Omgevingsloket

Onboardingtips

Resultaat gebruikersonderzoek – juni 2025

Rapportage

Kenmerken van dit onderzoek

Datum interviews	18 juni 2025
Soort	Kwalitatief evaluatief gebruikersonderzoek
Omgeving	Regels op de Kaart
Doelgroep	Zakelijk
Interviewers	Mirre Dona & Stefanie Smithuis
Notulisten	Eline Mosterd, Django Blok, Stefanie Smithuis & Mirre Dona
Designers	Django Blok & Eline Mosterd
Werving	LinkedIn, IPLO nieuwsbrief, DSO netwerk, Happy Labs

Management summary

In juni 2025 hebben we een gebruikersonderzoek uitgevoerd met als doel het evalueren van de geïmplementeerde onboardingtips (zie bijlage). De onboardingtips zijn ontwikkeld om de gebruiker wegwijs te maken in het conceptuele model van Regels op de Kaart. Deze tips bieden informatie over functionaliteiten binnen Regels op de Kaart en een doorlink naar het helpcentrum. Het onderzoek richtte zich op het evalueren van deze onboardingtips met zakelijke gebruikers.

Over de onboardingtips hebben we geleerd dat:

De respondenten, ervaren gebruikers, de tips in eerste instantie wegklikken, zonder de inhoud te lezen. De respondenten namen aan dat de tips niet relevant zijn voor hen, daardoor werden de tips soms als irritant ervaren. Wel lijken bepaalde tips, na aansturen op lezen, waarde te hebben voor deze doelgroep. Sommige respondenten leerden door de informatie in de tips nieuwe functionaliteiten kennen binnen Regels op de Kaart.

Een enkeling gaf aan het taalgebruik van de tips ingewikkeld te vinden, zoals bijvoorbeeld de term 'kenmerken'.

Wanneer respondenten via de link in de tips doorklikte, werd het helpcentrum bekeken. Door de link in de tip werd het helpcentrum beter bereikt. Men vindt het helpcentrum een goede plek om de onboardingtips opnieuw op te roepen, of om een overzicht van de tips te kunnen zien.

Verder hebben we geleerd dat:

Regels op de Kaart door sommigen als overweldigend wordt ervaren.

De gele indicator voor een ontwerpbesluit wordt (zonder tip) niet begrepen.

In zoeken op locatie vrijwel alle respondenten het adres intypen en vervolgens in de kaart prikt om, in hun ogen, het perceel te selecteren/bevestigen. Hiermee realiseert men zich niet dat ze mogelijk regels over het hoofd zien.

Doorfilteren vanuit plekinfo wordt door de meesten begrepen.

Annoteren wordt niet vertrouwd, daardoor hebben sommigen de behoefte het gehele document te controleren.

De tijdreis en terug knop zijn niet altijd duidelijk.

Achtergrond

In september 2024 is de vorige test uitgevoerd met participanten die vanuit hun beroep werken met ruimtelijke plannen, bestemmingsplannen, omgevingsdocumenten of regels. De hoofddoelstelling was toen de vindbaarheid van regels over verschillende onderwerpen en de begrijpelijkheid en de vindbaarheid van informatie op de kaart.

Uit dat onderzoek bleek dat gebruikers nog volledig volgens het mentale model van Ruimtelijke plannen werken, hierdoor herkennen gebruikers het conceptuele informatiemodel van Regels op de kaart niet. Daarnaast bleven gebruikers vaak in één document van de documentenlijst hangen en gingen ze niet snel naar andere documenten, hier zou een toelichting op de documentenlijst een mogelijke oplossing voor kunnen zijn. Verder bleken de categorieën van plekinfo voor gebruikers onbekend en bleek de structuur van plekinfo niet duidelijk. Ook bleek het voor gebruikers onduidelijk hoe locaties op de kaart aangezet kunnen worden en werd er makkelijk per ongeluk geprikt op prikken in de kaart.

Op basis van bovenstaande aandachtspunten zijn onboardingtips ontwikkeld om de gebruiker wegwijs te maken in het conceptuele model van de viewer en de interface (zie bijlage). Met behulp van dit gebruikersonderzoek wordt de voorgestelde oplossing, namelijk de onboardingtips, geëvalueerd.

Onderzoeksdoelen

- Inzicht krijgen in hoe gebruikers onboardingtips gebruiken.
- Inzicht krijgen in hoe gebruikers onboardingtips ervaren.
- Leren of onboardingtips bijdragen aan het begrijpen van functionaliteiten van Regels op de Kaart.
- Leren of onboardingtips bijdragen aan het vinden van het helpcentrum.

Resultaat

Belangrijkste inzichten uit dit onderzoek

Regels op de Kaart

Regels op de Kaart is overweldigend

- Regels op de Kaart is de nieuwe standaard. De meerderheid geeft dan ook aan daarom gebruik te maken van Regels op de Kaart.
- Respondenten die al lang actief zijn in het werkveld maken wel nog vaak een referentie aan ruimtelijke plannen, en lijken dit lastig los te laten.
- Regels op de Kaart wordt door de meeste respondenten als overweldigend ervaren.
    - Een deel heeft veel moeite met het vinden van informatie binnen Regels op de Kaart en staat vrij negatief ten opzichte van de applicatie.

Kennis van Regels op de Kaart

'Ik weet hoe Regels op de Kaart werkt'

- De meerderheid heeft er vertrouwen in te snappen hoe Regels op de Kaart werkt. Ze vinden zelfstandig hun weg door de applicatie. Men heeft geleerd hoe de tool werkt, door:
  - Webinars
  - Tips&Tricks via hun netwerk (zoals bijvoorbeeld LinkedIn).
  - Trial&Error, gewoon proberen. 'Als het fout gaat begin ik gewoon opnieuw, ik kan niets kapot maken’
- Men gebruikt puntlocatie om het adres te bevestigen. In zoeken op locatie zien we dat vrijwel alle respondenten het adres intypen en vervolgens in de kaart prikt om, in hun ogen, het perceel te selecteren. Hiermee realiseert men zich niet dat ze mogelijk regels over het hoofd zien.

Onboardingtips

'Ik heb de tips niet nodig'

'Maar nu ik het lees, best handig'

- Men klikt de onboardingtips direct weg, ze werden in eerste instantie niet gelezen, omdat:
  - Ze denken te weten hoe het werkt
  - Het lijkt bedoeld voor onervaren gebruikers
  - Ze zijn al overweldigd door informatie, en nog meer informatie wordt soms als irritant ervaren
  - De eerste tip die ze zien is niet relevant voor hen
  - De tip lijkt te komen op het moment dat de gebruiker zijn doel al heeft bereikt

- De tips worden in context getoond, dit werd positief bevonden.

- Sommigen vinden de informatie in de tips, na aansturen op lezen, nuttig en leren wat nieuws.
  - Een enkeling gaf aan het taalgebruik van de tips ingewikkeld te vinden, zoals bijvoorbeeld de term 'kenmerken'.

NB. We kunnen met dit onderzoek niet valideren of de onboardingtips effect hadden op het uiteindelijke gedrag binnen Regels op de Kaart.

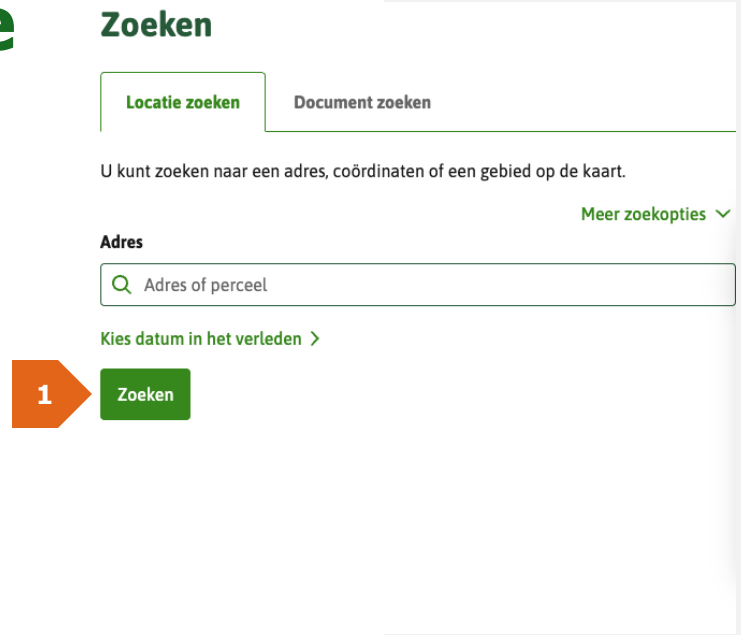
Helpcentrum

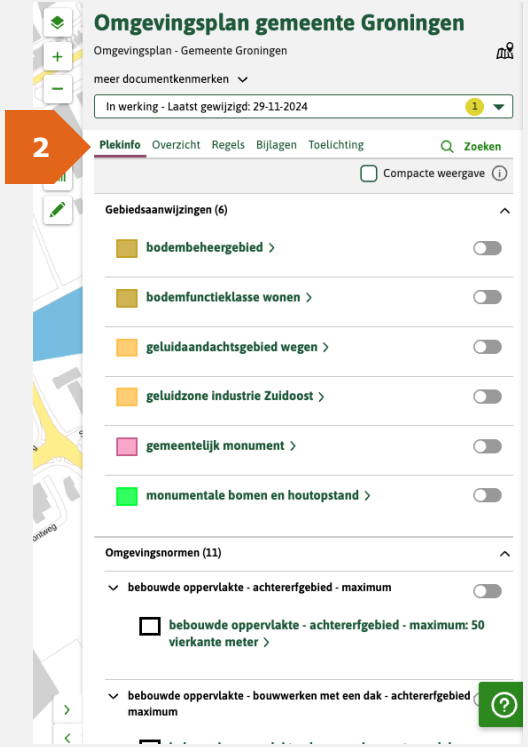
Logische link tussen onboardingtips en helpcentrum

- Het helpcentrum wordt niet gebruikt en is voor sommigen een blinde vlek.
  - ’Het helpcentrum bevat heel veel uitleg’
  - ’Als ik er niet uitkom dan begin ik opnieuw of bel ik de gemeente’
- De link tussen de onboardingtips en het helpcentrum wordt als nuttig ervaren. *“Dit is charmant gedaan”*
  - ’De tips zijn makkelijker dan het helpcentrum’
- Men vindt het helpcentrum een goede plek om de onboardingtips opnieuw op te roepen, of om een overzicht van de tips te kunnen zien.
  - Het opnieuw oproepen van de tips wordt interessanter wanneer de relevantie van de tips toeneemt.

Bijvangst: in de interface

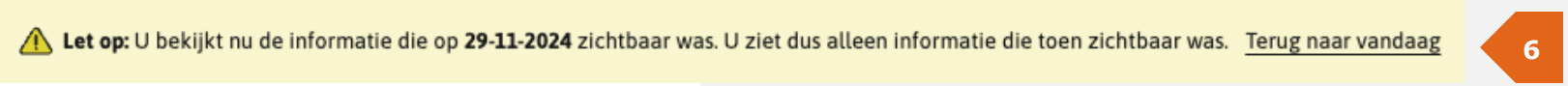
- Zoeken knop (1) bij zoeken op adres wordt niet gelinkt aan zoekveld.
- Plekinfo (2) is overweldigend.
- Filteren (3) door de meesten begrepen.





Bijvangst: in de interface

- Gele indicator ontwerpbesluit (4) wordt niet begrepen.
- Annoteren (5) wordt niet vertrouwd, behoefte gehele document nog te controleren.
- De tijdreis en terug knop (6) zijn niet altijd duidelijk.



Advies voor vervolg

Hoe nu verder?

Samengevat,

Onderzoekdoelen	Resultaat
Inzicht krijgen in hoe gebruikers onboardingtips gebruiken.	De respondenten klikken de tips in eerste instantie weg, zonder de inhoud te lezen.
Inzicht krijgen in hoe gebruikers onboardingtips ervaren.	Ervaren gebruikers namen aan dat de tips niet relevant voor hen zijn, daardoor soms irritant. Wel lijken bepaalde tips, na aansturen op lezen, waarde te hebben. De tips in context wordt als fijn ervaren.
Leren of onboardingtips bijdragen aan het begrijpen van functionaliteiten van Regels op de Kaart.	Sommige respondenten leerden door te tips te lezen, na aansturing van ons, nieuwe functionaliteiten kennen binnen Regels op de Kaart.
Leren of onboardingtips bijdragen aan het vinden van het helpcentrum.	Wanneer respondenten via de link in de tips doorklikte, werd het helpcentrum bekeken. Door de link in de tip viel het helpcentrum meer op.
Bijvangst	• Prikken op de kaart wordt gebruikt om het perceel te selecteren/bevestigen. • Als mensen vastzitten, beginnen ze opnieuw. • Doorfilteren vanuit plekinfo wordt door de meesten begrepen. • Regels op de Kaart wordt door sommigen als overweldigend ervaren, hiervoor wordt een suggestie gedaan om de panelen dicht te klappen binnen plekinfo. • De gele indicator voor een ontwerpbesluit wordt (zonder tip) niet begrepen. • Mensen kijken voor regels, over het maken van een bruggetje over water, in het omgevingsplan. Veel weten wel dat hier losse regels over te vinden zijn van het Waterschap, maar ze denken daar in eerste instantie niet aan. • Annoteren wordt niet vertrouwd, daardoor hebben sommigen de behoefte het gehele document nog te controleren. • De tijdreis en terug knop zijn niet altijd duidelijk.

NB De ondervraagde respondenten waren ervaren gebruikers.

Hoe nu verder?

Onboarding

- De tips worden vaak weg geklikt (zonder te lezen), terwijl de inhoud wel waardevol lijkt te zijn.
    - Dus een nieuwe ontwerpvraag is: hoe kunnen we ervaren gebruikers van regels op de kaart erop wijzen dat de tips ook voor hen relevante informatie bevatten en aanzetten tot het lezen van de tips?

Hoe nu verder?

Overige ontwerpvragen

- Er wordt snel op de kaart geprikt zonder dat het duidelijk is wat de consequenties zijn.
    - Ontwerpvraag: Hoe kunnen we gebruikers duidelijk maken dat prikken op de kaart geen essentiële stap is bij zoeken op locatie. En hoe kunnen we bij een prik op de kaart duidelijk maken dat er alleen op de puntlocatie wordt gezocht.
- Plekinfo wordt als overweldigend ervaren
    - Ontwerpvraag: Hoe kunnen we deze lange lijst meer relevant maken voor gebruikers?
      Er kwam een suggestie om een deel in te klappen.
- Beschikbaarheid en toegang tot ontwerpversies niet altijd helder
    - Ontwerpvraag: Hoe kunnen we de gebruiker goed duidelijk maken dat er een ontwerp ter inzage ligt en hoe kunnen we het openen van dat ontwerp makkelijker maken.

Vragen?

Design. Django Blok & Eline Mosterd

Onderzoek. Mirre Dona (mirre.dona@kadaster.nl) & Stefanie Smithuis (stefanie.smithuis@kadaster.nl)

Bijlage(s)

Onderzoeksopzet

Over kwalitatief onderzoek

Kwalitatieve gebruikersonderzoeken laat respondenten taak-gestuurde opdrachten uitvoeren op een prototype, waarbij onderzoekers hun gedrag observeren en vragen stellen. Dit helpt om te begrijpen waarom gebruikers bepaalde acties ondernemen. Deze methode is ideaal voor het ontdekken van problemen en het verbeteren van ontwerpen.

Volgens Jacob Nielsen kunnen 75% van de problemen worden geïdentificeerd met slechts 4 à 5 testpersonen. Meer testpersonen voegen vaak weinig nieuwe inzichten toe. Het is effectiever om met kleine groepen te testen en meerdere testrondes uit te voeren voor iteratieve verbetering.

Voor dit onderzoek

Voor dit onderzoek hebben we daarom gekozen voor een kwalitatieve aanpak. We hebben 5 respondenten gesproken in een online 1-op-1 gesprek van elk 45 minuten. Tijdens het interview hebben we aan de hand van een scenario de live omgeving van Regels op de Kaart doorlopen. In deze live omgeving bevonden zich 8 onboardingtips.

Respondenten

Naam	Leeftijd	Beroep	Regio	Ervaring Regels op de Kaart	Gebruik omgevingsdocumenten of ruimtelijke plannen
Anton 1	25 - 29	Jurist omgevingsrecht	Noord-Holland	Regelmatig gebruik	Enkele keren per week
Anton 2	60 - 65	Jurist omgevingsrecht	Noord-Brabant	Regelmatig gebruik	Dagelijks
Anton 3	55 - 59	Project informatiemanager voor RO projecten - Planoloog	Utrecht	Regelmatig gebruik	Minder dan 1x per week
Anton 4	30 - 35	Vergunningverlener omgevingswet	Flevoland	Regelmatig gebruik	Dagelijks
Anton 5	30 - 35	Planoloog - Projectleider bij gemeentes	Noord-Brabant	Expert	Dagelijks

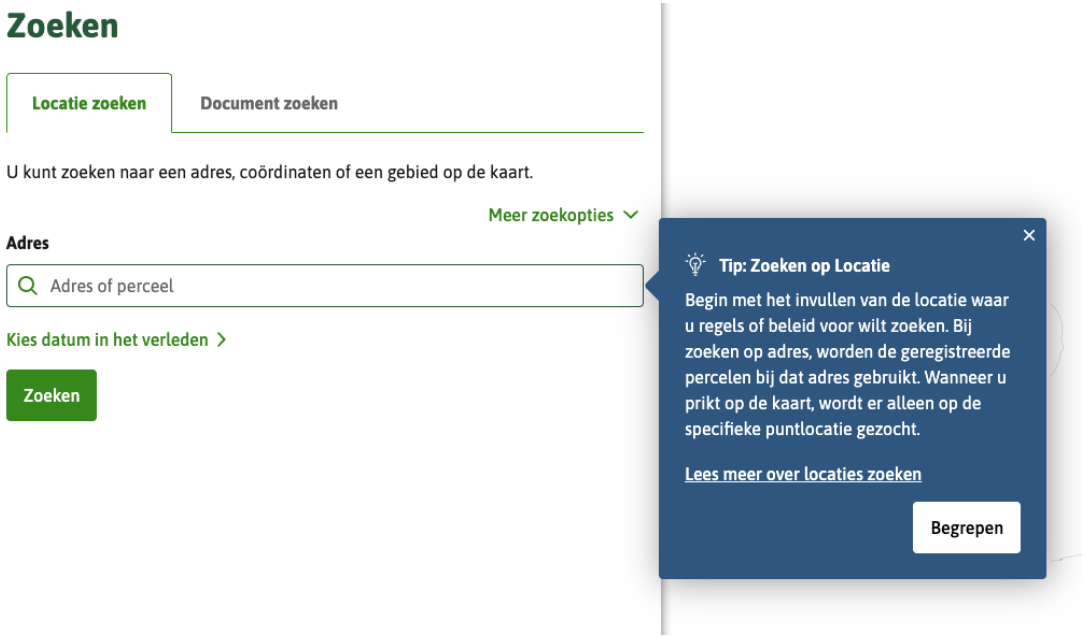
NB Voor deze werving is gebruik gemaakt van LinkedIn, de IPLO nieuwsbrief en het interne DSO netwerk.

NB De respondenten kregen een vergoeding van 70 euro voor een interview van 45 minuten.

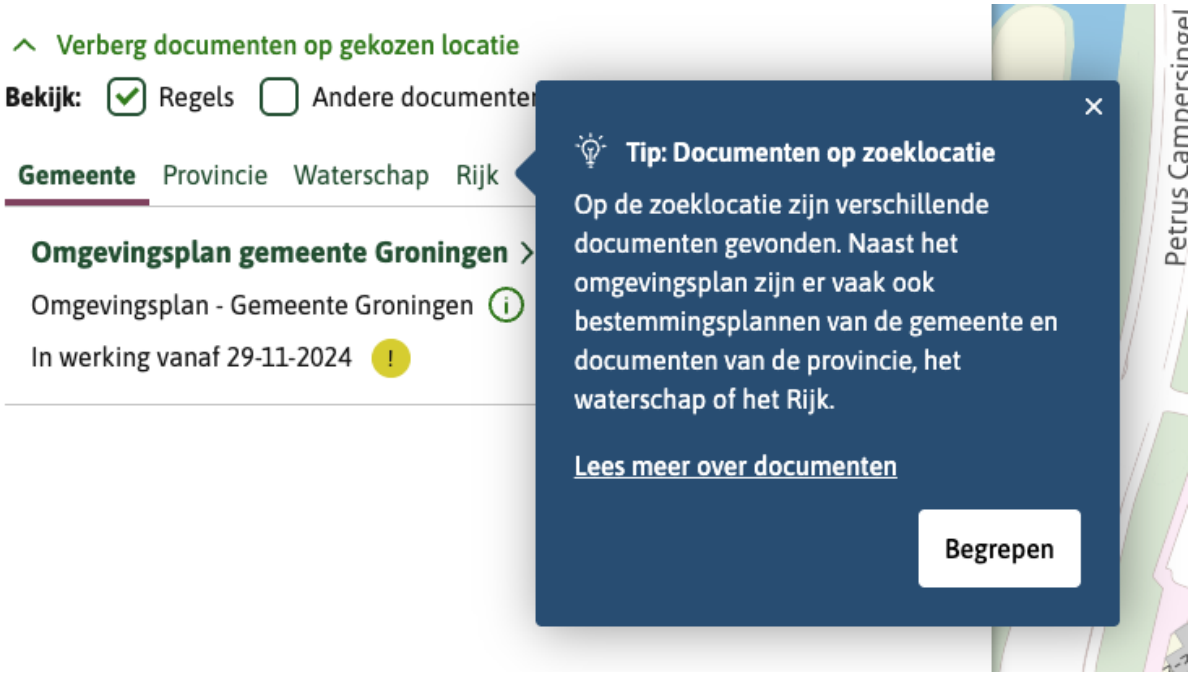
Wat is er voorgelegd?

De onboardingtips in de live omgeving

Tip 1: Zoeken op locatie



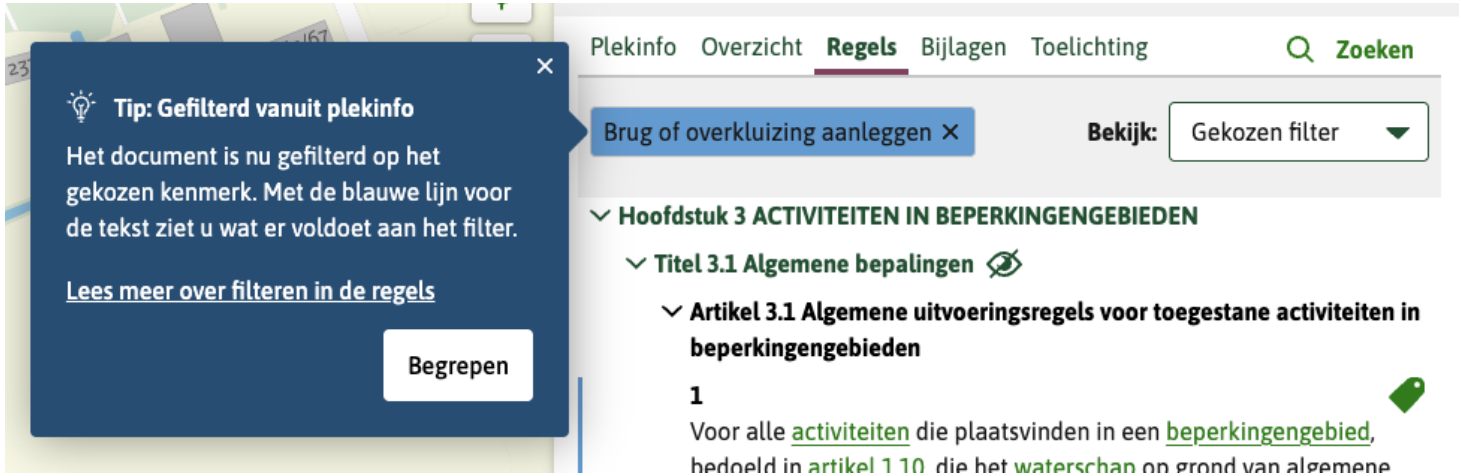
Tip 2: Documenten op zoeklocatie



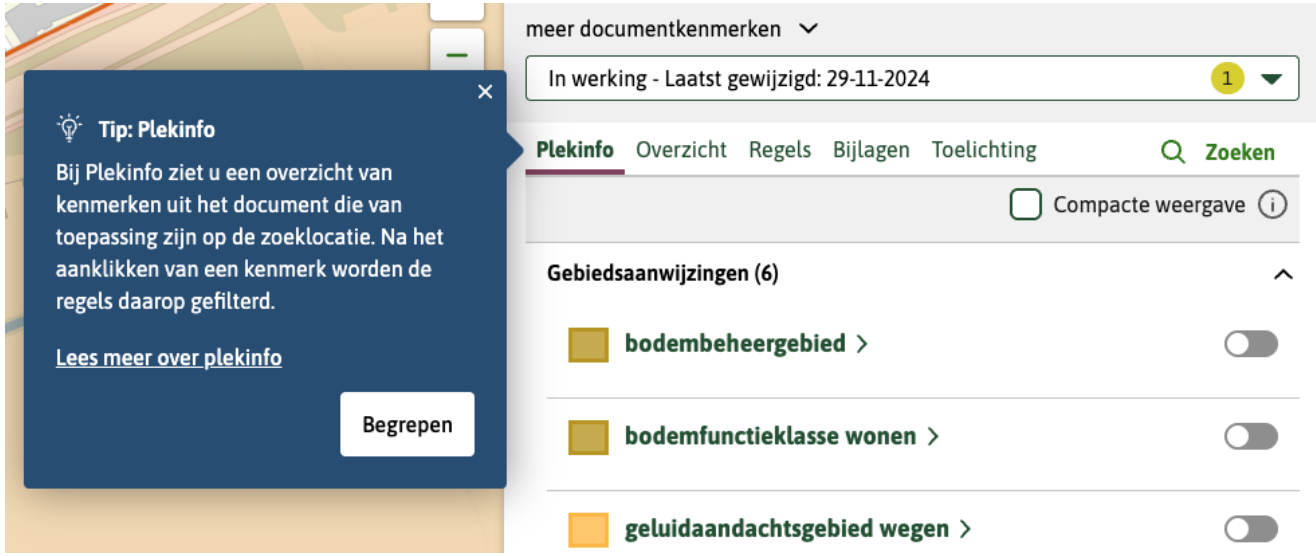
Tip 3: Filteren op kenmerk

Tip 4: Regelingversies

Tip 5: Gefilterd vanuit plekinfo



Tip 6: Plekinfo



Tip 7: Tijdlijn

Tip 8: Gefilterd op locatie