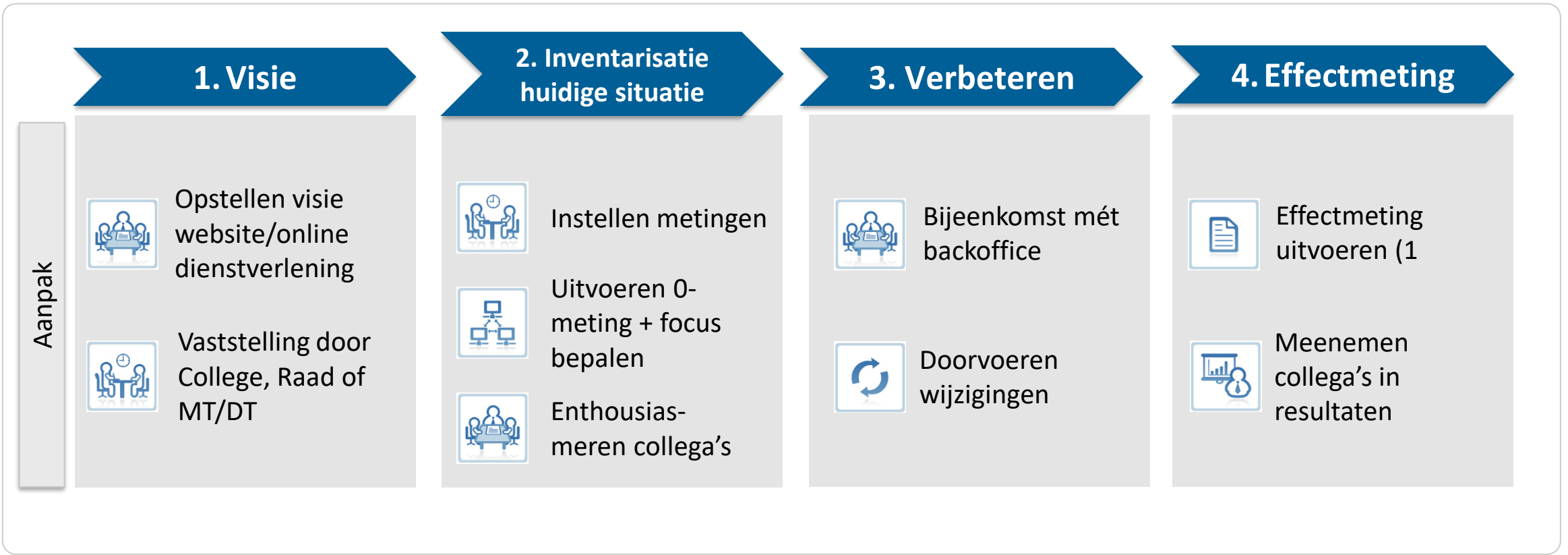


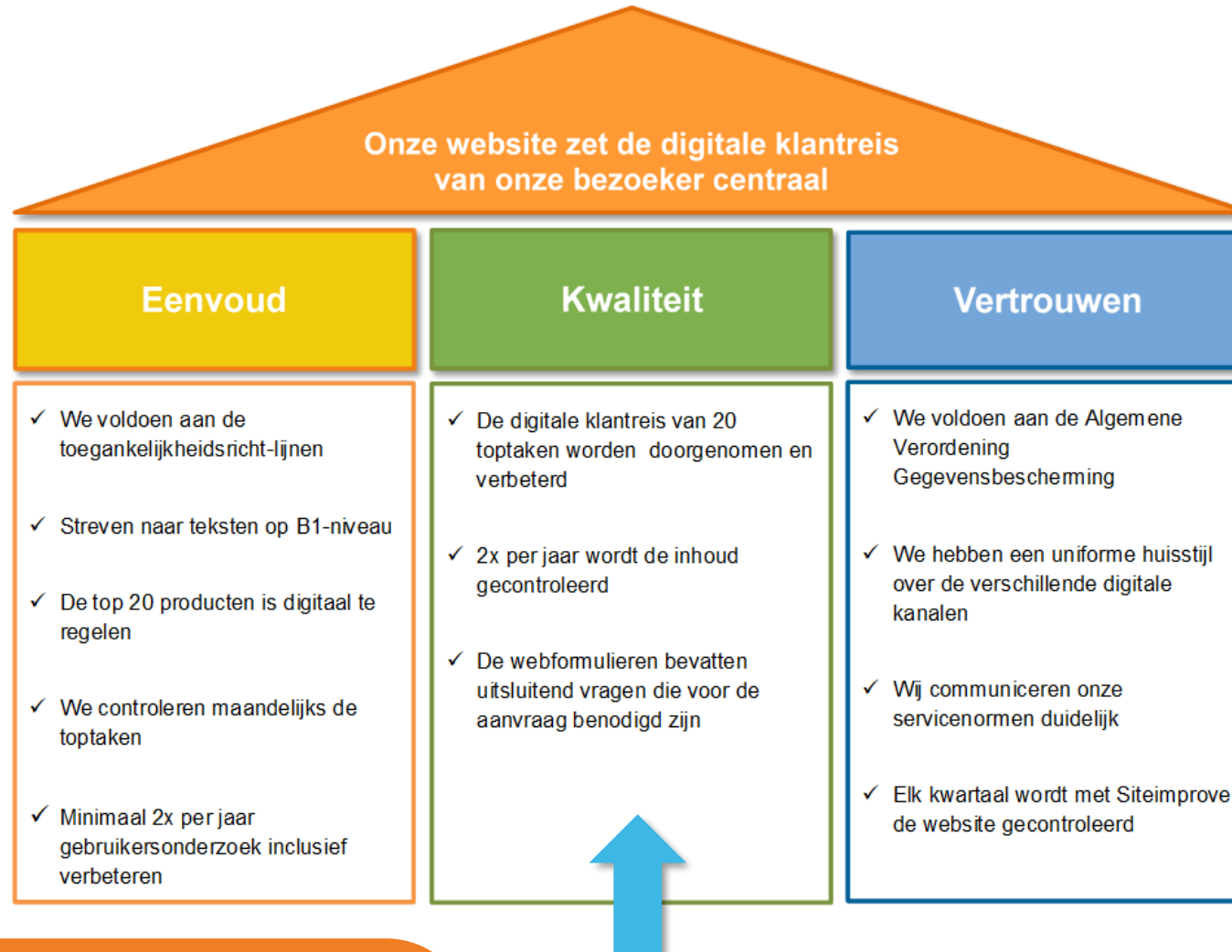
# Webinar Webformulieren: Successen vieren en delen – Case gemeente Geertruidenberg

# Stappenplan Meten & Verbeteren Digitale Klantreis

## Aanpak GBBO®



# Visie op Geertruidenberg.nl



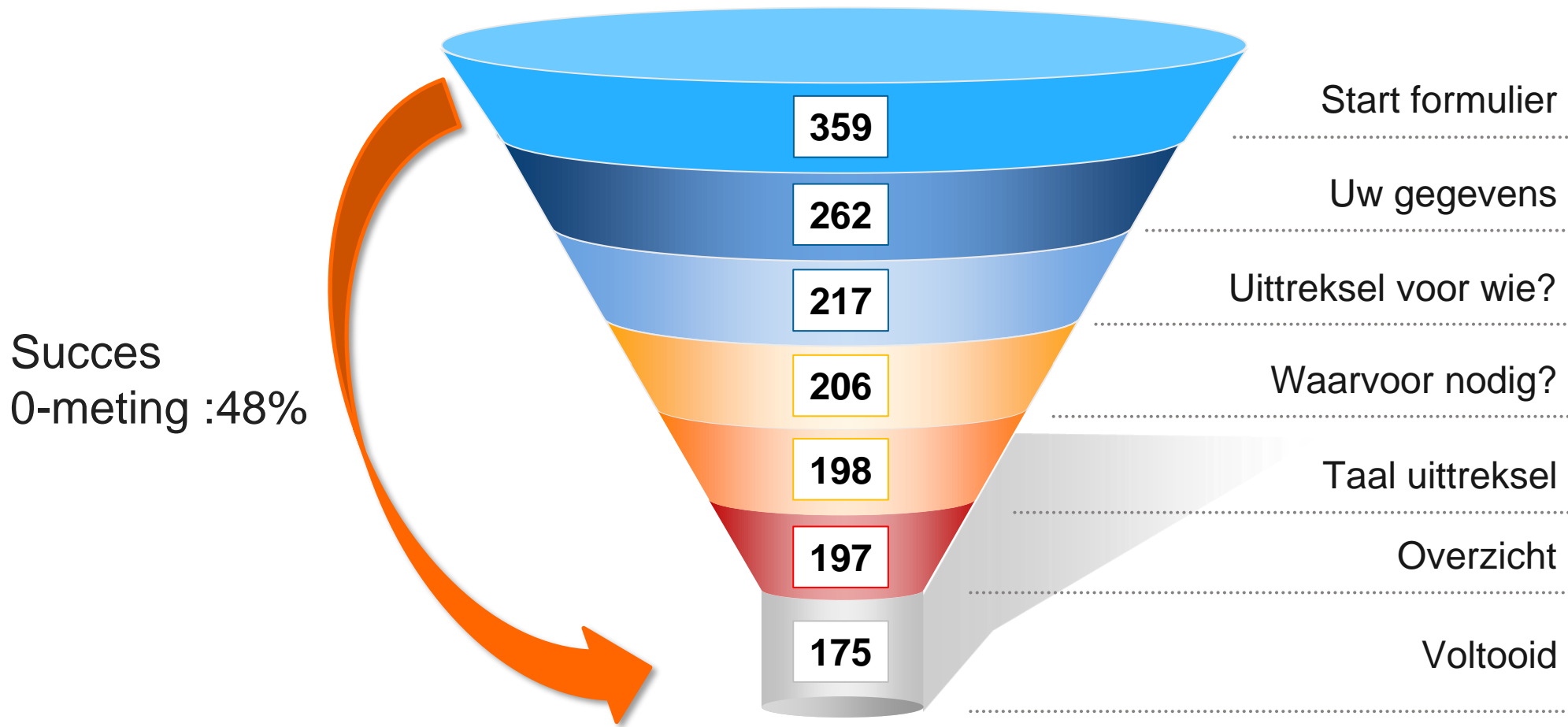
## Inventarisatie webformulieren (0-meting)

- Aanvraag Container
- **Aanvraag Uittreksel BRP**
- Aanvragen Starterslening
- Aanvragen Subsidie Groene Daken En Afkoppelen Regenwater
- Aanvragen Tijdelijke Overbruggingsregeling Zelfstandig Ondernemers Tozo
- Automatisch Betalen Wijzigen Of Stoppen
- Digitaal Bezwaar Maken Tegen Gemeentelijke Belastingen
- Digitaal Bezwaar Maken Tegen Woz Voor Particulieren
- Een Melding Doen
- Geboorteaangifte
- Gehandicaptenparkeerplaats Aanvragen
- Hond Aan Of Afmelden Voor Hondenbelasting
- Kennisgeving Incidentele Festiviteit
- Klacht Indienen
- Leerlingenvervoer
- Ligplaats Pleziervaartuig Aanvraag
- Meldingen Boas
- Rechten Van Betrokkene
- Reststrook Koop Of Huurverzoek
- Tijdelijk Plaatsen Bord Of Spandoek
- Toestemming Bewoner Van Het Huis
- Uittreksel Uit De Burgerlijke Stand Aanvragen
- Verhuizing Doorgeven Nieuw

## Keuze formulieren

- Voldoende volume;
- Ruimte voor verbetering;
- Geïnteresseerde collega's.

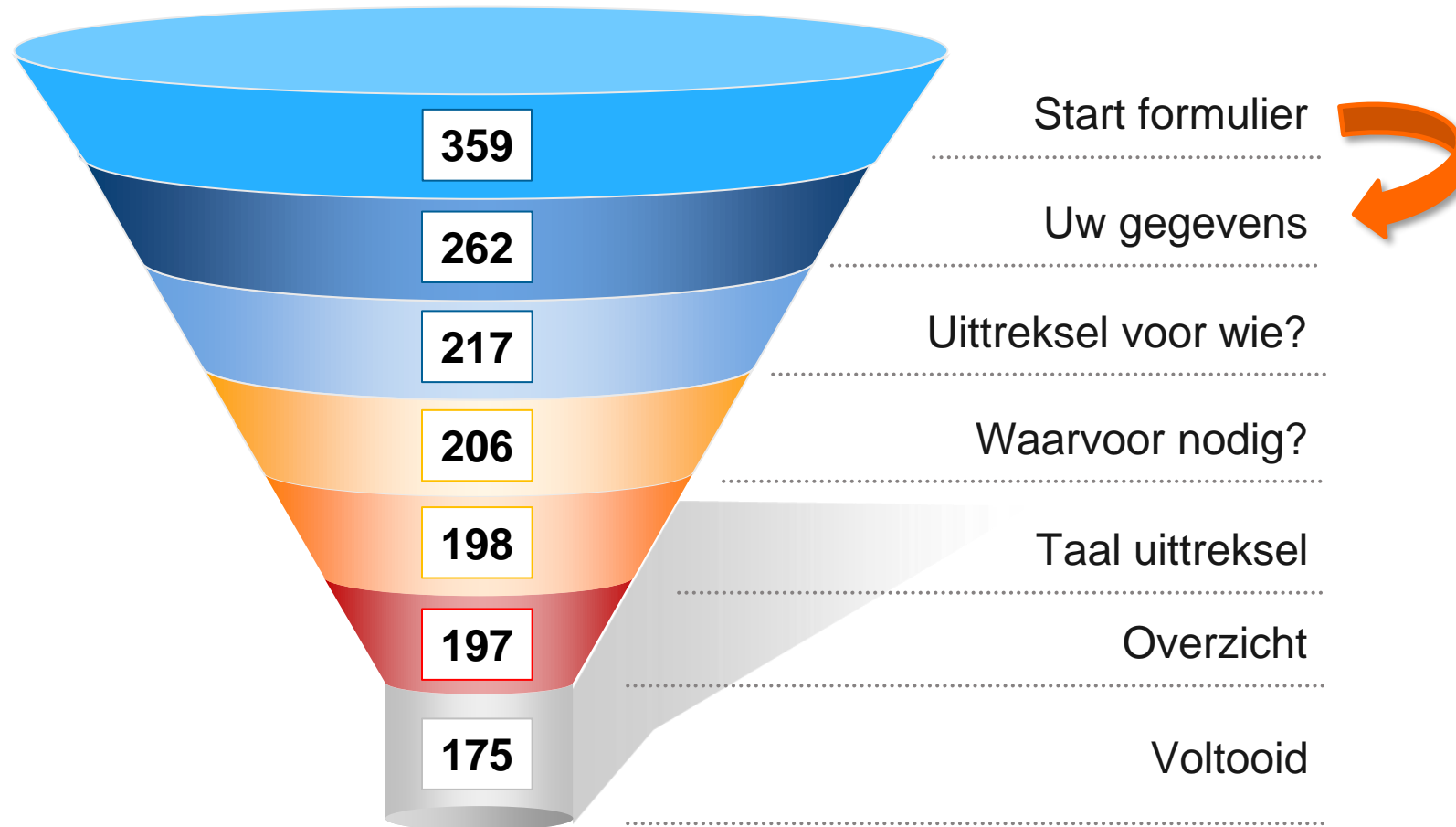
## Inventarisatie: in kaart brengen stappen



## Bijeenkomst

- Sessie mét specialist Gemeentewinkel (burgerzaken): analyseren van het formulier & verbeteracties formuleren

## Analyse: zo'n 30% verlaat het formulier in de eerste stap





## Inzicht: mogelijk onduidelijk wat de voorwaarden zijn of welk uittreksel nodig is

[← Formulier afsluiten](#)

### Aanvraag uittreksel BRP

Voortgang

7%

### Aanvraag uittreksel BRP


Een uittreksel van de Basisregistratie persoonsgegevens (BRP) kunt u alleen aanvragen in de gemeente waar u woont.


Volgende stap >

# Inzicht: mogelijk onduidelijk wat de voorwaarden zijn of welk uittreksel nodig is

## Uittreksel

U kunt uittreksels online met DigiD aanvragen. Deze kunt u betalen met iDeal of Mastercard/American Express.

Uittreksel aanvragen burgerlijke stand (DigiD) 

Uittreksel aanvragen BRP (DigiD) 

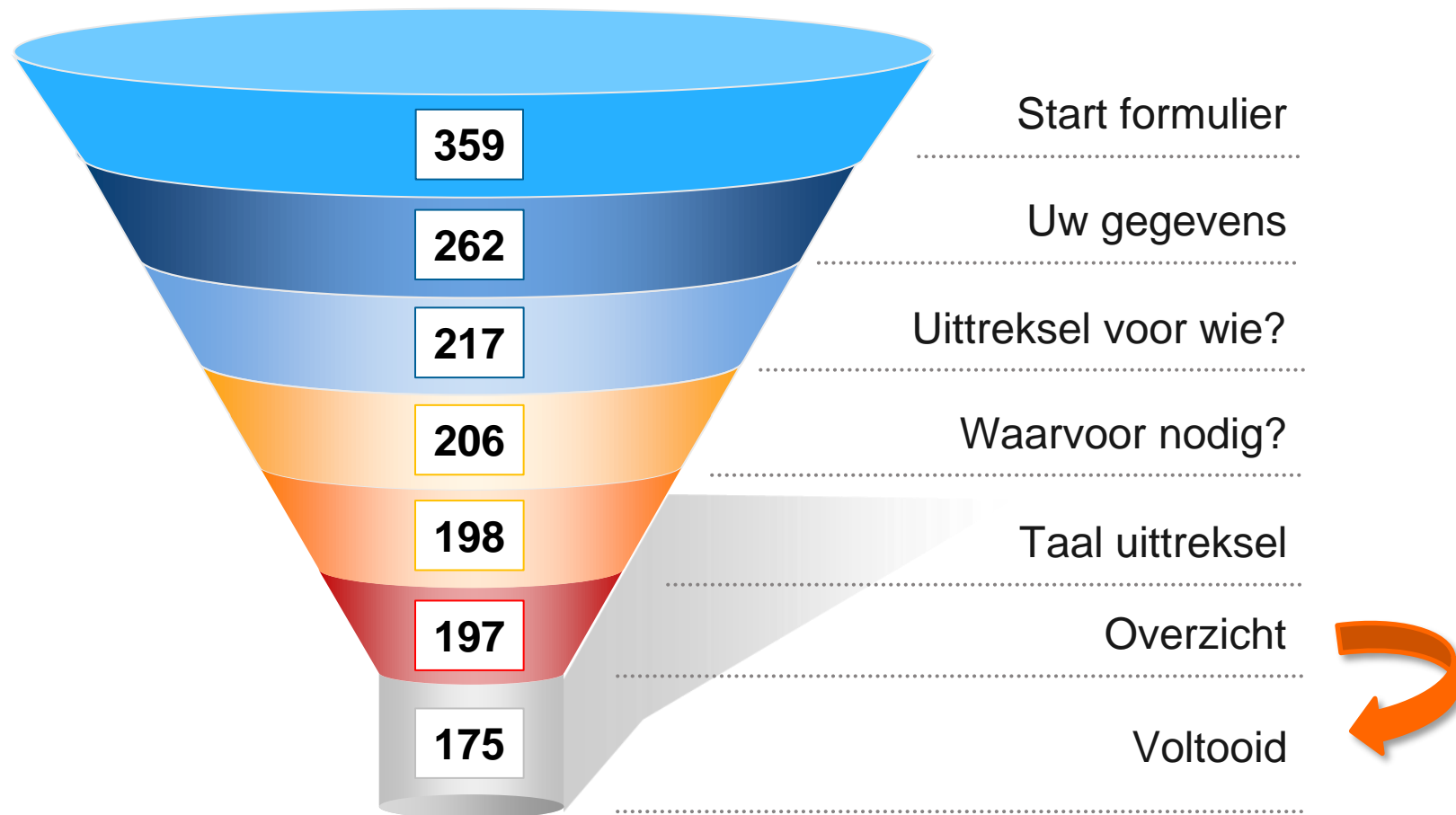
### Uittreksel burgerlijke stand ▼

### Uittreksel Basisregistratie Personen (BRP) ▲

Een uittreksel BasisRegistratie Personen vraagt u aan in de gemeente waar u woont. Dit uittreksel bevat persoonsgegevens zoals naam, adres en woonplaats.

### Kosten ▼

## Analyse: zo'n 12% verlaat het formulier zonder te betalen



# Inzicht: mogelijk onduidelijk dat bezoekers direct moeten betalen

[◀ Formulier afsluiten](#) [↻ Formulier opnieuw starten](#) [Opslaan](#)

## Aanvraag uittreksel BRP

Voortgang 85%

[◀ Vorige stap](#) [Betalen ↗](#)

### Overzicht

Controleer hieronder of de gegevens die u heeft ingevuld juist zijn. U kunt terug naar eerdere stappen met de knop Vorige stap.

Is alles juist, klik dan op de knop **Betalen**.


Aanvraag uittreksel BRP


**Een uittreksel van de Basisregistratie persoonsgegevens (BRP) kunt u alleen aanvragen in de gemeente waar u woont.**

# Inzicht: mogelijk onduidelijk dat bezoekers direct moeten betalen

## Uittreksel

U kunt uittreksels online met DigiD aanvragen. Deze kunt u betalen met iDeal of Mastercard/American Express.

[Uittreksel aanvragen burgerlijke stand \(DigiD\)](#) 

[Uittreksel aanvragen BRP \(DigiD\)](#) 

## Bijeenkomst

- Sessie mét specialist Gemeentewinkel (burgerzaken): analyseren van het formulier & verbeteracties formuleren
- Verbeteracties genoteerd in Trello



## Verbeteracties

- Focus op:
  - Wanneer heeft de inwoner welk uittreksel nodig & wat zijn de voorwaarden per uittreksel?
  - Weet de bezoeker dat hij/zij direct moet betalen?

# Wanneer welk uittreksel – Voorbeeld gemeente Westland

- Drie uittreksels op een rij
- Per soort akte/uittreksel:
  - Wat is het?
  - Wanneer is het nodig?
  - Kosten
  - Aanvragen

## Uittreksel aanvragen

Een uittreksel vraagt u online aan. Log in met DigiD en betaal direct met iDEAL. U krijgt het uittreksel dan na enkele werkdagen per post thuisgestuurd.

### Welk uittreksel heeft u nodig?

Hieronder ziet u welk uittreksel u nodig heeft en vraagt u het direct aan.

	Uittreksel BRP	Uittreksel Burgerlijke stand	Bewijs van in leven zijn (attestatie de vita)
<b>Wat is het</b>	Een bewijs dat u in de gemeente Westland woont en bent ingeschreven. Op dit uittreksel staat standaard uw naam, adres, geboorteplaats en geboortedatum.	Een overzicht van belangrijke gebeurtenissen in uw leven.	Een officiële verklaring dat u in leven bent.
<b>Wanneer heeft u het nodig</b>	Voor het afleggen van een examen, inschrijven voor een school of opleiding of inschrijving bij een woningbouwvereniging.	Bij een geboorte, overlijden, huwelijk, echtscheiding of partnerschapregistratie.	Een pensioenfonds of uitkeringsinstantie kan vragen om een bewijs van in leven zijn.
<b>Wat moet u weten</b>	U kunt extra gegevens laten opnemen. Bijvoorbeeld een Bewijs van in leven zijn of Bewijs van Nederlanderschap.	U kunt dit uittreksel alleen aanvragen in de gemeente waar de gebeurtenis heeft plaatsgevonden.	U kunt dit bewijs alleen aanvragen bij de gemeente waar u woont.
<b>Kosten</b>	€6,00	€13,80	€6,00

### Aanvragen


[Regel met DigiD](#)
[Regel met DigiD](#)
[Regel met DigiD](#)




# Wanneer welk uittreksel – Oude situatie Geertruidenberg

## Uittreksel

U kunt uittreksels online met DigiD aanvragen. Deze kunt u betalen met iDeal of Mastercard/American Express.

[Uittreksel aanvragen burgerlijke stand \(DigiD\)](#) 

[Uittreksel aanvragen BRP \(DigiD\)](#) 

### Uittreksel burgerlijke stand

Een uittreksel burgerlijke stand vraagt u aan in de gemeente waar de gebeurtenis plaatsvond. U kunt een uittreksel aanvragen voor een geboorte, overlijden, huwelijk, partnerschap of echtscheiding.

### Uittreksel Basisregistratie Personen (BRP)

Een uittreksel BasisRegistratie Personen vraagt u aan in de gemeente waar u woont. Dit uittreksel bevat persoonsgegevens zoals naam, adres en woonplaats.

### Kosten

# Wanneer welk uittreksel – Nieuwe situatie Geertruidenberg

## Welk uittreksel heeft u nodig?

De verschillen tussen een uittreksel BRP en een uittreksel burgerlijke stand.


	<b>Uittreksel BRP</b>	<b>Uittreksel burgerlijke stand</b>
Wat is het?	Een bewijs dat u in de gemeente Geertruidenberg woont. En dat u hier bent ingeschreven.  Op het uittreksel BRP staan standaard uw naam, adres, geboortedatum en geboorteplaats.	Een levensgebeurtenis, zoals geboorte, huwelijk/partnerschap, echtscheiding of overlijden wordt door de gemeente waar de gebeurtenis plaatsvond vastgelegd in een akte.  U kunt hier een kopie (afschrift) van opvragen
Wanneer heeft u het nodig?	Bijvoorbeeld voor het inschrijven bij een woningcorporatie.	Bijvoorbeeld voor zaken die gaan over gezag, echtscheiding of bij een huwelijk in het buitenland.
Wat moet u weten?	U kunt extra gegevens laten opnemen in het uittreksel BRP. Bijvoorbeeld uw nationaliteit of uw burgerservicenummer (BSN).	U kunt een kopie (afschrift) van het uittreksel burgerlijke stand bestellen als de gebeurtenis in de gemeente Geertruidenberg plaatsvond.
Kosten	€ 8,00	€ 14,00


## Direct betalen – Oude situatie

Oud (0-meting)

### Uittreksel

U kunt uittreksels online met DigiD aanvragen. Deze kunt u betalen met iDeal of Mastercard/American Express.

[Uittreksel aanvragen burgerlijke stand \(DigiD\)](#) 


[Uittreksel aanvragen BRP \(DigiD\)](#) 


# Direct betalen – Duidelijker aangeven dat bezoeker direct moet betalen

Oud (0-meting)

## Uittreksel

U kunt uittreksels online met DigiD aanvragen. Deze kunt u betalen met iDeal of Mastercard/American Express.

Uittreksel aanvragen burgerlijke stand (DigiD) 

Uittreksel aanvragen BRP (DigiD) 

Nieuw (1-meting)

## Uittreksel

  Lees voor  

Een uittreksel vraagt u online aan. Log in met DigiD en betaal direct met iDEAL of creditcard (Mastercard/American Express). U krijgt het uittreksel dan na enkele werkdagen per post thuisgestuurd.

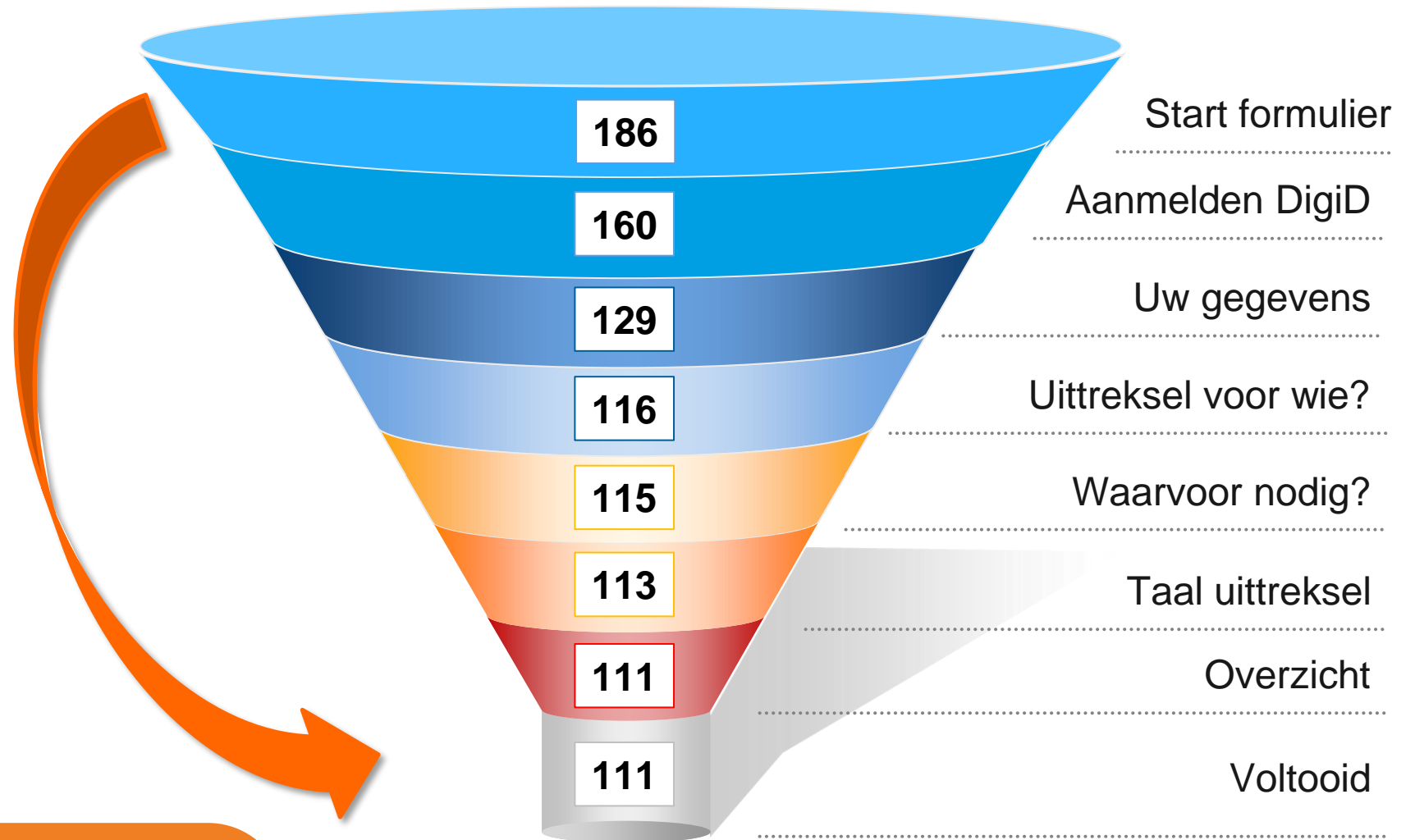
Weet u niet zeker welk uittreksel u nodig heeft? Lees dan eerst de toelichting onder het kopje 'Welk uittreksel heeft u nodig?'

Uittreksel aanvragen BRP - € 8,00 (DigiD) 

Uittreksel aanvragen burgerlijke stand - € 14,00 (DigiD) 

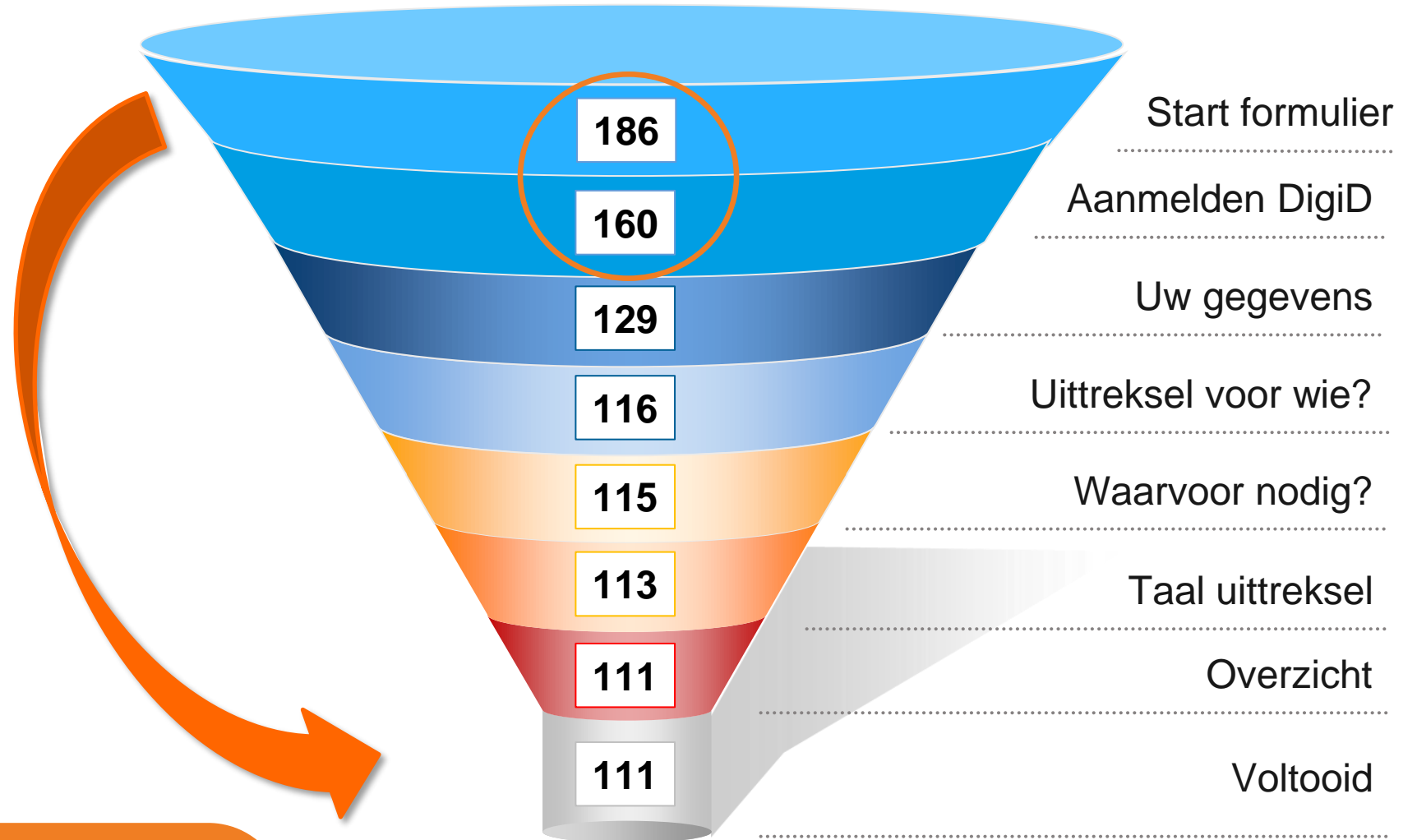
## Effect wijzigingen: stijging conversie

Succes 0-meting: 48%  
Succes 1-meting: 60%



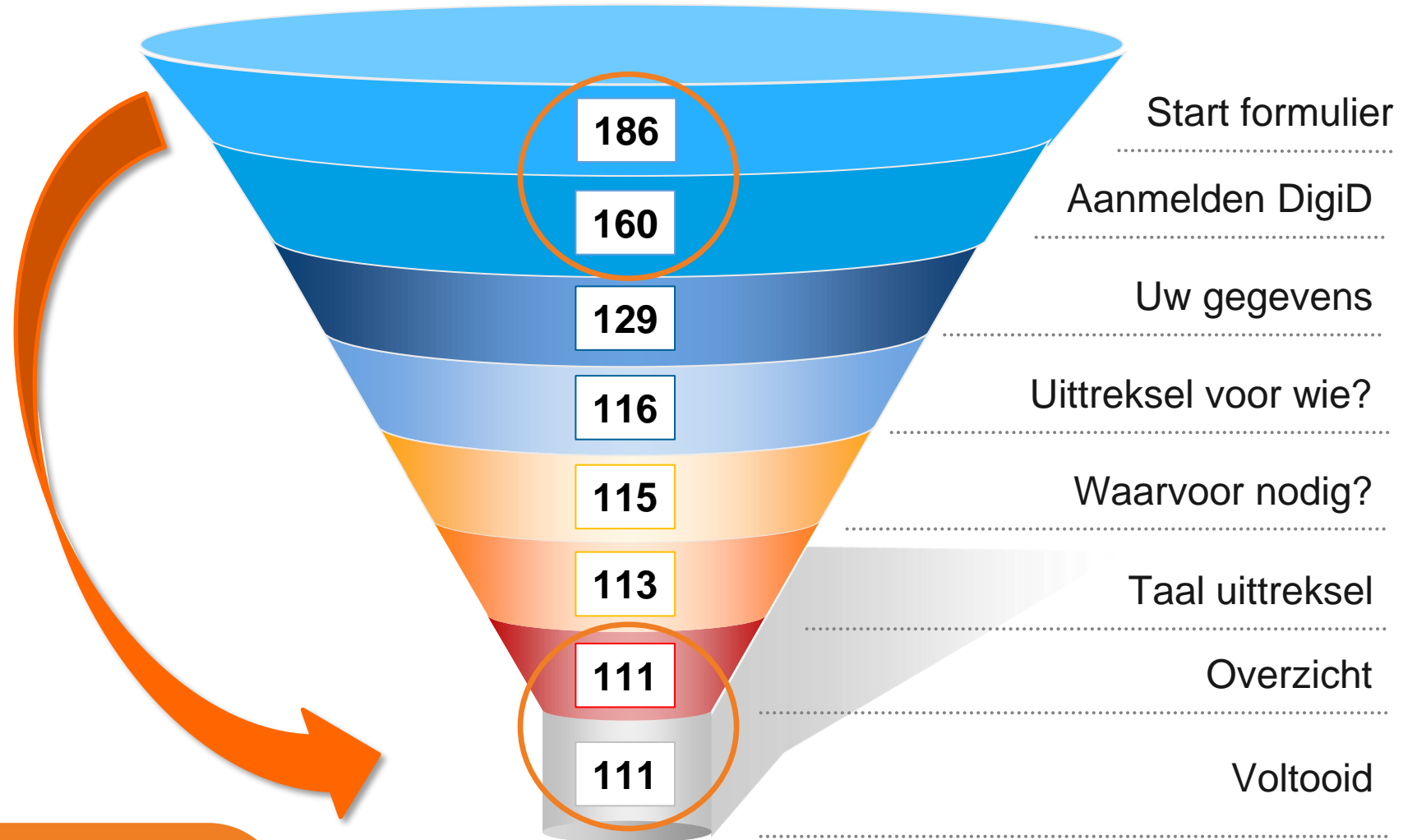
## Effect wijzigingen: minder uitvallers eerste stap

Succes 0-meting: 48%  
Succes 1-meting: 60%



## Effect wijzigingen: geen verlatingen voor betalen

Succes 0-meting: 48%  
Succes 1-meting: 60%



## Takeaways

- Meet het formulier per stap, focus niet alleen op de start en afronding;
- Meet alle formulieren en kies uit de processen waar veel data van beschikbaar is welke formulieren je gaat verbeteren (0-meting);
- Maak gebruik van bestaande kennis (bv. kennisbank Succesratio);
- Neem collega's vanuit de backoffice mee in je analyse en verbeteracties;
- Met relatief simpele wijzigingen en weinig inspanning is veel effect te behalen.





## Contact

- Vragen? Mail naar [waarstaatjegemeente@vng.nl](mailto:waarstaatjegemeente@vng.nl) t.a.v. succesratio webformulieren
- Op de hoogte blijven? Vul inschrijfformulier in op <https://formulieren.vngrealisatie.nl/houd-mij-op-de-hoogte>
- Meer informatie? Bekijk:
  - <https://vng.nl/kennisbank-dienstverlening-gemeenten> > filter op: Tools voor ontwikkeling dienstverlening' & 'Website optimalisatie'