

Schriftelijke documenten

TOP:

- Prima documenten
- Door gebruik van kopjes, direct duidelijk waar het over gaat
- Goede opbouw/structuur



Aandachtspunten:

- Afkortingen zijn niet altijd duidelijk
- Niet altijd direct duidelijk wat er precies wordt bedoeld; wat betekent 'zo spoedig mogelijk' of 'welke voorwaarden'?
- Tekst is soms erg abstract, voorbeelden zouden kunnen helpen

Website

TOP:

- Goede algemene indruk
- Prettige website met een luchtige uitstraling, woorden die gebruikt worden, worden als 'beleefd' ervaren
- Goed werkende zoekmachine

Aandachtspunten:

- Het gebruik van woorden als 'aanbieden' of 'product' roept vragen op
- Het gebruik van moeilijke woorden in de tekst
- Het gebruik van DigiD kan afschrikken



Digitale informatieborden- beeldschermen en aanmeldzuil

TOP:

- Aanmeldzuil is zichtbaar
- Digitale informatieborden



Aandachtspunten:

- Lettertype is te klein
- De belangrijkste informatie voor de klant/ inwoner is maar kort 'in beeld'
- Lopende tekst onderaan de beeldschermen leidt af
- Afkortingen in de tekst op de aanmeldzuil zijn niet altijd duidelijk
- Aanmeldzuil slecht leesbaar door lichtinval, daardoor niet goed bruikbaar