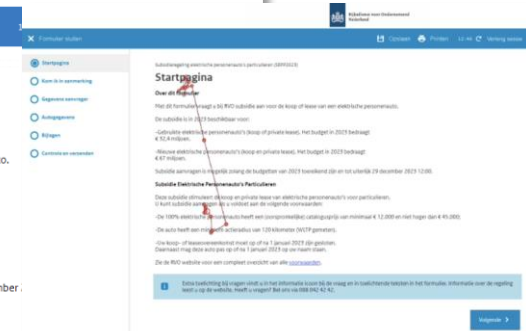
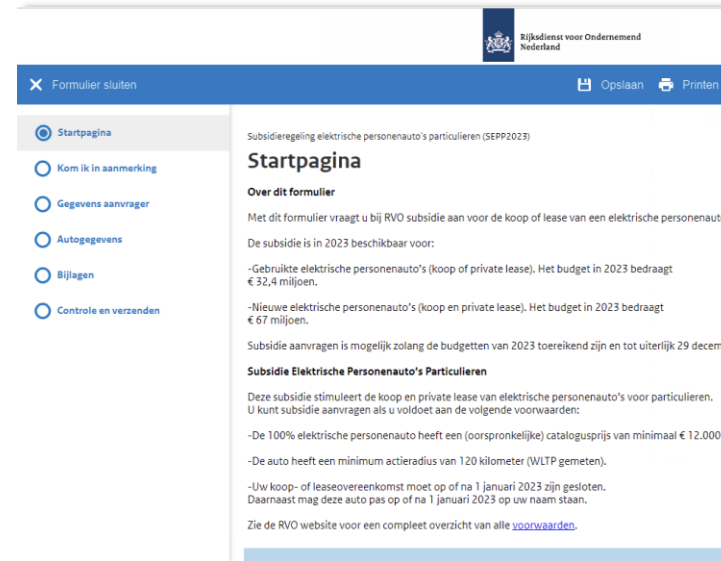
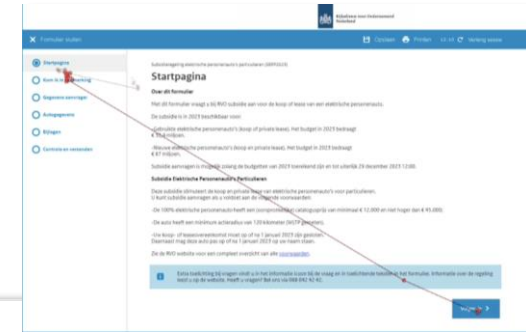
Op de startpagina staan de opsommingstekens dicht op elkaar en ze zijn niet goed uitgelijnd. Hierdoor is de informatie lastig te scannen. Verschillende onderzoeken laten zien dat gebruikers teksten niet woord-voor-woord lezen maar dat ze de tekst scannen.

## Aanbeveling

Maak van alle opsommingstekens bullet points en lijn de tekst op de startpagina netjes uit, zodat het scannen van de informatie makkelijker is.

## Prioriteit: normaal

[Ga naar lijst met aanbevelingen](#)



## Advies ROOS design system:

### Heading 3

**Paragraph small.** De overheid zet zich in voor een uitstekend ondernemersklimaat. De ministeries stippen daar beleid voor uit. En de taak om dit uit te voeren ligt bij RVO: de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland. Onze mensen maken wereldwijd verbinding. [Dit is een link.](#) Tussen bedrijven, kennis- en financiële instellingen, ambassades en lokale overheden.

- Unordered list
- Second item
- Third item





# Lay-out

## 2. Gegevens aanvrager te lange pagina

### Bevinding

De pagina Gegevens aanvrager is een hele lange pagina maar er wordt heel weinig gevraagd. Kan dit niet compacter?

### Wat betekent dit?

De gebruiker moet veel scrollen terwijl er maar weinig gegevens hoeven worden ingevuld. Hierdoor verdwijnt de kop buiten beeld waardoor de gebruiker niet goed kan zien bij welk onderdeel hij is.

### Aanbeveling

Maak de pagina 'Gegevens aanvrager' compacter. Zijn er velden achter elkaar te plaatsen? Kunnen de voor ingevulde gegevens op een andere compactere manier worden weergegeven?

Aanbeveling vanuit ROOS: Zorg dat een veld even lang is als de verwachte input. Een veld waar een huisnummer gevraagd wordt hoeft dus maar een paar karakters lang te zijn. Daarnaast, groepeer velden die bij elkaar horen en zet ze op dezelfde lijn zoals straatnaam, huisnummer, postcode en plaats. Zorg er wel voor dat het formulier maar 1 kolom heeft, maak er dus geen 2 kolommen van.

### Prioriteit: normaal

[Ga naar lijst met aanbevelingen](#)

Subsidieaanvraag elektronische personeels- en particulieren (SEPP2023)  
**Gegevens aanvrager**

Extra toelichting bij vragen vindt u in het informatie-icoon bij de vragen in toelichtende teksten in het formulier. Informatie over de regeling leest u op de website. Heeft u vragen? Bel ons via 068 042 42 42.

**Contact gegevens** \* Verplichte velden

BSN \*  
 011014976

Aanhof \*  
 Man  
 Dhr.  
 Liek er geen van beide

Voorletters \*  
 NI

Tussenvoegsel

Achternaam \*  
 Stena

Telefoon \*

Mobiel

E-mail \*

**Adres**

Postcode \*  
 1366 NU

Huisnummer \*  
 77

Toevoeging

Straat \*  
 Vrij-Heerlijkheid

Plaats \*  
 ASSEDELFT

Land \*  
 Nederland

Correspondentieadres gelijk aan bezoekadres? \*  
 Ja  
 Nee

**Betaal gegevens**

IBAN \*

BIC \*

"Ik vind het een lang formulier voor de hoeveelheid gegevens die ik zie."

### Advies ROOS design system:

**Other**

File

Date

Time



## Lay-out

# 3. De sterretjes zijn niet voor iedereen duidelijk

### Bevinding

Een aantal respondenten klikt op de sterretjes en verwacht informatie te zien net zoals dat onder het 'I-icoon' staat. Een respondent verwacht dat hij gegevens kan wijzigen door op het sterretje te klikken, maar spreekt ook uit dat het sterretje staat voor 'iets invullen'.

### Wat betekent dit?

Het is onduidelijk wat het sterretje\* betekent, omdat de toelichting '\*verplicht veld' ver weg staat en het sterretje achter elke vraag staat.

### Aanbeveling

Haal alle sterretjes weg en zet achter vragen die niet verplicht zijn tussen haakjes 'Niet verplicht'. Dit komt overeen met het advies van het NL Design system. Als vragen niet verplicht zijn, bedenk dan goed of de vraag wel nodig is (AVG).

**Prioriteit:** normaal

#### Aanvullende vragen

\* Verplichte velden

Wat is uw rol bij deze aanvraag? \*

Aanvrager (pervoerder)

Intermediair

Is de elektrische auto nieuw of gebruikt? \*

Nieuw

Gebruikt

**i** Volgens de subsidieregeling is een nieuwe personenauto, een auto waarvan in het kentekenregister (RDW), de datum eerste toelating, de datum tenaamstelling en de datum eerste afgifte Nederland, gelijk zijn.

Koop of Private lease? \*

Koop

Private lease

Is of wordt de personenauto op dezelfde naam als de subsidieaanvrager tenaamgesteld in het kentekenregister (RDW)? \* **i**

Ja

Nee

Is het voertuig waarvoor u subsidie aanvraagt al geleverd en staat het kenteken, op het moment dat u deze aanvraag indient, al op uw naam geregistreerd in het kentekenregister van de RDW? \* **i**

Ja

Nee

[Ga naar lijst met aanbevelingen](#)



## Lay-out

# 4. De informatie iconen zijn niet overal gelijk

### Bevinding

Respondenten geven aan dat het duidelijk is dat ze op het 'i' icoon kunnen klikken voor meer informatie. Ze geven ook aan dat het 'i' icoon dat verschijnt onder de vraag 'Is de elektrische auto nieuw of gebruikt?' heel klein is, anders dan bij andere vragen. Een respondent spreekt uit dat toelichtende informatie bij de vragen op verschillende manieren wordt gegeven.

### Wat betekent dit?

De manier waarop toelichting wordt gegeven is niet overal gelijk. Dat kan verwarring veroorzaken. Men kan eroverheen lezen en daardoor belangrijke informatie missen.

### Aanbeveling

Geef de toelichting overal op een gelijke manier weer. Zet een uitvouwbare link met toelichtende tekst onder de titel van het invulveld. Dit is op basis van het ROOS design system.

**Prioriteit:** hoog

[Ga naar lijst met aanbevelingen](#)

Is de elektrische auto nieuw of gebruikt? \*

Nieuw

Gebruikt

**i** Volgens de subsidieregeling is een nieuwe personenauto, een auto waarvan in het kentekenregister (RDW), de datum eerste toelating, de datum tenaamstelling en de datum eerste afgifte Nederland, gelijk zijn.

Is of wordt de personenauto op dezelfde naam als de subsidieaanvrager tenaamgesteld in het kentekenregister (RDW)? \* **i**

Ja

Nee

Is het voertuig waarvoor u subsidie aanvraagt al geleverd en staat het kenteken, op het moment dat u deze aanvraag indient, al op uw naam geregistreerd in het kentekenregister van de RDW? \* **i**

Ja

Nee

### Advies ROOS design system:

Text with expandable helper text

**i** Expandable helper text v

Text with expandable helper text

**i** Expandable helper text ^

Dit is een uitleg lorem ipsum dolor sit amet. [dit is een link](#). Nunc ac leo sem. Vivamus diam risus, vestibulum vitae bibendum finibus.



## Lay-out

# 5. Waarschuwingsiconen zijn verwarrend en niet overal gelijk

## Bevinding

In het formulier gele waarschuwingdriehoekjes met informatie boven en onder invulvelden waar het op van toepassing is. Respondenten geven aan dit niet te begrijpen. En als men het veld invult blijven de iconen actief.

## Wat betekent dit?

De oranje/gele kleur geeft het gevoel dat er iets fout is gegaan. Dit kan ervoor zorgen dat de gebruiker alles opnieuw gaat lezen of gaat bellen. Daarnaast staat de melding de ene keer boven en de andere keer onder het invulveld, wat verwarring veroorzaakt over waar de melding bij hoort.

## Aanbeveling

Vervang de waarschuwingmelding door een i-icoon met toelichtingstekst (Expandable helper tekst), zoals in het ROOS systeem staat. Hierdoor komt het niet meer over als een fout maar geef je toch de belangrijke info weer. Zorg ervoor dat meldingen altijd tussen de subtitel en het invulveld staan. Vergeet niet ook de waarschuwingmeldingen op de pagina 'controle en verzenden' weg te halen.

**Prioriteit:** hoog

[Ga naar lijst met aanbevelingen](#)

**i** Extra toelichting bij vragen vindt u in het informatie icoon bij de vraag en in toelichtende teksten in het formulier. Informatie over de regeling leest u op de website. Heeft u vragen? Bel ons via 088 042 42 42.

### Autogegevens \* Verplichte velden

**⚠** De koppeling voor het ophalen van de autogegevens bij de RDW kan momenteel niet tot stand komen. U kunt hieronder het kenteken van de auto invoeren en daarna de aanvraag indienen. Op het moment dat de koppeling weer werkt zullen de autogegevens behorend bij het ingevoerde kenteken automatisch worden opgehaald. U hoeft hiervoor verder geen actie te ondernemen.

Kenteken \*

123456

"Net een waarschuwingsbord."

Mogelijk subsidiebedrag

€

2.950

Datum ondertekening koop of leaseovereenkomst \*

13-09-2023



**⚠** U vult hier de datum in waarop de koop – of leaseovereenkomst is gesloten. Het gaat dan om de datum waarop de overeenkomst (bij bestelling van het voertuig) is ondertekend door beide partijen. In 2023 komen alleen overeenkomsten in aanmerking die zijn afgesloten vanaf 1 januari 2023 t/m 29 december 2023 12:00u.

Autobedrijf

Selecteer RDW erkend autobedrijf \*

## Advies ROOS design system:

Text with expandable helper text

**i** Expandable helper text ^

Dit is een uitleg lorem ipsum dolor sit amet, [dit is een link](#). Nunc ac leo sem. Vivamus diam risus, vestibulum vitae bibendum finibus.



## Lay-out

# 6. Gegevens van geselecteerd autobedrijf zijn onoverzichtelijk

### Bevinding

Na het selecteren van een autobedrijf vinden respondenten de gegevens onoverzichtelijk. Een respondent klikt op de tekst 'Selecteer RDW erkend autobedrijf' en vervolgens op het rode sterretje. Ook zien de meeste respondenten het 'Verwijder autobedrijf gegevens' niet. Een respondent geeft aan dat hij het nummer van het autobedrijf verwarrend vind, hij ziet liever direct de naam van het bedrijf bovenaan staan.

### Wat betekent dit?

Het woord 'Selecteer' is verwarrend, de respondent denkt dat hij letterlijk iets kan selecteren. Daarnaast is het verwarrend dat deze tekst er überhaupt staat na het selecteren als men dat net heeft gedaan. Ook leest men over 'verwijder autobedrijf gegevens' heen, omdat het visueel gezien niet opvalt tussen de tekst.

### Aanbeveling

Verwijder de tekst 'Selecteer RDW erkend autobedrijf' en 'Vink aan wanneer uw autobedrijf niet in de lijst staat'. Zet de naam van het autobedrijf bovenaan en zet het nummer daaronder. Verplaats 'Verwijder autobedrijf gegevens' naar beneden onder alle gegevens.

**Prioriteit:** hoog

[Ga naar lijst met aanbevelingen](#)

**Autobedrijf**  
Selecteer RDW erkend autobedrijf \*

8624797

[Verwijder autobedrijfgegevens](#)

Vink aan wanneer uw autobedrijf niet in de lijst staat \*

**Naam autobedrijf \***  
Momo wheelz

**Postcode \***  
1068 AN

**Huisnummer \***  
76

**Toevoeging**

**Straat \***  
OOKMEERWEG

**Plaats \***  
AMSTERDAM



## Lay-out

# 7. Niet duidelijk dat men kan klikken op het zoekicoon

### Bevinding

De meeste respondenten klikken in de witte balk van het invulveld 'Selecteer RDW erkend autobedrijf' voor het selecteren van een autobedrijf en starten direct met typen. Echter werkt het toetsenbord hier niet. Vervolgens zetten ze een vinkje dat autobedrijf niet in de lijst staat en vullen de gegevens handmatig in. Zij begrijpen niet dat je op het blauwe zoek-icoon kan klikken.

### Wat betekent dit?

Het toetsenbord werkt niet als men wil typen in de witte balk. Daarnaast begrijpen gebruikers niet dat er op het blauwe zoekicoon kan worden geklikt om de lijst met erkende autobedrijven te openen. Daarom worden gegevens handmatig ingevuld. Dit kost extra tijd voor proceseigenaren van de SEPP-regeling om te controleren, omdat zij aan de achterkant van het systeem een melding ontvangen als iets handmatig is ingevuld.

### Aanbeveling

Zorg ervoor dat bij het klikken op de witte balk van 'Selecteer RDW erkend autobedrijf' men direct kan typen en voeg tekst toe aan de button 'Open lijst van RDW erkende autobedrijven'.

### Prioriteit hoog

[Ga naar lijst met aanbevelingen](#)

Autobedrijf  
Selecteer RDW erkend autobedrijf \*

### 1. Advies ROOS design system:

Button 🏠

### 2. Advies ROOS design system:

Field label  
Helper text  
Option #1

Show code



## Lay-out

# 8. Het subsidie bedrag staat te ver van het euroteken

### Bevinding

Het subsidie bedrag staat te ver van het euroteken.

### Wat betekent dit?

Doordat het bedrag ver van het euroteken staat lezen mensen eroverheen.

### Aanbeveling

Zet het bedrag direct naast het euroteken.

**Prioriteit:** normaal

Mogelijk subsidiebedrag

€

2.950

Datum ondertekening koop of leaseovereenkomst \*

[Ga naar lijst met aanbevelingen](#)



## Lay-out

# 9. Niet duidelijk of bijlage is toegevoegd

### Bevinding

Een respondent zag na het uploaden van de bijlage niet duidelijk dat het bestand was geüpload. Hij vond de weergave van de bijlage te klein en het was niet duidelijk dat er iets was toegevoegd.

### Wat betekent dit?

Bij het uploaden van de bijlage verschijnt het bestand bovenaan terwijl de tekst onder 'Nog toevoegen' gelijk blijft. Het is niet duidelijk of een bestand is toegevoegd of niet.

### Aanbeveling

Gebruik een inputveld waarin gebruikers een document kunnen selecteren en uploaden (zie screenshot). Als dit niet mogelijk is, plaats de tabel 'Toegevoegde bijlage' onder het bestand dat is geüpload in plaats van erboven, zodat het opvalt dat een bestand is toegevoegd.

**Prioriteit:** laag

Subsidieregeling elektrische personenauto's particulier (SEPP2023)

### Bijlage

Toegevoegde bijlage	Datum	Type	Actie
<a href="#">Concept Voorbeeld verkoopovereenkomst elektrische auto.pdf</a>	18-10-2023	Koopovereenkomst	<a href="#">Verwijderen</a>

**Nog toevoegen**

**Koopovereenkomst \***  
Voeg hier de koopovereenkomst toe  
[+ Bestand toevoegen](#)

**Overig**  
Voeg hier de overig bijlage toe  
[+ Bestand toevoegen](#)

[< Vorige](#) [Volgende >](#)

### Advies ROOS design system:

**Field label**  
Helper text

[Bestanden kiezen](#) Geen bestand gekozen

[Ga naar lijst met aanbevelingen](#)





# 10. Tekst van toegevoegde bijlage lijkt aanklikbaar

## Bevinding

Een respondent verwachtte dat bij het klikken op de toegevoegde bijlage het bestand geopend zou worden. Dit gebeurde echter niet.

## Wat betekent dit?

De toegevoegde bijlage is blauw en onderstreept. Hierdoor lijkt het alsof het een aanklikbare link is en het geüploade bestand kan worden geopend / gedownload terwijl dit niet zo is.

## Aanbeveling

Maak downloaden / openen van een geüpload bestand mogelijk. Als dit niet mogelijk is, maak dan de tekst van de toegevoegde bijlage zwart/grijs van kleur en verwijder de onderstreep (zie screenshot).

**Prioriteit:** laag

## Bijlage

Toegevoegde bijlage	Datum	Type	Actie
<a href="#">Voorbeeld verkoopovereenkomst elektrische auto.pdf</a>	29-09-2023	Koopovereenkomst	<a href="#">Verwijderen</a>
<a href="#">AanvraagPDF.pdf</a>	29-09-2023	AanvraagPDF	<a href="#">Verwijderen</a>

## Advies ROOS design system:

### Table

Table description.

Title	Text <span>▼</span>	Price (\$)
Title value	Text value	57 <a href="#">Link</a>
Title value	Text value	57 <a href="#">Link</a>





## Lay-out

# 11. Titel en subtitels op 'Controle en verzenden' niet overal gelijk

### Bevinding

Een respondent gaf aan dat de spaties rondom de titel op de pagina *Controle en verzenden* niet goed staan en dat alles dicht op elkaar staat.

### Wat betekent dit?

De titel en subtitels zijn niet overal gelijk. Zo komt de naam van de titel 'Controleren' niet overeen met de naam van de stap 'Controle en verzenden' in het menu. Ook is de hoofdtitel kleiner dan de hoofdtitels op andere pagina's en zijn de subtitels groter dan de hoofdtitel.

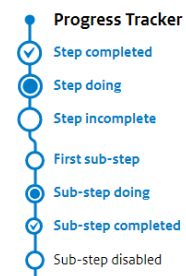
### Aanbeveling

Wijzig de titel 'Controleren' naar 'Controle en verzenden' en maak de tekst groter. Maak daarnaast de subtitels 'Gegevens aanvrager', 'Autogegevens' en 'Bijlagen' net zo klein als de subtitel 'Verklaringen'. Zet ook de subtitel 'Autogegevens' boven het grijze vlak. Om alles gelijk te houden door het hele formulier is het ook nodig om de titel 'Autogegevens' op de pagina 'Autogegevens' boven het grijze vlak te zetten net zoals op de andere pagina's.

### Prioriteit hoog

[Ga naar lijst met aanbevelingen](#)

### Advies ROOS design system:



[← Terug](#)

### Heading

#### Keyboard inputs

Text

#### Text with helper text

This is a helper text which can be used for instructions.



## Lay-out

# 12. Tekst onder ‘Verklaringen’ is moeilijk te scannen

### Bevinding

Meerdere respondenten gaven aan dat de tekst onder ‘Verklaringen’ op de pagina ‘Controle en verzenden’ chaotisch is. Een respondent zei: “Weet ook niet waarom dit open rondjes zijn”.

### Wat betekent dit?

De tekst onder ‘Verklaringen’ is moeilijk te scannen, doordat de opsommingen niet goed zijn uitgelijnd en de opsommingstekens open rondjes zijn.

### Aanbeveling

Maak de rondjes van de opsommingen gesloten en lijn de tekst netjes uit. Zorg ook voor meer ruimte tussen de verschillende zinnen en onderbreek de tekst met tussenkopjes om de scanbaarheid te vergroten.

### Prioriteit: normaal

[Ga naar lijst met aanbevelingen](#)

#### Verklaringen

- Hierbij verklaart de indiener het volgende: \*
- Ik ben bevoegd en/of gemachtigd om deze aanvraag te ondertekenen.
  - o Ik weet dat de elektrische auto bij koop minimaal 3 jaar en bij lease minimaal 4 jaar op mijn naam moet blijven staan geregistreerd in het kentekenregister van de RDW.
  - o Als de termijn van 3 of 4 jaar niet wordt volgemaakt weet ik dat de subsidie naar rato teruggevorderd kan worden bij koop, of dat bij lease de maandelijkse uitbetalingen kunnen worden stopgezet.
  - o In het geval van een gebruikte elektrische personenauto heeft deze auto niet eerder op mijn naam gestaan of van een persoon die op de datum van deze aanvraag hetzelfde woonadres heeft als ik.
  - o Ik weet dat gedurende de looptijd van deze regeling ik slechts eenmaal in aanmerking kan komen voor een subsidie op grond van deze regeling.
  - o Ik ben op de hoogte van het feit dat de geregistreerde catalogusprijs in het kentekenregister van de RDW niet boven EUR 45.000 mag komen. De catalogusprijs is inclusief btw, bpm en accessoires die door of namens de fabrikant of importeur zijn aangebracht voordat het kenteken is afgegeven. Voordat uitbetaling van de subsidie plaatsvindt wordt er getoetst op o.a. de catalogusprijs en actieradius die staat geregistreerd in het kentekenregister (RDW).
  - o Ik weet dat de koop – of leaseovereenkomst (bestelling van het voertuig) in het jaar 2023 (dus vanaf 1 januari 2023 t/m 29 december 2023 12:00u) moet zijn afgesloten om in aanmerking te komen voor subsidie in 2023. Ik verklaar dat dit formulier en evt. de bijlage naar waarheid zijn ingevuld.

### Advies ROOS design system:

#### Heading 3

**Paragraph small.** De overheid zet zich in voor een uitstekend ondernemersklimaat. De ministeries stippen daar beleid voor uit. En de taak om dit uit te voeren ligt bij RVO: de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland. Onze mensen maken wereldwijd verbinding. [Dit is een link](#). Tussen bedrijven, kennis- en financiële instellingen, ambassades en lokale overheden.

- Unordered list
- Second item
- Third item

1. Ordered list
2. Second item
3. Third item



# Lay-out

## 13. Op controle en verzenden pagina staat een loos grijs blok

### Bevinding

Een respondent zei dat op de pagina 'Controle en verzenden' een loos grijs blok staat onder 'Bijlage'.

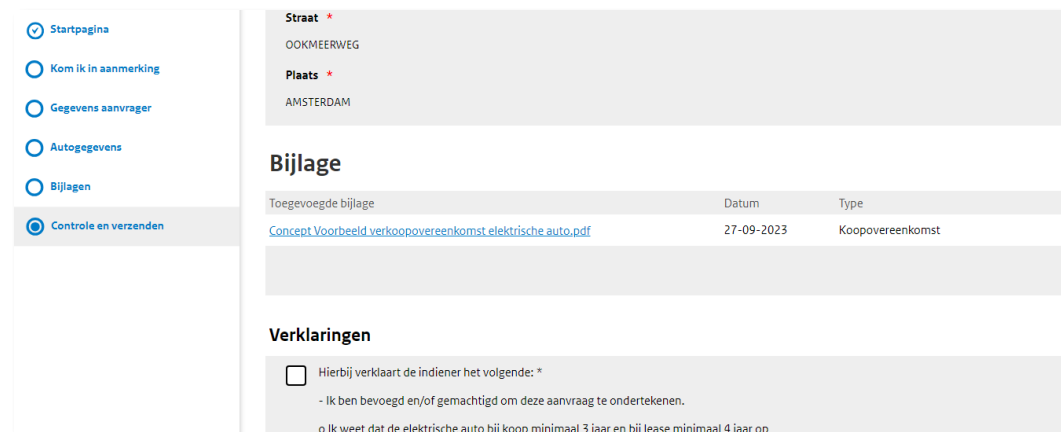
### Wat betekent dit?

Het grijze blok waar niks in staat kan verwarring bij gebruikers veroorzaken als in alle andere grijze blokken wel tekst staat.

### Aanbeveling

Verwijder het grijze blok onder de tabel onder 'Bijlage' op de 'Controle en verzenden' pagina.

**Prioriteit:** laag



### Advies ROOS design system:

#### Table

Table description.

Title	Text	Price (\$)
Title value	Text value	57 <a href="#">Link</a>
Title value	Text value	57 <a href="#">Link</a>

[Ga naar lijst met aanbevelingen](#)



## Lay-out

# 14. Onduidelijk wat het vervolg is na verzenden van het formulier

### Bevinding

Voor de meeste respondenten is het niet duidelijk wat de vervolgstappen zijn als zij op de pagina *Ontvangstbevestiging* zijn. De verwachting is dat de communicatie via de mail verloopt, maar daar is onzekerheid over. Een respondent navigeert terug naar 'Gegevens aanvrager' om te checken of zijn e-mailadres juist is ingevuld.

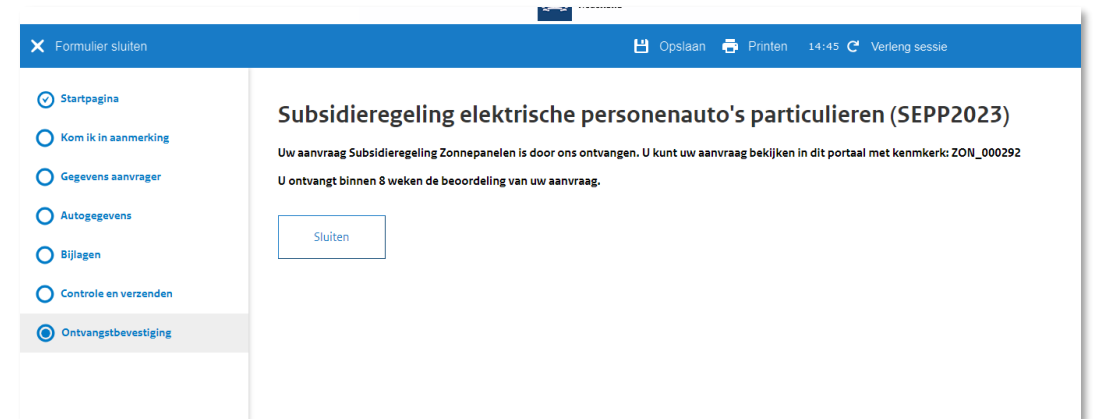
### Wat betekent dit?

De respondent die terug navigeerde is op zoek naar bevestiging. Hij wil er zeker van zijn dat hij het goed heeft gedaan.

### Aanbeveling

Geef op de ontvangstbevestiging pagina aan wat de vervolgstappen zijn en geef aan welk e-mailadres gebruikt wordt voor de correspondentie.

**Prioriteit:** normaal



[Ga naar lijst met aanbevelingen](#)



## Lay-out

# 15. Na verzenden van het formulier is het nog steeds mogelijk om verklaringen uit/aan te zetten

### Bevinding

Een respondent navigeert terug na het indienen van het formulier. Hij kan nog steeds het vinkje onder 'Verklaringen' aan en uit zetten.

### Wat betekent dit?

De respondent is opzoek naar bevestiging. Hij wil er zeker van zijn dat hij het goed gedaan heeft. De mogelijkheid om het vinkje aan/uit te zetten en het formulier opnieuw te kunnen verzenden geeft meer onzekerheid of het formulier wel goed verzonden is.

### Aanbeveling

Zorg ervoor dat het vinkje onder verklaringen niet meer aan te passen is na het verzenden van het formulier en laat zien dat het vinkje 'aan' staat. Verwijder ook de 'verzenden' button.

**Prioriteit:** hoog

AanvraagPDE.pdf 29-09-2023 AanvraagPDF

### Verklaringen

Hierbij verklaart de indiener het volgende: \*

- Ik ben bevoegd en/of gemachtigd om deze aanvraag te ondertekenen.
- o Ik weet dat de elektrische auto bij koop minimaal 3 jaar en bij lease minimaal 4 jaar op mijn naam moet blijven staan geregistreerd in het kentekenregister van de RDW.
- o Als de termijn van 3 of 4 jaar niet wordt volgemaakt weet ik dat de subsidie naar rato teruggevorderd kan worden bij koop, of dat bij lease de maandelijkse uitbetalingen kunnen worden stopgezet.
- o In het geval van een gebruikte elektrische personenauto heeft deze auto niet eerder op mijn naam gestaan of van een persoon die op de datum van deze aanvraag hetzelfde woonadres heeft als ik.
- o Ik weet dat gedurende de looptijd van deze regeling ik slechts eenmaal in aanmerking kan komen voor een subsidie op grond van deze regeling.
- o Ik ben op de hoogte van het feit dat de geregistreerde catalogusprijs in het kentekenregister van de RDW niet boven EUR 45.000 mag komen. De catalogusprijs is inclusief btw, bpm en accessoires die door of namens de fabrikant of importeur zijn aangebracht voordat het kenteken is afgegeven. Voordat uitbetaling van de subsidie plaatsvindt wordt er getoetst op o.a. de catalogusprijs en actieradius die staat geregistreerd in het kentekenregister (RDW).
- o Ik weet dat de koop – of leaseovereenkomst (bestelling van het voertuig) in het jaar 2023 (dus vanaf 1 januari 2023 t/m 29 december 2023 12:00u) moet zijn afgesloten om in aanmerking te komen voor subsidie in 2023. Ik verklaar dat dit formulier en evt. de bijlage naar waarheid zijn ingevuld.

< Vorige

[Ga naar lijst met aanbevelingen](#)



# 16. Vooraf is niet duidelijk welke documenten nodig zijn

### Bevinding

De meeste respondenten gaven aan dat het handig zou zijn geweest om te weten welke documenten je bij de hand moet houden voordat je start met de aanvraag.

### Wat betekent dit?

Als men tijdens het invullen er pas achter komt welke documenten nodig zijn om te uploaden, kan dit frustratie opwekken. Niet iedereen heeft alle documenten bij de hand en het kost tijd om het invullen te onderbreken en later verder te gaan.

### Aanbeveling

Beschrijf op de startpagina goed welke documenten nodig zijn om het formulier compleet in te kunnen vullen.

**Prioriteit:** hoog

The image displays two overlapping screenshots of a Dutch government website. The top screenshot shows a form titled 'Subsidie Elektrische Personenauto's Particulieren (SEPP2023)' with a 'Bijlage' (Attachment) section. It lists 'Nog toevoegen' (Still to be added) with categories like 'Koopovereenkomst\*' and 'Overig', each with a '+ Bestand toevoegen' (Add file) button. The bottom screenshot shows the 'Startpagina' (Start page) for the same form, featuring a section 'Over dit formulier' (About this form) that explains the subsidy details, including budget availability for 2023 and conditions for applicants.

[Ga naar lijst met aanbevelingen](#)



# 17. Informatie onder ‘verklaringen’ komt als een verrassing

### Bevinding

Een respondent gaf aan dat de eerste 2-3 punten onder ‘verklaringen’ als een verrassing komen. Ze vraagt zich af wat de gevolgen zijn als ze niet kan voldoen aan deze eisen, maar dat wordt nergens uitgelegd.

### Wat betekent dit?

Nieuwe informatie bij verklaringen kan voor angst zorgen. Het roept nieuwe vragen op en maakt mensen onzeker om de voorwaarden te accepteren.

### Aanbeveling

Verwijs op de startpagina naar de voorwaarden van de regeling op rvo.nl. Wijs de aanvrager erop deze te lezen voordat een aanvraag wordt ingediend. Onder verklaringen kan ook deze link geplaatst worden naar rvo.nl

**Prioriteit:** hoog

### Verklaringen

Hierbij verklaart de indiener het volgende: \*

- Ik ben bevoegd en/of gemachtigd om deze aanvraag te ondertekenen.

- o Ik weet dat de elektrische auto bij koop minimaal 3 jaar en bij lease minimaal 4 jaar op mijn naam moet blijven staan geregistreerd in het kentekenregister van de RDW.
- o Als de termijn van 3 of 4 jaar niet wordt volgemaakt weet ik dat de subsidie naar rato teruggevorderd kan worden bij koop, of dat bij lease de maandelijkse uitbetalingen kunnen worden stopgezet.
- o In het geval van een gebruikte elektrische personenauto heeft deze auto niet eerder op mijn naam gestaan of van een persoon die op de datum van deze aanvraag hetzelfde woonadres heeft als ik.
- o Ik weet dat gedurende de looptijd van deze regeling ik slechts eenmaal in aanmerking kan komen voor een subsidie op grond van deze regeling.
- o Ik ben op de hoogte van het feit dat de geregistreerde catalogusprijs in het kentekenregister van de RDW niet boven EUR 45.000 mag komen. De catalogusprijs is inclusief btw, bpm en accessoires die door of namens de fabrikant of importeur zijn aangebracht voordat het kenteken is afgegeven. Voordat uitbetaling van de subsidie plaatsvindt wordt er getoetst op o.a. de catalogusprijs en actieradius die staat geregistreerd in het kentekenregister (RDW).
- o Ik weet dat de koop – of leaseovereenkomst (bestelling van het voertuig) in het jaar 2023 (dus vanaf 1 januari 2023 t/m 29 december 2023 12:00u) moet zijn afgesloten om in aanmerking te komen voor subsidie in 2023. Ik verklaar dat dit formulier en evt. de bijlage naar waarheid zijn ingevuld.





# 18. Informatie op startpagina over geld is niet relevant genoeg

### Bevinding

Een respondent gaf aan dat de informatie op de startpagina over hoeveel geld er totaal beschikbaar is niet zoveel zegt. Hij geeft aan dat het nuttiger zou zijn als er staat hoeveel geld nog beschikbaar is op dat moment, zodat hij gelijk weet of het nog zin heeft om de aanvraag te starten.

### Wat betekent dit?

Informatie moet relevant zijn voor de aanvrager. Nu is het geschreven vanuit het perspectief van de overheid en niet vanuit het perspectief van de burger.

### Aanbeveling

Beschrijf op de startpagina hoeveel geld nog beschikbaar is en wat dat betekent voor de aanvrager.

### Prioriteit: laag

[Ga naar lijst met aanbevelingen](#)

Subsidieregeling elektrische personenauto's particulieren (SEPP2023)

### Startpagina

**Over dit formulier**

Met dit formulier vraagt u bij RVO subsidie aan voor de koop of lease van een elektrische personenauto.

De subsidie is in 2023 beschikbaar voor:

- Gebruikte elektrische personenauto's (koop of private lease). Het budget in 2023 bedraagt € 32,4 miljoen.
- Nieuwe elektrische personenauto's (koop en private lease). Het budget in 2023 bedraagt € 67 miljoen.

Subsidie aanvragen is mogelijk zolang de budgetten van 2023 toereikend zijn en tot uiterlijk 29 december 2023 12:00.

**Subsidie Elektrische Personenauto's Particulieren**

Deze subsidie stimuleert de koop en private lease van elektrische personenauto's voor particulieren. U kunt subsidie aanvragen als u voldoet aan de volgende voorwaarden:

- De 100% elektrische personenauto heeft een (oorspronkelijke) catalogusprijs van minimaal € 12.000 en niet hoger dan € 45.000;
- De auto heeft een minimum actieradius van 120 kilometer (WLTP gemeten).
- Uw koop- of leaseovereenkomst moet op of na 1 januari 2023 zijn gesloten. Daarnaast mag deze auto pas op of na 1 januari 2023 op uw naam staan.

Zie de RVO website voor een compleet overzicht van alle [voorwaarden](#).

De subsidie is in 2023 beschikbaar voor:

-Gebruikte elektrische personenauto's (koop of private lease). Het budget in 2023 bedraagt € 32,4 miljoen.

-Nieuwe elektrische personenauto's (koop en private lease). Het budget in 2023 bedraagt € 67 miljoen.

Subsidie aanvragen is mogelijk zolang de budgetten van 2023 toereikend zijn en tot uiterlijk 29 december 2023 12:00.



# 19. De eisen voor bijlagen zijn niet zichtbaar genoeg

### Bevinding

Een aantal respondenten gaven aan dat informatie ontbreekt over hoe bijlagen moeten worden toegevoegd. Het is niet duidelijk of het een foto, een pdf of een scan mag zijn.

### Wat betekent dit?

De informatie over de eisen van de bijlagen ziet men pas wanneer er op 'bestand toevoegen' is geklikt in een pop-up. Dit is te laat, want als men bestanden in een niet toegestaan type klaar heeft staan zorgt dit voor frustratie.

### Aanbeveling

Geef met tekst aan wat de eisen zijn van de bijlagen (zie screenshot). Als dit niet mogelijk is, voeg dan tekst toe achter de zin 'Voeg hier de koopovereenkomst toe'.

**Prioriteit:** normaal

[Ga naar lijst met aanbevelingen](#)

### Nog toevoegen

#### Koopovereenkomst \*

Voeg hier de koopovereenkomst toe

[+ Bestand toevoegen](#)

#### Overig

Voeg hier de overig bijlage toe

[+ Bestand toevoegen](#)

### Advies ROOS design system:

#### Bijlagen

- U kunt alleen bijlagen versturen in PDF-formaat. Als u een ander type document wilt versturen maakt u hier eerst een PDF van waarvoor u eventueel de gratis [PDF Creator](#) kan gebruiken.
- Iedere bijlage mag maximaal 25MB groot zijn.
- Voeg eventueel gelijksoortige bijlagen samen in een PDF, bijvoorbeeld alle offertes.
- Geef het PDF-bestand een logische naam.

#### Financiële capaciteit

Wat stuurt u mee om uw financiële capaciteit aan te tonen?

- Bewijs van het eigen vermogen
- Bewijs van de lening die is toegezegd

#### Bewijs van het eigen vermogen

Het is mogelijk meerdere bestanden te selecteren

[Bestanden kiezen](#) [Geen bestand gekozen](#)



# 20. Fout in tekst op ontvangstbevestiging pagina 'zonnepanelen'

### Bevinding

Het viel alle respondenten op dat op de ontvangstbevestigingspagina het woord 'Zonnepanelen' staat.

### Aanbeveling

Pas de tekst aan en stem af op de SEPP-regeling.

**Prioriteit:** hoog

Formulier sluiten Opslaan Printen 14:44 Verleng sessie

- Startpagina
- Kom ik in aanmerking
- Gegevens aanvrager
- Autogegevens
- Bijlagen
- Controle en verzenden
- Ontvangstbevestiging

### Subsidieregeling elektrische personenauto's particulieren (SEPP2023)

Uw aanvraag Subsidieregeling Zonnepanelen is door ons ontvangen. U kunt uw aanvraag bekijken in dit portaal met kenmerk: ZON\_000292

U ontvangt binnen 8 weken de beoordeling van uw aanvraag.

Sluiten

**Uw aanvraag Subsidieregeling Zonnepanelen is door ons ontvangen**



# 21. Jargon wordt niet goed begrepen

### Bevindingen

Een respondent gaf aan 'penvoerder' en 'datum 1<sup>e</sup> toelating' niet te begrijpen. Een andere respondent vroeg zich af waarom 'IBAN' niet gewoon 'bankrekeningnummer' heette. En alle respondenten wisten niet direct wat 'BIC' betekende.

### Wat betekent dit?

Veel jargon dat duidelijk is voor werknemers van RVO, is niet duidelijk voor alle aanvragers. Daarnaast is het de vraag of de BIC code wel verplicht moet zijn.

### Aanbeveling

Gebruik begrijpelijke, makkelijke taal en vermijd jargon als 'penvoerder' en 'datum 1<sup>e</sup> toelating'. Als dit niet mogelijk is, geef dan goede toelichting bij een moeilijk woord onder een informatie icoon.

**Prioriteit:** hoog

"Wat is de BIC? [...] Oh de BIC code, dat ken ik wel. Dat gebruik ik bijna nooit. Voor internationale zaken wordt het wel eens gebruikt."

#### Betaal gegevens

IBAN \*

NL29RBRB0917904303

BIC \*

RBRBNL21



## 6. Hoe ervaren de gebruikers het pauzeren en opslaan van het formulier?

Subsidieregeling elektrische personenauto's particulieren (SEPP2023)

### Startpagina

#### Over dit formulier

Met dit formulier vraagt u bij RVO subsidie aan voor de koop van een elektrische persone

De subsidie is in 2023 beschikbaar voor:

-Gebruikte elektrische personenauto's (koop of private lease). Het budget in 2023 bedraagt € 32,4 miljoen.

-Nieuwe elektrische personenauto's (koop en private lease). Het budget in 2023 bedraagt € 67 miljoen.

Subsidie aanvragen is mogelijk zolang de budgetten van 2023 toereikend zijn en tot uiterlijk 29 d

#### Subsidie Elektrische Personenauto's Particulieren

Deze subsidie stimuleert de koop en private lease van elektrische personenauto's voor particulier  
U kunt subsidie aanvragen als u voldoet aan de volgende voorwaarden:

-De 100% elektrische personenauto heeft een (oorspronkelijke) catalogusprijs van minimaal € 12

-De auto heeft een minimum actieradius van 120 kilometer (WLTP gemeten).

-Uw koop- of leaseovereenkomst moet op of na 1 januari 2023 zijn gesloten.  
Daarnaast mag deze auto pas op of na 1 januari 2023 op uw naam staan.

Zie de RVO website voor een compleet overzicht van alle [voorwaarden](#).



## Lay-out

# 22. Tussentijds opslaan en formulier sluiten is niet duidelijk

### Bevindingen

De knop 'Opslaan' wordt door de meeste respondenten gevonden. Nadat op Opslaan is geklikt, verschijnt er geen melding dat het opslaan is gelukt, dit zorgt voor verwarring en onzekerheid. Een respondent gebruikt de rechter muisknop om het formulier op te slaan op de computer.

Formulier sluiten wordt door slechts een respondent gezien. Een respondent zegt eerst op Volgende te klikken om het formulier mogelijk verderop te kunnen sluiten.

### Wat betekent dit?

Niet alle acties in de blauwe balk worden goed gezien en wijken daarnaast af van ROOS als het gaat om de positie.

### Aanbeveling

Plaats Formulier sluiten helemaal rechts. Voeg onderaan het formulier een knop Opslaan en sluiten toe. Laat ook de gebruiker niet in verwarring achter, laat zien wat er gebeurt als op een knop wordt geklikt.

**Prioriteit:** hoog

[Ga naar lijst met aanbevelingen](#)



### Advies ROOS design system:





## 23. Opslaan formulier kan niet bij een foutmelding

### Bevindingen

Als er ergens een foutmelding is in het formulier werkt opslaan niet. Na klikken op Formulier sluiten verschijnt de melding dat je het formulier alleen kunt sluiten *zonder op te slaan* omdat er fouten op het formulier zijn. Als je het formulier toch sluit zijn alle gegevens gewist en moet je de volgende keer opnieuw beginnen.

### Wat betekent dit?

Formulier opslaan kan alleen wanneer er geen foutmeldingen op een pagina zijn. Het formulier zou altijd tussentijds opgeslagen moeten kunnen worden. De melding die verschijnt voldoet daarnaast niet aan ROOS.

### Aanbeveling

Pas de werking van het opslaan van het formulier aan zodat deze ook met foutmeldingen opgeslagen kan worden.

**Prioriteit:** Hoog

[Ga naar lijst met aanbevelingen](#)

The screenshot shows a web form titled 'Subsidieregeling elektrische personenauto's particulieren (SEPP2023)'. It features several elements:

- A blue information banner at the top: 'Extra toelichting bij vragen vindt u in het informatie icoon bij de vraag en in toelichtende teksten in het formulier. Informatie over de regeling leest u op de website. Heeft u vragen? Bel ons via 088 042 42 42.'
- A yellow confirmation dialog box with the title 'LET OP!' and the text 'Er zijn fouten op het formulier. Weet u zeker dat u het formulier wilt sluiten zonder op te slaan?'. It has 'Ja' and 'Nee' buttons.
- A red error message: 'Invoer verplicht! Kenteken.'
- A second blue information banner, identical to the first.
- A yellow 'Hint' dialog box with the text 'Wilt u de wijzigingen opslaan?' and 'Annuleer' button.
- A form field for 'Kenteken' containing '123456'.
- A field for 'Mogelijk subsidiebedrag' with the value '2.950'.



# 24. Wat gebeurt er na klikken op Opslaan?

### Bevindingen

Het is niet duidelijk of het formulier is opgeslagen na klikken op de knop 'Opslaan'. Vaak gebeurt er niks, maar soms verschijnt de melding Uw aanvraag is opgeslagen. Klik je daarna op Formulier sluiten dan krijg je melding dat je alleen kan sluiten zonder op te slaan. Dit zorgt voor onzekerheid, is het formulier wel of niet opgeslagen?

Een respondent vindt deze melding voor opslaan gek -> hij heeft al op 'opslaan' geklikt. Vraagt zich af waar het nu is opgeslagen.

### Wat betekent dit?

Het is onduidelijk wat er gebeurt na klikken op opslaan. Is het formulier wel of niet opgeslagen? En waar is het opgeslagen? De verschillende meldingen die nu verschijnen spreken elkaar tegen. Dit zorgt voor nog meer verwarring.

### Aanbeveling

Maak duidelijk door meldingen of pop-up scherm wat er gebeurt na klikken op opslaan.

**Prioriteit:** hoog

[Ga naar lijst met aanbevelingen](#)

The screenshot shows a web form with a confirmation message at the top: "Uw aanvraag is opgeslagen" (Your application is saved). Below this is an information icon with the text: "Extra toelichting bij vragen vindt u in het informatie icoon bij de vraag en in toelichtende teksten in het formulier. Informatie over de regeling leest u op de website. Heeft u vragen? Bel ons via 088 042 42 42." The form itself has a section titled "Autogegevens" (Automatic data) with a warning icon and text: "De koppeling voor het ophalen van de autogegevens bij de RDW kan momenteel niet tot stand komen. U kunt hieronder het kenteken van de auto invoeren en daarna de aanvraag indienen. Op het moment dat de koppeling weer werkt zullen de autogegevens behorend bij het ingevoerde kenteken automatisch worden opgehaald. U hoeft hiervoor verder geen actie te ondernemen." There is a text input field for "Kenteken" (License plate) with a red asterisk indicating it is a required field. Below the input field is a warning icon and text: "Invoer verplicht! Kenteken." At the bottom of the form, there is a section for "Mogelijk subsidiebedrag" (Possible subsidy amount) with a value of "2.950". A yellow pop-up message is overlaid on the form, reading: "LET OP! Er zijn fouten op het formulier. Weet u zeker dat u het formulier wilt sluiten zonder op te slaan?" (Attention! There are errors on the form. Are you sure you want to close the form without saving?). The pop-up has "Ja" (Yes) and "Nee" (No) buttons.





Subsidieregeling elektrische personenauto's particulieren (SEPP2023)

## Controleren

### Autogegevens

⚠ Invoer verplicht! Kenteken.

## Gegevens aanvrager

### Contact gegevens

BSN \*

011016978

7.

Hoe ervaren de gebruikers  
het wijzigen van de gegevens  
in het formulier?



## 25. Gegevens autobedrijf wijzigen

### Bevindingen

De respondenten die handmatig een autobedrijf hebben ingevuld zien niet de link *Verwijder autobedrijfgegevens*. Ze passen de naam aan in het veld.

### Wat betekent dit?

De link '*Verwijder autobedrijfgegevens*' valt niet genoeg op. De knop staat te ver bij de invulvelden vandaan en daarnaast staat er ook veel andere informatie zoals kopjes, teksten, een vinkje, die afleiden.

### Aanbeveling

Maak een duidelijk knop in plaats van een link. Plaats deze knop dichterbij de invulvelden.

**Prioriteit:** normaal

**Autobedrijf**  
Selecteer RDW erkend autobedrijf \*

[Verwijder autobedrijfgegevens](#)

Vink aan wanneer uw autobedrijf niet in de lijst staat \*

**Naam autobedrijf \***

Weels

**Postcode \***

9761 GC

**Huisnummer \***

32

**Toevoeging**







## Lay-out

# 27. Formulier bekijken na verzenden

### Bevindingen

Open je een verzonden formulier vanuit het portaal dan lijkt het veld 'Kenteken' nog aanpasbaar te zijn. Ook is bij Verklaringen het vinkje verdwenen. Vink je dit weer aan dan kun je het formulier weer verzenden.

### Wat betekent dit?

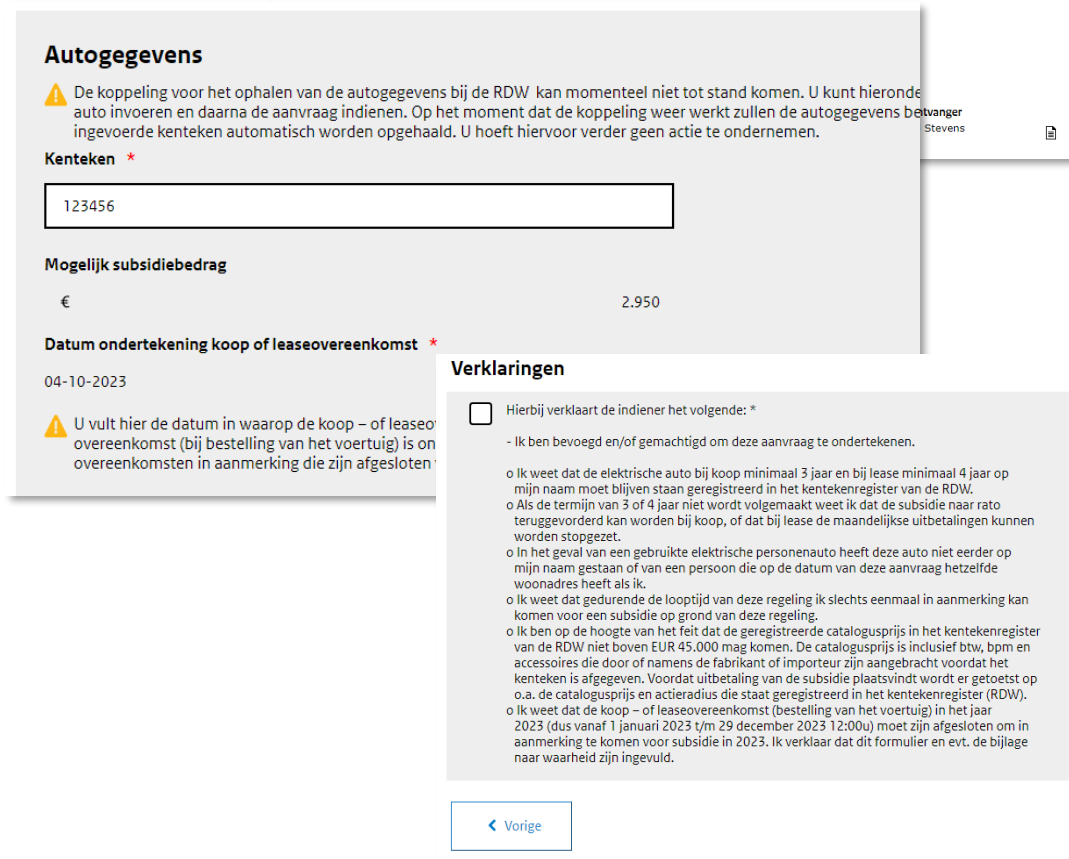
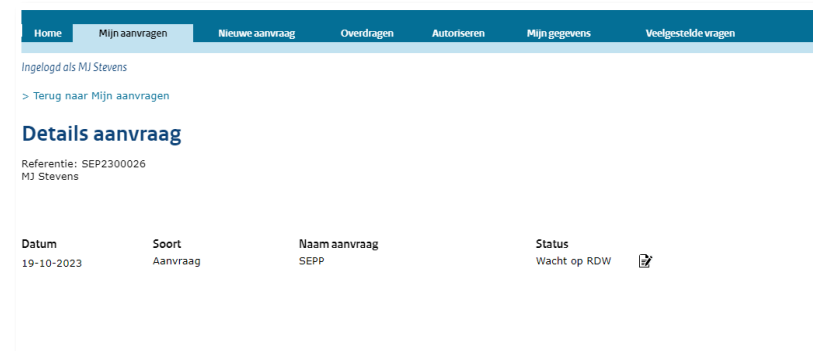
Onduidelijk wat de status is van een verzonden formulier wanneer je deze weer opent. Sommige velden kunnen worden aangepast en het formulier kan opnieuw verstuurd worden. Dit zorgt voor onzekerheid of het formulier in eerste instantie wel is verstuurd. En wat gebeurt er wanneer het formulier nogmaals wordt verstuurd?

### Aanbeveling

Zorg bij het bekijken van een formulier dat niks meer aan te passen is en het formulier niet verstuurd kan worden. Geef ook een optie om het formulier te kunnen wijzigen na indienen.

**Prioriteit:** hoog

[Ga naar lijst met aanbevelingen](#)





## 8. Hoe ervaren de gebruikers de navigatie van het formulier?

- Startpagina
- Kom ik in aanmerking
- Gegevens aanvrager
- Autogegevens
- Bijlagen
- Controle en verzenden



# Lay-out

## 28. Foutmelding bij navigeren door menu

"Gelijk foutmelding vind ik wel bijzonder want ik had nog niks fout gedaan."

### Bevindingen

Als je door menu navigeert krijg je meteen rood kruis in het menu terwijl je nog niks hebt gedaan.

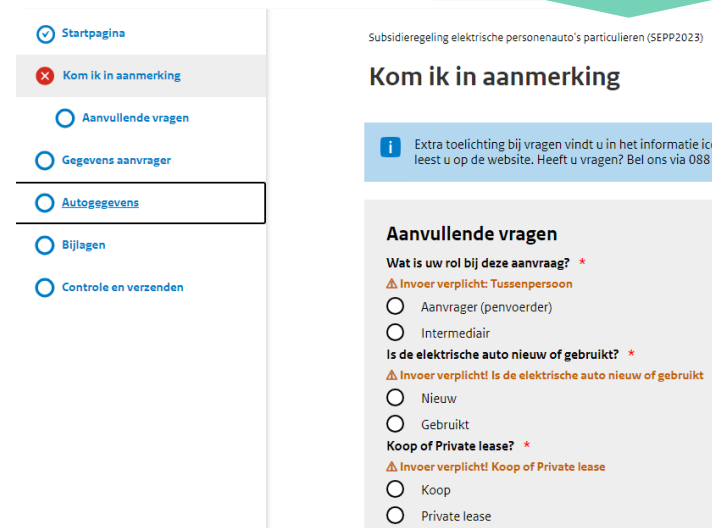
### Wat betekent dit?

Gebruiker schrikken van rode meldingen. Gebruik deze zorgvuldig.

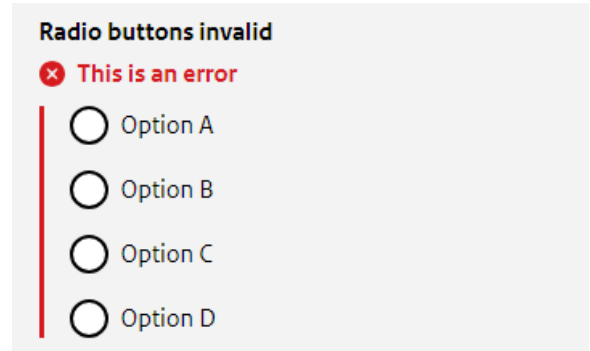
### Aanbeveling

Zorg dat er alleen een foutmelding/rood kruis in het menu verschijnt nadat een pagina is doorlopen en er een fout is op de pagina.

### Prioriteit: normaal



### Advies ROOS design system:



[Ga naar lijst met aanbevelingen](#)



## Informatievoorziening

# 29. Navigatie labels ‘Kom ik in aanmerking en ‘Aanvullende vragen’ is dubbelop

### Bevindingen

In het menu staat het label ‘*Kom ik in aanmerking*’ en daaronder het label ‘*Aanvullende vragen*’. Deze twee labels verwijzen naar dezelfde pagina. Een respondent klikte op “Kom ik in aanmerking” en vervolgens op ‘Aanvullende vragen’. Hij bleef heen en weer klikken en begreep niet dat dit dezelfde pagina was.

### Wat betekent dit?

Twee verschillende labels die naar dezelfde pagina verwijzen is verwarrend. Als je op het label ‘*Aanvullende vragen*’ klikt is de verwachting op een andere pagina uit te komen.

### Aanbeveling

Maak geen gebruik van verschillende labels die naar dezelfde pagina verwijzen. Dit is verwarrend. Haal het label ‘*Aanvullende vragen*’ weg.

**Prioriteit:** hoog

Startpagina

**Kom ik in aanmerking**

Aanvullende vragen

Gegevens aanvrager

Autogegevens

Bijlagen

Controle en verzenden

Subsidieregeling elektrische personenauto's particulier

## Kom ik in aanmerking

**i** Extra toelichting bij vragen vindt u in het leesboek op de website. Heeft u vragen? B

### Aanvullende vragen

**Wat is uw rol bij deze aanvraag? \***

Aanvrager (pervoerder)

Intermediair

**Is de elektrische auto nieuw of gebruikt? \***

[Ga naar lijst met aanbevelingen](#)



## Informatievoorziening

# 30. Terugkeren na opslaan

### Bevindingen

Bij terugkeren na opslaan en sluiten van het formulier opent het formulier op de startpagina. Mensen verwachten dat ze terugkomen op de pagina waar ze zijn gestopt.

### Wat betekent dit?

Wanneer je na opslaan en sluiten op een andere plek in het formulier terugkomt dan waar je was gestopt, zorgt dit voor verwarring. De gebruiker weet mogelijk niet waar hij gebleven was en wat hij al ingevuld heeft. Na opslaan en sluiten willen mensen terugkomen waar ze waren gebleven

### Aanbeveling

Zorg ervoor dat het formulier opent op de plek van waaruit het formulier is opgeslagen en afgesloten.

**Prioriteit:** normaal

[Ga naar lijst met aanbevelingen](#)

**Contact gegevens**

BSN \*  
011016978

Aanhef \*  
 Mevr.  
 Dhr.  
 Liever geen van beide

Voorletter(s) \*  
MJ

Tussenvoegsel(s)

Achternaam \*  
Stevens

Telefoon \*  
0644444444

Mobiel  
0688888884

E-mail \*  
test@b

**Hint:**  
Wilt u de wijzigingen opslaan?  
Ja Nee Annuleer

Concepten

Datum	Soort	Naam aanvraag	Status
27-09-2023	Aanvraag	SEPP	Concept

Opener aanvraag

Subsidieregeling elektrische personenauto's particulieren (SEPP2023)

**Startpagina**

**Over dit formulier**

Met dit formulier vraagt u bij RVO subsidie aan voor de koop of lease van e

De subsidie is in 2023 beschikbaar voor:

- Gebruikte elektrische personenauto's (koop of private lease). Het budget is € 32,4 miljoen.
- Nieuwe elektrische personenauto's (koop en private lease). Het budget is € 67 miljoen.

Subsidie aanvragen is mogelijk zolang de budgetten van 2023 toereikend z

**Subsidie Elektrische Personenauto's Particulieren**

Deze subsidie stimuleert de koop en private lease van elektrische personenauto's. U kunt subsidie aanvragen als u voldoet aan de volgende voorwaarden:

- De 100% elektrische personenauto heeft een (oorspronkelijke) catalogusprijs van maximaal € 45.000.
- De auto heeft een minimum actieradius van 120 kilometer (WLTP gemeten).
- Uw koop- of leaseovereenkomst moet op of na 1 januari 2023 zijn gesloten. Daarnaast mag deze auto pas op of na 1 januari 2023 op uw naam staan.

Zie de RVO website voor een compleet overzicht van alle [voorwaarden](#).

Extra toelichting bij vragen vindt u in het informatie icoon bij de startpagina. Heeft u vragen? Bel ons via 088 042 42 42.





# 31. Vinkjes in menu verdwijnen na opslaan

### Bevindingen

Bij terugkeren na opslaan en sluiten van formulier, zijn alle vinkjes verdwenen in het menu. Mensen verwachten dat dit ingevuld is. Ze willen bevestiging dat ze het goed hebben gedaan.

### Wat betekent dit?

Als het formulier anders verschijnt bij openen na opslaan en sluiten zorgt dit voor onzekerheid bij de gebruiker. Is het formulier wel goed opgeslagen? Er is dan behoefte om alles weer te controleren.

### Aanbeveling

Zorg dat een formulier exact zo wordt weergegeven als dat het is opgeslagen door de gebruiker.

**Prioriteit:** normaal

[Ga naar lijst met aanbevelingen](#)

Formulier sluiten

- Startpagina
- Kom ik in aanmerking
- Gegevens aanvrager
- Autogegevens
- Bijlagen
- Controle en verzenden
- Ontvangstbevestiging

Subsidieregeling elektrische personenauto's part

## Startpagina

**Over dit formulier**

Met dit formulier vraagt u bij RVO subsidie

De subsidie is in 2023 beschikbaar voor:

- Gebruikte elektrische personenauto's (koop € 32,4 miljoen.
- Nieuwe elektrische personenauto's (koop € 67 miljoen.

Subsidie aanvragen is mogelijk zolang de b

**Subsidie Elektrische Personenauto's Part**

Deze subsidie stimuleert de koop en privat  
U kunt subsidie aanvragen als u voldoet aa

- De 100% elektrische personenauto heeft
- De auto heeft een minimum actieradius v
- Uw koop- of leaseovereenkomst moet op  
Daarnaast mag deze auto pas op of na 1 ja

Zie de RVO website voor een compleet ove

**i** Extra toelichting bij vragen vinc  
leest u op de website. Heeft u v



9.

Vervolg:  
nul- en nametingen





# Nul- en nameting (1/2)

## 1. **Metric: Aantal aanvragen via eLoket**

- Hoeveel aanvragen komen er nu binnen? En hoeveel na de verbetering van het formulier?

## 2. **Metric: Aantal telefoontjes klantenservice**

- Hoeveel telefoontjes komen er nu binnen via klantenservice? En hoeveel telefoontjes komen er na de verbeteringen van het formulier binnen? Als deze is gedaald hebben de verbeteringen mogelijk bijgedragen hieraan.

## 3. **Metric: Time on site**

- Hoelang duurt het nu gemiddeld om een formulier in te vullen en te verzenden? Is deze tijd korter geworden na het doorvoeren van de verbeteringen?



# Nul- en nameting (2/2)

## 1. **Metric: Aantal handmatige controle meldingen**

- Hoeveel meldingen komen er nu binnen voor de controle van handmatig ingevoerde gegevens? En hoeveel meldingen komen er binnen na de verbetering van het formulier? De werkdruk om handmatige gegevens te controleren voor proceseigenaren moet zijn gedaald na het invoeren van de verbeteringen.

## 2. **Metric: errormeldingen van invulvelden**

- Hoeveel errormeldingen van invulvelden komen er nu binnen en hoeveel na de ingevoerde verbeteringen? Deze moeten zijn gedaald.



10.

## Samenvatting: lijst van aanbevelingen





## Lijst van aanbevelingen (1/3)

Nr.	Aanbeveling	Prioriteit
<u>4</u>	Geef de informatie overal op een gelijke manier weer. Zet een uitvouwbare link met informatie onder de titel van het invulveld. Dit is op basis van het advies volgens ROOS design system.	Hoog
<u>5</u>	Vervang de waarschuwing melding voor de Expandable helper tekst, zoals in het ROOS systeem staat. Hierdoor komt het niet meer over als een error maar geef je toch de extra belangrijke info weer. Zorg ervoor dat meldingen altijd tussen de subtitel en het invulveld staan. Vergeet niet ook de waarschuwing meldingen op de pagina 'controle en verzenden' weg te halen.	Hoog
<u>6</u>	Verwijder de tekst 'Selecteer RDW erkend autobedrijf' en 'Vink aan wanneer uw autobedrijf niet in de lijst staat'. Zet de naam van het autobedrijf bovenaan en zet het nummer daaronder. Verplaats 'Verwijder autobedrijf gegevens' naar beneden onder alle gegevens.	Hoog
<u>7</u>	Zorg ervoor dat bij het klikken op de witte balk van 'Selecteer RDW erkend autobedrijf' men direct kan typen en voeg tekst toe aan de button met 'Open lijst van RDW erkende autobedrijven'.	Hoog
<u>11</u>	Wijzig de titel 'Controleren' naar 'Controle en verzenden' en maak de tekst groter. Maak daarnaast de subtitels 'Gegevens aanvrager', 'Autogegevens' en 'Bijlagen' net zo klein als de subtitel 'Verklaringen'. Zet ook de subtitel 'Autogegevens' boven het grijze vlak. Om de consistentie te behouden door het hele formulier is het ook nodig om de titel 'Autogegevens' op de pagina 'Autogegevens' boven het grijze vlak te zetten net zoals op de andere pagina's is gedaan.	Hoog
<u>15</u>	Zorg ervoor dat het vinkje onder verklaringen niet meer aan te passen is na het verzenden van het formulier en laat zien dat het vinkje 'aan' staat. Verwijder ook de 'verzenden' button.	Hoog
<u>16</u>	Beschrijf op de startpagina goed welke documenten nodig zijn om het formulier compleet in te kunnen vullen.	Hoog
<u>17</u>	Beschrijf op de startpagina alle informatie die ook in de verklaringen wordt beschreven. Zorg ervoor dat geen nieuwe informatie wordt benoemd. Zet het eventueel in een PDF document met een link of verwijst naar een pagina op de RVO website waar alle informatie staat.	Hoog
<u>20</u>	Pas de tekst 'zonnepanelen' aan op de ontvangstbevestigingspagina en stem af op de SEPP-regeling.	Hoog
<u>21</u>	Gebruik begrijpelijke, makkelijke taal en vermijd jargon als 'penvoerder' en 'datum 1 <sup>e</sup> toelating'. Indien niet mogelijk, geef goede toelichting over wat er wordt bedoeld met behulp van informatie iconen.	Hoog
<u>22</u>	Plaats Formulier sluiten helemaal rechts. Voeg onderaan het formulier een knop Opslaan en sluiten toe. Laat ook de gebruiker niet in verwarring achter, laat zien wat er gebeurt als op een knop wordt geklikt.	Hoog
<u>23</u>	Pas de werking van het opslaan van formulier aan zodat deze ook met foutmeldingen opgeslagen kan worden.	Hoog



## Lijst van aanbevelingen (2/3)

<b>24</b>	Maak duidelijk door meldingen of pop-up scherm wat er gebeurt na klikken op opslaan.	Hoog
<b>27</b>	Zorg bij het bekijken van een formulier dat niks meer aan te passen is en het formulier niet verstuurd kan worden. Geef ook een optie om het formulier te kunnen wijzigen na indienen.	Hoog
<b>29</b>	Maak geen gebruik van dubbele labels die naar dezelfde pagina verwijzen. Dit is verwarrend. Haal het label 'Aanvullende vragen' weg.	Hoog
<b>1</b>	Maak van alle opsommingstekens bullet points en lijn de tekst op de startpagina netjes uit, zodat het scannen van de informatie makkelijker is.	Normaal
<b>2</b>	Kijk wat er mogelijk is om de pagina Gegevens aanvrager compacter weer te geven. Zijn er velden achter elkaar te plaatsen? Kunnen de voor ingevulde gegevens op een andere compactere manier worden weergegeven?	Normaal
<b>3</b>	Haal alle sterretjes weg en zet achter vragen die niet verplicht zijn tussen haakjes 'niet verplicht' (Niet verplicht). Dit komt overeen met het advies van het NL Design system. Denk erover na in het kader van de AVG welke informatie overbodig is.	Normaal
<b>8</b>	Zet het bedrag direct naast het euroteken.	Normaal
<b>12</b>	Maak de rondjes van de opsommingen gesloten en lijn de tekst netjes uit. Zorg ook voor meer ruimte tussen de verschillende zinnen en onderbreek de tekst met tussenkopjes om de scanbaarheid te vergroten	Normaal
<b>14</b>	Geef op de ontvangstbevestiging pagina aan wat de vervolgstappen zijn en beschrijf het emailadres welke gebruikt wordt voor de correspondentie.	Normaal
<b>19</b>	Geef met tekst aan wat de eisen zijn van de bijlagen (zie screenshot). Indien niet mogelijk, voeg tekst toe achter de zin 'Voeg hier de koopovereenkomst toe'.	Normaal
<b>25</b>	Maak een duidelijk knop in plaats van een link. Plaats deze knop dichterbij de invulvelden.	Normaal
<b>26</b>	Als aanvragers vanuit de pagina 'controle en verzenden' een foutmelding aanpassen op een andere pagina, dan moet het pad direct weer terug gaan naar deze pagina.	Normaal
<b>28</b>	Zorg dat alleen een foutmelding/rood kruis in het menu komt te staan na klikken in een veld op die pagina of na klikken op volgende.	Normaal
<b>30</b>	Zorg ervoor dat het formulier opent op de plek van waaruit het formulier is opgeslagen. Dus als aanvragers terugkeren na het opslaan moeten zij op de pagina terugkomen waar zij waren gebleven.	Normaal



## Lijst van aanbevelingen (3/3)

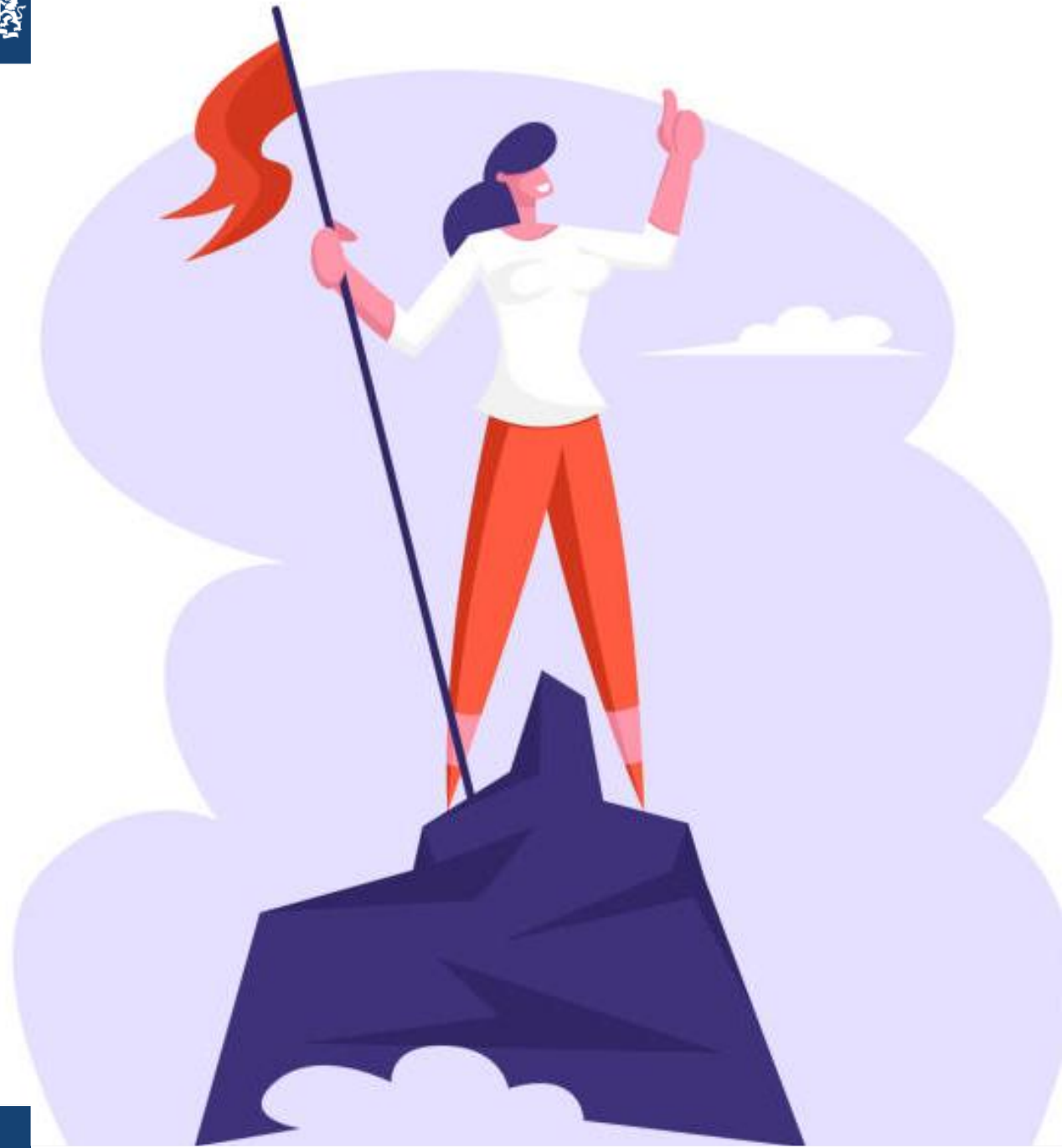
<b>31</b>	Zorg dat een formulier exact zo wordt weergegeven als dat het is opgeslagen door de gebruiker.	Normaal
<b>9</b>	Gebruik een inputveld waarin gebruikers een document kunnen selecteren en uploaden (zie screenshot). Indien dit niet mogelijk is, plaats de tabel met 'toegevoegde bijlage' onder selectie van het bestand in plaats van erboven, zodat het opvalt dat een bestand is toegevoegd.	Laag
<b>10</b>	Maak downloaden / openen van geüpload bestand mogelijk. Indien niet mogelijk, maak de tekst van de toegevoegde bijlage zwart/grijs van kleur en verwijder de onderstreep (zie screenshot).	laag
<b>13</b>	Verwijder het grijze blok onder de tabel onder 'Bijlage' op de 'Controle en verzenden' pagina.	Laag
<b>18</b>	Beschrijf op de startpagina hoeveel geld nog beschikbaar is en wat dat betekent voor de aanvrager.	Laag





11.

Bijlagen





# Achtergrond

Veel RVO-regelingen draaien op het eLoket. Dit systeem is verouderd. Klanten ondervinden problemen bij het werken op het platform. Er is geen duidelijke navigatie structuur, dit komt door de lay-out en het gebrek aan een duidelijke routing. Ook het aanmaken van een basisprofiel wordt als lastig ervaren. Daarnaast beschikt het huidige systeem niet over 'een responsive design' waarbij het systeem zich volledig aanpast aan de apparaten (desktop, mobiel en tablet) waar de gebruiker gebruik van maakt.

Eind 2022 zijn nieuwe ontwerpen aangeleverd om eLoket te optimaliseren. Het zou nu makkelijker voor een gebruiker moeten zijn om een formulier in te vullen. Ook het navigeren door het formulier heen zou verbeterd moeten zijn. Om te testen of de verbeteringen daadwerkelijk gebruiksvriendelijker zijn wordt dit gebruikersonderzoek uitgevoerd.





# Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is **achterhalen of de nieuwe ontwerpen van eLoket gebruiksvriendelijker en begrijpelijker zijn ten opzichte van de oude ontwerpen**, maar ook het ontdekken waar nog eventuele verbeterkansen liggen.

Voor het onderzoek wordt een prototype gebruikt van het aanvraagformulier voor de SEPP regeling.





## Methode

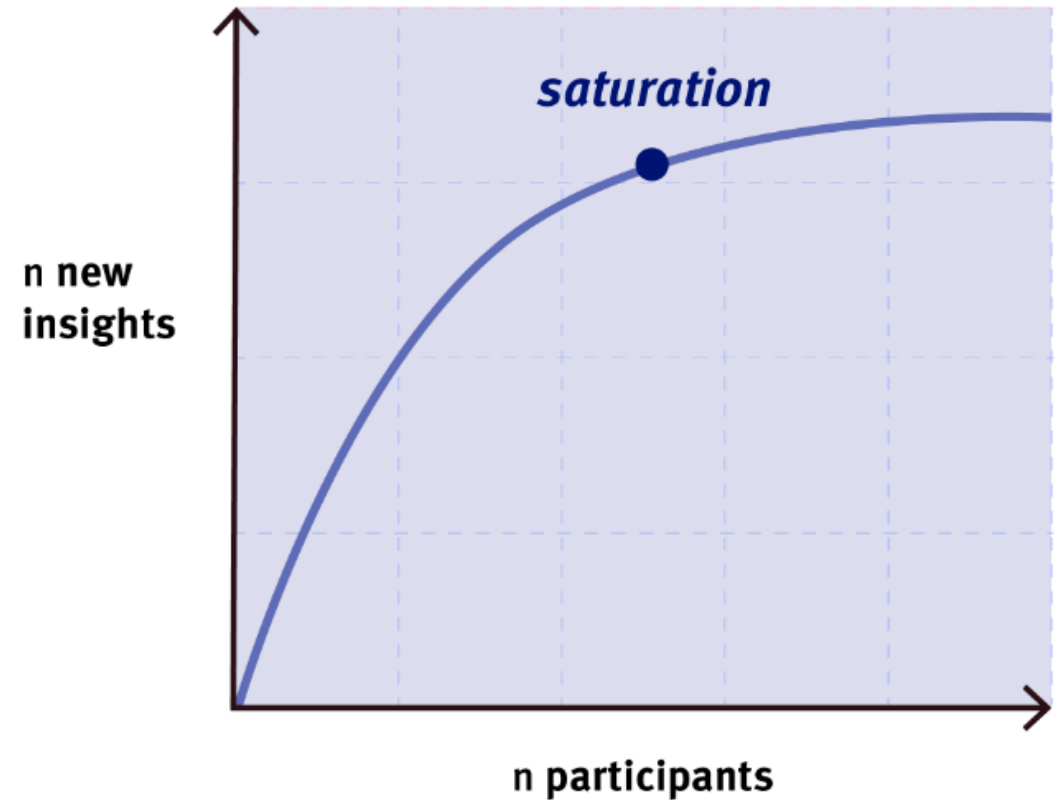
In deze gebruikerstest zal de gebruiker de belangrijkste functionaliteiten van het formulier in het eLoket testen.

Tijdens het onderzoek zal de onderzoeker de respondent taken laten uitvoeren op desktop en vragen naar de ervaringen van de respondenten. Door observatie, eye-tracking en het stellen van gerichte vragen tijdens de test kijken we of het formulier gebruiksvriendelijk is.

Een testsessie duurt ongeveer 55 minuten met een buffer van 5 minuten.

Het totaal aantal respondenten is 5.

## Interview Samples & Diminishing Returns



NNGROUP.COM **NN/g**

Bron: NNgroup



# Respondentenprofiel

**Particulieren** die in 2022 de **SEPP regeling** hebben aangevraagd bij RVO via **eLoket** voor hun elektrische voertuig.

**Man:** 4

**Vrouw:** 1

**Device:** Desktop

**Leeftijd:** 50 – 78 jaar

**Woonplaats:** Assen en omstreken

**Besturingssysteem:** Windows / Android





# Belangrijkste taken van elke gebruiker op eLoket

De belangrijkste dingen die elke gebruiker op eLoket moet kunnen doen is:

1. **Navigeren** naar en door een formulier.
2. Het formulier **invullen en verzenden**.
3. Het formulier tijdelijk **pauzeren en opslaan**.
4. De gegevens in het formulier **wijzigen**.





Rijksdienst voor Ondernemend  
Nederland

# Meer weten?

Neem contact met ons op via  
[klantinzicht@rvo.nl](mailto:klantinzicht@rvo.nl)



**Team Klantinzicht**  
meten, weten & verbeteren