### A logo with a tree and text Description automatically generated

*Usability onderzoek:*

*Transparanta Duurzaam financieel advies*

*Gemaakt door: Jaap Hoogkamer, Stan Wassink, Joran Put & Sjoerd van Elsen*

*Laatst gewijzigd: 04-01-2025*

Inhoudsopgave

[Coderingstabel 3](#_Toc189060052)

[Onderzoeksplan voor Usability Test 9](#_Toc189060053)

[Stap 1: Doelstelling en onderzoeksvragen 9](#_Toc189060054)

[Stap 2: Onderzoeksmethode 9](#_Toc189060055)

[Stap 3: Selectie van deelnemers 9](#_Toc189060056)

[Stap 4: Testprotocol en observatievragen 10](#_Toc189060057)

[Uitwerking usability tests 13](#_Toc189060058)

[Respondent 1: 13](#_Toc189060059)

[Respondent 2: 17](#_Toc189060060)

[Respondent 3 20](#_Toc189060061)

[Respondent 4 22](#_Toc189060062)

[Respondent 5 25](#_Toc189060063)

[Respondent 6 28](#_Toc189060064)

[Transcripten Respondenten 31](#_Toc189060065)

[Respondent 1: 31](#_Toc189060066)

[Respondent 2: 34](#_Toc189060067)

[Transcript Respondent 3 37](#_Toc189060068)

[Transcript Respondent 4 40](#_Toc189060069)

[Transcript Respondent 5: 43](#_Toc189060070)

[Transcript Respondent 6: 57](#_Toc189060071)

[Respondent 7: 67](#_Toc189060072)

[Respondent 8: 71](#_Toc189060073)

# Coderingstabel

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Onderwerp | Wat was er goed | Wat kan er beter | Aanpassingen website |
| Homepage | **Respondent 1:** De hoeveelheid plaatjes en tekst.  **Respondent 2:** Goede structuur, duidelijke kopjes.  **Respondent 3:** De rustige uitstraling sprak de respondent aan.  **Respondent 4:** De grootte van de tekst en de eenvoud van het onderwerp.  **Respondent 5:**  Gelijk duidelijk wat er aangeboden wordt.  **Respondent 6:**  Rustige kleuren en duidelijke kopjes.  **Respondent 7:**  Overzichtelijk en duidelijk wat er aangeboden wordt. De kleur is sterk -> moet in de smaak vallen.  **Respondent 8:**  Kleur blauw is kleur van vertrouwen, fijne kleur. Reviews goed | **Respondent 1:** De kleur eventueel.  **Respondent 2:** Niks.  **Respondent 3:** Voor mensen met slechtere ogen een meer contrasterende kleur.  **Respondent 4:** Mist een persoonlijke touch.  **Respondent 5:**  Misschien een korter stukje tekst bij het kopje waarom kiezen voor trasnparanta?  **Respondent 6:**  Ik mis er eigenlijk niks aan.  **Respondent 7:**  e.v.t de kleur.  **Respondent 8:**  De uitlijning en misschien wat meer ruimte tussen de tekst en de plaatjes. | * Tekskleur contrasterendekleur maken t.o.v. de kleur van de achtergrond van de website. * Wie zijn wij pagina verbeterd. * Knoppen onder plaatjes op een lijn |
| Gebruiksvriendelijkheid/  Vindbaarheid | **Respondent 1:** De kopjes bovenin waren makkelijk te gebruiken om door de site te navigeren.  **Respondent 2:** De site was eenvoudig te gebruiken.  **Respondent 3:**  De kopjes bovenaan leiden mij goed door de site.  **Respondent 4:** Alles was makkelijk te vinden.  **Respondent 5:**  Duidelijke kopjes en fijn dat je al de opties ziet als je op een kopje gaat staan met de muis.  **Respondent 6:**  Eenvoudig om een afspraak te maken!  **Respondent 7:**  Alles spreekt best voor zich. Vind de kopjes bovenin erg handig en fijn.  **Respondent 8:**  Balk bovenin met knopjes erg fijn en duidelijk. | **Respondent 1:** De knop met contactgegevens linkte niet door naar de juiste pagina en waren daardoor moeilijker te vinden.  **Respondent 2:** Alles was makkelijk vindbaar alleen de site was nog niet helemaal af waardoor er nog dingen ontbraken.  **Respondent 3:**  Een meer toegankelijk contactformulier.  **Respondent 4:** Vindbaarheid van het contactformulier is lastig. Vaak veel klikken.  **Respondent 5:**  Niks, alles is simpel en duidelijk.  **Respondent 6:**  Helemaal in orde.  **Respondent 7:**  Niet zo veel.  **Respondent 8:**  Weinig op aan te merken. | * Ontbrekende delen aangevuld * Contact- mogelijkheidop meer paginas toegevoegd en de contactpagina zelf deels aangepast. |
| Duurzaamheid | **Respondent 1:** Eenvoudig te vinden.  **Respondent 2:** Makkelijk te vinden en goede informatie.  **Respondent 3:** De uitleg was redelijk duidelijk.  **Respondent 4:** Alles was redelijk duidelijk.  **Respondent 5:** enorm makkelijk te vinden  **Respondent 6:**  Goed om te zien dat er veel naar duurzaamheid wordt gekeken.  **Respondent 7:**  Mooi dat duurzaamheid meegenomen wordt. Mooi met fotos duidelijk gemaakt  **Respondent 8:**  Makkelijk te vinden, icoontjes/plaatjes fijn. | **Respondent 1:** Moeilijke woorden.  **Respondent 2:** De link met “zie onze uitsluitingen” moet nog aangevuld worden.  **Respondent 3:** Snapte het woord exclusielijst niet.  **Respondent 4:** Tekst was iets wat langdradig.  **Respondent 5:**  Misschien de lappen tekst iets kleiner maken.  **Respondent 6:**  De stukken tekst iets inkorten  **Respondent 7:**  Lichtblauw met zwarte tekst moeilijk te lezen.  **Respondent 8:**  Veel tekst, misschien dat als je op ‘read more’ kan klikken om meer tekst te zien om de tekst te beperken. Wat maakt Transparanta uniek meer omhoog op de pagina | * Uitleg bij de term “lichtgroene aandelen” * Link met “zie onze uitsluitingen” invullen * Woord aangepast. * Tekst op de duurzaamheidspagina zo kort en bondig mogelijk gemaakt. * Lichtblauw met zwarte tekst moeilijk te lezen. * Misschien wat maakt Transparanta uniek meer omhoog op de pagina |
| Kwaliteit van de informatie | **Respondent 1:** Was overwegend positief over de kwaliteit.  **Respondent 2:** Positief over de kwaliteit van de informatie.  **Respondent 3:**  Alle info is goed gestructureerd.  **Respondent 4:**  Over het algemeen was alle informatie goed en informatief.  **Respondent 5:**  Kwalitatief en duidelijk waar je het kan vinden.  **Respondent 6:**  Van hoog niveau.  **Respondent 7:**  Goed begrijpelijk en duidelijk  **Respondent 8:**  Goed en informatief | **Respondent 1:** Sommige woorden lastig te begrijpen.  **Respondent 2:** Misschien lastiger te begrijpen voor mensen zonder voorkennis van hypotheken en beleggen.  **Respondent 3;** Ik vond sommige termen lastig te begrijpen aangezien ik geen kennis heb over dit onderwerp.  **Respondent 4:** Bepaalde stukken tekst iets wat lang waardoor alles langdradig werdt.  **Respondent 5:**  Misschien ook over het algemeen wat stukken tekst inkorten  **Respondent 6:**  Vrij duidelijk, een paar stukken tekst inkorten.  **Respondent 7:**  Niets  **Respondent 8:**  Hoeveelheid kan beetje overweldigend zijn. | - Lastige woorden zo veel als mogelijk vervangen door beter begrijpbare woorden.   * Lange teksten zoveel mogelijk kort en bondig maken. |
| Tips & Tops | **Respondent 1:** De kopjes bovenin om door de site te navigeren.  **Respondent 2:** De site is eenvoudig te gebruiken en alles staat waar je het zou verwachten.  **Respondent 3:** De site is duidelijk.  **Respondent 4:**  Alle onderdelen op de site zijn nuttig.  **Respondent 5:**  Erg makkelijk navigeren door de website.  **Respondent 6:**  Kopjes bovenin zijn enorm handig.  **Respondent 7:**  Kopjes bovenin en duidelijkheid heel goed.  **Respondent 8:**  Balk bovenin, reviews, map bij contact pagina. | **Respondent 1:** De contactgegevens waren lastig te vinden. De kleuren.  **Respondent 2:** Missende informatie aanvullen.  **Respondent 3:** Kleuren af en toe lastig om de tekst te zien.  **Respondent 4:**  Meer visuele aspecten en een directe afspraakknop.  **Respondent 5:**  sommige stukken tekst lastig te lezen ivm de kleur.  **Respondent 6:**  Een paar plaatjes toevoegen  **Respondent 7:**  Witte foto bij hypotheekaanbieders generiek en lijkt een wit block als je nog niet naar beneden heb gescrolled. En de tekst soms lastig te lezen.  **Respondent 8:**  Uitlijning, hoeveelheid tekst en ruimte tussen sommige stukken tekst | * Zorgen dat alle knoppen met een link naar de contactpagina ook werken. * Missende informatie aanvullen * Kleuren van tekst/achtergrond aanpassen. * Extra plaatjes aan de site toevoegen. * Witte foto bij hypotheekaanbieders veranderen |

# Onderzoeksplan voor Usability Test

Stap 1: Doelstelling en onderzoeksvragen  
Het primaire doel van deze usability-test is het beoordelen van de gebruiksvriendelijkheid van de website vanuit het perspectief van de gebruiker.

**Onderzoeksvragen:**

* Kunnen bezoekers direct begrijpen wat het doel en de inhoud van de homepage zijn?
* Is het eenvoudig om de aangeboden diensten te herkennen en te begrijpen?
* Hoe ervaren gebruikers de overzichtelijkheid van de website?
* Kunnen bezoekers zonder verdere toelichting een afspraak maken via de website?
* Welke moeilijkheden ondervinden gebruikers bij het invullen van het afspraakformulier?
* Kunnen bezoekers zonder problemen blogartikelen of de blogpagina vinden?
* Hoe eenvoudig is het om de rekentool te vinden en te begrijpen?
* Zijn er specifieke aspecten van de rekentool die tot verwarring leiden?
* Hoe duidelijk is de informatie over de hypotheekaanbieders op de website?
* Zijn er onderdelen van de website die overbodig of onduidelijk zijn?
* Wat zijn de algemene sterke en zwakke punten van de website volgens de gebruikers?

Stap 2: Onderzoeksmethode  
Voor dit onderzoek wordt gekozen voor een usability-test met directe begeleiding (moderated on-site test). De deelnemers worden geobserveerd terwijl zij taken uitvoeren op de website. Hierbij wordt een gestructureerde observatie toegepast, zonder dat de onderzoeker actief deelneemt. De onderzoeker stelt vragen waar nodig, vooral wanneer de deelnemer ergens vastloopt of extra tijd nodig heeft. Alle antwoorden en bevindingen worden vastgelegd.

Stap 3: Selectie van deelnemers  
Voor deze test worden acht deelnemers gekozen. De deelnemers hebben verschillende opleidingniveau’s en de leeftijd varieert tussen 25 en 63 jaar. De deelnemers hebben wel en geen voorkennis van beleggen, hypotheken of financiële dienstverlening. Deze diversiteit zorgt voor representatieve resultaten.

Respondent 1 en 2 geïnterviewd door Jaap. Respondent 3 en 4 geïnterviewd door Stan, 5 en 6 geïnterviewd door Sjoerd en 7 en 8 door Joran.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Respondent nummer: | Geslacht: | Leeftijd | Opleidingsniveau |
| 1 | Vrouw | 25 | Middelbaar opgeleid |
| 2 | Man | 63 | Hoog opgeleid |
| 3 | Vrouw | 46 | Middelbaar opgeleid |
| 4 | Man | 49 | laag opgeleid |
| 5 | Vrouw | 49 | Laag opgeleid |
| 6 | Man | 54 | Middelbaar opgeleid |
| 7 | Man | 52 | Middelbaar opgeleid |
| 8 | Vrouw | 25 | Hoog opgeleid |

## Stap 4: Testprotocol en observatievragen

**Introductie:**

* Begroet de deelnemer en leg uit wat een usability-test inhoudt: het testen van de website, niet de persoon.
* Benadruk dat er geen “foute” antwoorden zijn en dat feedback welkom is.
* Vraag de deelnemer om hardop te denken tijdens het uitvoeren van de taken.
* Stel gerust dat de test maximaal 30 minuten duurt en vraag om toestemming voor opname.

**Testtaken:**

1. **Blink test**

Laat de respondent de hompage van de website gedurende 10 seconden bekijken, haal de site vervolgens weg van het scherm en vraag aan de respondent wat hij/zij zich nog kan herinnernen van de website? Stel vervolgens de volgende vragen:

* Wat herinnerd u zich nog?
* Wat viel u op?
* Wat sprak u wel of niet aan?
* Wat vond u van het design?
* Bent u aan de hand van deze 10 seconden geintresseerd in de rest van de website?

1. **Blogpost vinden**

* Context: U zoekt een informatief artikel in het engels?
* Vraag: Hoe gemakkelijk of moeilijk was het om dit te vinden?

1. **Rekentool gebruiken**

* Context: U wilt berekenen hoeveel u maximaal kunt lenen.
* Vraag: Hoe eenvoudig was het om de rekentool te vinden en gebruiken?

1. **Informatie over duurzaamheidsbeleid zoeken**

* Context: U wilt meer informatie over het duurzaamheidsbeleid van Transparanta.
* Vraag: Hoe duidelijk en volledig is de gepresenteerde informatie, wat zou eventueel beter kunnen?

1. **Informatie over hypotheekaanbieders zoeken**

* Context: U wilt meer weten over de Hypotheekaanbieders van Transparanta.
* Vraag: Hoe duidelijk en volledig is de gepresenteerde informatie, wat zou eventueel beter kunnen?

1. **Afspraak maken met een adviseur**

* Context: Stel, u wilt een afspraak maken. Hoe pakt u dit aan?
* Vraag: Wat verwachtte u te vinden en wat vond u handig of verwarrend?

**Aanvullende vragen:**

* Hoe overzichtelijk vindt u de website? (Schaal van 1-10) 8
* Wat vindt u van de begrijpelijkheid van de inhoud? (Schaal 1-10) 7.5
* Ziet u onderdelen die overbodig of verwarrend zijn?
* Wat zijn uw algemene indrukken en verbeterpunten voor de website?
* Wat vond u het beste aan de website?
* Wat zou u graag anders willen zien op de website?

# Uitwerking usability tests

## Respondent 1:

1. **Blink test**

Laat de respondent de hompage van de website gedurende 10 seconden bekijken, haal de site vervolgens weg van het scherm en vraag aan de respondent wat hij/zij zich nog kan herinnernen van de website? Stel vervolgens de volgende vragen:

* Wat herinnerd u zich nog?

*Respondent: ‘Ik ben beetje visueel ingesteld dus Ik heb een huisje gezien met een sleutel, een grafiek en wat blauwe knoppen die waarschijnlijk zorgen dat je het door kan gaan. En er stond iets over hypotheekadvies op maat.’*

* Wat viel u op?

*Respondent: ‘Dat de website blauw is.’*

* Wat sprak u wel of niet aan?

*Respondent: ‘Ik hou ervan dat het een lekkere visueel is dus makkelijk met plaatjes lekker groot grote teksten weinig teksten überhaupt.’*

* Wat vond u van het design?

*Respondent: ‘Zoals ik eerder heb benoemd fijn overzichtelijk fijn om te zien.’*

* Bent u aan de hand van deze 10 seconden geintresseerd in de rest van de website?

*Respondent: ‘Ja’*

1. **Blogpost vinden**

* Context: U zoekt een informatief artikel in het engels?

*Respondent: ‘oké nou daar staat heel duidelijk bovenaan de website blog en er staat heel duidelijk blog Nederlands of blog Engels dus dan kies ik voor een blog Engels.’*

* Vraag: Hoe gemakkelijk of moeilijk was het om dit te vinden?

*Respondent: ‘heel makkelijk’*

1. **Rekentool gebruiken**

* Context: U wilt berekenen hoeveel u maximaal kunt lenen.

*Respondent: ‘Oké Ik ga terug naar al die kopjes boven Ik denk dan bij hypotheken en onder hypotheken staat maximaal lenen. Dat was de vraag toch de vraag toch?’*

*Interviewer: ‘U wilt berekenen hoeveel u maximaal kunt lenen ja.’*

*Respondent: ‘Nou dan kom je inderdaad op een rekenmachine iets uit dan moet je je bruto jaarinkomen en bruto jaarinkomen partner of je niet hebt invullen.’*

* Vraag: Hoe eenvoudig was het om de rekentool te vinden en gebruiken?

*Respondent: ‘Heel eenvoudig.’*

1. **Informatie over duurzaamheidsbeleid zoeken**

* Context: U wilt meer informatie over het duurzaamheidsbeleid van Transparanta.

*Respondent: ‘Wederom ga je terug naar al die kopjes boven in je beeldscherm en dan onder duurzaamheid vind je gelijk een tekst die denk ik uitleg geeft over duurzaamheid bij transparant.’*

* Vraag: Hoe duidelijk en volledig is de gepresenteerde informatie, wat zou eventueel beter kunnen?

*Respondent: ‘Ik kom uit de zorg dus sommige financiële woorden begrijp ik niet uit deze tekst, maar op zich redelijk oké tekst.’*

*Interviewer: ‘Welke woorden begrijpt u niet.’*

* *Respondent: ‘Eigenlijk vooral lichtgroene aandelen niet.’*

1. **Informatie over hypotheekaanbieders zoeken**

* Context: U wilt meer weten over de Hypotheekaanbieders van Transparanta.

*Respondent: ‘We gaan wederom terug naar de kopjes boven in ons beeldscherm en daar staat letterlijk tussen hypotheekaanbieders. Dus ik verwacht dat daar wel wat dingen tussen staan en dan krijg je een hele pagina met uitleg over Triodosbank en munt hypotheken’*

* Vraag: Hoe duidelijk en volledig is de gepresenteerde informatie, wat zou eventueel beter kunnen?

*Respondent: ‘Nou Ik vind eigenlijk niet dat er heel veel beter kan. Dus het staat heel duidelijk van elkaar afgesplitst met duidelijke kopjes en alinea's, nee eigenlijk geen op- of aanmerkingen.’*

1. **Afspraak maken met een adviseur**

* Context: Stel, u wilt een afspraak maken. Hoe pakt u dit aan?

*Respondent: ‘Ik ga weer terug naar het kopje hypotheken, daar staat dan ook weer een kopje hypotheekadvies. Dus ik verwacht dat het daar onder kon, en dan staat er eigenlijk vrij snel per onderwerp ook nog weer “neem contact met ons op” dus daar klik ik op, en dan gebeurt er niks.’*

* Vraag: Wat verwachtte u te vinden en wat vond u handig of verwarrend?

*Respondent: ‘Ik verwachte naar de contactpagina geleid te worden maar dit gebeurde niet.’*

**Aanvullende vragen:**

* Hoe overzichtelijk vindt u de website? (Schaal van 1-10)

*Respondent: ‘8,5’*

*Interviewer: ‘Kunt u dit verder toelichten?’*

*Respondent: ‘De onderwerpen zijn heel goed te vinden. Alleen voor een leek zijn sommige woorden niet goed te begrijpen, dus zou ik het iets simpeler maken leesbaar maken’*

* Wat vindt u van de begrijpelijkheid van de inhoud? (Schaal 1-10)

*Responent: ‘7’*

*Interviewer: ‘Kunt u dat verder toelichten?’*

*Respondent: ‘Ja zoals ik net al heb aangegeven zijn sommige woorden niet goed te begrijpen’*

* Ziet u onderdelen die overbodig of verwarrend zijn?

*Respondent: ‘Nee niet per se, alles is goed te vinden en het is verder niet vol of overdadig, nee ik vind het perfect.’*

* Wat zijn uw algemene indrukken en verbeterpunten voor de website?

*Respondent: ‘Andere kleuren, lichter, maar verder eigenlijk weinig op of aanmerkingen.’*

* Wat vond u het beste aan de website?

*Respondent: ‘De kopjes bovenin het beeldscherm waarbij je alles makkelijk kan vinden over een bepaald onderwerp.’*

* Wat zou u graag anders willen zien op de website?

*Respondent: ‘Directe contactgegevens, acuut op het startscherm.’*

## Respondent 2:

1. **Blink test**

Laat de respondent de hompage van de website gedurende 10 seconden bekijken, haal de site vervolgens weg van het scherm en vraag aan de respondent wat hij/zij zich nog kan herinnernen van de website? Stel vervolgens de volgende vragen:

* Wat herinnerd u zich nog?

*Respondent: ‘Ik herinner me vooral de kleur blauw de naam transparant da en welkom, welkom bij Transparanta.’*

* Wat viel u op?

Respondent: ‘Voornamelijk de blauwe kleur.’

* Wat sprak u wel of niet aan?

*Respondent: ‘De site zag er goed gestructureerd uit met duidelijke kopjes. Alsof alles makkelijk te vinden is, dat sprak me erg aan. En wat mij minder aanspraak, daarvoor moet ik de site wat langer bekijken denk ik.’*

* Wat vond u van het design?

*Respondent: ‘Ja heel erg blauw Maar het heeft wel wat.’*

* Bent u aan de hand van deze 10 seconden geintresseerd in de rest van de website?

*Respondent: ‘Ja, ik zou zeggen van wel’*

1. **Blogpost vinden**

* Context: U zoekt een informatief artikel in het engels?

*Respondent: ‘*Oke, dan ga ik naar de kopjes bovenin, daar staat blog tussen daar klik ik op en dan kan ik kiezen tussen Nederlands en Engels. Dan klik ik op Engels en dan komen er blogs in het Engels tevoorschijn.’

* Vraag: Hoe gemakkelijk of moeilijk was het om dit te vinden?

*Respondent: ‘heel erg makkelijk’*

1. **Rekentool gebruiken**

* Context: U wilt berekenen hoeveel u maximaal kunt lenen.

*Respondent: ‘Oké nou dan ga ik weer terug naar die kopjes boven in het scherm. Dan zoek ik denk ik onder hypotheken, en ja daar staat maximaal te lenen rekentool, en dan kom ik op een site op een pagina met de betreffende rekentool.’*

* Vraag: Hoe eenvoudig was het om de rekentool te vinden en gebruiken?

*Respondent: ‘Zeer eenvoudig.’*

1. **Informatie over duurzaamheidsbeleid zoeken**

* Context: U wilt meer informatie over het duurzaamheidsbeleid van Transparanta.

*Respondent: ‘Nou dan begin ik weer bovenin met zoeken, daar staat een kopje duurzaamheid tussen, dan klik ik daarop en dan kom ik op een pagina met Transparanta duurzaamheid, onze duurzaamheid missie, wat is duurzaam beleggen, ja een hoop informatie*

* Vraag: Hoe duidelijk en volledig is de gepresenteerde informatie, wat zou eventueel beter kunnen?

*Respondent: ‘De informatie lijkt mij allemaal erg Helder en duidelijk. Ik zie alleen een link met “zie onze uitsluitingen” staan die naar een pagina leidt met verder geen informatie, dus daar moet nog wel wat aan gebeuren lijkt mij.’*

1. **Informatie over hypotheekaanbieders zoeken**

* Context: U wilt meer weten over de Hypotheekaanbieders van Transparanta.

*Respondent: ‘Nou dan ga ik weer terugkijken naar die kopjes bovenin zoek ik op hypotheken, daar staat het kopje hypotheek aanbieders onder, daar klik ik op en dan kom ik op een pagina met informatie over de Triodos bank en munt hypotheken.’*

* Vraag: Hoe duidelijk en volledig is de gepresenteerde informatie, wat zou eventueel beter kunnen?

*Respondent: ‘Voor zover ik kan lezen is het allemaal duidelijk en volledig informatie.’*

1. **Afspraak maken met een adviseur**

* Context: Stel, u wilt een afspraak maken. Hoe pakt u dit aan?

*Respondent: ‘Nou dan zoek ik weer via de kopjes boven zie ik een kopje met contact staan en dan kom ik op een contactpagina om een afspraak te maken.’*

* Vraag: Wat verwachtte u te vinden en wat vond u handig of verwarrend?

*Respondent: ‘*ik vond het handig dat er een directe contactpagina was zodat het duidelijk was waar je dit moest vinden. En ja ik vond niks verwarrend eigenlijk.’

**Aanvullende vragen:**

* Hoe overzichtelijk vindt u de website? (Schaal van 1-10)

*Respondent: ‘Zeer overzichtelijk dus ik zou het een negen geven.’*

* Wat vindt u van de begrijpelijkheid van de inhoud? (Schaal 1-10)

*Responent: ‘*voor mij was de inhoud duidelijk en goed te begrijpen. Maar ik kan me voorstellen dat het voor iemand Zonder enige kennis van hypotheken of beleggen Misschien wat minder te begrijpen is, dus ik zou het een 7,5 geven.

* Ziet u onderdelen die overbodig of verwarrend zijn?

*Respondent: ‘Nee voor zover ik kan zien niet.’*

* Wat zijn uw algemene indrukken en verbeterpunten voor de website?

*Respondent: ‘Het logo is iets wat onscherp en een beetje onprofessioneel, dus dat zou eventueel een verbeterpunt zijn.’*

* Wat vond u het beste aan de website?

*Respondent: ‘Het feit dat die makkelijk te navigeren is en dat alles staat waar je het zou verwachten.’*

* Wat zou u graag anders willen zien op de website?

*Respondent: ‘*Het valt me op dat er op sommige pagina’s nog informatie mist. Dus ik zou graag willen zien dat de website compleet is en volledig is ingevuld.’

## Respondent 3

**Blink test:**

**Wat herinnert u zich nog?**

"Ik zag een groot blauw vlak met tekst, een afbeelding van een grafiek en de naam Transparanta in het midden."

**Wat viel u op?**

"De grafiek en de blauwe kleur sprongen direct in het oog."

**Wat sprak u wel of niet aan?**

"De rustige uitstraling sprak me aan, maar ik vond het misschien iets te zakelijk overkomen."

**Wat vond u van het design?**

"Het was overzichtelijk, maar naar mijn mening iets te strak en kil."

**Bent u aan de hand van deze 10 seconden geïnteresseerd in de rest van de website?**

"Ja, ik zou verder willen kijken."

**Blogpost vinden**

**Hoe gemakkelijk of moeilijk was het om dit te vinden?**

"Het was goed te vinden door de duidelijke knop bovenaan, maar ik had iets meer context verwacht bij de blogs."

**Rekentool gebruiken:**

**Hoe eenvoudig was het om de rekentool te vinden en gebruiken?**

"De tool was makkelijk te vinden onder hypotheken, maar de uitleg bij het invullen kon iets uitgebreider."

**Informatie over duurzaamheidsbeleid zoeken:**

**Hoe duidelijk en volledig is de gepresenteerde informatie, wat zou eventueel beter kunnen?**

"De uitleg was redelijk duidelijk, maar woorden zoals 'exclusielijst' begreep ik niet direct."

**Informatie over hypotheekaanbieders zoeken:**

**Hoe duidelijk en volledig is de gepresenteerde informatie, wat zou eventueel beter kunnen?**

"De informatie was goed gestructureerd, maar ik miste een vergelijkingstool tussen aanbieders."

**Afspraak maken met een adviseur:**

**Wat verwachtte u te vinden en wat vond u handig of verwarrend?**

"Ik verwachtte een formulier direct op de contactpagina, maar ik moest eerst naar een ander scherm navigeren."

**Aanvullende vragen:**

**Hoe overzichtelijk vindt u de website? (Schaal van 1-10)**

"8 – duidelijk, maar iets meer contrast in kleuren zou helpen."

**Wat vindt u van de begrijpelijkheid van de inhoud? (Schaal 1-10)**

"6 – sommige termen zijn moeilijk te begrijpen zonder financiële voorkennis."

**Ziet u onderdelen die overbodig of verwarrend zijn?**

"Nee, maar ik zou de contactopties prominenter maken."

**Wat zijn uw algemene indrukken en verbeterpunten voor de website?**

"Het is een professionele site, maar mist een beetje warmte in het design."

**Wat vond u het beste aan de website?**

"De kopjes bovenaan die je goed door de site leiden."

**Wat zou u graag anders willen zien op de website?**

"Een meer toegankelijke taal en een direct contactformulier."

## Respondent 4

**Blink test**

**Wat herinnert u zich nog?**

"Een blauwe achtergrond met de naam Transparanta en een afbeelding van een huis."

**Wat viel u op?**

"De grootte van de tekst en de eenvoud van het ontwerp."

**Wat sprak u wel of niet aan?**

"Het was overzichtelijk, maar misschien iets te weinig informatie op de homepage."

**Wat vond u van het design?**

"Prima, maar ik miste een persoonlijke touch."

**Bent u aan de hand van deze 10 seconden geïnteresseerd in de rest van de website?**

"Ja, maar ik zou ook snel afhaken als het niet relevant blijkt."

**Blogpost vinden**

**Hoe gemakkelijk of moeilijk was het om dit te vinden?**

"Het was eenvoudig, maar ik zou de blogknop iets groter maken."

**Rekentool gebruiken**

**Hoe eenvoudig was het om de rekentool te vinden en gebruiken?**

"De rekentool was makkelijk te vinden, maar het duurde even voordat ik begreep welke gegevens ik moest invullen."

**Informatie over duurzaamheidsbeleid zoeken**

**Hoe duidelijk en volledig is de gepresenteerde informatie, wat zou eventueel beter kunnen?**

"Het was duidelijk, maar ik vond de tekst vrij langdradig."

**Informatie over hypotheekaanbieders zoeken**

**Hoe duidelijk en volledig is de gepresenteerde informatie, wat zou eventueel beter kunnen?**

"De informatie was volledig, maar ik miste een overzichtelijke tabel met de kenmerken per aanbieder."

**Afspraak maken met een adviseur**

**Wat verwachtte u te vinden en wat vond u handig of verwarrend?**

"Ik verwachtte een knop die me direct naar een afspraakformulier zou leiden, maar ik moest iets te veel klikken."

**Aanvullende vragen:**

**Hoe overzichtelijk vindt u de website? (Schaal van 1-10)**

"7 – het is overzichtelijk, maar kan strakker."

**Wat vindt u van de begrijpelijkheid van de inhoud? (Schaal 1-10)**

"8 – begrijpelijk, al miste ik bij sommige termen een korte uitleg."

**Ziet u onderdelen die overbodig of verwarrend zijn?**

"Nee, het is vrij gestroomlijnd."

**Wat zijn uw algemene indrukken en verbeterpunten voor de website?**

"Goede structuur, maar een iets vriendelijker design zou helpen."

**Wat vond u het beste aan de website?**

"De logische navigatie."

**Wat zou u graag anders willen zien op de website?**

"Meer visuals en een directe afspraakknop."

## Respondent 5

* + 1. **Blink test**

Laat de respondent de hompage van de website gedurende 10 seconden bekijken, haal de site vervolgens weg van het scherm en vraag aan de respondent wat hij/zij zich nog kan herinnernen van de website? Stel vervolgens de volgende vragen:

* Wat herinnerd u zich nog?

*Respondent: ‘hypotheekadviezen en vermogensbeheer’*

* Wat viel u op?

*Respondent: ‘het zag er netjes uit’*

* Wat sprak u wel of niet aan?

*Respondent: ‘dat kan ik nog niet echt zeggen’*

* Wat vond u van het design?

*Respondent: ‘heel mooi.’*

* Bent u aan de hand van deze 10 seconden geintresseerd in de rest van de website?

*Respondent: ‘ja, als ik hier naaar op zoek ben zou ik verder lezen’*

* + 1. **Blogpost vinden**
* Context: U zoekt een informatief artikel in het engels?

*Respondent: ‘dan ga ik naar de bovenste balk, bij blog, daar klik ik op, dan zie ik blog nl en blog Engels, dan heb ik hem denk ik gevonden’*

* Vraag: Hoe gemakkelijk of moeilijk was het om dit te vinden?

*Respondent: ‘super makkelijk’*

* + 1. **Informatie over duurzaamheidsbeleid zoeken**
* Context: U wilt meer informatie over het duurzaamheidsbeleid van Transparanta.

*Respondent: ‘oké, ik denk bij over ons, bovenste balk en dan klik daar op, alleen daar naast staat duurzaamheid daar klik ik nu op en daar staat het duurzaamheidsbeleid.’*

* Vraag: Hoe duidelijk en volledig is de gepresenteerde informatie, wat zou eventueel beter kunnen?

*Respondent: ‘ik vind het duidelijk’*

* + 1. **Informatie over hypotheekaanbieders zoeken**
* Context: U wilt meer weten over de Hypotheekaanbieders van Transparanta.

*Respondent: ‘dan ga ik naar boven en het kopje hypotheken, dan zie ik hypotheekadvies, hypotheekaanbieders, tarieven en maximaal te lenen, dan ga ik naar aanbieders en dan scroll ik naar beneden ik zie dan triodos bank en munt hypotheken, duidelijk’*

* Vraag: komen deze twee bedrijven gelijk duidelijk naar voren?

*Respondent: ‘ja duidelijk.’*

* + 1. **Afspraak maken met een adviseur**
* Context: Stel, u wilt een afspraak maken. Hoe pakt u dit aan?

*Respondent: ‘ik denk dat ik dan bovenin naar contact ga, dan staat er neem contact op en denk ik dat ik er dan ben’*

* Vraag: Wat verwachtte u te vinden en wat vond u handig of verwarrend?

*Respondent: ‘dit is duidelijk.’*

**Aanvullende vragen:**

* Hoe overzichtelijk vindt u de website? (Schaal van 1-10)

*Respondent: ‘9’*

*Interviewer: ‘Kunt u dit verder toelichten?’*

*Respondent: ‘alles is duidelijk wat er is gevraagd.’*

* Wat vindt u van de begrijpelijkheid van de inhoud? (Schaal 1-10)

*Responent: ‘9’*

*Interviewer: ‘Kunt u dat verder toelichten?’*

*Respondent: ‘alles is duidelijk en begrijpelijk van wat ik tot nu toe heb gezien.’*

* Ziet u onderdelen die overbodig of verwarrend zijn?

*Respondent: ‘Nee.’*

* Wat zijn uw algemene indrukken en verbeterpunten voor de website?

*Respondent: ‘ik vind het netjes’*

* Wat vond u het beste aan de website?

*Respondent: ‘de duidelijkheid, dat je alles snel kan vinden.’*

* Wat zou u graag anders willen zien op de website?

*Respondent: ‘nee, voor mij is alles duidelijk.’*

## Respondent 6

**1 Blink test**

Laat de respondent de hompage van de website gedurende 10 seconden bekijken, haal de site vervolgens weg van het scherm en vraag aan de respondent wat hij/zij zich nog kan herinnernen van de website? Stel vervolgens de volgende vragen:

* Wat herinnerd u zich nog?

*Respondent: ‘hypotheek kan afsluiten, dat jullie vermogensbeheerder zijn en dat jullie transparant willen zijn.’*

* Wat viel u op?

*Respondent: ‘duidelijkheid met duidelijke plaatjes.’*

* Wat sprak u wel of niet aan?

*Respondent: ‘dat je aan de hand van plaatjes gelijk ziet waar het over gaat..’*

* Wat vond u van het design?

*Respondent: ‘prima, bij transparanta misschien iets meer heldere kleuren..’*

* Bent u aan de hand van deze 10 seconden geintresseerd in de rest van de website?

*Respondent: ‘ik wil verder scrollen ja’*

1. **Blogpost vinden**

* Context: U zoekt een informatief artikel in het engels?

*Respondent: ‘ik ga met mijn pijl naar blog, dan krijg ik een scroll-down menu met blog engels en nederlands en dan ga ik naar blog engels.’*

* Vraag: Hoe gemakkelijk of moeilijk was het om dit te vinden?

*Respondent: ‘vrij eenvoudig.’*

1. **Rekentool gebruiken**

* Context: U wilt berekenen hoeveel u maximaal kunt lenen.

*Respondent: ‘klik ik hypotheken aan en dan zie ik onderin maximaal te lenen.’*

*Interviewer: ‘U wilt berekenen hoeveel u maximaal kunt lenen ja.’*

*Respondent: ‘het komt gelijk heel snel naar voren met het rentepercentage en hoe lang de hypotheek vast staat.’*

* Vraag: Hoe eenvoudig was het om de rekentool te vinden en gebruiken?

*Respondent: ‘eenvoudig te vinden, alleen even weten dat je bij hypotheken moet zijn.’*

1. **Informatie over duurzaamheidsbeleid zoeken**

* Context: U wilt meer informatie over het duurzaamheidsbeleid van Transparanta.

*Respondent: ‘dan klik ik op duurzaamheid en dan zit ik gelijk heel eenvoudig op de pagina over duurzaamheid’*

* Vraag: valt u wat op aan deze pagina?

*Respondent: ‘ESG is een term die vaak voorkomt.’*

*Interviewer: ‘vind u bijvoorbeeld de kleuren goed?’*

* *Respondent: ‘ik zou bij duurzaamheid meer lichtere kleuren kiezen zoals groen.’*

1. **Informatie over hypotheekaanbieders zoeken**

* Context: U wilt meer weten over de Hypotheekaanbieders van Transparanta.

*Respondent: ‘triodos bank en munt hypotheken komen gelijk naar voren, en je kan ook een vergelijking doen tussen verschillende hypotheekverstrekkers.*

* Vraag: Hoe duidelijk en volledig is de gepresenteerde informatie, wat zou eventueel beter kunnen?

*Respondent: ‘het is gewoon duidelijk waar de verstrekkers voor staan, de banken maken over het algemeen genoeg reclame over zichzelf.’*

1. **Afspraak maken met een adviseur**

* Context: Stel, u wilt een afspraak maken. Hoe pakt u dit aan?

*Respondent: ‘ik zou of onder hypotheek zoeken of onder contact, ik ga nu naar hypotheken, binnen de hypotheken krijg ik wel een paar keer de kans op contact op te nemen, dan krijg ik een contactformulier.’*

* Vraag: Wat verwachtte u te vinden en wat vond u handig of verwarrend?

*Respondent: ‘nee, ik had zelf wat anders verwacht, een agenda met tijdsblokken wanneer de adviseurs beschikbaar zijn..’*

**Aanvullende vragen:**

* Hoe overzichtelijk vindt u de website? (Schaal van 1-10)

*Respondent: ‘9’*

* Wat vindt u van de begrijpelijkheid van de inhoud? (Schaal 1-10)

*Respondent: ‘het is prima, geen cijfer gegeven’*

* Ziet u onderdelen die overbodig of verwarrend zijn?

*Respondent: ‘Nee het is allemaal duidelijk.’*

* Wat vond u het beste aan de website?

*Respondent: ‘de overzichtelijkheid waar je wat kan vinden, niet te veel verstopt’*

* Wat zou u graag anders willen zien op de website?

*Respondent: ‘de bovenste balk bevriezen, een agenda en wat frissere kleuren bij duurzaamheid’*

# Transcripten Respondenten

## Respondent 1:

Oké Ik ga eerst de website Laten zien 10 seconden en dan moet jij de homepage in je opnemen en daarna ga ik aan je vragen wat je allemaal nog herinnert:

mag ik scrollen

ja

nou dat waren de 10 seconden, wat herinnert u zich nog

Ik ben beetje visueel ingesteld dus Ik heb een huisje gezien met mijn sleutel en een grafiek en wat blauwe knoppen die waarschijnlijk zorgen dat je het door kan gaan er stond iets over hypotheekadvies op maat

wat viel u op

dat de website blauw is

wat sprak u wel of niet aan

ik hou ervan dat het een lekkere visueel is dus makkelijk met plaatjes lekker groot grote teksten weinig teksten überhaupt

wat vond u van het design

zoals ik eerder heb benoemd fijn overzichtelijk fijn om te zien

bent u aan de hand van deze 10 seconden geïnteresseerd In de rest van de website

ja

Vervolgens wil ik u vragen om een aantal opdrachten uit te voeren. Te beginnen met een blogpost vinden. je zoekt een informatief artikel in het Engels

oké nou daar staat heel duidelijk bovenaan de website blog en er staat heel duidelijk blog Nederlands of blog Engels dus dan kies ik voor een blog Engels.

Hoe gemakkelijk of moeilijk was dit om te vinden?

heel makkelijk

Rekentool gebruiken, u wilt berekenen hoeveel u maximaal kunt lenen

oké Ik ga terug naar al die kopjes boven Ik denk dan bij hypotheken en onder hypotheken staat maximaal lenen. Dat was de vraag toch de vraag toch?

U wilt berekenen hoeveel u maximaal kunt lenen ja

nou dan kom je inderdaad op een rekenmachine iets uit dan moet je je bruto jaarinkomen en bruto jaarinkomen partner of je niet hebt invullen

Eenvoudig was het om de reken toe te vinden en gebruiken

heel eenvoudig

Informatie over duurzaamheidsbeleid zoeken u wilt meer informatie over het duurzaam duurzaamheidsbeleid van transparant

wederom ga je terug naar al die kopjes bovenin je beeldscherm en dan onder duurzaamheid vind je gelijk een tekst die denk ik uitleg geeft over duurzaamheid bij transparant

hoe duidelijk en volledig is de gepresenteerde informatie wat zou eventueel beter kunnen

ik kom uit de zorg dus sommige financiële woorden begrijp ik niet uit deze tekst, maar op zich redelijk oké tekst

Welke woorden begrijpt u niet

eigenlijk vooral lichtgroene aandelen niet

Informatie over hypotheekaanbieders zoeken u wilt meer weten over de hypotheekaanbieders van transparanten

We gaan wederom terug naar de kopjes boven in ons beeldscherm en daar staat letterlijk tussen hypotheekaanbieders dus ik verwacht dat daar wel wat dingen tussen staan en dan krijg je een hele pagina met uitleg over triodosbank en munt hypotheken

Hoe duidelijk en volledig is de gepresenteerde informatie wat zou eventueel beter kunnen

nou Ik vind eigenlijk niet dat er heel veel beter kan dus het staat heel duidelijk van elkaar afgesplitst met duidelijke kopjes en alinea's nee eigenlijk geen op of aanmerkingen

Afspraak maken met een adviseur stel u dat een afspraak maken hoe pakt u dit aan

Ik ga weer terug naar het kopje hypotheken daar staat dan ook weer een kopje hypotheekadvies dus ik verwacht dat het daar onder kon en dan staat er eigenlijk vrij snel per onderwerp ook nog weer neem contact met ons op dus dus daar klik ik op en dan gebeurt er niks

Wat verwachtte u te vinden en wat vond u handig of verwarrend?

Ik verwachte naar de contactpagina geleid te worden maar dit gebeurde niet

Aanvullende vragen:

Hoe overzichtelijk vindt u de website op een schaal van een tot 10

8,5

kunt u dat verder toelichten

de onderwerpen zijn heel goed te vinden Alleen voor een leek is sommige zijn sommige woorden niet goed te begrijpen dus zou ik het iets simpeler maken simpeler leesbaar

Wat vindt u van de begrijpelijkheid van de inhoud op een schaal van een tot 10

7

kunt u dat verder toelichten

ja zoals ik net al heb aangegeven zijn sommige woorden niet goed te begrijpen

ziet u onderdelen die overbodig of verwarrend zijn

nee niet per se alles is goed te vinden en Het is verder niet vol of overdadig, nee ik vind het perfect.

Wat zijn uw algemene indrukken en verbeterpunten voor de website

andere kleuren, lichter maar verder eigenlijk weinig op of aanmerkingen.

Wat vond u het beste aan de website?

de kopjes bovenin het beeldscherm waarbij je alles makkelijk kan vinden over een bepaald onderwerp

Wat zouden we graag anders willen zien op de website

directe contactgegevens, acuut op het startscherm

Oké dan wil ik u graag bedanken voor uw deelname

Graag gedaan

## Respondent 2:

Oké ik zal eerst de homepagina van de website 10 seconden Laten zien en daar vervolgens een aantal vragen over stellen

Wat herinnert u zich nog van de homepage

Ik herinner me vooral de kleur blauw de naam transparant da en welkom, welkom bij Transparanta

Wat viel u op

Voornamelijk de blauwe kleur

Wat sprak u wel of niet aan

De site zag er goed gestructureerd uit met duidelijke kopjes zoals of alles makkelijk te vinden is dat sprak me erg aan. En wat mij minder aanspraak, daarvoor moet ik de site wat langer bekijken denk ik

Wat vond u van de design

Ja heel erg blauw Maar het heeft wel wat

Bent u aan de hand van deze 10 seconden geïnteresseerd In de rest van de website

Ja ik zou zeggen van wel

Oké dan gaan we nu verder met een aantal opdrachten

Blogpost vinden u zoekt een informatief artikel in het Engels

Oké dan ga ik naar de kopjes bovenin daar staat blog tussen daar klik ik op en dan kan ik kiezen tussen Nederlands en Engels dan klik ik op Engels en dan ja komen er blogs in het Engels tevoorschijn

Hoe gemakkelijk of moeilijk was het om dit te vinden

Heel erg makkelijk

Rekentool gebruiken u wilt berekenen hoeveel u maximaal kunt lenen

Oké nou dan ga ik weer terug naar die kopjes boven in het scherm dan zoek Ik denk ik onder hypotheken en ja daar staat maximaal te lenen reken toe en dan kom ik op een site op een pagina met de betreffende reken toe

Hoe eenvoudig was het om de rekenen toe te vinden en gebruiken

Zeer eenvoudig

Informatie over duurzaamheidsbeleid zoeken u wilt meer informatie over het duurzaamheidsbeleid van transparante

Nou dan begin ik weer bovenin met zoeken daar staat een kopje duurzaamheid tussen dan klik ik daarop en dan kom ik op een pagina met transparant dat duurzaamheid onze duurzaamheid missie wat is duurzaam beleggen ja een hoop informatie

Hoe duidelijk en volledig is de gepresenteerde informatie wat zou eventueel beter kunnen

De informatie lijkt mij allemaal erg Helder en duidelijk ik zie Alleen een link met zie onze uitsluitingen staan die naar een pagina leidt met verder geen informatie dus daar moet nog wel wat aan gebeuren lijkt mij

Informatie over hypotheekaanbieders zoeken u wilt meer weten over de hypotheekaanbieders van transparante

Nou dan ga ik weer terugkijken waar die kopjes bovenin zoek ik op hypotheken daar staat het kopje hypotheek aanbieders onder daar klik ik op en dan kom ik op een pagina met informatie over de Triodos bank en munt hypotheken

Hoe duidelijk en volledig is de gepresenteerde informatie wat zou eventueel beter kunnen

Voor zover Ik kan lezen is het allemaal duidelijk en volledig informatie

Afspraak maken met een adviseur

Stel u wilt een afspraak maken met een adviseur hoe pakt u dit aan

Nou dan zoek ik weer via de kopjes boven zie ik een kopje met contact staan en dan kom ik op een contactpagina om een afspraak te maken

Wat verwachtte u te vinden en wat vond u handig of verwarrend

Ik vond het handig dat er een directe contactpagina was zodat het duidelijk was waar je dit moest vinden en ja ik vond niks verwarrend eigenlijk

Oké dan nu nog een aantal aanvullende vragen

Hoe overzichtelijk vond u de website op een schaal van 1 tot 10

Zeer overzichtelijk dus ik zou het een negen geven

Wat vindt u van de begrijpelijkheid van de inhoud op een schaal van 1 tot 10

Voor mij was de inhoud duidelijk en goed te begrijpen Maar ik kan me voorstellen dat het voor iemand Zonder enige kennis van hypotheken of beleggen Misschien wat minder te begrijpen is dus ik zou het een 7,5 geven

Ziet u onderdelen die overbodig of verwarrend zijn

Nee voor zover Ik kan zien niet

Wat zijn uw algemene indrukken en verbeterpunten voor de website

Het logo is iets wat onscherp en een beetje onprofessioneel dus dat zou eventueel een verbeterpunt zijn

Wat vond u het beste aan de website

Het feit dat die makkelijk te navigeren is en dat alles staat waar je het zou verwachten

Wat zou u graag anders willen zien op de website

Het valt me op dat er op sommige pagina’s nog informatie mist dus ik zou graag willen zien dat de website compleet is en volledig ingevuld

## Transcript Respondent 3

**Interviewer:** Ik laat u de homepagina van de website 10 seconden zien. Probeer zoveel mogelijk op te nemen, en daarna stel ik u wat vragen.

**Respondent:** Mag ik scrollen?

**Interviewer:** Ja, ga uw gang. Inmiddels is de 10 seconde voorbij. Wat herinnert u zich nog van de homepage?

**Respondent:** "Ik zag een groot blauw vlak met tekst, een afbeelding van een grafiek en de naam Transparanta in het midden."

**Interviewer:** Wat viel u op?

**Respondent:** "De grafiek en de blauwe kleur sprongen direct in het oog."

**Interviewer:** Wat sprak u wel of niet aan?

**Respondent:** "De rustige uitstraling sprak me aan, maar ik vond het misschien iets te zakelijk overkomen."

**Interviewer:** Wat vond u van het design?

**Respondent:** "Het was overzichtelijk, maar naar mijn mening iets te strak en kil."

**Interviewer:** Bent u aan de hand van deze 10 seconden waarin u gekeken hebt naar de home pagina geïnteresseerd in de rest van de website?

**Respondent:** "Ja, ik zou verder willen kijken."

**Interviewer:** Nu gaan we verder met een aantal taken. U zoekt een informatief artikel in het Engels. Hoe pakt u dat aan?

**Respondent:** "Het was goed te vinden door de duidelijke knop bovenaan, maar ik had iets meer context verwacht bij de blogs."

**Interviewer:** Hoe gemakkelijk of moeilijk was dit om te vinden?

**Respondent:** "Het was goed te vinden, maar de blogpagina mag iets meer uitleg bevatten."

**Interviewer:** U wilt berekenen hoeveel u maximaal kunt lenen. Hoe pakt u dat aan?

**Respondent:** "De tool was makkelijk te vinden onder hypotheken, maar de uitleg bij het invullen kon iets uitgebreider."

**Interviewer:** Hoe eenvoudig was het om de rekentool te vinden en gebruiken?

**Respondent:** "Eenvoudig, maar niet perfect door de beperkte uitleg."

**Interviewer:** U zoekt informatie over het duurzaamheidsbeleid van Transparanta. Hoe gaat u te werk?

**Respondent:** "Ik klikte op duurzaamheid en vond daar de informatie, maar sommige woorden, zoals 'exclusielijst,' begreep ik niet direct."

**Interviewer:** Hoe duidelijk en volledig is de gepresenteerde informatie, en wat zou eventueel beter kunnen?

**Respondent:** "Het is redelijk duidelijk, maar een kortere uitleg of een woordenlijst zou helpen."

**Interviewer:** U wilt meer weten over de hypotheekaanbieders. Hoe pakt u dat aan?

**Respondent:** "De informatie was goed gestructureerd, maar ik miste een vergelijkingstool tussen aanbieders."

**Interviewer:** Hoe duidelijk en volledig is de gepresenteerde informatie, en wat zou eventueel beter kunnen?

**Respondent:** "Het was overzichtelijk, maar een vergelijkingstool zou handig zijn."

**Interviewer:** Stel, u wilt een afspraak maken met een adviseur. Hoe doet u dat?

**Respondent:** "Ik verwachtte een formulier direct op de contactpagina, maar ik moest eerst naar een ander scherm navigeren."

**Interviewer:** Wat verwachtte u te vinden en wat vond u handig of verwarrend?

**Respondent:** "Ik verwachtte een directe knop naar het formulier. Het huidige proces voelt omslachtig."

**Aanvullende vragen:**

**Interviewer:** Hoe overzichtelijk vindt u de website op een schaal van 1-10?

**Respondent:** "8 – duidelijk, maar iets meer contrast in kleuren zou helpen."

**Interviewer:** Wat vindt u van de begrijpelijkheid van de inhoud op een schaal van 1-10?

**Respondent:** "6 – sommige termen zijn moeilijk te begrijpen zonder financiële voorkennis."

**Interviewer:** Ziet u onderdelen die overbodig of verwarrend zijn?

**Respondent:** "Nee, maar de contactopties mogen prominenter worden weergegeven."

**Interviewer:** Wat zijn uw algemene indrukken en verbeterpunten voor de website?

**Respondent:** "Het is een professionele site, maar mist een beetje warmte in het design."

**Interviewer:** Wat vond u het beste aan de website?

**Respondent:** "De kopjes bovenaan die je goed door de site leiden.

"**Interviewer:** Wat zou u graag anders willen zien op de website?

**Respondent:** "Een meer toegankelijke taal en een direct contactformulier."

## Transcript Respondent 4

**Interviewer:** Ik laat u de homepagina van de website 10 seconden zien. Probeer zoveel mogelijk op te nemen, en daarna stel ik u wat vragen.

**Respondent:** "Mag ik beginnen?''

**Interviewer:** Ja, dat mag. Inmiddels zijn de 10 seconde op de homepagina voorbij. Wat herinnert u zich nog van de homepage?

**Respondent:** "Een blauwe achtergrond met de naam Transparanta en een afbeelding van een huis."

**Interviewer:** Wat viel u op?

**Respondent:** "De grootte van de tekst en de eenvoud van het ontwerp."

**Interviewer:** Wat sprak u wel of niet aan?

**Respondent:** "Het was overzichtelijk, maar misschien iets te weinig informatie op de homepage."

**Interviewer:** Wat vond u van het design?

**Respondent:** "Prima, maar ik miste een persoonlijke touch."

**Interviewer:** Bent u aan de hand van deze 10 seconden geïnteresseerd in de rest van de website?

**Respondent:** "Ja, maar ik zou ook snel afhaken als het niet relevant blijkt."

**Interviewer:** We gaan door met een paar vragen waarna u de informatie moet zoeken.

U zoekt een informatief artikel in het Engels. Hoe pakt u dat aan?

**Respondent:** "Het was eenvoudig, maar ik zou de blogknop iets groter maken."

**Interviewer:** Hoe gemakkelijk of moeilijk was dit om te vinden?

**Respondent:** "Heel makkelijk, maar iets opvallender mag."

**Interviewer:** U wilt berekenen hoeveel u maximaal kunt lenen. Hoe pakt u dat aan?

**Respondent:** "De rekentool was makkelijk te vinden, maar het duurde even voordat ik begreep welke gegevens ik moest invullen."

**Interviewer:** Hoe eenvoudig was het om de rekentool te vinden en gebruiken?

**Respondent:** "Makkelijk, maar de interface kon iets gebruiksvriendelijker."

**Interviewer:** U zoekt informatie over het duurzaamheidsbeleid van Transparanta. Hoe gaat u te werk?

**Respondent:** "Het kopje duurzaamheid leidde me direct naar de informatie, maar de tekst was vrij langdradig."

**Interviewer:** Hoe duidelijk en volledig is de gepresenteerde informatie, en wat zou eventueel beter kunnen?

**Respondent:** "Het was duidelijk, maar wat compacter zou fijner zijn."

**Interviewer:** U wilt meer weten over de hypotheekaanbieders. Hoe pakt u dat aan?

**Respondent:** "Ik vond de pagina overzichtelijk, maar miste een overzichtstabel met kenmerken per aanbieder."

**Interviewer:** Hoe duidelijk en volledig is de gepresenteerde informatie, en wat zou eventueel beter kunnen?

**Respondent:** "Goed, maar die tabel zou echt een toevoeging zijn."

**Interviewer:** Stel, u wilt een afspraak maken met een adviseur. Hoe doet u dat?

**Respondent:** "Ik verwachtte een knop die me direct naar een afspraakformulier zou leiden, maar ik moest iets te veel klikken."

**Interviewer:** Wat verwachtte u te vinden en wat vond u handig of verwarrend?

**Respondent:** "Een directe knop naar het formulier zou handiger zijn."

**Aanvullende vragen:**

**Interviewer:** Hoe overzichtelijk vindt u de website op een schaal van 1-10?

**Respondent:** "7 – overzichtelijk, maar kan strakker."

**Interviewer:** Wat vindt u van de begrijpelijkheid van de inhoud op een schaal van 1-10?

**Respondent:** "8 – begrijpelijk, al miste ik bij sommige termen een korte uitleg."

**Interviewer:** Ziet u onderdelen die overbodig of verwarrend zijn?

**Respondent:** "Nee, het is vrij gestroomlijnd."

**Interviewer:** Wat zijn uw algemene indrukken en verbeterpunten voor de website?

**Respondent:** "Goede structuur, maar een iets vriendelijker design zou helpen."

**Interviewer:** Wat vond u het beste aan de website?

**Respondent:** "De logische navigatie."

**Interviewer:** Wat zou u graag anders willen zien op de website?

**Respondent:** "Meer visuals en een directe afspraakknop."

## Transcript Respondent 5:

0:0:0.0 --> 0:0:1.770  
Elsen, Sjoerd van  
Nou goedenavond, ik krijg het.

0:0:3.840 --> 0:0:5.290  
Elsen, Sjoerd van  
Ik zal het uitleggen.

0:0:6.530 --> 0:0:19.740  
Elsen, Sjoerd van  
We gaan dadelijk een usability test voor de website van transparant aan vermogensbeheer en Er zijn geen foute antwoorden, dus doe zeg gewoon wat je wint, zeg wat je ziet en zeggen wat je doet, er kan niks fout gaan.

0:0:20.520 --> 0:0:26.990  
Elsen, Sjoerd van  
Een, Het gaat maximaal 20 minuutjes duren denk ik ongeveer en dan gaan we nu naar de naar de homepagina.

0:0:27.770 --> 0:0:32.880  
Elsen, Sjoerd van  
Dan geef ik u 10 seconden om te kijken en dan aan de hand, want die 10 seconden ga ik u een paar vragen stellen.

0:0:34.610 --> 0:0:36.980  
Elsen, Sjoerd van  
OK dan gaan we dan gaan we nu naar de pagina.

0:0:39.120 --> 0:0:39.980  
Elsen, Sjoerd van  
Scrol vooral.

0:0:54.360 --> 0:0:58.800  
Elsen, Sjoerd van  
Oké nou als allereerste wat herinnert u zich nog?

0:0:59.620 --> 0:1:0.540  
Elsen, Sjoerd van  
Want daar is 10 seconden.

0:1:1.900 --> 0:1:4.20  
Elsen, Sjoerd van  
Ik advies en vermogensbeheer.

0:1:5.60 --> 0:1:10.840  
Elsen, Sjoerd van  
Dus ja, Het gaat over hypotheken. En wat voelt u al iets op een pagina?

0:1:12.710 --> 0:1:14.700  
Elsen, Sjoerd van  
Netjes en hoe zo netjes.

0:1:15.520 --> 0:1:16.990  
Elsen, Sjoerd van  
Qua inhoud of qua kleuren?

0:1:19.380 --> 0:1:21.190  
Elsen, Sjoerd van  
De inhoud heb ik nog niet echt goed gelezen.

0:1:22.380 --> 0:1:25.340  
Elsen, Sjoerd van  
En wat sprak toen vooral aan op de website tot nu toe.

0:1:27.590 --> 0:1:29.110  
Elsen, Sjoerd van  
Nou, dat kan ik nog niet echt zeggen.

0:1:30.600 --> 0:1:31.750  
Elsen, Sjoerd van  
Wat vond u van design?

0:1:32.540 --> 0:1:34.930  
Elsen, Sjoerd van  
Ja vond ik heel mooi, ja.

0:1:37.40 --> 0:1:43.480  
Elsen, Sjoerd van  
Aan de hand van deze 10 seconden die je nu gezien heeft, bent u dan geïnteresseerd om verder te gaan kijken op de website of totaal niet?

0:1:45.890 --> 0:1:47.890  
Elsen, Sjoerd van  
Ja, Als ik zeg maar inderdaad.

0:1:48.980 --> 0:1:53.50  
Elsen, Sjoerd van  
Naar zulk soort producten op zoek ben, dan zou ik het wel.

0:1:54.790 --> 0:1:58.120  
Elsen, Sjoerd van  
Gaan bekijken. Nou, dan gaan we nu weer terug naar de website.

0:1:58.850 --> 0:2:12.480  
Elsen, Sjoerd van  
En dan ga ik u nu wat vragen stellen en om wat dingen te zoeken, bijvoorbeeld en voor elke stap die je neemt op de laptop. Dus waar u op drukt, wil ik graag dat je zegt wat er gebeurt.

0:2:13.220 --> 0:2:18.190  
Elsen, Sjoerd van  
Ja namelijk opgenomen en dan is het fijn dat Iedereen kan lezen wat jij aan dit moment.

0:2:18.900 --> 0:2:19.880  
Elsen, Sjoerd van  
Ja oké.

0:2:21.230 --> 0:2:28.500  
Elsen, Sjoerd van  
Nou als als allereerst zou ik dan u willen vragen of u een een blog in het Engels kan vinden op onze website.

0:2:30.290 --> 0:2:34.410  
Elsen, Sjoerd van  
Ja, Ik ga naar de bovenste balk waar blog staat.

0:2:35.580 --> 0:2:37.930  
Elsen, Sjoerd van  
En daar klik ik op.

0:2:39.610 --> 0:2:46.600  
Elsen, Sjoerd van  
En dan zie ik een blog en l en blog Engels, en dus dat lijkt me dan inderdaad.

0:2:48.510 --> 0:2:49.520  
Elsen, Sjoerd van  
Dat ik dat gevonden?

0:2:50.810 --> 0:2:51.620  
Elsen, Sjoerd van  
Ik klik hem aan.

0:2:53.810 --> 0:2:57.540  
Elsen, Sjoerd van  
En tot nu toe was het makkelijk om te vinden of was het lastig.

0:2:59.610 --> 0:3:3.40  
Elsen, Sjoerd van  
Nou, We kunnen nu een een blog uitkiezen.

0:3:4.660 --> 0:3:5.320  
Elsen, Sjoerd van  
Oké.

0:3:11.790 --> 0:3:12.460  
Elsen, Sjoerd van  
Oké.

0:3:16.550 --> 0:3:25.110  
Elsen, Sjoerd van  
Ja OK, welke blog heeft u nu gevonden? Understanding the Dutch Financial Landscape Key Insides for expats.

0:3:26.900 --> 0:3:33.170  
Elsen, Sjoerd van  
Dus voor Mensen die van het buitenland uit hier werken, ofzo toch dat.

0:3:34.600 --> 0:3:35.600  
Elsen, Sjoerd van  
Te makkelijk was om te vinden?

0:3:36.460 --> 0:3:44.640  
Elsen, Sjoerd van  
Ik wil wel dat je graag iets meer zegt over waar je nu op gaat drukken. Alles heeft nu op lezing meer gedrukt, bijvoorbeeld, en dat heeft ze niet gezegd.

0:3:47.50 --> 0:3:47.920  
Elsen, Sjoerd van  
Ik zou nu graag.

0:3:50.60 --> 0:4:3.380  
Elsen, Sjoerd van  
U verzoeken om het duurzaamheidsbeleid van transparant te halen te gaan zoeken op onze website. Ik denk dat ik dat kan vinden bij over ons en daar zit In de bovenste balk en daar.

0:4:4.160 --> 0:4:10.420  
Elsen, Sjoerd van  
Klik ik dan op en daar zie ik ook een tekstje staan. Duurzaamheid dus.

0:4:11.210 --> 0:4:12.160  
Elsen, Sjoerd van  
Maar dat staat daarnaast.

0:4:13.760 --> 0:4:16.140  
Elsen, Sjoerd van  
Dus die kan ik ook aanklikken. Dat doe ik nu.

0:4:18.730 --> 0:4:21.100  
Elsen, Sjoerd van  
En daar staat de lezer? Ja.

0:4:22.710 --> 0:4:23.580  
Elsen, Sjoerd van  
Even kijken.

0:4:26.460 --> 0:4:29.410  
Elsen, Sjoerd van  
Ja, nou ja, wat het de duurzaamheid betekent?

0:4:34.700 --> 0:4:36.770  
Elsen, Sjoerd van  
Nou ik scroll even naar beneden.

0:4:39.10 --> 0:4:42.60  
Elsen, Sjoerd van  
Oké, en wat valt u tot nu toe op, denkt u dat dit?

0:4:43.510 --> 0:4:49.620  
Elsen, Sjoerd van  
Voor makkelijk weg te lezen is, denkt u dat het bijvoorbeeld korter kan of zo meer plaatjes?

0:4:52.330 --> 0:4:58.790  
Elsen, Sjoerd van  
Nee, Ik vind het duidelijk. Ik heb nou niet echt de tijd om dat helemaal goed te gaan lezen, Maar ik weet ook niet of dat nu moet.

0:5:1.770 --> 0:5:4.810  
Elsen, Sjoerd van  
Stukje hardop lezen wie bij beleggen?

0:5:5.600 --> 0:5:20.500  
Elsen, Sjoerd van  
Rekening wil houden met de belangen van toekomstige generaties zal waarschijnlijk ook duurzaam beleggen in overweging nemen. Meer dan reguliere beleggingen worden duurzame beleggingen namelijk kritisch beoordeeld op hun kenmerken op ecologisch sociaal en.

0:5:21.580 --> 0:5:32.990  
Elsen, Sjoerd van  
Bedrijfsbus bestuurlijk gebied, zoals de naam al zegt, moet een duurzaam bedrijf oog hebben voor de lange termijn en ervoor zorgen dat het ook over vele jaren nog winstgevend kan functioneren.

0:5:34.730 --> 0:5:35.360  
Elsen, Sjoerd van  
OK.

0:5:36.650 --> 0:5:41.390  
Elsen, Sjoerd van  
Had hij tot nu toe heeft gelezen was dat duidelijk of was dat hele moeilijke woorden bijvoorbeeld nu?

0:5:42.300 --> 0:5:45.600  
Elsen, Sjoerd van  
Geworden dus nog geen woord opgevallen wat u nu weet bijvoorbeeld.

0:5:47.380 --> 0:5:49.550  
Elsen, Sjoerd van  
Nee, Dit is voor mij duidelijk.

0:5:50.880 --> 0:6:0.150  
Elsen, Sjoerd van  
Oké dat zijn wel goed, nou, dan zou ik u graag. U wilt graag meer weten over de hypotheek aanbieders van transparante probeert die duurs te vinden.

0:6:1.300 --> 0:6:7.660  
Elsen, Sjoerd van  
Oké, dan ga ik weer een scroll ik naar boven en dan ga ik naar het kopje hypotheken.

0:6:8.700 --> 0:6:15.400  
Elsen, Sjoerd van  
En dan zie ik hypotheekadvies hypotheek aanbieders tarieven maximaal te lenen dan ga ik naar hypotheek aan.

0:6:17.60 --> 0:6:24.310  
Elsen, Sjoerd van  
Aanbieders die klik het wel aan en dan scroll ik naar beneden.

0:6:25.700 --> 0:6:26.430  
Elsen, Sjoerd van  
Ik zie het.

0:6:27.300 --> 0:6:28.640  
Elsen, Sjoerd van  
Triodos bank.

0:6:32.180 --> 0:6:34.180  
Elsen, Sjoerd van  
En munt hypotheken.

0:6:36.370 --> 0:6:37.430  
Elsen, Sjoerd van  
Oké duidelijk.

0:6:38.190 --> 0:6:39.620  
Elsen, Sjoerd van  
Verder alles overzichtelijk ook.

0:6:40.780 --> 0:6:49.730  
Elsen, Sjoerd van  
En als u op zoek bent naar de deze informatie die de hypotheek aanbieders die wij vooral gebruiken, komt dan gelijk duidelijk naar voren welke twee dat zijn bijvoorbeeld.

0:6:51.100 --> 0:6:54.90  
Elsen, Sjoerd van  
En kunt u bijvoorbeeld ook vinden Waarom we voor deze twee kiezen?

0:6:56.30 --> 0:6:59.680  
Elsen, Sjoerd van  
Ja, dan zou ik de tekst even moeten lezen, maar ja, het zijn.

0:7:2.550 --> 0:7:2.910  
Elsen, Sjoerd van  
Ik.

0:7:4.50 --> 0:7:9.990  
Elsen, Sjoerd van  
Denk dat het bedrijven zijn niet die niet hun olie en zulk soort dingen investeren.

0:7:12.860 --> 0:7:25.940  
Elsen, Sjoerd van  
Ik zie Triodos Bank gebruikt het geld van klanten om te investeren in projecten die de wereld verbeteren. Dit omvat hernieuwbare Energy, biologisch voedsel, duurzame woningbouw.

0:7:26.720 --> 0:7:33.990  
Elsen, Sjoerd van  
Deze transparantie over waar je geld naartoe gaat, maakt Triodos Bank bank waarin klanten echt vertrouwen kunnen hebben.

0:7:35.590 --> 0:7:36.320  
Elsen, Sjoerd van  
Oké.

0:7:37.800 --> 0:7:40.160  
Elsen, Sjoerd van  
En munt hypotheek.

0:7:45.0 --> 0:7:52.930  
Elsen, Sjoerd van  
Voorwaarden zijn Helder, Zonder verborgen kosten of onnodige complexiteit. Klanten weten precies waar ze aan toe zijn.

0:7:54.650 --> 0:7:57.80  
Elsen, Sjoerd van  
Oké, maar hoe dan gaan ze dat doen dan.

0:8:2.230 --> 0:8:4.260  
Elsen, Sjoerd van  
Vooral met feedback als er iets in kan winnen.

0:8:6.100 --> 0:8:8.820  
Elsen, Sjoerd van  
Ik zie het nou even niet zo snel. Hoe dan ze dat doen.

0:8:9.640 --> 0:8:13.760  
Elsen, Sjoerd van  
Wat nou hun? Hoe hun aan vergroening.

0:8:15.520 --> 0:8:16.480  
Elsen, Sjoerd van  
Doen, zeg maar.

0:8:17.460 --> 0:8:22.370  
Elsen, Sjoerd van  
Oh hier een munt hypotheek gaat verder dan Alleen financiële oplossingen met het munt.

0:8:23.300 --> 0:8:37.40  
Elsen, Sjoerd van  
Bos initiatieven dragen zij actief bij aan het vergroenen van onze planeet voor iedere afgesloten hypotheek planten zij bomen, waardoor elke klant een directe impact heeft op het verminderen van co twee uitstoot.

0:8:38.630 --> 0:8:43.390  
Elsen, Sjoerd van  
Een wat u deed het Natuurlijk iets langer over om te zien wat u goed doen voor het milieu.

0:8:44.210 --> 0:8:59.740  
Elsen, Sjoerd van  
Als u nou echt op zoek bent naar twee hypotheekaanbieders en nu vindt het fijn dat ze ja goed zijn voor het klimaat en alles zou u hem dan bijvoorbeeld verder naar boven plaatsen? Dit kopje wat u nou net heeft gelezen of denk, denkt u dat wel goed is?

0:9:6.260 --> 0:9:12.730  
Elsen, Sjoerd van  
Zoals u het fijner vindt om eerst uitleg te krijgen over of ze groen bezig zijn, of of.

0:9:12.860 --> 0:9:19.340  
Elsen, Sjoerd van  
Bijvoorbeeld belangrijk dat dat gelijk naar voren komt te varen om een transparant daar voor deze twee hypotheekaanbieders kisten.

0:9:20.560 --> 0:9:24.140  
Elsen, Sjoerd van  
Ja Misschien is dat inderdaad wel duidelijk Als je aangeeft wat hun dan doen.

0:9:26.810 --> 0:9:29.230  
Elsen, Sjoerd van  
Om te vergroenen en.

0:9:32.620 --> 0:9:36.980  
Elsen, Sjoerd van  
Maar ja, nou, Ik vind het zo ook duidelijk. Ik vind het zo ook duidelijk.

0:9:37.760 --> 0:9:44.840  
Elsen, Sjoerd van  
En nou u wilt graag een afspraak maken met een adviseur van transparante kunt. U kunt u mij hierin meenemen.

0:9:46.680 --> 0:9:48.20  
Elsen, Sjoerd van  
Hoe dit gaat op de website.

0:9:49.280 --> 0:9:49.830  
Elsen, Sjoerd van  
Oké.

0:9:52.620 --> 0:9:53.100  
Elsen, Sjoerd van  
Nou ik.

0:9:54.360 --> 0:9:56.10  
Elsen, Sjoerd van  
Sorry, wat wat ging ik afsluiten?

0:9:56.730 --> 0:10:7.390  
Elsen, Sjoerd van  
U wilt graag een afspraak maken met één van de adviseurs van transparantie. Ik denk dat ik dan onder het kopje bovenin onder contact gaat.

0:10:8.360 --> 0:10:20.300  
Elsen, Sjoerd van  
En dat klik ik nu aan en dan staat er neemt contact met ons op. Nou, Ik kan dan bellen naar een nul 70 nummer of Ik kan mijn naam e mailadres en een berichtje achterlaten en dan.

0:10:21.30 --> 0:10:24.410  
Elsen, Sjoerd van  
Zal, Ik denk ik teruggebeld worden of een e mail.

0:10:26.120 --> 0:10:34.20  
Elsen, Sjoerd van  
Ja gestuurd krijgen, dus Dat is ook duidelijk. Wat verwacht u te vinden Toen ik op zoek ging naar een het maken van een afspraak?

0:10:36.310 --> 0:10:45.150  
Elsen, Sjoerd van  
Nee, Dit is duidelijk. Dit is goed. Ja ja, dan heb ik nog aanvullende vragen.

0:10:46.270 --> 0:10:52.640  
Elsen, Sjoerd van  
Dan hoe overzichtelijk vindt u de website wat tot nu toe wat u gezien heeft dat al een op 10.

0:10:54.140 --> 0:11:1.250  
Elsen, Sjoerd van  
Ja 8,5 of zo of 9 ja, Ik vind alles wat je wat je hebt gevraagd.

0:11:3.120 --> 0:11:29.120  
Elsen, Sjoerd van  
9 ja, alles is duidelijk voor mij wat je hebt gevraagd, kon ik zo terugvinden naar de begrijpelijkheid van de inhoud? Dus is de inhoud te lastig staan met de moeilijke woorden. In welke cijfers zal u deze geeft om op de schaal van één tot 10 gehad om alles heel goed te lezen? Maar wat ik zo zag, is het allemaal duidelijk en allemaal in normale gewoon begrijpbare taal dus ja, dat geef ik dan ook een neger, ja.

0:11:30.200 --> 0:11:34.560  
Elsen, Sjoerd van  
En zit die onderdelen die overbodig of verwarmd ze tot nu toe.

0:11:35.800 --> 0:11:39.760  
Elsen, Sjoerd van  
Tot nog toe niet. Nee, weet iets heeft gezien van ja, wat moet ik hiermee?

0:11:40.770 --> 0:11:42.620  
Elsen, Sjoerd van  
Wat tot verwarring kan leiden.

0:11:44.280 --> 0:11:44.760  
Elsen, Sjoerd van  
Oké.

0:11:46.200 --> 0:11:51.60  
Elsen, Sjoerd van  
Wat zijn die algemene indrukken tot nu toe van de website en dan met name een verbeterpunt?

0:11:55.380 --> 0:11:59.280  
Elsen, Sjoerd van  
Ja dan ga ik heel even gewoon, dan klik ik er heel even doorheen.

0:12:3.100 --> 0:12:4.230  
Elsen, Sjoerd van  
En dan.

0:12:7.100 --> 0:12:7.530  
Elsen, Sjoerd van  
Ja.

0:12:9.220 --> 0:12:13.240  
Elsen, Sjoerd van  
Als het in, ik zit nu In de homepage, zeg maar.

0:12:14.120 --> 0:12:18.290  
Elsen, Sjoerd van  
Nou, Dat is duidelijk, je kan gelijk een afspraak maken en wat jullie diensten zijn.

0:12:21.90 --> 0:12:22.780  
Elsen, Sjoerd van  
Ja verbeterpunt ja.

0:12:25.10 --> 0:12:29.940  
Elsen, Sjoerd van  
Iets van de plaatjes of zo of lange stukken tekst dat wat Misschien korter kan.

0:12:31.390 --> 0:12:33.250  
Elsen, Sjoerd van  
Een ander plaatje kiezen andere kleur.

0:12:34.930 --> 0:12:35.980  
Elsen, Sjoerd van  
Nou ja, Ik vind het een.

0:12:37.290 --> 0:12:38.150  
Elsen, Sjoerd van  
Ik vind het netjes.

0:12:38.840 --> 0:12:40.800  
Elsen, Sjoerd van  
Oké, Dat is ook een antwoord.

0:12:43.30 --> 0:12:44.920  
Elsen, Sjoerd van  
Een, wat vond u het beste aan de website?

0:12:46.820 --> 0:12:48.720  
Elsen, Sjoerd van  
Ja gewoon je dacht van, Dit is echt heel fijn.

0:12:49.420 --> 0:12:58.850  
Elsen, Sjoerd van  
De tijdelijkheid dat je alles snel kan zoeken. Stel dat je op zoek bent naar een hypotheek of nou ja, vermogensbereik heb ik niet echt aangeklikt. Die zal ik nog even aanklikken.

0:13:0.440 --> 0:13:2.430  
Elsen, Sjoerd van  
Daar ben ik zelf niet zo van, maar.

0:13:5.460 --> 0:13:7.110  
Elsen, Sjoerd van  
Dan is het goed om te kijken of het.

0:13:8.810 --> 0:13:15.600  
Elsen, Sjoerd van  
Nou ja inderdaad er staat duurzaam beleggen waar de meeste interessant om te gaan beleggen. Die klik ik even aan.

0:13:16.760 --> 0:13:24.310  
Elsen, Sjoerd van  
Wat is beleggen beleggen is het investeren van uw geld met ons doen op langere termijn rendementen behalen. Nou, het wordt duidelijk uitgelegd wat Het is.

0:13:25.480 --> 0:13:27.320  
Elsen, Sjoerd van  
Wat kan het voor u betekenen?

0:13:32.930 --> 0:13:33.690  
Elsen, Sjoerd van  
Duidelijk.

0:13:36.780 --> 0:13:48.420  
Elsen, Sjoerd van  
U bent het de bovenste bal qua alle kopjes in staan. Dat vindt u het fijnste aan de website dat gewoon duidelijk is waar wat staat oké, Ik weet niet of dat er ook nog bij zaten. Risico's van beleggen.

0:13:49.700 --> 0:13:55.110  
Elsen, Sjoerd van  
Oh ja risicoprofielen hier staat dat ja oke duidelijk ja.

0:13:56.310 --> 0:13:58.700  
Elsen, Sjoerd van  
Zou u nog graag iets anders willen zien op de website?

0:13:59.680 --> 0:14:11.910  
Elsen, Sjoerd van  
We zijn net bijvoorbeeld risicoprofielen waar je alsnog heeft gevonden, die staat gewoon hier, dus dat waren deze niks van waar. Jij van denkt van dit zou ik graag willen zien op deze website. Op dit moment is ik.

0:14:14.790 --> 0:14:15.430  
Elsen, Sjoerd van  
Nee.

0:14:17.210 --> 0:14:18.170  
Elsen, Sjoerd van  
Nee, Het is duidelijk.

0:14:19.280 --> 0:14:23.920  
Elsen, Sjoerd van  
OK nou, dan Dat is dan hij nooit. Dan zal ik de de opname bij.

## Transcript Respondent 6:

0:0:0.0 --> 0:0:8.480  
Elsen, Sjoerd van  
Nou goedenavond We gaan dadelijk een usability testen voor voor de website van transparant aan vermogensbeheer die wij de afgelopen periode hebben opgezet

0:0:9.200 --> 0:0:30.20  
Elsen, Sjoerd van  
hier is binnen die test is gewoon een test of het gebruiksvriendelijk is of alles makkelijk te vinden is op de website en als dit bijvoorbeeld niet is dan kunnen wij aan de hand van nu feedback kunnen we dit nog aanpassen waardoor het gebruik makkelijker wordt dan zijn we er absoluut geen foute antwoorden Ik wil alles horen Dat is gewoon lekker kritisch aan en dat gaat om het vijftien twintig minuten duren

0:0:31.210 --> 0:0:50.120  
Elsen, Sjoerd van  
o k We gaan beginnen met een Blink test Dat is u gaat dadelijk tien seconden zien van de homepagina dan scroll er even doorheen lezen we wat stukjes in die tien seconden nou ga je niks kunnen lezen Maar we kijken of de plaatjes bijvoorbeeld en koppel tekst en dan aan de hand van die tien seconden ga ik u daarna een paar vragen stellen

0:0:52.990 --> 0:0:59.580  
Elsen, Sjoerd van  
dus deze tien seconden na hem vooral in je op zeggen wat je ziet en dan gaan we zeggen wat ik zie ja en dan gaan we begin

0:1:1.190 --> 0:1:11.0  
Elsen, Sjoerd van  
school ook ik zie in huis en een sleutel ik zie in grafieken ik zie wat stoplichten van Van een beurs krol nu naar beneden

0:1:11.830 --> 0:1:22.400  
Elsen, Sjoerd van  
en hypotheekadvies en vermogens ben je de kiezer Waarom de fermenteren kiezen en benieuwd naar de ervaring van anderen zeg maar moet ik voor meer reviews

0:1:23.200 --> 0:1:37.500  
Elsen, Sjoerd van  
en dat waren de dienst komen nou aan de hand van deze tien seconden wil ik u als eerste vragen wat herinnert u zich nog van de hoofdpagina dat ik hypotheek kan afsluiten vermogensbeheer kan zijn dat jullie transparant willen zijn

0:1:38.990 --> 0:1:39.980  
Elsen, Sjoerd van  
en wat viel weer op

0:1:41.150 --> 0:1:42.300  
Elsen, Sjoerd van  
van een pagina

0:1:43.260 --> 0:1:54.780  
Elsen, Sjoerd van  
Daar gewoon duidelijk met duidelijke plaatjes die ook weer even waar het over gaat en de bijvoorbeeld de kleuren. Vindt u dat ook duidelijk of vindt u dat de tekst niet makkelijk kan lezen of zo?

0:1:55.870 --> 0:2:2.820  
Elsen, Sjoerd van  
Ook te lezen en de kleuren die die passen, denk ik prima bij de firma. En wat is wat sprak u aan voorbij zon pagina?

0:2:3.860 --> 0:2:29.580  
Elsen, Sjoerd van  
Nou dat je de hand van plaatjes ook gewoon gelijk ziet waar het over gaat, dus een huis In de sleutel. Dat is Natuurlijk duidelijk en vermogensbeheer grafiek en op de Achtergrond de beurs. Dus Ik denk dat het makkelijk vinden is wat je zoekt. Kun je de volgende vraag is van wat vond u van design? Maar dat heeft hij Natuurlijk wel aardig aangegeven, maar design was dus in orde prima. Ik zou Als je transparant had doet, dan zou ik Misschien nog iets heldere, frisse kleuren gebruiken. Dat kunnen we zeker nemen.

0:2:30.320 --> 0:2:35.950  
Elsen, Sjoerd van  
En aan de hand van deze 10 seconden, bent u dan geïnteresseerd om verder te lezen op deze website of denkt u van nou, Dit is helemaal niks.

0:2:37.470 --> 0:2:38.320  
Elsen, Sjoerd van  
Al verder scrollen.

0:2:39.170 --> 0:2:40.970  
Elsen, Sjoerd van  
Oké, Dat is goed, want we horen.

0:2:41.990 --> 0:2:46.550  
Elsen, Sjoerd van  
Dan gaan we nu naar de tweede taak die ik u ga geven. Neem neem vooral lekker mee.

0:2:47.360 --> 0:2:54.270  
Elsen, Sjoerd van  
In wat u allemaal ziet, dan vraag ik u of u een een blogpost in het Engels kan vinden.

0:2:55.800 --> 0:2:57.480  
Elsen, Sjoerd van  
Gaan we een pijl naar het blog?

0:2:58.830 --> 0:3:5.40  
Elsen, Sjoerd van  
Ook eigenlijk een scroll down menu voor blog Engels en blog Nederlands, dan klik ik nu op blok Engels.

0:3:5.840 --> 0:3:13.720  
Elsen, Sjoerd van  
En dan verschijnen de diverse blog, moet ik verder In de blog gaan of een zaten we hiervan op bijvoorbeeld.

0:3:14.540 --> 0:3:30.780  
Elsen, Sjoerd van  
Ik zie blog heen dat gevolg door blog 3, dus ik kwam hem af van ja, Waarom nog geen blog twee ja, die dingen zijn nog leeg, dus dat daar moet inderdaad nog aan gewerkt worden. Je ziet dat de eerste en de vierde die staan er wel al, dus u kunt er even op klikken en dan kijken wat hij ervan vindt.

0:3:31.900 --> 0:3:36.850  
Elsen, Sjoerd van  
Die is dus nu druk ik nu een blog een die is leeg. Blog 3.

0:3:38.370 --> 0:3:39.190  
Elsen, Sjoerd van  
Die heb ik leeg.

0:3:42.590 --> 0:3:43.110  
Elsen, Sjoerd van  
Oh deze.

0:3:44.410 --> 0:3:48.490  
Elsen, Sjoerd van  
Oké de auto market op de kansen en de uitdagingen voor kopers.

0:3:49.310 --> 0:4:1.780  
Elsen, Sjoerd van  
Trek nu op lees meer, neem vooral mee, waren op en dan springt hij gelijk open en dan krijg je ja redelijk duidelijk te zien is waar het over gaat en dan wat dieper ingaan.

0:4:3.260 --> 0:4:18.530  
Elsen, Sjoerd van  
Op de vraagstukken en wat ze ook aangeven de kansen en de bedreigingen zeg maar. En Als je bijvoorbeeld geïnteresseerd bent in het lezen van een blog en niet eens zozeer een afspraak maken, denkt u dat het makkelijk is om op onze website op zijn blog te komen.

0:4:19.720 --> 0:4:35.750  
Elsen, Sjoerd van  
Ja zeker vragen daar veel stappen voor nodig bijvoorbeeld. Nee, Ik had het door mijn fouten en verkeerde blog, Maar het was vrij eenvoudig. Dropdownmenu je een blog blog Engels en dan kon je hem eigenlijk gelijk aanklikken, dus daar zijn we top, want Dat is niet uw fout. Wij moeten daar nog twee blogs posten.

0:4:37.230 --> 0:4:40.570  
Elsen, Sjoerd van  
Dan ben ik nog benieuwd of u naar de rekentool kunt.

0:4:43.210 --> 0:4:52.190  
Elsen, Sjoerd van  
Dat is cool, ik weer mijn naar boven. Ja, Misschien is dat ook als tip meegeven dat je eventueel boven op een van die vast kan zetten dat ineens bij Excel blijft staan, weet je?

0:4:54.520 --> 0:5:2.140  
Elsen, Sjoerd van  
En sorry, daar ben ik kwijt waar ik heen moest zien of u rekent toe kunt vinden maximaal het Alleen hypotheek.

0:5:4.820 --> 0:5:11.250  
Elsen, Sjoerd van  
Ik betekent dan klik ik de hypotheek nog op down menu tarieven en het advies en maximaal te lenen.

0:5:12.750 --> 0:5:27.300  
Elsen, Sjoerd van  
Zaten er inderdaad aan Als ik op maximaal te lenen klik, dan komt er een menu inderdaad die voorstel in met waar je inkomen in kan geven van jezelf en eventueel je partner. En Als je daar invult wat ik gelijk even zal doen.

0:5:28.170 --> 0:5:31.210  
Elsen, Sjoerd van  
Heeft binnen disma Natuurlijk.

0:5:33.490 --> 0:5:39.390  
Elsen, Sjoerd van  
Maar mijn partner, en dan druk ik op berekenen maximaal te lenen bedrag en dan.

0:5:40.780 --> 0:5:50.650  
Elsen, Sjoerd van  
Om tegelijk heel snel. Het maximale leenbedrag naar voren en een advies voor de rentepercentage en welk TYPE hypotheek en hoe lang die vast staat.

0:5:52.940 --> 0:5:57.770  
Elsen, Sjoerd van  
Dat vinden bijvoorbeeld of ja, was het eenvoudig om deze te vinden?

0:6:0.410 --> 0:6:5.30  
Elsen, Sjoerd van  
Ja, Je moet het wel even weten dat hij dat de koptekst maximaal te lenen is, zeg maar.

0:6:6.640 --> 0:6:37.70  
Elsen, Sjoerd van  
En dus wil deze hypotheek of dit rekenmodel bijvoorbeeld zult u deze apart plaatsen hier in een vak hierboven of zult u hem ook onder hypotheek stoppen? Hij zit allemaal hypotheken prima en ik zou bij maximale hypotheeksom of zo van maken, maar Omdat je nu naar te lenen gaat rekenmodel werkte die roet ja, Dat was supersnel, Dat was gewoon terwijl je bedragen in toetsen en dan doorklikken en dan krijg je heel snel te zien wat je maximaal als hypotheek kan krijgen en.

0:6:37.380 --> 0:6:40.350  
Elsen, Sjoerd van  
Hoeveel rente je dan en hoeveel jaar vast dus?

0:6:42.30 --> 0:6:51.470  
Elsen, Sjoerd van  
En, Ik ga je nu vragen of u meer kunt zoeken over ons duurzaamheidsbeleid, wat warmte eruit transparanten. Nou, dan ga ik naar de duurzaamheid, zeg maar.

0:6:52.330 --> 0:6:56.840  
Elsen, Sjoerd van  
Nou, Dat is heel, heel eenvoudig. Dan kom ik gelijk op de pagina van de duurzaamheid.

0:7:0.770 --> 0:7:6.390  
Elsen, Sjoerd van  
Althans want de duurzaamheid althans mijn handen gehad en en de de missie die daarin is.

0:7:8.560 --> 0:7:10.380  
Elsen, Sjoerd van  
Ook iets op aan deze pagina?

0:7:13.910 --> 0:7:18.130  
Elsen, Sjoerd van  
Nou ja, EG dat Dat is Natuurlijk wel een term die vaak voorkomt, zeg maar.

0:7:25.60 --> 0:7:39.290  
Elsen, Sjoerd van  
Ziet het er goed uit qua design of ga er wat vreselijk kleuren. Ik heb toevallig zelf aan voor mijn eigen bedrijf meegewerkt aan een nieuwe website over duurzaamheid en Sustainability. Dan gebruiken we gewoon veel meer groen licht. Groen, echt?

0:7:40.380 --> 0:7:42.180  
Elsen, Sjoerd van  
Echte kleuren, zeg maar, Dat is een goeie.

0:7:46.340 --> 0:7:53.250  
Elsen, Sjoerd van  
OK dan ga ik er nu vragen of u meer kunt vinden over de hypotheekaanbieders die Wij hebben bij transparante.

0:7:55.780 --> 0:8:1.780  
Elsen, Sjoerd van  
Dan ga ik me terug naar de hypotheek komt toch op de arm minuutje weer tevoorschijn en dan koppel je hypotheek aanbieders. Klik ik aan.

0:8:2.890 --> 0:8:17.690  
Elsen, Sjoerd van  
En dan ga ik naar de hypotheekaanbieders, dan krijg ik een aantal banken. Nou, Triodos is stuk de groene banken, zeg maar, ik kom gelijk als eerste naar voren munten hypotheken.

0:8:19.390 --> 0:8:19.690  
Elsen, Sjoerd van  
Dus.

0:8:20.910 --> 0:8:24.460  
Elsen, Sjoerd van  
En je kan ook een vergelijking doen, zeg maar voor hypotheekaanbieders.

0:8:25.360 --> 0:8:28.150  
Elsen, Sjoerd van  
En denken jullie gekozen hebben voor echte?

0:8:29.180 --> 0:8:39.980  
Elsen, Sjoerd van  
Twee duurzaam en groene hypotheekverstrekkers. Zeg maar, kunt u als u dat bijvoorbeeld niet al zelf weet, kunt u ook vinden van Waarom wij voor deze twee hypotheekaanbieders hebben gekozen?

0:8:40.900 --> 0:8:44.790  
Elsen, Sjoerd van  
Dan kunt u het er nu even doorlezen het makkelijkst te vinden is.

0:8:47.500 --> 0:9:10.470  
Elsen, Sjoerd van  
Ja, Dat is gewoon duidelijk in wat waar de Triodos banken voor staat. En ja, Ik denk dat hij ook wel wat reclame gedaan hebben voor zichzelf dus en ook van de munt hypotheek kan je prima lezen waar jullie keuze op gebaseerd is en waar munt voor staat, zeg maar verder duidelijk weergegeven in een aantal koppen. Heeft u nog iets aan te maken op deze deze pagina?

0:9:11.430 --> 0:9:12.170  
Elsen, Sjoerd van  
Nee is prima.

0:9:12.900 --> 0:9:21.160  
Elsen, Sjoerd van  
Het ziet er gewoon goed uit, dan ga ik er nu een stel. Je wilt een afspraak maken van een met een van onze adviseurs. Hoe pakt u dit dan aan?

0:9:23.380 --> 0:9:27.780  
Elsen, Sjoerd van  
Ja, Als het over hypotheek gaat dan dan ik zou offender hypotheek zoeken.

0:9:29.400 --> 0:9:36.560  
Elsen, Sjoerd van  
Zeg maar onder contact, zeg maar Maar dat ik kijk even onder hypotheken nu hypotheekadvies.

0:9:37.280 --> 0:9:41.750  
Elsen, Sjoerd van  
Als ik daarop klik, dan komt dat dropdown nu.

0:9:44.720 --> 0:9:50.540  
Elsen, Sjoerd van  
Een carica, een paar keer de kans met contact met ons opnemen. Neem contact met ons op dus.

0:9:51.580 --> 0:9:53.720  
Elsen, Sjoerd van  
Er konden dus wel druk, zeg maar.

0:10:0.640 --> 0:10:23.520  
Elsen, Sjoerd van  
Dan krijg ik een contactformulier, waar ik ja, het kan bellen met naam achter kan Laten e mailadres en en het bericht zeg maar. En toen u hoorde dat u een afspraak wilde maken verwacht, is dit dan een beetje wat u had verwacht? Dit is hem. Valt u iets heel anders verwacht zelf heel wat anders verwacht. En wat had u verwacht? Ik had verwacht dat er een agenda open zou gaan.

0:10:23.920 --> 0:10:27.600  
Elsen, Sjoerd van  
Maar na met tijdsblokken die eventueel.

0:10:28.810 --> 0:10:30.960  
Elsen, Sjoerd van  
Mensen van jullie verschuifbaar zijn adviseurs.

0:10:32.780 --> 0:10:37.70  
Elsen, Sjoerd van  
En, Dat is goed om te weten, dus je kan het uiteraard ook zo doen, Maar het is.

0:10:38.680 --> 0:10:42.660  
Elsen, Sjoerd van  
Gelijk aangepast aan aan je klanten en in dit geval ben ik de klanten.

0:10:44.50 --> 0:11:2.620  
Elsen, Sjoerd van  
Als zijn agenda kan je gelijk kijken of of je daar wat in kan plannen en hoef ik niet vermaakt het niet gedetailleerd op een uur, maar gewoon op 1, 1 1 dagdeel zeg maar een een ochtend of een middag en dan de dagen. Ik denk dat dat op zich wel redelijk makkelijk weer te geven is. Dat zou ik als advies geven. Wat is goede feedback?

0:11:3.390 --> 0:11:10.150  
Elsen, Sjoerd van  
Dan heb ik nog een paar aanvullende vragen voor u van hoe overzichtelijk vindt u de website? En dan mag u een site voor reden dan een op 10.

0:11:12.230 --> 0:11:12.810  
Elsen, Sjoerd van  
9.

0:11:13.550 --> 0:11:19.40  
Elsen, Sjoerd van  
Oké dan vindt u de inhoud begrijpelijk daar cijfer van een tot 10.

0:11:21.590 --> 0:11:27.390  
Elsen, Sjoerd van  
Klik nog even op bouw vermogensbeheer om ook nog even de rest van de kopjes heb ik al gehad, zeg maar.

0:11:37.220 --> 0:11:46.470  
Elsen, Sjoerd van  
Maar ik denk je heel snel gewoon tot de informatie komt en en tot de kern en. Ik denk dat dat juist heel goed is. Dan is de inhoud ook begrijpelijk. Of worden ze bijvoorbeeld hele lastige woorden gebruikt?

0:11:51.660 --> 0:11:53.370  
Elsen, Sjoerd van  
Nee, ik zie niet.

0:11:54.870 --> 0:11:58.860  
Elsen, Sjoerd van  
Hele moeilijke woorden waarvan de meesten echt niet begrijp. Wel Dat is, zeg maar.

0:12:0.210 --> 0:12:9.120  
Elsen, Sjoerd van  
Dus Dat is prima Als we tot nu toe de website zo heeft gezien, heeft u dan onderdelen ronde die overbodig vindt of die tot verwarring kunnen leiden?

0:12:10.750 --> 0:12:12.220  
Elsen, Sjoerd van  
Nee, Ik denk dat het.

0:12:13.730 --> 0:12:15.50  
Elsen, Sjoerd van  
Duidelijk is wat Het is.

0:12:18.780 --> 0:12:22.560  
Elsen, Sjoerd van  
Ja, Dat is het Intranet. Die kunt u later in het zwart zien. Dat is voor school.

0:12:23.840 --> 0:12:24.750  
Elsen, Sjoerd van  
Nou ja, die snap ik.

0:12:27.130 --> 0:12:31.420  
Elsen, Sjoerd van  
Oké, wat vond u als u iets gezien heeft het beste aan aan de website?

0:12:33.100 --> 0:12:41.100  
Elsen, Sjoerd van  
Hij denkt gewoon duidelijkheid en de overzichtelijkheid waar je wat kan vinden niet te veel verstopt, niet teveel verborgen.

0:12:42.450 --> 0:12:44.20  
Elsen, Sjoerd van  
Dan heeft u nog verbeterpunten?

0:12:45.330 --> 0:12:56.960  
Elsen, Sjoerd van  
Nou, die heb ik al aangegeven, denk ik. Ik denk dat het handig is Als je die balk gewoon zou kunnen bevriezen of de agenda In de duurzaamheid was, was frissere kleuren gebruiken, zeg maar.

0:13:0.680 --> 0:13:9.890  
Elsen, Sjoerd van  
Nou, dan wil ik u heel erg bedanken voor deze usability test. Dan hebben wij zover nog informatie graag gedaan en heel veel succes. Daarin is er dankjewel.

## Respondent 7:

**Blink test**

Laat de respondent de homepage van de website gedurende 10 seconden bekijken, haal de site vervolgens weg van het scherm en vraag aan de respondent wat hij/zij zich nog kan herinneren van de website? Stel vervolgens de volgende vragen:

* Wat herinnerd u zich nog?

*Respondent: ‘’Ik zag dat het over hypotheken ging: Transparanta zag ik. Ik zag kleuren en wat vragen over hypotheek op maat. Bovenin zag ik allemaal tabbladen.’’*

* Wat viel u op?

*Respondent: ‘Verder niet zo veel’*

* Wat sprak u wel of niet aan?

*Respondent: ‘De kleur schiet er uit met de plaatjes vindt ik wel mooi. Ook de balk bovenin.’*

* Wat vond u van het design?

*Respondent: ‘Zoals ik eerder heb benoemd de kleuren blauw komen echt naar je toe, het is niet echt mijn kleur maar dat zegt natuurlijk niks .’*

* Bent u aan de hand van deze 10 seconden geintresseerd in de rest van de website?

*Respondent: ‘Ja, als je iets met hypotheken wilt dat dat zeker uitnodigd om dingen aan te klikken.’*

**Blogpost vinden**

* Context: U zoekt een informatief artikel in het engels?

*Respondent: ‘ik ga naar boven op de balk naar blog, dan zie ik engels of nederlands staan, uiteraard kies ik voor engels en dan ben ik er.’*

* Vraag: Hoe gemakkelijk of moeilijk was het om dit te vinden?

*Respondent: ‘heel gemakkelijk’*

**Rekentool gebruiken**

* Context: U wilt berekenen hoeveel u maximaal kunt lenen.

*Respondent: ‘oke dan ga ik eerst even terug naar home, ik ga gewoon naar hypotheken bij de tabbladen en dan maximaal te lenen. Volgensmij ben ik er. ’*

* Vraag: Hoe eenvoudig was het om de rekentool te vinden en gebruiken?

*Respondent: ‘Het vinden was makkelijk ik ga hem even invullen. Ja dit werkt allemaal goed’.*

**Informatie over duurzaamheidsbeleid zoeken**

* Context: U wilt meer informatie over het duurzaamheidsbeleid van Transparanta.

*Respondent: ‘Duurzaamheid, oke dan ga ik naar de home pagina weer terug, maken van een afspraak, hypotheek, ohnee hier, duurzaamheid.’*

* Vraag: Hoe duidelijk en volledig is de gepresenteerde informatie, wat zou eventueel beter kunnen?

*Respondent: ‘Lichtblauw met zwarte kleur moet ik even goed lezen, als ik naar beneden scroll zie ik de verschillende kopjes, mooi dat je kan beleggen en duurzaamheid mee kan nemen’*

*Interviewer: ‘Ziet u ook dingen die e.v.t. beter zouden kunnen?.’*

* *Respondent: ‘Wellicht de kleur, verder opzich prima. Wordt mooi met fotos ook duidelijk gemaakt.’*

**Informatie over hypotheekaanbieders zoeken**

* Context: U wilt meer weten over de Hypotheekaanbieders van Transparanta.

*Respondent: ‘Hypotheekaanbieders.... Dan zie ik de triodos bank en munt hypotheken.’*

* Vraag: Hoe duidelijk en volledig is de gepresenteerde informatie, wat zou eventueel beter kunnen?

*Respondent: ‘Het donkerblauw met wit kan ik beter lezen, wat mij wel opvalt is het witte blok van de foto, en een hele lap tekst ernaast. De foto is niet zo mooi in het beginblad, foto eronder erg leuk.*

*Interviewer: ‘is de informatie over de hypotheken goed?’*

* *Respondent: ‘Ja zoals ik net al zei leuk om de visie mee tenemen in het beleggen. Goed om te zien hoe beide aanbieders dat doen.’*

**Afspraak maken met een adviseur**

* Context: Stel, u wilt een afspraak maken. Hoe pakt u dit aan?

*Respondent: ‘Ik ga naar de home page, dan zou ik naar contact gaan denk ik. En dan kan ik bellen of een email sturen met een bericht, op die manier kan ik contact maken neem ik aan.’*

* Vraag: Wat verwachtte u te vinden en wat vond u handig of verwarrend?

*Respondent: ‘Oh wacht ik zie op de homepagina dat je ook gwn kunt klikken voor een afspraak, oh dan kom je op het zelfde ja. Het was zeker wat ik verwacht had.’*

**Aanvullende vragen:**

* Hoe overzichtelijk vindt u de website? (Schaal van 1-10)

*Respondent: ‘7.5’*

* Wat vindt u van de begrijpelijkheid van de inhoud? (Schaal 1-10)

*Respondent: ‘Opzich vind ik het heel duidelijk, als je op de home page zit zie je heel duidelijk waar je naartoe wilt. Dus ik denk heel duidelijk’ 8.*

* Ziet u onderdelen die overbodig of verwarrend zijn?

*Respondent: ‘Nou, nee.. Wat ik wel zag dat bij onze diensten ze niet op 1 lijn staan dat was misschien wel mooi geweest. En dat lichtblauw is zeker mooi, maar niet altijd goed te lezen’*

* Wat zijn uw algemene indrukken en verbeterpunten voor de website?

*Respondent: ‘Nou we hebben het er al een beetje over gehad he, misschien de kleuren of wat dan ook en de fotos, en dat t op 1 lijn moet.’*

* Wat vond u het beste aan de website?

*Respondent: ‘het beste vind ik gewoon dat de tabbladen bovenin heel handig zijn en je snel kan zoeken om ergens te komen.’*

* Wat zou u graag anders willen zien op de website?

*Respondent: ‘Nee, wat ik zei, het blauw moet je liggen.’*

## Respondent 8:

**Blink test**

Laat de respondent de homepage van de website gedurende 10 seconden bekijken, haal de site vervolgens weg van het scherm en vraag aan de respondent wat hij/zij zich nog kan herinneren van de website? Stel vervolgens de volgende vragen:

* Wat herinnerd u zich nog?

*Respondent: ‘’Bovenin een menu, hypotheken/vermogens stonden er volgensmij, als ik naar beneneden scroll kon ik een afspraak maken volgensmij*?

* Viel u nog iets op?

*Respondent: ‘naja de naam, transparenta of transparanta volgensmij. ’*

* Wat sprak u wel of niet aan?

*Respondent: ‘Blauw altijd een fijne kleur.’’*

* Wat vond u van het design?

*Respondent: ‘Ja.. Nou ik weet wel veel over kleuren, en ik weet ook dat blauw een kleur is van vertrouwen, ook vind ik blauw een erg fijne en mooie kleur. Verder is me opgevallen wat de naam is.’*

* Bent u aan de hand van deze 10 seconden geintresseerd in de rest van de website?

*Respondent: ‘Als ik opzoek ben naar advies over deze zaken wel ja’*

**Blogpost vinden**

* Context: U zoekt een informatief artikel in het engels?

*Respondent: ‘Ik zie in het menu boven de blog als staan, ook zie ik engels staan als ik erover heen hover. Dus als ik engels wil neem ik aan dat ik naar blog engels moet gaan.Dan ben ik er’*

* Vraag: Hoe gemakkelijk of moeilijk was het om dit te vinden?

*Respondent: ‘ja ik vind dat makkelijker dan een uitklapmenu’*

**Rekentool gebruiken**

* Context: U wilt berekenen hoeveel u maximaal kunt lenen.

*Respondent: ‘Eerst via home, dan onder hypotheken staat max. Te lenen. Ik enem aan dat hier als ik dit invul. \*vult tool in\* dan kan ik 336000 lenen ’*

* Vraag: Hoe eenvoudig was het om de rekentool te vinden en gebruiken?

*Respondent: ‘Makkelijk te vinden omdat ik weet dat het voor een hypotheek is, das dan moet je dat wel weten. misschien een directe link op de hoofdpagina? ’.*

**Informatie over duurzaamheidsbeleid zoeken**

* Context: U wilt meer informatie over het duurzaamheidsbeleid van Transparanta.

*Respondent: ‘Dan ga ik naar duurzaamheid, hij is aan het laden. Ik vind het sowieso leuk als je van die symbooltjes gebruikt omdat daar je aandacht als eerst naartoe gaat. ’*

* Vraag: Hoe duidelijk en volledig is de gepresenteerde informatie, wat zou eventueel beter kunnen?

*Respondent: ‘Duurzaam beleggen, missie, ik moet eerlijkz eggen dat ik er niet veel wijzer per se van wordt. Dat is ook omdat ik er niet veel verstand van heb, ik zou misschien de duurzaamheidsfocus en wat maakt transparanta uniek meer omhoog zetten. Want dat is een beetje de trigger denk’*

**Informatie over hypotheekaanbieders zoeken**

* Context: U wilt meer weten over de Hypotheekaanbieders van Transparanta.

*Respondent: ‘Onder hypotheken zie ik al hypotheekaanbieders. Dus goed te vinden’*

* Vraag: Hoe duidelijk en volledig is de gepresenteerde informatie, wat zou eventueel beter kunnen?

*Respondent: ‘’ Ik zou misschien proberen de foto iets kleiner te maken. Maar je wilt natuurlijk ook je informatie kwijt, misschien dat je een ‘lees meer’ knop kan maken om de tekst te kunnen uitklappen als de bezoeker dat wilt.*

**Afspraak maken met een adviseur**

* Context: Stel, u wilt een afspraak maken. Hoe pakt u dit aan?

*Respondent: ‘Nou ik zag het op home al staan hier, ‘’klik om een afspraak te maken’’ en ik denk ook dat het via contact kan dus dan kom je op hetzelfde scherm.’*

* Vraag: Wat verwachtte u te vinden en wat vond u handig of verwarrend?

*Respondent: ‘Ik vind de map heel fijn, het nummer erbij. Ik zou alleen misschien het adress erbij zetten. Stuur mij een kopie ook goed’*

* Vraag: En was het handig te vinden?

*Respondent: ja*

**Aanvullende vragen:**

* Hoe overzichtelijk vindt u de website? (Schaal van 1-10)

*Respondent: ‘best overzichtelijk, vooral wat ik zei dat die balk boven heel fijn is, hoveren werkt goed. 8’*

* Wat vindt u van de begrijpelijkheid van de inhoud? (Schaal 1-10)

*Respondent: ‘7.5’Sommige info eerst iets kleiner houden, soms best een informatiestroom kan zijn dat je al snel denkt ik kijk ergens anders. Dat is een tip. Maximaal te lenen op home*

En dan kwa begrijpelijkheid? Denk bijvoorbeeld aan de woordkeuzes.

*Respondent: ja ik denk een 7.5*

* Ziet u onderdelen die overbodig of verwarrend zijn?

*Respondent: ‘eigenlijk niet echt denk ik, het is heel duidelijk dat jullie bedrijf iets voor hypotheken of bermogensbeheer doet. Vanuit daar kan je verder’*

* Wat zijn uw algemene indrukken en verbeterpunten voor de website?

*Respondent: ‘reviews zijn fijn, ik zou de 4 sterretjes los hier zetten, misschien af en toe iets meer ruimte tussen de tekst, en misschien dat dit uitlijnt, maar dat zijn misschien mijn precisie trekjes’*

* Wat vond u het beste aan de website?

*Respondent: ‘de balk, heel duidelijk in een opslag vinden wat je zoekt.’*

* Wat zou u graag anders willen zien op de website?

*Respondent: ‘Dat heb ik net al uitgelegd.’*