

# Klantreis contactvoorkeuren

Resultaten van het kwalitatieve onderzoek  
onder burgers naar voorkeuren met  
betrekking tot contactgegevens wijzigen  
bij de overheid

Uitgevoerd door Blauw Research  
In opdracht van: Logius, Ministerie Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties  
December 2025



Logius  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

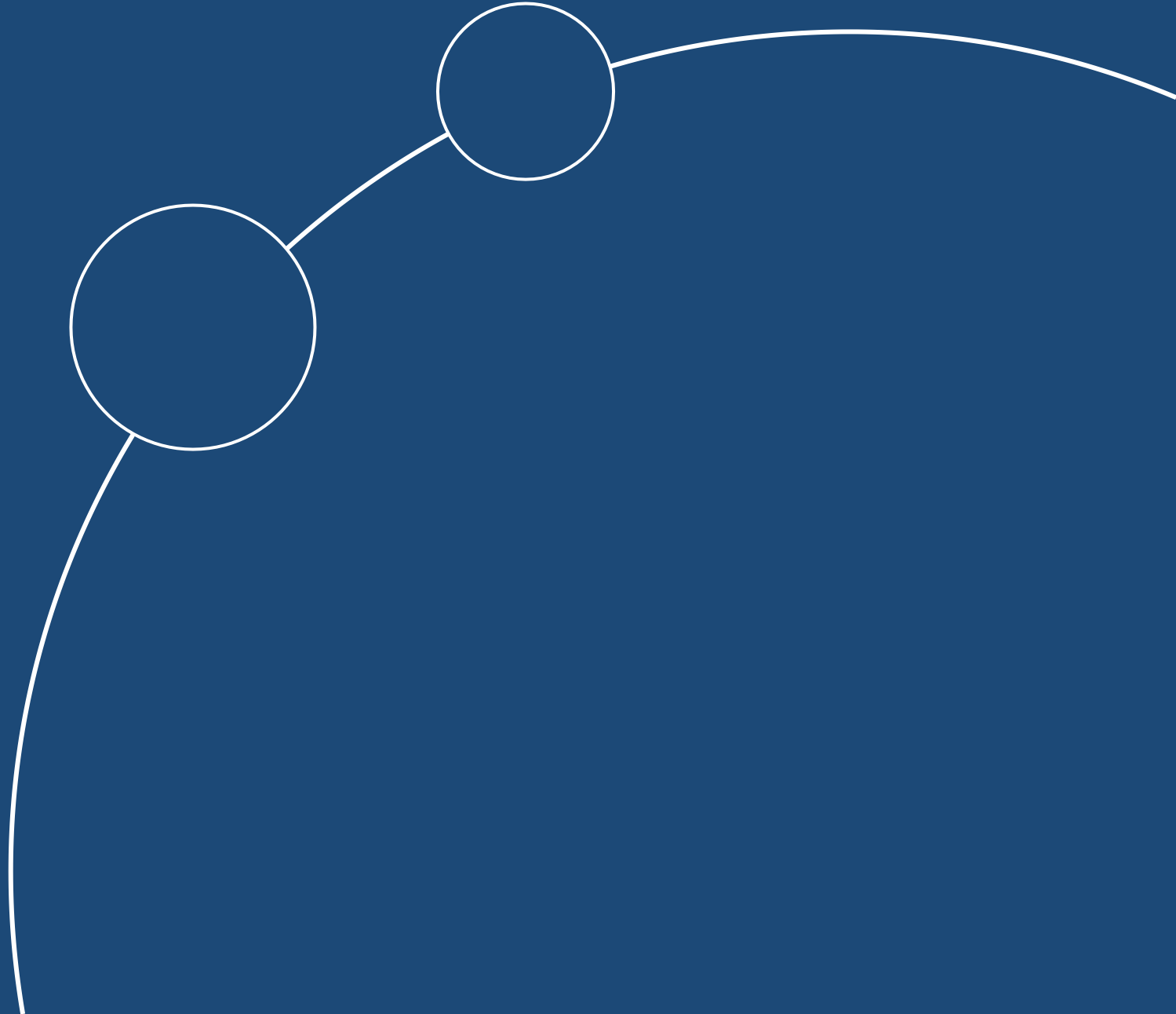


# Inhoudsopgave

- |   |  |      |
|---|--|------|
| 1 | Managementsamenvatting                 | p.3  |
| 2 | Behoeften, voorkeuren en verwachtingen | p.9  |
| 3 | UX-bevindingen                         | p.14 |
| 4 | Bijlage: onderzoeksverantwoording      | p.27 |

1

# Management samenvatting



# Doel en vraag



## Doelstelling

Logius doet ontwerpend onderzoek naar overheidsbrede contactvoorkeuren. De centrale ontwerpvraag is hierbij:

*Hoe kunnen we een overheidsbrede contactvoorkeurenservice ontwerpen waarmee burgers zelf gemakkelijk hun gegevens en voorkeuren kunnen beheren, zodat ze op het juiste moment relevante en persoonlijke informatie ontvangen van de overheid op een manier die bij hen past.*

In het kader van één-overheidsbeleving hoeven burgers hun e-mailadres (of wijziging daarin) maar één keer hoeven door te geven aan een overheidsorganisatie. Alle andere overheidsorganisaties waarmee zij contact hebben, worden dan automatisch op de hoogte gebracht. Eerder in het project is onderzoek gedaan naar hoe burgers hun e-mailadres centraal willen wijzigen.

In dit vervolgonderzoek heeft Blauw Research gekeken naar hoe burgers het concept ervaren waarbij zij hun e-mailadres niet centraal, maar decentraal wijzigen, bijvoorbeeld via een andere overheidsorganisatie zoals de gemeente of via DigiD. Dit rapport beschrijft de bevindingen van dit onderzoek.

## Onderzoeksvraag

- Wat komen burgers tegen in hun klantreis wanneer zij hun contactvoorkeuren doorgeven of wijzigen?
- Hoe ervaren burgers het concept van het decentraal aanpassen van hun e-mailadres, dat vervolgens centraal door de overheid wordt gebruikt?



# Onderzoeksopzet



## Methode

De inzichten uit dit onderzoek zijn gebaseerd op **kwantitatieve interviews** met **tien burgers**, uitgevoerd in zowel online als fysieke setting. Elk interview duurde circa 60 minuten en vond individueel plaats. De groep deelnemers is zorgvuldig samengesteld om een representatieve afspiegeling van de Nederlandse burger te vormen. Meer details over de achtergrondkenmerken van de deelnemers zijn te vinden op pagina 29.

In het eerste deel van het gesprek werd onderzocht hoe deelnemers hun zaken met de overheid regelen, welke contactkanalen zij gebruiken, hoe zij hun e-mailadres zouden wijzigen en welke behoeften en verwachtingen zij daarbij hebben.

In het tweede deel van het interview werd een **prototype** van het nieuwe **wijzigingsconcept** getest: het decentraal aanpassen van hun contactvoorkeuren dat vervolgens centraal door de overheid wordt gebruikt (via MijnOverheid). Deelnemers kregen twee klikbare routes te zien (de DigiD-website en de Gemeente Voorbeeld-website), waarbij de volgorde van deze routes per deelnemer willekeurig (gerandomiseerd) werd bepaald om volgorde-effecten te voorkomen. Tijdens het doorlopen van deze flows werd actief doorggevraagd naar verwachtingen, ervaringen en meningen.

Vervolgens werd het begrip van het nieuwe wijzigingsconcept verder onderzocht aan de hand van verschillende schermen van MijnOverheid, de Zilveren Kruis-website en een campagneposter (abri). Aan het eind van het gesprek werd geëvalueerd wat men van het wijzigingsconcept vindt.

# Hoofdconclusie



## **Concept van decentraal wijzigen van contactvoorkeuren, dat daarna centraal door de overheid wordt gebruikt, wordt niet vanzelf begrepen.**

Dat het wijzigingen van het e-mailadres bij de Gemeente of DigiD vervolgens doorgevoerd en opgeslagen wordt bij de hele overheid is onvoldoende duidelijk. Dat dit via MijnOverheid loopt, wordt ook niet altijd goed begrepen. Zonder duidelijke uitleg is het voor burgers onduidelijk hoe dit proces werkt en welke gevolgen het heeft.

Hoewel het idee van het maar één keer hoeve aanpassen van je contactvoorkeuren aanspreekt vanwege gemak en efficiëntie, is er ook verdeeldheid over het automatisch opslaan en delen van wijzigingen bij alle overheidsinstanties. Sommigen vinden dit prettig en tijdbesparend, anderen willen juist controle houden over waar hun gegevens worden aangepast. Het kunnen inzien bij welke overheidsinstanties een wijziging is doorgevoerd (en waar niet) is daarom erg belangrijk.

# Sub-conclusies

## Communicatie met de overheid

- Meeste deelnemers regelen overheidszaken zelfstandig en digitaal. Bijna alle deelnemers helpen iemand anders met overheidszaken, vaak informeel en zonder machtiging. Inloggen gebeurt via de DigiD van de ander.
- E-mail is meest gebruikte kanaal voor contact met de overheid. Er wordt meestal één e-mailadres gebruikt voor contact met de overheid en andere belangrijke zaken. Wanneer men anderen helpt verloopt de communicatie meestal via e-mail van die persoon en niet het e-mailadres van de helper.

## Wijzigen contactgegevens bij de overheid

- De meesten hebben nauwelijks ervaring met het wijzigen van hun e-mailadres bij de overheid en verwachten dat dit niet vaak voorkomt omdat ze hun bestaande adres al jarenlang gebruiken en de behoefte aan wijziging als zeer klein wordt ingeschat.
- Er is onduidelijkheid over wat de overheid precies is en hoe DigiD en MijnOverheid en de andere instanties zich tot elkaar verhouden. Daardoor is er ook twijfel over waar contactgegevens aangepast moeten worden.
- Er is een duidelijke behoefte aan het kunnen doorgeven van contactvoorkeuren op één plek en dat dit automatisch doorgegeven wordt aan andere overheden. Het huidige gebrek aan synchronisatie tussen instanties wordt als onhandig en tijdrovend ervaren. Voor enkelen is er juist geen behoefte aan dat wanneer je gegevens op één plek aanpast, dit automatisch bij andere overheden wordt doorgevoerd.
- Deelnemers willen een bevestiging van de wijziging (liefst op zowel het oude als nieuwe e-mailadres of telefoonnummer) voor een gevoel van zekerheid over of de wijziging is gelukt. Ze hopen op directe verwerking van de wijziging, maar houden er rekening mee dat dit bij de overheid soms langer kan duren.

## Proces van het doorgeven van contactvoorkeuren (UX-bevindingen)

### 1. Inloggen

- Inloggen op de DigiD en Gemeente website wordt snel gevonden en de stappen van het inloggen met DigiD zijn duidelijk en intuïtief.
- DigiD website: pagina na inloggen op Mijn DigiD scheidt verwarring over of inloggen is gelukt.
- Route naar plek voor wijzigen contactgegevens is duidelijk op Gemeente Voorbeeld (Mijn Gegevens), maar onduidelijk op MijnOverheid (Instellingen).
- Knop 'wijzig e-mail adres bij MijnOverheid' en de tekst 'Brongegevens' zorgen voor vragen en verwarring.

### 2. Wijzigen

- Stappen in wijzigen e-mailadres worden snel doorlopen. Nadeel: essentiële informatie over centrale concept worden gemist.
- Bevestigingsscherm zoals bij Gemeente Voorbeeld wordt gewaardeerd en juist gemist bij DigiD.
- Bevestigingsmail is erg belangrijk (gevoel van extra zekerheid). Verschillende verwachtingen over naar welk e-mailadres bevestigingsmail gaat. Afzender van mail (MijnOverheid) leidt tot verwarring wanneer het wijzigingsconcept nog niet begrepen wordt.

### 3. Na wijzigen

- Onvoldoende duidelijk dat het decentraal aanpassen van het e-mailadres (bij Gemeente of DigiD) dan bij de gehele overheid wordt doorgevoerd en dat dit via MijnOverheid loopt. *Bron gegevens* wordt dan ook niet altijd begrepen.
- Onderscheid tussen welke gewijzigde gegevens overal aangepast worden en welke niet is onduidelijk (e-mailadres, adres, bedrijfsgegevens, voorkeurstaal).
- Onduidelijkheid bij welke instanties gewijzigde gegevens aangepast worden. 7
- Behoeft aan transparantie en keuzevrijheid over waar dit wel/niet gebeurt.

# Aanbevelingen

## Eén plek om contactvoorkeuren te wijzigen

- ❑ Maak duidelijker waar (bij welke instanties) de gegevens worden aangepast en waar niet.
- ❑ Overweeg een campagne of extra uitleg om burgers te informeren over het concept van het decentraal wijzigen van contactgegevens.
- ❑ Overweeg gebruikers de mogelijkheid te geven om te kiezen bij welke instanties de wijziging wordt doorgevoerd en bij welke niet: deze keuzevrijheid is voor sommigen erg belangrijk.

## Inloggen op de desbetreffende website

### *DigiD website*

- ❑ Maak direct na het inloggen duidelijk dat het inloggen gelukt is. Dit kan bijvoorbeeld door een statusindicator of visuele bevestiging in het scherm.
- ❑ Kijk in hoeverre het mogelijk is een betere balans te creëren op de overzichtspagina na het inloggen op MijnDigiD, zodat het aanpassen van contactgegevens meer in het oog springt en burgers hier minder naar hoeven te zoeken.

### *MijnOverheid website*

- ❑ Overweeg op MijnOverheid de knop + icoon *Instellingen* te wijzigen naar iets als: Mijn voorkeuren of Mijn instellingen en voorkeuren. Een (aanvullende) optie kan ook zijn het bijvoorbeeld mogelijk te maken om contactvoorkeuren aan te passen via 'het poppetje' rechtsboven.

## Wijzigen e-mailadres op de website

### *DigiD website*

- ❑ Overweeg een bevestigingsscherm aan het eind van de stappen van het wijzigen van het e-mailadres, zoals nu bij Gemeente Voorbeeld, te tonen zodat gebruikers de bevestiging krijgen die ze verwachten.

### *Gemeente Voorbeeld website*

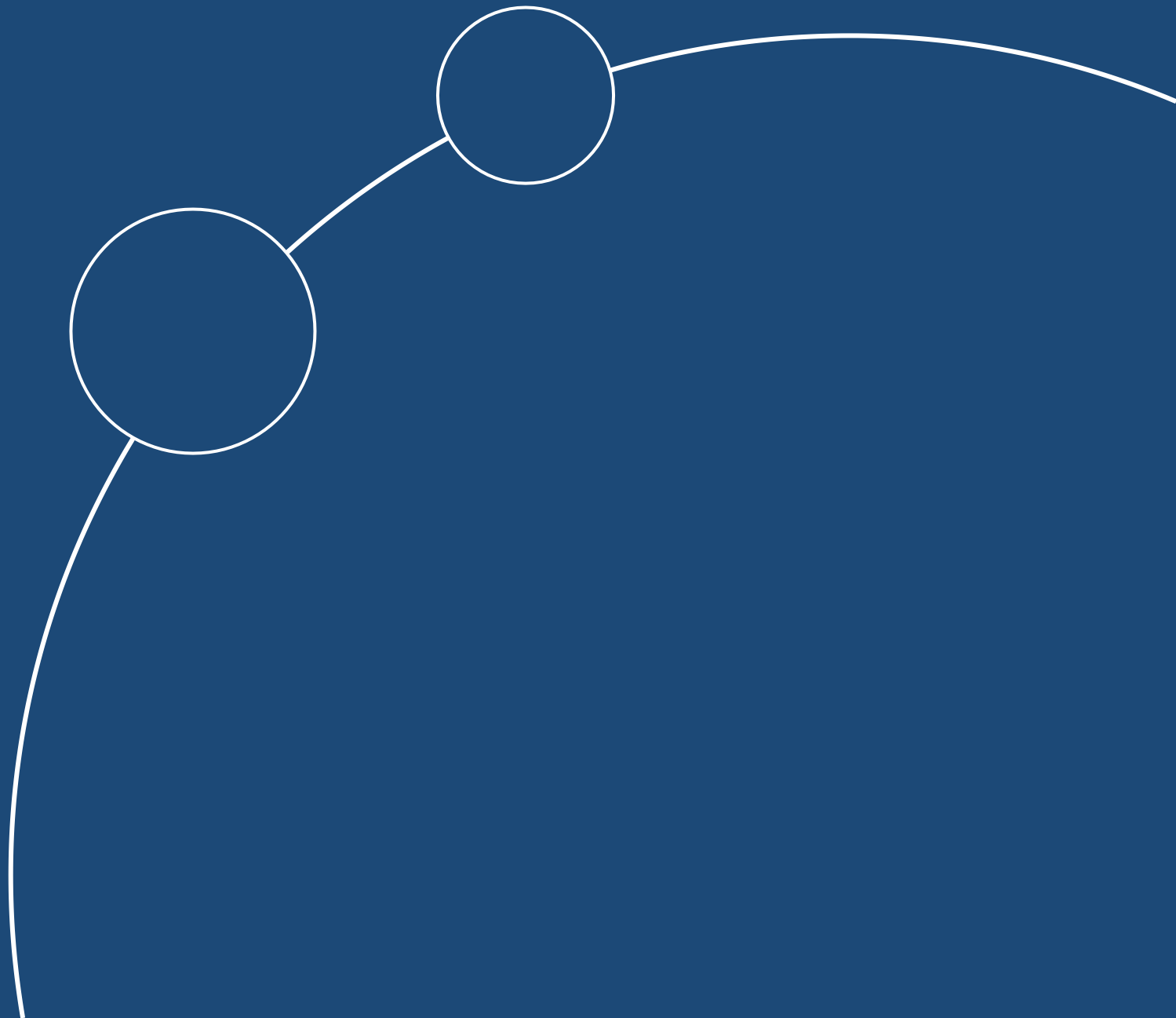
- ❑ Wijzig de tekst op de knop Naar Instellingen, naar tekst in de trant van: *Naar Mijn Gegevens*.

### *DigiD en Gemeente Voorbeeld website*

- ❑ Verduidelijk waar de controle e-mail naar gestuurd wordt om de identiteit te bevestigen (beide websites).
- ❑ Verduidelijk naar welk e-mailadres de bevestigingsmail gestuurd wordt, nadat het e-mailadres gewijzigd is (nieuwe of oude).
- ❑ Verduidelijk het concept van aanpassen op één plek (MijnOverheid) in het proces van het wijzigen. Wellicht worden deze punten minder belangrijk als het centrale concept op andere manieren wordt verduidelijkt.
  - ❑ Overweeg het aanpassen van de knop: 'Wijzig e-mailadres bij MijnOverheid', of geef duiding waarom *MijnOverheid* hierin vermeld staat.
  - ❑ Breng essentiële informatie in het wijzigingsproces beter onder de aandacht (visueel), want deze wordt nu vaak niet gelezen.

# 2

## Behoeften, voorkeuren en verwachtingen



# Zaken regelen met de overheid

## Meeste deelnemers helpen ook anderen met regelen van overheidszaken

### Zelfstandig zaken regelen met de overheid voor uiteenlopende doelen

- De meeste deelnemers aan het onderzoek regelen hun eigen zaken met de overheid grotendeels zelfstandig en digitaal, vaak via DigiD. Dit varieert van het aanvragen van toeslagen en het doen van belastingaangifte tot het wijzigen van parkeervergunningen of het verlengen van een rijbewijs.
- Sommige deelnemers vinden het regelen van zaken bij de overheid eenvoudig, anderen ervaren het als complex. Eén persoon noemt het verlengen van het rijbewijs als voorbeeld van een ingewikkeld digitaal proces:

*"Je moet vaak echt zoeken hoe je het moet doen."*

### Combinatie van regelen van eigen zaken en hulp aan anderen

- Naast hun eigen zaken helpen veel deelnemers ook anderen in hun omgeving, zoals ouders, familieleden, vrienden of kwetsbare groepen. Dit varieert van belastingaangifte tot het aanvragen van toeslagen of het uitschrijven bij instanties. Het helpen gebeurt meestal informeel, zonder officiële machtiging: men zit ernaast, kijkt mee of logt in met het DigiD account van de ander. *"Voor mijn ouders doe ik belastingaangifte. Ik gebruik dan hun DigiD, alles gebeurt op hun eigen account."* Slechts een enkeling gebruikt daadwerkelijk een officiële machtiging om zaken voor een ander te regelen.
- Niet iedereen wil zelf de berichten ontvangen van degene die zij helpen, ze geven de voorkeur aan dat de persoon die zij helpen de berichten ontvangt. Een respondent helpt bijvoorbeeld zijn opa, vrouw en vader, maar laat hen altijd zelf inloggen met hun eigen DigiD codes: *"Die communicatie wil ik niet op mij nemen, het helpen en regelen is al genoeg verantwoordelijkheid."*



# Manier van contact hebben met de overheid

## Eén specifiek e-mailadres voor belangrijke zaken zoals de overheid

### Communicatie met de overheid verloopt vaak digitaal

- De meeste deelnemers hebben hun contact met de overheid grotendeels gedigitaliseerd. E-mail is het meest gebruikte kanaal, vaak in combinatie met de Berichtenbox van MijnOverheid. *"Contact met de overheid gaat vaak digitaal, via de mail. Dat is makkelijker, want je hebt je telefoon of mail altijd bij de hand en je kunt sneller reageren dan via een brief."*
- Post wordt nog maar sporadisch ontvangen en vaak als omslachtig of overbodig ervaren. Dubbele communicatie wordt als inefficiënt en verwarrend ervaren. *"Ik krijg een mail, een brief én een melding van MijnOverheid in de app. Dat is overdreven en soms verwarrend."*

### MijnOverheid: vooral bekend van Berichtenbox

- De Berichtenbox van MijnOverheid wordt regelmatig gebruikt, maar niet iedereen is bekend met alle mogelijkheden. *"Ik weet niet goed wat ik met MijnOverheid kan. Als ik een bericht van het UWV krijg, moet ik alsnog apart inloggen bij UWV. Dat vind ik omslachtig."*
- Anderen gebruiken de Berichtenbox app niet, maar loggen in via de website MijnOverheid als er een melding is per mail.

### Onduidelijkheid over wat 'de overheid' precies is

- Deelnemers hebben uiteenlopende ideeën over wat tot de overheid behoort. Voor sommigen vallen alleen de gemeente en Belastingdienst hieronder, terwijl anderen ook instanties als UWV en DigiD noemen.

### Eén e-mailadres voor belangrijke (overheids-)zaken

- Veel deelnemers kiezen ervoor om één specifiek e-mailadres te gebruiken voor officiële/overheidszaken, zodat belangrijke berichten niet verloren gaan tussen reclame of nieuwsbrieven. Het is vaak een e-mailadres dat ze al jaren gebruiken. Het gebruik van meerdere e-mailadressen is gangbaar, vooral om privé, werk en officiële communicatie te scheiden:

*"Facebook enzo doe ik op een ander e-mailadres, voor de overheid gebruik ik altijd een ander e-mailadres."*

*"Voor de overheid heb ik één specifiek mailadres. Minder belangrijke dingen, zoals reclame, komen op een ander adres. Dat mailadres voor de overheid ga ik niet veranderen, want anders moet je alle instanties weer een nieuw mailadres doorgeven. Dat is te veel werk."*

### Niet het eigen e-mailadres voor hulp aan anderen

- Wanneer deelnemers anderen helpen geven de voorkeur aan het gescheiden houden van communicatiestromen. Ze gebruiken hiervoor het liefst het e-mailadres dat hoort bij het DigiD account van diegene die ze helpen. Een enkele deelnemer geeft aan een apart e-mailadres te gebruiken voor wanneer ze haar moeder helpt: *"Ik heb één mailadres voor alles, maar voor mijn moeder gebruik ik een ander mailadres zodat ik het overzicht houd."*

# Wijzigen contactgegevens bij de overheid

## Behoeftte aan kunnen doorgeven van contactvoorkeuren op één plek bij de overheid

### Behoeftte aan één plek voor wijzigen gegevens (nog voor benoemen nieuwe wijzigingsconcept)

- Een aantal deelnemers geeft spontaan aan dat zij wensen dat een wijziging op één plek kan worden doorgevoerd, zodat deze direct bij 'de overheid' aangepast wordt. Er is bij een aantal frustratie over het ontbreken van synchronisatie tussen verschillende overheidsinstanties: wijzigingen moeten vaak op meerdere plekken apart worden doorgegeven en dat is onhandig en kost veel tijd. Dit bevestigt de behoefte het kunnen doorgeven van contactvoorkeuren op één plek en dat dit automatisch doorgegeven wordt aan andere overheden, zoals het nieuwe concept voorstelt.

*"Je moet het op heel veel verschillende plekken doen, dat wijzigen van een mailadres. Er is geen synchronisatie. Ik zou het het liefst gewoon met mijn DigiD doen, zodat het meteen bij alle overheidsinstanties wordt aangepast."*

### Nauwelijks ervaring met wijzigen e-mailadres bij de overheid

- De meeste deelnemers hebben nog geen ervaring met het wijzigen van hun e-mailadres of telefoonnummer bij de overheid. Het heeft zich nog niet vaak voorgedaan, omdat deelnemers vaak in het verleden een e-mailadres hebben gekozen en deze tot op heden nog gebruiken. Ze achten de kans hun e-mailadres te moeten wijzigen dan ook relatief klein. Veel denken nooit een nieuw e-mailadres te nemen.
- Slechts één deelnemer heeft daadwerkelijk ervaring met het wijzigen van een e-mailadres bij de overheid, maar dat was meer dan tien jaar geleden. *"Zeker 10 jaar geleden. Toen moest het op heel veel verschillende plekken apart. Dat zou nu echt makkelijker moeten kunnen."*

### Digitaal wijzigen lijkt meest logisch, nog twijfel over waar precies

- Veel deelnemers hebben het wijzigen van hun e-mailadres nog niet eerder gedaan, maar denken dat het digitaal moet kunnen, bij voorkeur via DigiD, MijnOverheid of op de website van de betreffende instantie. *"Als ik een nieuw mailadres heb, zou ik DigiD gebruiken."*
- Doordat er onduidelijkheid is over wat 'de overheid' is (zoals beschreven op de vorige pagina) weet ook niet iedereen precies waar een wijziging moet worden doorgegeven of wat de relatie is tussen verschillende digitale kanalen. *"Ik weet niet goed wat nu bij wat hoort. Ik denk dat als ik het via MijnOverheid doe, het overal wel door zou moeten komen. Ik zou wel checken of de gemeente dan ook gelijk door gaat."*

# Verwachtingen rondom proces van wijzigen contactgegevens

## Bevestiging na wijziging belangrijke factor voor zekerheid over of wijziging is gelukt

### Behoeftte aan bevestiging bij wijziging voor gevoel van zekerheid

- Deelnemers verwachten een bevestiging van de wijziging, bij voorkeur op zowel het oude als het nieuwe e-mailadres/telefoonnummer. Een enkeling noemt nog een bevestiging via SMS. Enkele andere deelnemers vinden een bevestiging alleen nodig als er iets misgaat.
- Een bevestiging op het scherm zelf wordt gemakkelijk over het hoofd gezien. Dit zagen we ook terug tijdens het gebruik van het prototype door deelnemers wanneer deelnemers; meer hierover op pagina 23.

*"Ik wil op mijn oude én nieuwe mailadres een update krijgen dat het gewijzigd is. Op mijn oude als ik het niet zelf ben geweest, op mijn nieuwe als ik niet weet dat het bekend is."*

*"Bevestiging per mail en misschien ook via je telefoonnummer, ter extra controle. Misschien doet iemand zich voor als mij en heb ik dat zelf niet gedaan."*

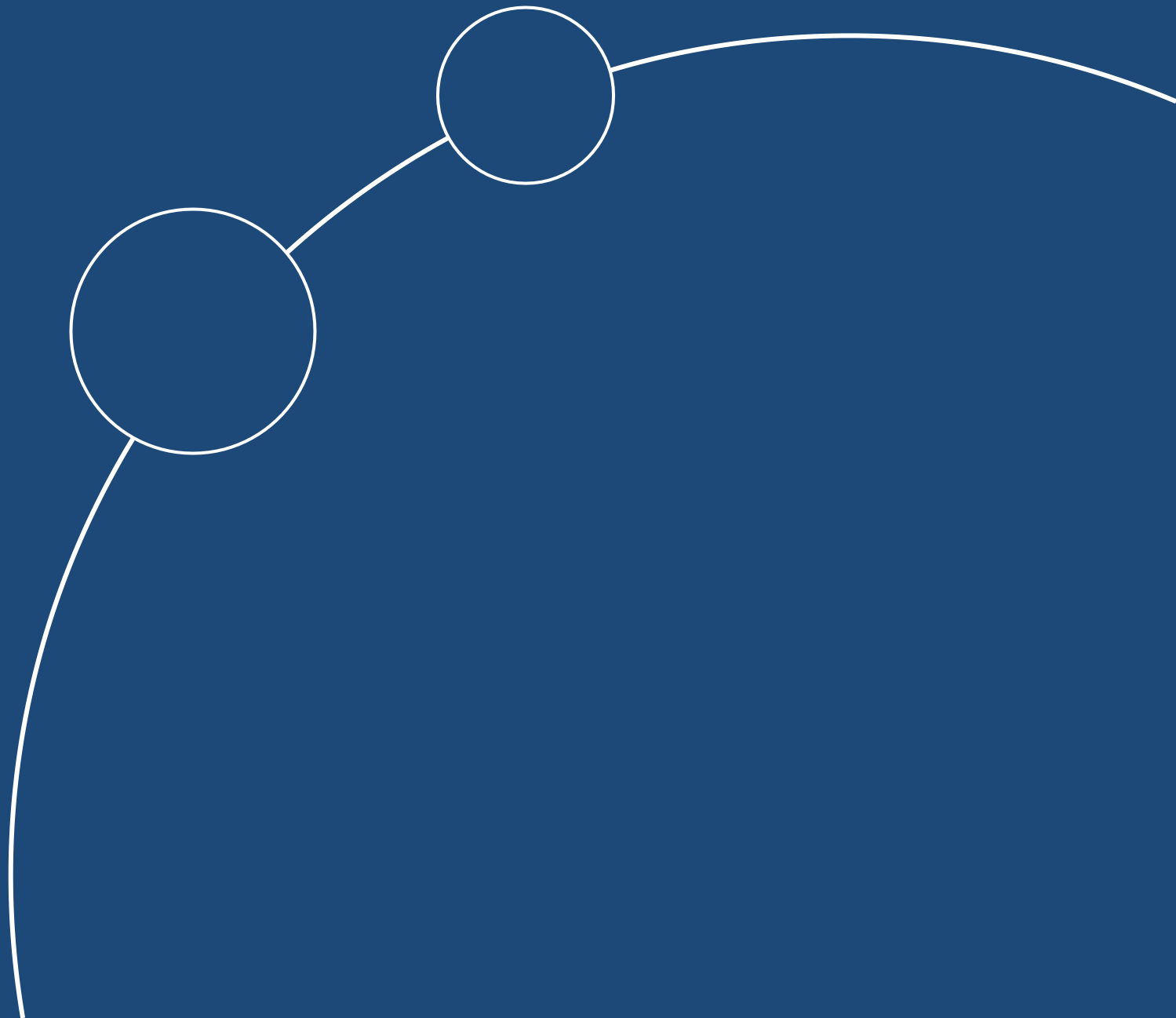
### Hoop dat wijziging direct doorgevoerd wordt, maar wordt niet altijd verwacht

- Deelnemers hopen dat de wijziging direct is doorgevoerd, maar verwachten ook dat het even kan duren, juist omdat het de overheid is verwachten ze dat het ook een dag of enkele dagen kan duren (binnen enkele minuten tot maximaal 48 uur).



3

# UX-bevindingen



# Overzicht stappen wijzigen e-mailadres

## UX-bevindingen volgens stoplichtprincipe

De bevindingen van het onderzoek op schermniveau zijn ingedeeld in drie stappen:

### 1. Inloggen

- Inloggen met DigiD
- Overzichtspagina na inloggen
- Ingang naar wijzigen contactgegevens (e-mailadres)

### 2. Wijzigen

- Ingang wijzigen e-mailadres waarop de overheid contact opneemt
- 4 stappen wijzigingen e-mailadres, inclusief extra verificatie DigiD
- Bevestiging van wijziging (op scherm en via e-mail)

### 3. Na wijzigen

- Begrip van het wijzigingsconcept
- Evaluatie van het proces van het wijzigen

In het onderzoek zijn diverse 'routes' meegenomen om het concept te onderzoeken. Dit is gedaan aan de hand van een flow op de website van DigiD, de website van Gemeente Voorbeeld en de website MijnOverheid. Omdat een deel van de bevindingen gelden voor meerdere routes (websites) wordt op de volgende pagina's aangegeven voor welke routes de bevinding geldt.

Bij de beschrijving van de resultaten van dit onderzoek maken we vanaf de volgende pagina gebruik van een stoplichtprioritering. De kleuren komen overeen met hoe gebruikers de componenten ervaren. De kleuren hebben de volgende betekenis:



Probleem – deze belemmeren het voltooien van de taak.

Issue – deze zorgen voor frictie of twijfel bij de gebruiker.

Positief – deze dragen bij aan een positieve gebruikerservaring.

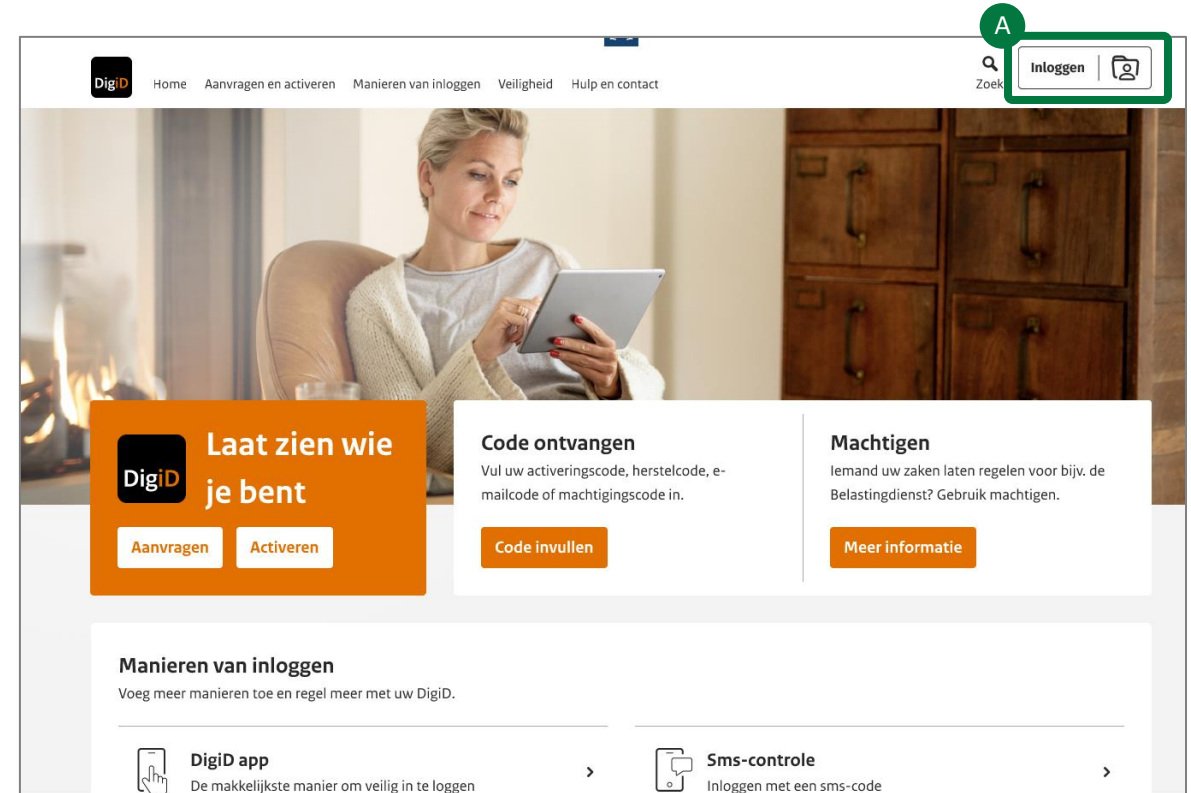
Kans – mogelijkheden om net die extra stap te zetten volgens gebruikers.

# Inloggen (1/2)

## Inlogknop vanaf de homepage wordt snel gevonden

### DigiD website, Gemeente Voorbeeld website en MijnOverheid website

- ✓ **Knop *Inloggen* (A) staat op een logische plek en wordt veel gebruikt.** De meeste deelnemers vinden de inlogknop rechtsboven logisch en herkennen deze plek/vormgeving van andere websites. Het werkt intuïtief en wordt door de meesten gebruikt om in te gaan loggen.
  - Op MijnOverheid proberen enkele deelnemers via het blok *Manieren van inloggen* te gaan en kiezen daar voor de optie *SMS-controle* of *Gebruikersnaam en wachtwoord*, maar de meerderheid volgt dus de conventionele route via de knop *Inloggen*.
  - Op Gemeente Voorbeeld ontstaat bij een aantal deelnemers verwarring op de homepage, zij denken al ingelogd te zijn.
  - *Opmerking.* Het logo naast de inlogknop roept nog geen herkenning op.



# Inloggen (2/2)

## Inloggen met DigiD: stappen zijn duidelijk

### DigiD website, Gemeente Voorbeeld website en MijnOverheid website

- ✓ **Stappen om in te loggen bij Mijn DigiD zijn duidelijk.** Deelnemers kiezen vaak voor de DigiD app, ook wanneer zij anderen helpen. Dit is voornamelijk om zaken gescheiden en overzichtelijk te houden. Enkelen kiezen voor inloggen met SMS doordat zij problemen hebben of hadden met de DigiD app.
- *Opmerking: Inloggen met MijnOverheid (onder in beeld) werd door slechts één respondent opgemerkt.*



The screenshot shows the login interface for 'Mijn DigiD'. At the top, there is a blue header with the Dutch royal coat of arms. Below this, the title 'Inloggen bij Mijn DigiD' is displayed. Four orange buttons are stacked vertically, offering login options: 'Met de DigiD app', 'Met SMS controle', 'Met mijn rijbewijs', and 'Met mijn identiteitskaart'. Below these buttons is a checkbox labeled 'Bewaar mijn keuze voor inloggen'. At the bottom, a grey bar contains the text 'Inloggen met' followed by a 'MijnOverheid' logo and the tagline 'Herkenbaar, betrouwbaar en eenvoudig'.

# Overzichtspagina na inloggen (1/2)

'Inlogmethodes' direct in het zicht zorgen voor verwarring over of het inloggen gelukt is

## DigiD website

- ! **Onduidelijkheid na inloggen of het inloggen daadwerkelijk is gelukt.** Het inloggen met DigiD werd als vanzelfsprekend gezien, maar het was niet altijd duidelijk of men daadwerkelijk was ingelogd. Dit kwam onder andere door de elementen op de pagina zelf (zoals Inlogmethodes en de bijbehorende vormen (A)). Sommige deelnemers verwachtten direct na inloggen op een plek te komen vanaf waar zij direct naar 'Mijn Gegevens' konden gaan.
- + **Het blok *Contactgegevens* wordt gevonden, maar staat niet voor iedereen op de meest logische plek.** Sommige deelnemers verwachten op basis van andere websites dat contactgegevens rechtsboven onder het profiel te vinden zijn (B).

“

*Ik heb nog niet het idee dat ik ben ingelogd nu.*

**Vrouw, 40 jaar**

## Contactgegevens

Bij belangrijke wijzigingen aan uw DigiD sturen wij u een bericht. Bijvoorbeeld wanneer u een nieuwe manier van inloggen heeft geactiveerd. Het is daarom belangrijk dat wij u kunnen bereiken per e-mail en sms.

DigiD gebruikt de contactgegevens van uw MijnOverheid account. Als u de gegevens hieronder aanpast, veranderen ze ook in uw MijnOverheid account.

[Wijzig e-mailadres bij MijnOverheid](#)

E-mailadres

Bron gegevens: MijnOverheid

# Overzichtspagina na inloggen (2/2)

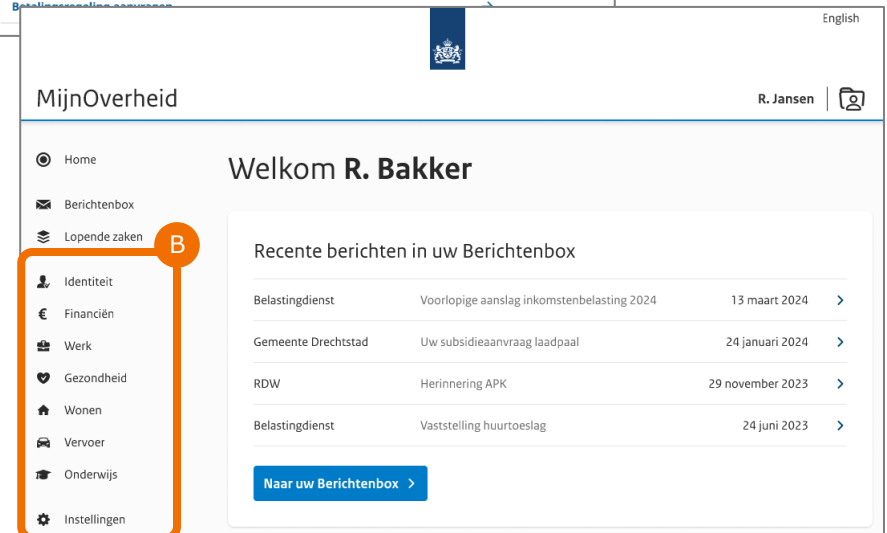
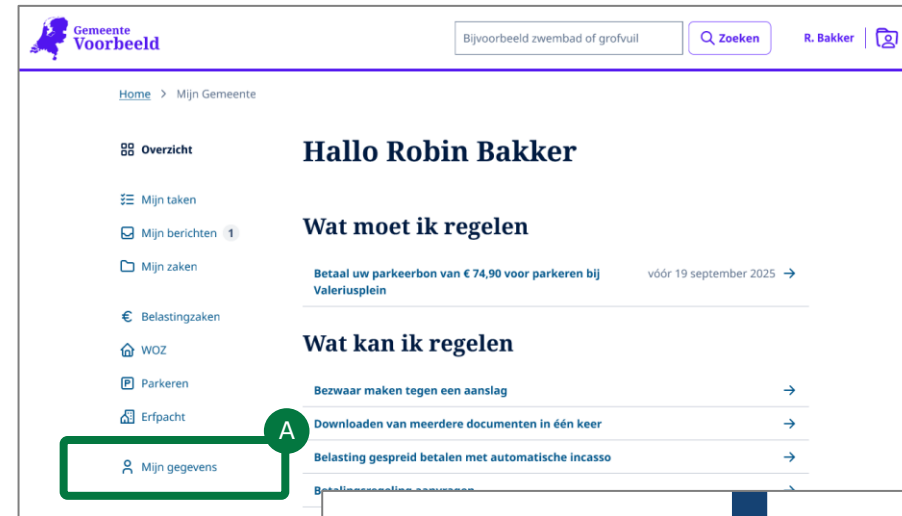
Ingang om gegevens te wijzigen bij Gemeente Voorbeeld direct duidelijk, op MO minder

## Gemeente Voorbeeld website

- ✓ **Route naar contactgegevens wijzigen via de knop *Mijn gegevens* (A) is direct duidelijk.** Deelnemers verwachten dat ze daarachter hun e-mail adres kunnen wijzigen. Het staat ook op een logische plek en de terminologie in combinatie met het icoon dragen bij aan herkenbaarheid. Enkele deelnemers verwachten dat ze ook via de naam / het icoon rechtsboven de contactgegevens kunnen gaan wijzigen.

## MijnOverheid website

- ! **Ingang naar profiel om e-mail adres te wijzigen na inloggen onduidelijk.** Meerdere deelnemers vinden het niet direct duidelijk waar ze hun e-mail adres kunnen wijzigen na het inloggen op MijnOverheid. De verwachting is dat het e-mailadres, te vinden is onder een ingang zoals 'Mijn Gegevens' of 'Profiel'. De huidige termen 'Identiteit' of 'Instellingen' (B) zijn minder vanzelfsprekend en zorgen voor verwarring. Sommige gebruikers associëren 'Instellingen' vooral met technische of visuele voorkeuren (zoals lettergrootte of kleur), niet met persoonlijke gegevens.



“ Bij instellingen zit zo'n radje bij, dan denk ik eerder aan aanpassen van donkere of lichte letters.

Vrouw, 55 jaar

# Ingang e-mailadres wijzigen

## Knop 'Wijzig e-mailadres mij MijnOverheid' scheidt verwarring

### DigiD website en Gemeente Voorbeeld website

- !** Knop *Wijzig e-mailadres bij MijnOverheid* is duidelijk als ingang om email te wijzigen, maar *'MijnOverheid'* roept vragen op. Wanneer deelnemers via DigiD of de Gemeente Voorbeeld zijn ingelogd ontstaat er bij het zien van MijnOverheid in de wijzigingslink verwarring. Deelnemers begrijpen niet waarom ze op de site van DigiD of de Gemeente ineens gegevens wijzigen bij MijnOverheid.
- DigiD website: tegelijkertijd ontstaat er bij enkelen onzekerheid over de relatie tussen DigiD en MijnOverheid. "Dit zijn toch aparte systemen of horen deze bij elkaar?".
  - Gemeente website: onduidelijk waarom MijnOverheid op de website van de Gemeente verschijnt. De koppeling tussen de Gemeente en MijnOverheid is voor veel mensen niet vanzelfsprekend. Er is behoefte aan heldere informatie over wat er precies gebeurt als je gegevens wijzigt: bij welke instanties wordt deze wijziging doorgevoerd?

### MijnOverheid website

- De bovenstaande verwarring doet zich niet voor op MijnOverheid, omdat het voor deelnemers logisch is dat wanneer je gegevens wijzigt op MijnOverheid er bij staat 'wijzig dit op MijnOverheid'.

Contactgegevens

Bij belangrijke wijzigingen aan uw DigiD sturen wij u een bericht. Bijvoorbeeld wanneer u een nieuwe manier van inloggen heeft geactiveerd. Het is daarom belangrijk dat wij u kunnen bereiken per e-mail en sms.

DigiD gebruikt de contactgegevens van uw MijnOverheid account. Als u de gegevens hieronder aanpast, veranderen ze ook in uw MijnOverheid account.

[Wijzig e-mailadres bij MijnOverheid](#)

E-mailadres robin@kunstatelierbakker.nl Bron gegevens: MijnOverheid

[Wijzig telefoonnummer bij MijnOverheid](#)

Telefoonnummer 0612345678 Bron gegevens: MijnOverheid

[Wijzig voorkeurtaal](#)

Voorkeurtaal

### Contactgegevens

Het is belangrijk dat wij u kunnen bereiken per e-mail en sms. Hieronder staan uw contactgegevens die bij MijnOverheid bekend zijn. Wij gebruiken deze om u berichten te kunnen sturen.

[Wijzig e-mailadres bij MijnOverheid](#)

E-mailadres r.bakker@gmail.com

Bron gegevens: [MijnOverheid](#)

“ DigiD en MijnOverheid zie ik als twee verschillende instanties, niet als één geheel.

Man, 42 jaar

# Stappen e-mail adres wijzigen (1/4)

## Toelichtingsteksten wijzigingsproces worden nauwelijks gelezen

### DigiD website en Gemeente Voorbeeld website

- ✔ **Over het algemeen klikken deelnemers gemakkelijk door de stappen heen, het proces is intuïtief en sluit aan bij wat ze kennen.** Het gevaar is dat zij hier soms te makkelijk doorheen klikken:
- ! **Teksten in de stappen worden nauwelijks gelezen, waardoor essentiële informatie over *waar* het e-mail adres gewijzigd wordt niet wordt gezien (A).** Wanneer de deelnemers werd gevraagd de tekst beter te lezen werd het concept duidelijker. Wel roept dit vragen op over welke instanties vallen onder 'sommige overheidsorganisaties'. Meer hierover op pagina 25.
- ✔ **Extra verificatie met wachtwoord ter controle wordt als positief ervaren (stap 3).** Het geeft een veilig gevoel.
- ! **Controle e-mailadres via e-mail: wisselende verwachtingen waar deze e-mail op ontvangen wordt (stap 4).** Een aantal deelnemers verwacht dat dit naar het oude e-mail adres gaat en een deel denkt dat dit naar het nieuwe e-mail adres gaat.
- + **Controle code uit e-mail is voor enkelen omslachtig (stap 4).** Enkele deelnemers geven aan dit omslachtig te vinden, vooral als ze vaak moeten wisselen tussen schermen op mobiel (e-mail en DigiD).

**b l a u w**

**Stap 1 van 4**  
**Wijzig e-mailadres**  
 U gaat nu uw e-mailadres wijzigen voor U doet dit via DigiD, maar uw e-mailadres opgeslagen bij MijnOverheid. Sommige overheidsorganisaties gebruiken dit e-mailadres vanuit MijnOverheid, zoals de Belasting UWW en gemeenten.

**Stap 2 van 4**  
**Wijzig e-mailadres bij MijnOverheid**  
 Huidig e-mailadres  
 robin@kunstatelierbakker.nl  
 Nieuw e-mailadres  
 r.bakker@gmail.com

**Stap 3 van 4**  
**Wachtwoord**  
 Vul ter controle uw DigiD wachtwoord in.

**Stap 4 van 4**  
**Er is een e-mail gestuurd naar: rbakker@gmail.com**  
 Vul hieronder de code in die u via e-mail heeft ontvangen  
 Zo bevestigt u uw e-mailadres.  
 ABCD  
 Geen code ontvangen? [Verstuur code opnieuw](#)  
 E-mailadres onjuist? [E-mailadres wijzigen](#)

*“Code uit mail halen vind ik altijd omslachtig, dan moet ik wisselen van scherm en daar die code uithalen.”*  
**Vrouw, 54 jaar**

# Stappen e-mail adres wijzigen (2/4)

Bevestiging zoals bij Gemeente Voorbeeld wordt gewaardeerd, op DigiD juist gemist

## DigiD website

- ! **Bevestiging dat e-mailadres is gewijzigd ontbreekt in het scherm.** Als deelnemers daarna direct komen op de overzichtspagina (A) zijn ze in de war over waar ze zijn uitgekomen. Het proces voelt abrupt afgebroken en deelnemers missen een bevestiging. Dan twijfelen ze of de wijziging is gelukt. Daarom scrollen de meesten naar *Contactgegevens* om daar te zien of email adres is aangepast.

## Gemeente Voorbeeld website

- ✓ **Bij Gemeente Voorbeeld wordt het bevestigingsscherm erg positief ontvangen (B).** Het geeft deelnemers de zekerheid dat de wijziging is gelukt. Een dergelijk scherm wordt gemist op de DigiD website.
- ! **De knop *Naar instellingen* (C) op het bevestigingsscherm nodigt niet uit om te klikken.** Het voelt voor deelnemers niet logisch om daar op te klikken en dat ze dan uitkomen op de overzichtspagina. Dit lijkt hem vooral te zitten in de gebruikte term.

The screenshot shows two parts of the DigiD interface. The top part is the 'Inlogmethodes' page for user R. Bakker, with a welcome message and a list of login methods. A red box labeled 'A' highlights the 'Inlogmethodes' section. The bottom part is a confirmation screen from Gemeente Voorbeeld, showing a green checkmark and the message 'Uw e-mailadres is gewijzigd'. A green box labeled 'B' highlights this confirmation message. At the bottom of the confirmation screen, a red box labeled 'C' highlights a button that says 'Naar instellingen >'. A quote bubble at the bottom left contains the text: 'Zo'n scherm wil je hebben [Groene bevestiging], dat stelt je gerust.' Below the quote, it says 'Vrouw, 35 jaar'.

# Stappen e-mail adres wijzigen (3/4)

## Bevestigingsmail geeft zekerheid, onduidelijkheid over naar welk e-mailadres die gaat

### DigiD website en Gemeente Voorbeeld website

- ! **Verwarring over naar welk e-mailadres de bevestigingsmail gaat.** Een deel van de deelnemers verwacht dat de bevestiging naar het oude én het nieuwe e-mailadres verstuurd wordt, anderen verwachten juist naar het oude (veiligheid: check of je dit wel hebt gedaan) óf het nieuwe adres (in het geval dat het oude e-mail adres niet meer werkt).
- ✓ **Extra bevestiging per e-mail (A) dat wijziging heeft plaatsgevonden wordt gewaardeerd.** Alle deelnemers benoemen dat het belangrijk is om een extra bevestiging te ontvangen, om er zo zeker van te zijn dat het is gelukt. De behoefte hieraan was sterker voor deelnemers die het e-mailadres bij DigiD wijzigde, omdat daar een duidelijk bevestigingsscherm ontbrak (zie vorige pagina). Ondanks dat Gemeente Voorbeeld een bevestigingsscherm had, willen deelnemers ook graag een e-mail hierover ontvangen.
- + **Dat het e-mailadres niet volledig getoond wordt in de bevestigingsmail wordt niet erg gevonden (B).** Enkele deelnemers zouden het handig vinden als je een deel van het e-mailadres kan zien, zodat je snel ziet waar dit over gaat.



“ Bevestigingsmail moet op het oude mailadres binnenkomen, want dat is het bekende adres. Op het nieuwe kan het bij een hacker binnenkomen, dat is een risico.

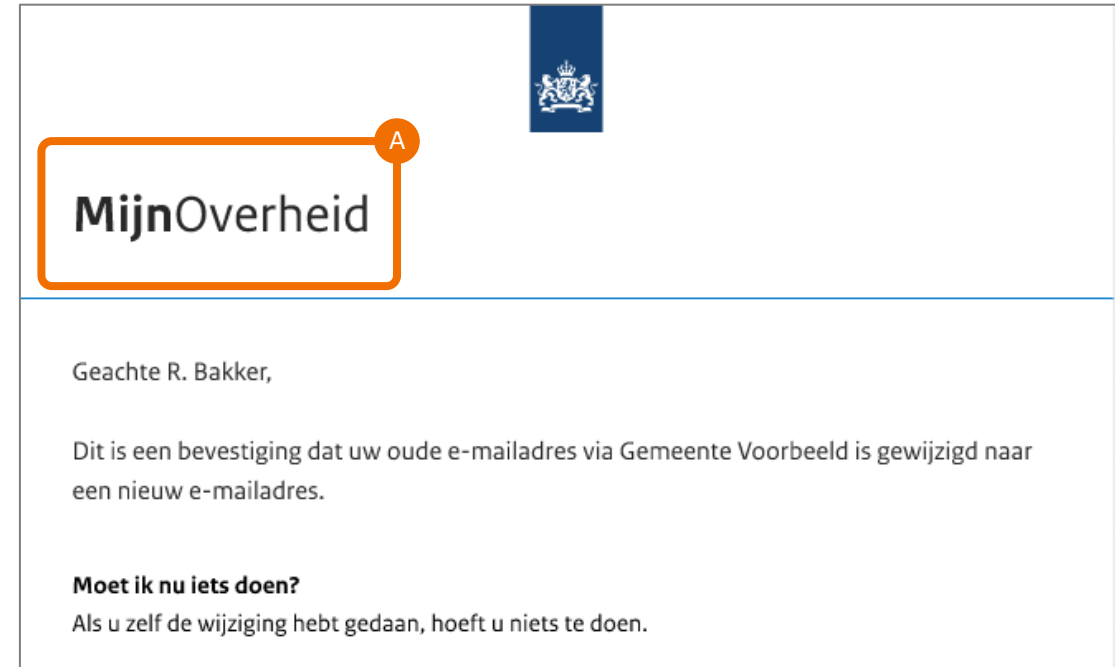
Man, 69 jaar

# Stappen e-mail adres wijzigen (4/4)

## MijnOverheid als afzender bevestigingsmail roept vragen op

### DigiD website en Gemeente Voorbeeld website

- ! **Afzender van de mail (A) leidt tot verwarring over waar het e-mailadres gewijzigd is.** Bij het zien van MijnOverheid als afzender roept dit bij deelnemers die het concept nog niet begrijpen vragen op. Het is voor hen nog niet duidelijk dat deze gegevens nu bij MijnOverheid zijn aangepast. Niet iedereen besteed even veel aandacht aan de afzender, maar het viel een aantal deelnemers wel spontaan op.
- + **Inhoud van de bevestigingsmail moet duidelijk maken bij welke instanties het e-mailadres is aangepast.** Deelnemers hebben behoefte aan een overzicht van waar de wijziging wel of niet is doorgevoerd. Enkelen benoemen hierbij een overzicht in de vorm van een lijst of vinkjes. Dit geldt niet alleen in de bevestigingse-mail maar in bredere zin (zie ook de volgende pagina).



“ Ik wil wel meer informatie zien over bij welke instanties het nu aangepast is. Het is nu te onduidelijk.

Man, 35 jaar

# Na wijzigen (1/2)

## Begrip van het wijzigingsconcept niet vanzelfsprekend

Na afloop van het wijzigen van het e-mailadres was het concept bij enkele deelnemers (deels) duidelijk, maar bij een aantal ook niet. Opvallend hierbij:

- ! Er is onduidelijkheid over waar het e-mailadres precies gewijzigd is.** De huidige flows maken niet voldoende duidelijk dat het decentraal doorgeven van wijzigingen (bij Gemeente of DigiD) doorgegeven en opgeslagen worden bij de hele overheid (en dat dit via MijnOverheid loopt).
- ! De term *Bron gegevens* (A) en de centrale werking van MijnOverheid zijn niet vanzelfsprekend.** Deelnemers begrijpen niet altijd of de wijziging bij alle instanties aangepast is en bij welke instanties dan precies. Wat in sommige gevallen zorgt voor onzekerheid over waar de gegevens wel/ niet aangepast zijn. De term *Bron gegevens* wordt ook niet altijd begrepen. Sommige deelnemers kwamen in de goede richting, terwijl het anderen vrijwel niets zei.
- ! Het onderscheid tussen welke gegevens centraal opgeslagen/gedeeld worden en welke niet is niet helder.** Dat het aanpassen van bijv. voorkeurstaal, adresgegevens en bedrijfsgegevens niet allemaal op dezelfde manier doorwerken wordt niet begrepen. Dit leidt tot verwarring: wat wordt nu wel automatisch aangepast bij alle overheidsorganisaties en wat niet?

### Contactgegevens

Bij belangrijke wijzigingen aan uw DigiD sturen wij u een bericht. Bijvoorbeeld wanneer u een nieuwe manier van inloggen heeft geactiveerd. Het is daarom belangrijk dat wij u kunnen bereiken per e-mail en sms.

DigiD gebruikt de contactgegevens van uw MijnOverheid account. Als u de gegevens hieronder aanpast, veranderen ze ook in uw MijnOverheid account.

[Wijzig e-mailadres bij MijnOverheid](#)

E-mailadres	robin@kunstatelierbakker.nl
Bron gegevens:  MijnOverheid	

[Wijzig telefoonnummer bij MijnOverheid](#)

Telefoonnummer	0612345678
Bron gegevens:  MijnOverheid	

[Wijzig voorkeurtaal](#)

Voorkeurstaal	Nederlands
---------------	------------

“ *Brongegevens is onduidelijk. Ik snap niet goed waar ik nu zit, is dit de gemeente website of MijnOverheid?* ”

**Vrouw, 38 jaar**

# Na wijzigen (2/2)

## Behoeftte aan inzicht in waar wijziging wel/niet is doorgevoerd

- !** **Niet iedereen wil dat een wijziging automatisch bij alle instanties wordt doorgevoerd.** Waar sommige deelnemers het prettig vinden dat het e-mailadres direct bij meerdere instanties gewijzigd wordt, willen andere juist de controle houden over waar hun gegevens worden gewijzigd. De wens om zelf te kunnen kiezen waar de wijziging geldt, kwam bij meerdere deelnemers terug. Tegelijkertijd wil men ook weten waar het niet aangepast wordt, zodat ze weten waar ze het zelf nog aan moeten passen.
- +** **Er is behoefte aan meer uitleg en transparantie over welke instanties wel/niet onder MijnOverheid vallen en waar de gegevens dus gewijzigd worden.** Voor veel deelnemers is het onduidelijk welke instanties wel/niet onder MijnOverheid vallen.
- ✓** **Los van het begrip over waar het e-mailadres wordt gewijzigd, is het proces van het wijzigen van het e-mailadres eenvoudig en overzichtelijk.** Het idee van één plek voor wijzigingen wordt door de meesten als gebruiksvriendelijk en efficiënt gezien, mits duidelijk is waar de wijziging geldt.

*“ Ik wil zelf beslissen wat er verandert, niet dat dit voor me gedaan wordt.*

**Man, 69 jaar**

*“ Ik zou verwachten dat het nu bij alle instanties is aangepast, maar ik weet het niet zeker. Een lijstje zou fijn zijn.*

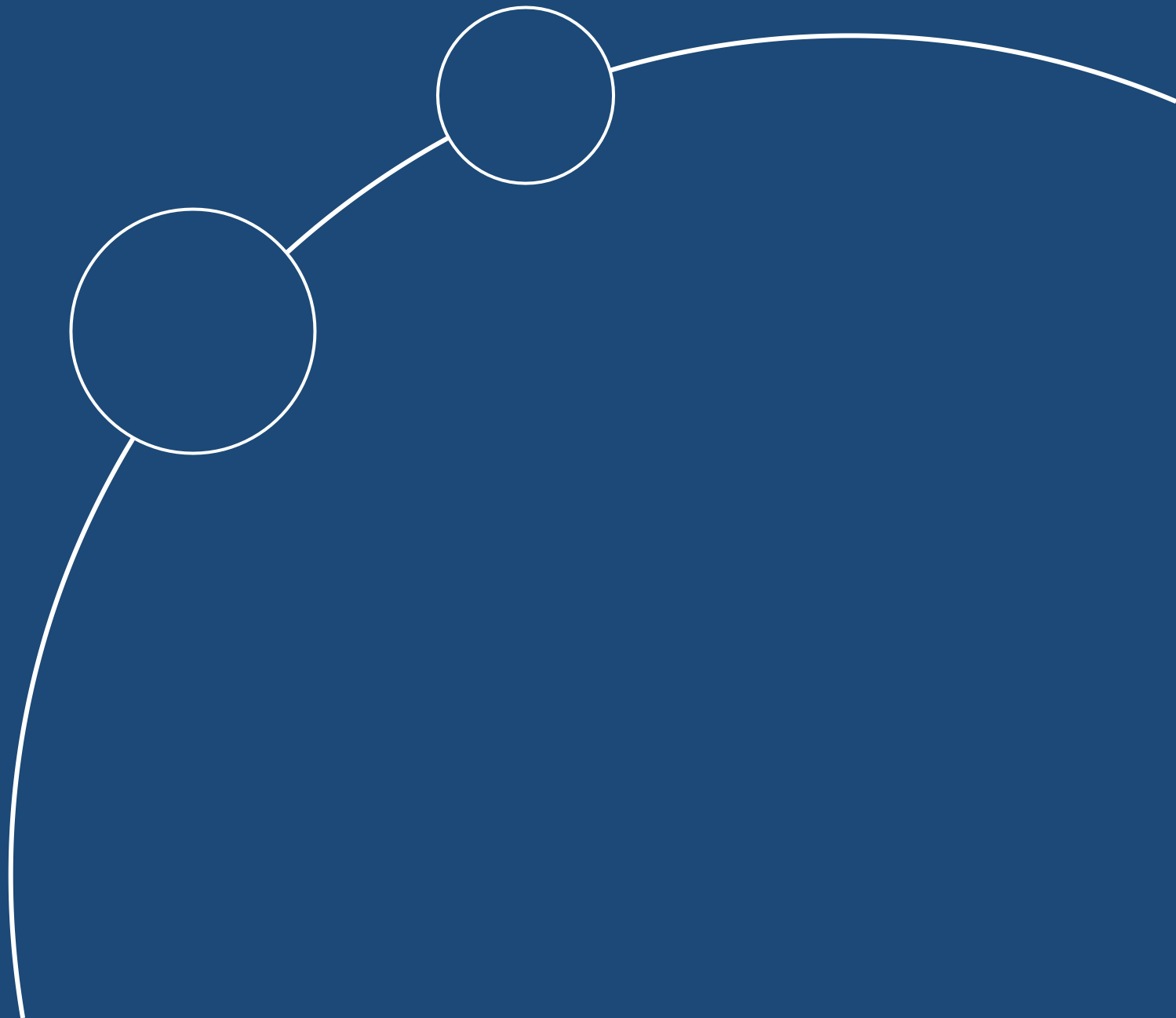
**Vrouw, 40 jaar**

*“ Het is duidelijk en heel simpel. Het idee van één plek is heerlijk, dan hoef je niet alle organisaties apart te informeren.*

**Vrouw, 54 jaar**

4

Bijlagen



# Onderzoeksverantwoording (1/2)

## Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek is algemeen Nederlands publiek (burgers), die het afgelopen jaar zelf (of met hulp) een aantal zaken geregeld hebben met de overheid. Er is specifiek geworven op vijf 'helpers' (helpers van mensen die zelf niet bekwaam zijn om eigen zaken te regelen). In de praktijk bleken vrijwel alle respondenten helper te zijn.

Respondenten zijn geselecteerd door bureau Fris. Deelnemers ontvingen een onkostenvergoeding voor hun deelname.

## Locatie

De helft van de interviews zijn online uitgevoerd via Microsoft Teams en de andere helft fysiek in het onderzoekslab van Blauw Research. Tijdens het interview heeft de respondent zijn/haar scherm gedeeld via de scherm delen functie en enkele opdrachten in het Figma prototype uitgevoerd.

## Meekijken

Betrokkenen vanuit Logius konden via een gestreamde link het gesprek anoniem meekijken.

## Methode: kwalitatief



Individuele UX-interviews (n=10).

## Locatie interviews



De helft van de interviews vond online via Microsoft Teams plaats en de andere helft fysiek in het onderzoekslab van Blauw Research.

## Veldwerkperiode



26 en 28 november 2025.

## Duur interviews



60 minuten.

# Onderzoeksverantwoording (2/2)

**Selectiecriteria:** respondenten voldeden aan de volgende criteria:

- Algemeen Nederlands Publiek
- Ten minste 50% van de deelnemers is helper (helpt anderen met het online regelen van overheidszaken)
- Hebben het afgelopen jaar zelf (of met hulp) een aantal zaken geregeld met de overheid (meer dan alleen belastingaangifte doen).
- Meesten zijn bekend met MijnOverheid
- Spreiding in leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, regio, mate van digitaal vaardig zijn
- Redelijk tot goede beheersing Nederlandse taal

Overzicht	
Helper / niet helper	9 / 1
Man / vrouw	5 / 5
18-35 / 36-50 / 50-60 / 60+	2 / 5 / 2 / 1
Laag / midden / hoog opleidingsniveau	3 / 5 / 2
Bekend met MijnOverheid	10
Minder / meer digitaal vaardig	4 / 6

- **Gesprekspuntenlijst:** De gesprekspuntenlijst is in samenwerking met Logius opgesteld waarbij rekening is gehouden met het taalniveau van de doelgroep.
- **Versluiting:** Aan deelnemers is niet verteld dat het een onderzoek betreft over MijnOverheid.
- **Analyse:** Van de gesprekken zijn video-opnames en notulen gemaakt. Deze dienden, samen met de observaties van de onderzoekers, als basis voor de analyse van de resultaten.
- Interpretaties en aanbevelingen op basis van waarnemingen tijdens de gesprekken zijn in het rapport duidelijk onderscheiden van persoonlijke opvattingen en meningen.
- Wanneer (onderdelen van) dit rapport mogelijke bronnen van fouten en vertekeningen bevatten, wordt dit door middel van een disclaimer of scopebeperking duidelijk aangegeven.

