

Verbeteringen

Om ervoor te zorgen dat kiezen van een zorgpakket zo toegankelijk mogelijk is voor iedereen zijn er de volgende oplossingen bedacht:

Eenvoudige navigatie en layout

Oudere mensen en mensen met cognitieve beperkingen kunnen moeite hebben met ingewikkelde interfaces met veel kleine knoppen of te veel informatie. Een simpele, minimalistische lay-out met duidelijke navigatiepunten vermindert de cognitieve belasting, waardoor het makkelijker wordt om keuzes te maken zonder overweldigd te raken. Onderzoek van de Nielsen Norman Group laat zien dat eenvoudige en intuïtieve navigatie de kans verkleint dat gebruikers de weg kwijt raken op een website.

Grote knoppen en duidelijke iconen

Zorg voor grote, goed herkenbare knoppen met simpele tekst en bijbehorende iconen (bijvoorbeeld een hartje voor gezondheid of een kruis voor medische zorg).

Goede structuur

Beperk de hoeveelheid informatie op elke pagina/keuze-onderdeel. Maak gebruik van een stapsgewijze gids (bijvoorbeeld 3 stappen: persoonlijke gegevens, keuze zorgverzekeringspakket, bevestiging) zodat de gebruiker eenvoudig door het proces geleid wordt. Houd de gebruiker als het ware aan de hand door het proces heen.

Hulp door video's

Bied een optie aan om pakketten te bekijken doormiddel van video uitleg, dit helpt mensen die niet veel van zorgverzekeringen af weet, maar daarnaast ook ouderen. Veel ouderen of gehandicapten vinden het prettig om persoonlijke hulp te ontvangen. Door video's, kunnen gebruikers snel en eenvoudig hulp krijgen, wat frustratie vermindert en helpt het proces van verzekeringsselectie te voltooien. Dit is vooral belangrijk voor gebruikers die onzeker zijn over technologie en liever menselijke begeleiding krijgen.

Toegankelijkheid opties

Zo moet ervoor gezorgd worden dat schermlezer comptabiliteit ingebouwd wordt, daarnaast ook de mogelijkheid voor de lettergrote en contrast aan te passen. Ten slotte moet er ook rekening worden gehouden met toetsenbordnavigatie.

Veel gebruikers met visuele beperkingen maken gebruik van schermlezers of hebben moeite met het lezen van kleine tekst of tekst met weinig contrast. Door aanpasbare tekstgroottes en contrastopties aan te bieden, wordt de site toegankelijker voor deze groep.

Toetsenbordnavigatie is essentieel voor mensen met motorische beperkingen of voor wie

het gebruik van een muis lastig is. De principes van Material Design moedigen aanpasbare interfaces aan om de toegankelijkheid voor alle gebruikers te verbeteren.

Fysieke hulp

Er zou fysieke hulp moeten aangeboden, zo zou er bijvoorbeeld telefonische hulp moeten worden aangeboden maar ook kan er gebruik worden gemaakt van screen-sharing functies die tegenwoordig in meeste browsers zitten ingebouwd. Zo er op afstand hulp worden geboden aan mensen die minder toegankelijk zijn.

Oplossingen

Digitale 'brief'

Een manier om fysieke brieven te integreren in een digitale zorgverzekeringssite is door een "digitale briefervaring" te creëren. Dit kan worden gedaan met een interface die de traditionele ervaring van het lezen en invullen van een formulier nabootst. Hieronder wordt uitgelegd hoe dit werkt.

(<https://www.computable.nl/2019/02/04/digibete-ouderen-klagen-over-opkomst-online/>)

Startpagina keuze tussen digitale en fysieke ervaring

De gebruiker krijgt twee opties: de standaard digitale interface of de "Brievenservice". Deze laatste is bedoeld voor mensen die de voorkeur geven aan fysieke brieven, maar toch online willen werken.

Brievenservice Interface

Na het kiezen van de Brievenservice, wordt een interface gepresenteerd die eruitziet als een klassieke brief:

Papieren lay-out, het scherm lijkt op een vel papier, compleet met marges en een lettertype dat doet denken aan handgeschreven tekst. In plaats van gewone webformulieren, lijkt het formulier op een handgeschreven brief. Gebruikers kunnen velden zoals naam en adres invullen alsof ze een echte brief invullen. Daarnaast kan er door de digitale pagina's gebladerd worden alsof ze door een stapel papieren gaan, wat de ervaring van een papieren proces nabootst.

De site biedt stapsgewijze begeleiding, net zoals bij het invullen van een fysieke brief: instructies bovenaan de pagina leggen eenvoudig uit wat ingevuld moet worden. Visuele aanwijzingen markeren de velden die ingevuld moeten worden, zodat het lijkt alsof je met een pen een document invult. Spraakbegeleiding kan elk veld uitleggen voor gebruikers die minder visueel zijn ingesteld. Ten slotte kunnen gebruikers de brief afsluiten door digitaal te ondertekenen met een vinger of stylus op een tablet, wat het proces persoonlijker maakt.

Kopie per post

Na het digitaal invullen kunnen gebruikers ervoor kiezen om een fysieke kopie van hun ingevulde brief thuis te laten bezorgen voor extra zekerheid.

Waarom?

Vertrouwdheid, Ouderen en mensen die minder digitaal vaardig zijn, voelen zich vaak comfortabeler met papieren documenten. Door een digitale ervaring te creëren die dit nabootst, voelen gebruikers zich meer op hun gemak.

Eenvoudig, Het proces is overzichtelijk en wordt in kleine stappen aangeboden, zoals bij een fysieke brief, wat het gebruiksvriendelijk maakt.

Toegankelijkheid, De lay-out met grotere tekst, eenvoudige taal en spraakondersteuning maakt het voor mensen met visuele of cognitieve beperkingen gemakkelijker om de informatie te begrijpen.