



# Uittreksel BRP...

...en hoe Westlanders zich suf klikten

# Wat gaan we doen?

1. Mini-introductie van mij en gemeente Westland
2. De conclusie van mijn verhaal
3. Een stukje geschiedenis van het uittreksel BRP bij Westland
4. Het pad naar succes
5. Terug naar de conclusie
6. Vragen



# Waar gaat dit heen?

Conclusie van het traject:

*“Zorg dat je klant zijn doel kan bereiken zonder omleiding.”*

*Beantwoord deze vragen:*

- *Wat wil de klant als resultaat?*
- *Hoe zorg ik dat de klant bij dat resultaat komt?*
- *Hoe kan ik het pad naar dat resultaat zo drempelvrij mogelijk maken?*

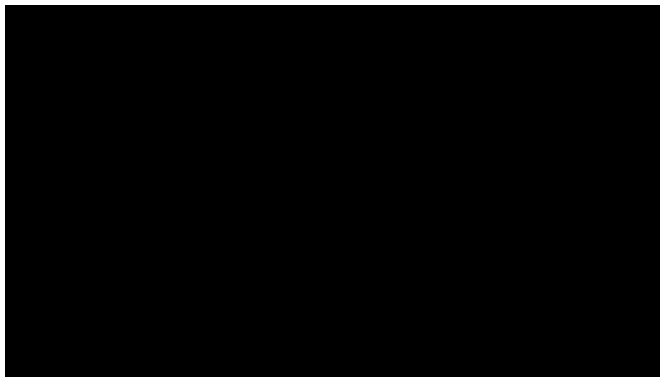
# Hoe het ging

- Afspraak maken/Op de gok langsgaan
- Ophalen/betalen bij gemeentekantoor

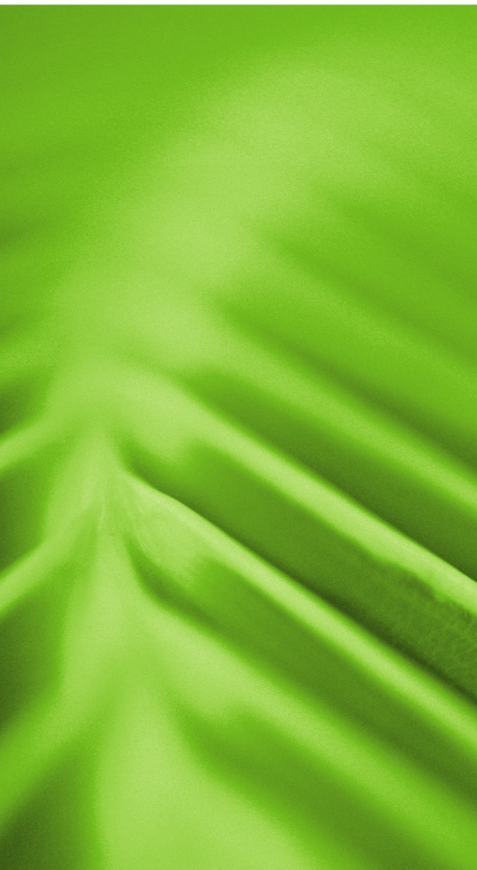


# Het proces vernieuwen

- Digitaal als voorkeurskanaal
- Kanaalsturing
  - What's in it for me?
  - [Communicatie](#)
- SLA met je klant (inwoner)

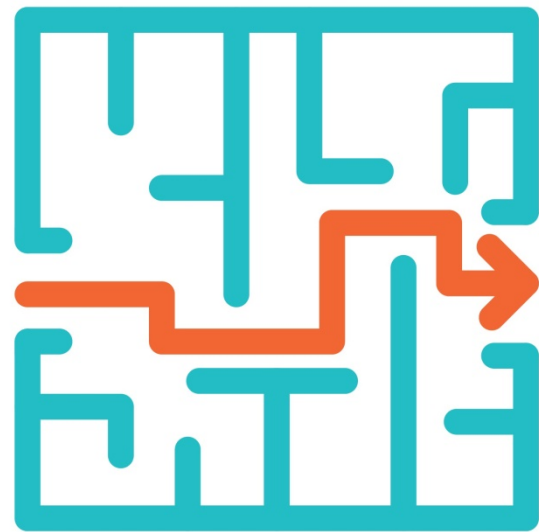


# Nog steeds niet :/



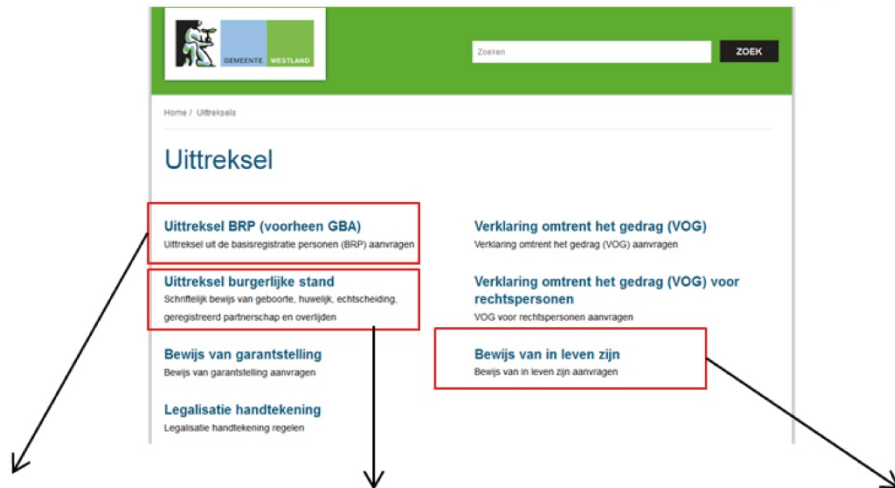
# Analyse online proces

- Waar komt de bezoeker vandaan?
- Waar komt hij binnen?
- Wat wil hij en lukt dat?





# Verwarring



Home / Uittreksels / Uittreksel BRP

## Uittreksel Basisregistratie Personen (BRP)

Heeft u een bewijs nodig dat u in de gemeente Westland woont en ingeschreven staat? Dan vraag u een uittreksel uit de Basisregistratie Personen (BRP) aan. Op het uittreksel staat standaard uw naam, adres, geboortedatum en -datum. Wanneer u het uittreksel aanvraagt voor een bepaald doel kunt u de extra benodigde gegevens erop laten zetten.

[Regel met DigiD >](#)

**Zie ook**

- [Uittreksel persoonskaart](#)
- [Uittreksel huwelijksakte](#)
- [Uittreksel echtscheiding](#)
- [Uittreksel echtscheiding](#)

**Interne informatie**

Extra informatie  
Nico Westland (3165)

**Gespreksinstructie**  
Dienstverlening, Frontoffice  
Burgersaken

Soort product	Prijs
Aanvraag online met DigiD	€ 5,80
Aanvraag bij de balie	€ 10,80

Voor een betaling vanuit het buitenland: BICode: BWGLNL2G

[Regel het aan de balie](#)

[Schiedse aanvragen](#)

[Regel het aan de balie](#)

Home / Uittreksels / Uittreksel burgerlijke stand

## Uittreksel burgerlijke stand

Heeft u een bewijs nodig van uw geboorte, huwelijk, echtscheiding of heeft u een afslacht overnameakte nodig? Vraag dan een uittreksel burgerlijke stand aan. Deze aktes blijven altijd in de gemeente waar de gebeurtenis heeft plaatsgevonden. Het uittreksel is een kopie van de officiële akte. Het uittreksel kan ook als internationaal uittreksel afgegeven worden. Deze is meestal voor gebruik in het buitenland.

[Regel met DigiD >](#)

**Zie ook**

- [Uittreksel BRP \(Basisregistratie Personen\)](#)
- [Overlijden, aangifte](#)
- [Zwems](#)
- [Geboorte, aangifte](#)

**Interne informatie**

Extra informatie  
Nico Westland (3165)

**Gespreksinstructie**  
Dienstverlening, Frontoffice  
Burgersaken

Product	Prijs
Uittreksel burgerlijke stand	€ 12,80

Voor een betaling vanuit het buitenland: BICode: BWGLNL2G

[Regel het aan de balie](#)

[Vooraardien](#)

[Schiedse aanvragen](#)

Home / Uittreksels / Bewijs van in leven zijn

## Bewijs van in leven zijn

De attestatie dat u nu in leven bent. U vraagt dit persoonlijk aan zodat de ambtenaar van de burgerlijke stand kan vaststellen dat u leeft op het moment dat het document wordt opgesteld. U kunt dit bewijs alleen aanvragen bij de gemeente waar u woont.

[Regel met DigiD >](#)

**Zie ook**

- [Uittreksel BRP \(voorheen GBA\)](#)

**Interne informatie**

[Zie onderaan pagina](#) interne informatie  
NOC

**Extra informatie**  
Nico Westland (3165)

**Gespreksinstructie**  
Dienstverlening, Frontoffice  
Burgersaken

Soort product	Prijs
Aanvraag online met DigiD	€ 5,80
Aanvraag aan de balie	€ 10,80
Aanvraag, met brief Nederlands persoonsfonds	gratis

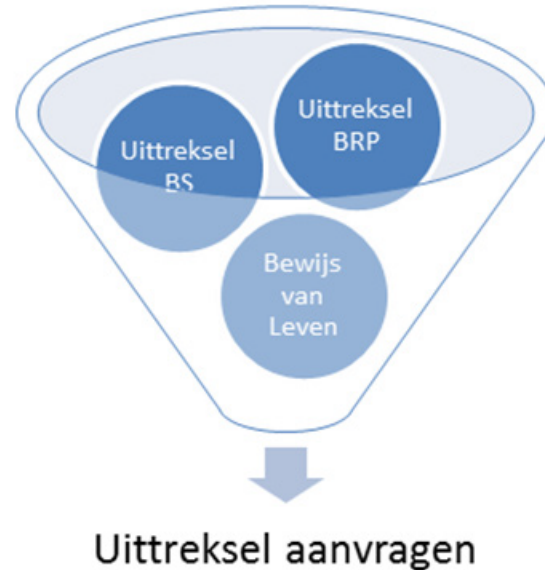
[Regel het aan de balie](#)

[Gratis in sommige gevallen](#)



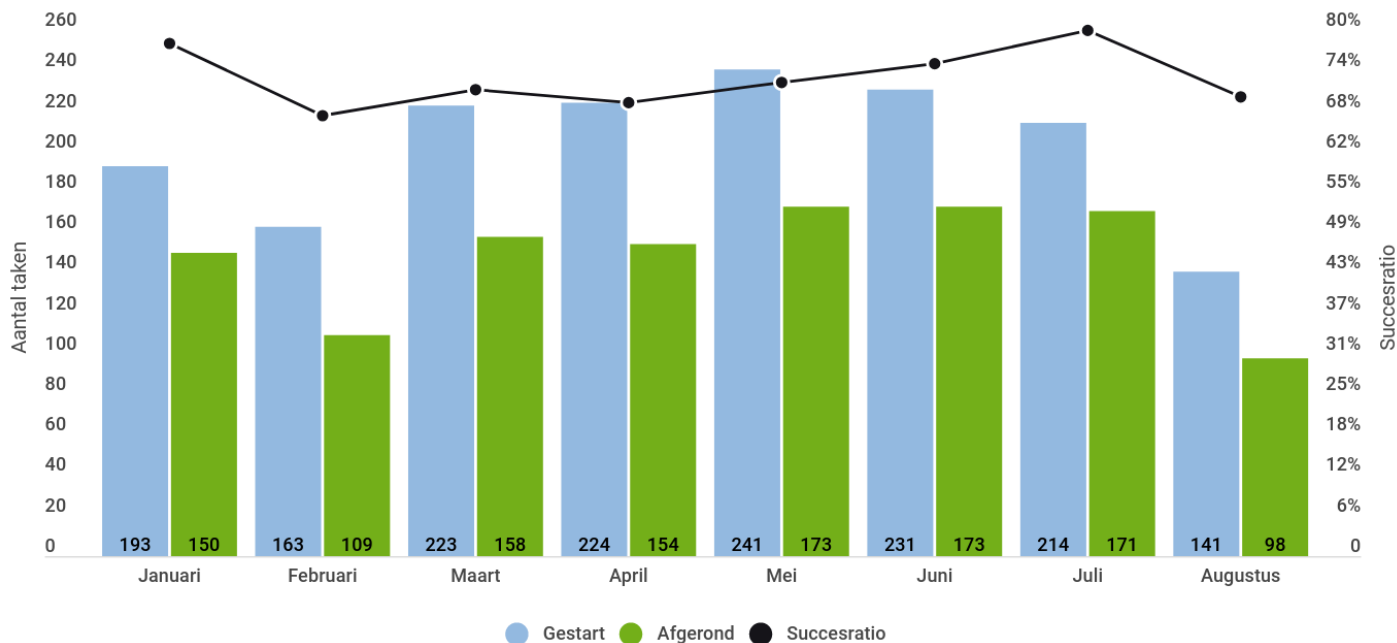
# Conclusies

- Duidelijke uitleg verschil tussen producten
- Niet afhankelijk maken van benaming



# Resultaten

- [1 pagina](#) om het juiste uittreksel te vinden
- [Stijging](#) in het aantal online aanvragen tegenover het aantal offline aanvragen



# Vragen?

[cmtjhie@gemeentewestland.nl](mailto:cmtjhie@gemeentewestland.nl)

@tjhief

