

Vragen/Antwoorden Webinar Webformulieren: successen vieren en delen 18-5-2021

<https://www.youtube.com/watch?v=eRHrB-wH70w>

nummer	vraagsteller	vraag	antwoord, opmerking, tip, onderlinge chats
1	VNG Realisatie 13:02		Tip 1: *Opname en meer informatie* Kennisbank Dienstverlening gemeenten > https://vng.nl/kennisbank-dienstverlening-gemeenten Vink aan: 'Tools voor ontwikkeling dienstverlening' > 'Website optimalisatie'. Tip 2: *Napraten en kennis delen* Pleio Kennisnetwerk Data en Smart Society > https://bit.ly/3hD6uEq Registreren is nodig
2	Mieke 13:19	Bij Drechtlanden zou pc en huisnummer toch al voldoende	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname.
3	Mirjam 13:20		Bij controle-vragen stoppen mensen met het formulier. Zij haken dan af en dat moet dan ook. Dat gaat wel ten kosten van je succesratio.
4	Harry 13:20		Tip: Noem geen links voor de CTA knop. Deze leidt de bezoeker weg van het formulier.
5	Pia 13:21	Bij ons was een discussie of je wel of niet bij een niet verplichte vraag de tekst (niet verplicht) erbij zet. Hoe zie jij dit?	Antwoord Jurre: Het is gebruikelijk om bij verplichte vragen een * toe te voegen. Mijn vermoeden is dat het ook toevoegen van 'niet verplicht' bij vragen die niet verplicht zijn kan leiden tot een minder overzichtelijk formulier. Wel kan het helpen om dit bij sommige vragen te expliciteren, zoals de gemeente Vught heeft gedaan bij hun meld-formulier. Ze geven hierbij aan dat je geen gegevens achter hoeft te laten, maar dat er dan geen terugkoppeling kan komen of er om verduidelijking gevraagd kan worden.
6	Sophia 13:21	Wat van invloed hebben uitsluitingsvragen op het succesratio?	Deze vraag is later in de bespreking live beantwoord (bij Geertruidenberg). Bekijk a.u.b. de opname.
7	Henk 13:21	Hoe vang je degene die afhaken af voor eventuele vragen waarom afgehaakt?	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname.
8	Erik 13:21		@mirjam er zijn applicatie oplossingen (<i>n.a.v. chat over controle-vragen</i>)
9	Marjon 13:21		Tip: Ook een tip is om kritisch te kijken met een vakafdeling wat ze uitvragen. Vaak vragen ze teveel. Onze evenementenvergunning is een draak. Misschien beter om dit op te splitsen, in deel aanvragen
10	Erik 13:21		Bij Sim kan je dit oplossen
11	Martijn 13:22	Zou je de CTA-knop niet juist boven de benodigde info willen zetten? In Google zien we dat inwoners vooral zoeken op rijbewijs 'aanvragen/verlengen' en vanuit die overweging hebben we de aanvraag hoger geplaatst.	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname.
12	Pieter 13:22		Tip: verplichte velden kun je ook een iets andere kleur geven (<i>n.a.v. chat over toegankelijkheid</i>)

nummer	vraagsteller	vraag	antwoord, opmerking, tip, onderlinge chats
13	Chakir 13:22	Hoi, mooie tips! Ik heb een vraag over het zo min mogelijk uitvragen van informatie voor MOB (Melding Openbare Ruimte). Hoe kan er worden omgegaan met de wensen vanuit de business voor het proces erachter voor eventuele navraag qua terugkoppeling of extra benodigde informatie voor de afhandeling van een MOB? Hebben jullie daar	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname.
14	Pieter 13:22		Tip: bij diverse formulierenapplicaties gebeurt dit al en dat lijkt wel te helpen
15	Wilma 13:24	Waar we soms tegenaan lopen is dat we een formulier maken wat informatiebeveiligingstechnisch goed is, maar qua dienstverlening niet altijd even handig is. Welke keuzes maak je dan?	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname.
16	Mieke 13:24		Tip: Pieter: andere kleur is niet altijd handig ivm toegankelijkheid.
17	Pieter 13:25		dit voorbeeld van gemeente Vught heeft aantoonbaar tot meer conversie geleid door keuze te geven om anoniem te melden of wel gegevens door te geven voor terugkoppeling
18	Wilma 13:25		Je kunt bij de MOR er ook voor kiezen dat je bij bepaalde onderwerpen wel meer vraagt toch
19	Pieter 13:25		Tim van gemeente Vught heeft dit al vaker gepresenteerd op VNG events.
20	Micheline 13:26		Klopt Pieter, zo doet gemeente Harderwijk het ook.
21	Ymke 13:27		Tip: Andere kleur zou ik ook niet zo snel doen ivm toegankelijkheid..
22	Pieter 13:27		ik denk dat de formulierenleveranciers hier inmiddels wel bewust van moeten zijn :) (<i>n.a.v. chat over toegankelijkheid</i>)
23	Tim 13:28		@Pieter dat valt toch nog wel tegen. We zien bij de Gemeente Dongen dat toch na een update van het systeem bepaalde velden niet meer Digitaal Toegankelijk waren :-)
24	Eva 13:29		@pieter - hier valt het ook erg tegen... vandaar dat we echt kijken naar alternatieve formulieren buiten ons zaaksysteem om
25	Jan 13:29		Wij hebben bijvoorbeeld geen aparte formulierenleverancier maar zit geïntegreerd in zaaksysteem
26	Wilma 13:29		Bij digitale toegankelijkheid pleiten ze er juist voor om via allerlei HTML-toepassingen dingen helderder/duidelijker te maken. Maar kijk je naar informatiebeveiliging, dan zeggen ze juist altijd dat HTML onveiliger is.
27	Ymke 13:35	Wij stappen waarschijnlijk over naar Decos JOIN. Ik zag laatst dat zij niet per stap in het formulier een andere url gebruiken, wat bijv. bij SIM wel het geval is. Ik begreep dat je succesratio in dat geval nog kan meten via SiteImprove door labels aan de knoppen 'verder' te hangen. Dat schijnt echter niet heel eenvoudig te zijn en helemaal ingesteld te moeten worden. Zijn er organisaties die ook gebruik maken van Decos Join e-formulieren en zo ja, hoe meten jullie de	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname.

nummer	vraagsteller	vraag	antwoord, opmerking, tip, onderlinge chats
28	Jeroen 13:36		@Ymke, wij hadden een soortgelijk probleem met een ander systeem. Het is ons helaas niet gelukt. Siteimprove was overigens wel erg behulpzaam.
29	Ymke 13:37		@Jeroen: betekent dit dat jullie genoeg nemen met het niet meten van de succesratio? Ik ben nog zoekende, maar zou daar niet blij mee zijn eerlijk gezegd..
30	Eva 13:37		Ik vind het voorbeeld erg helder, alleen is een tabel niet snel toegankelijk.
31	Martijn 13:38	Mooi concept! Vinden inwoners zoveel info in 1 overzicht echter niet verwarrend?	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname.
32	Pieter 13:39		hoi Martijn, nee het werkte juist goed voor de bezoekers bleek uit user feedback meen ik
33	Jeroen 13:39		@Ymke, ja een deel van de formulieren is een black box wat betreft analytics. We hebben er genoeg mee genomen omdat we bezig zijn met de overstap naar een andere leverancier. Goed kunnen meten van de webformulieren was ook een eis (meen ik) bij de aanbesteding.
34	Tim 13:39	Is er in de verbetering rekening gehouden met Digitale Toegankelijkheid?	Antwoord Jurre: deze vraag is na het webinar voorgelegd aan Geertruidenberg.
35	Ymke 13:41		@Jeroen: dankjewel voor de info! Ik ga dit zeker ook nog meenemen dan in de berekingen..
36	Mieke 13:42	Is "uittreksel aanvragen" niet vakjargon? Zou de toptaak niet moeten zijn: "bewijs dat u in de gemeente woont" ?	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname.
37	Remco 13:43		@Mieke: een kwestie van meten wat er gebeurt als je de titel verandert :-)
38	Marjan 13:43		@Mieke: Soms zijn bepaalde termen zo ingeburgerd....en andere instanties vragen ook vaak om een uittreksel...dus dat vind ik een twijfelgeval
39	Martijn 13:43		@Mieke, wij zien dat inwoners ons in Google wel vinden op de term 'uittreksel', dus hij lijkt enigszins ingeburgerd. Neemt niet weg dat je dit soort termen naar mijn idee ook altijd in 'normale taal' zou moeten toelichten.
40	Jeroen 13:44	Zijn er eigenlijk gemeenten hier die formulieren en webpagina's A/B-testen?	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname. Zie Meetups
41	Mieke 13:44		Dus maar even A / B testen...
42	Irma 13:44	Er wordt veel gekeken naar cijfers, maar wordt er ook onderzoek gedaan onder inwoners/sitebezoekers?	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname.
43	Ilse 13:44	Uittreksel is toch de naam van het document? Net als identiteitskaart en rijbewijs. Dan zeg je ook niet: bewijs van wie u bent en document om mee te reizen. Of document waarmee u bewijst dat u auto mag rijden?	Antwoord Jurre: m.i. verschilt dit per term: een rijbewijs is inderdaad meer 'ingeburgerd' en krijgt niet zo snel een andere naam. Een uittreksel staat ook bekend als akte, dus hier kan het wel lonen om beide termen te benoemen. Een ander voorbeeld is de naheffingsaanslag parkeren (een parkeerboete).

nummer	vraagsteller	vraag	antwoord, opmerking, tip, onderlinge chats
44	Isabelle 13:44		Tip: KCC ook bij betrekken. Zij krijgen de telefoontjes binnen met vragen.
45	Tim 13:44		Ik ben wel benieuwd of er gemeentes zijn die nu de succesratio meten en gebruik maken van de webformulieren van InProces\Roxit.
46	Eva 13:44		@irma - ja wij hebben in 2019 specifiek op enkele formulieren een gebruikerstest gedaan.
47	Nick 13:45		@Tim maar InProces heeft alles op 1 pagina. Kan je dat dan wel meten?
48	Erik 13:45		ja wij doen A/B testen en wij meten en controleren op aanpassingen.
49	Daniel 13:45	In hoeverre is het van belang om de namen van de formulierstappen te standaardiseren voor alle formulieren?	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname.
50	Irma 13:45		Hier ook A/B-testen, maar nog wel heel beperkt
51	Tanja 13:46	Welke tool gebruik je voor het analyseren van de digitale klantreis?	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname.
52	Inge 13:46		Wij vragen naar het gebruiksgemak. Dat levert ook veel inzichten op.
53	Romy 13:46	Merkten jullie na aanpassingen direct een hogere succesratio? Of gaat daar een tijdje overheen?	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname. Aanvulling Jurre: Vaak gaat hier een aantal maanden overheen, maar dit hangt erg af van 1. De gemeentegrootte en 2. het product/de dienst. Gemeente Geertruidenberg is een kleinere gemeente, dus daar hebben we pas na een maand of 5 met enige zekerheid kunnen vaststellen of de wijzigingen effect hadden. Gemeente Den Haag kan binnen een maand (zeker bij de grotere processen) al zien of iets effect heeft gehad.
54	Tim 13:46		@Nick je opmerking begrijp ik niet helemaal. Je hebt loket.dongen.nl en vervolgens toch onderliggende links naar de verschillende formulieren ? Als je wilt kunnen we buiten deze sessie van gedachten wisselen?
55	Remco 13:52	Succesratio Benchmark: Meten alle gemeenten vanaf zelfde punt? Oftewel: starten ze allemaal met meten vóór of ná de digid inlog? Want dat beïnvloedt de succesratio nogal.	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname.
56	Erik 13:47		@Romy dat ligt aan de aantallen formulieren die gestart en ingediend worden. Wij hebben veel gepioneerd met formulieren die veel gebruikt worden.
57	Tim 13:48		Bedankt. Graag als dat kan . Ziet er wel erg mooi uit.
58	Micheline 13:48		@Mieke: uittreksel is beter bekend dan afschrift
59	Romy 13:48	Advies om DigiD vooraf of achteraf toe te voegen aan	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname.
60	Jeroen 13:48	In de laatste trechter (na de verbeteringen) zag ik dat relatief veel mensen afhaken bij het inloggen met DigiD. Hoe verklaar je dat en wat kun je daaraan doen?	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname.

nummer	vraagsteller	vraag	antwoord, opmerking, tip, onderlinge chats
61	Jolanda 13:49	Aanvullend op Romy: advies om 'uw gegevens' aan het begin of het eind van het formulier op te vragen?	Antwoord Jurre: Hier heb ik geen onderzoek naar gedaan, dus dit antwoord is gebaseerd op mijn eigen kennis en ervaring. Mijn advies is om wanneer je gebruik maakt van een DigiD koppeling en er alleen nog een telefoonnummer en/of e-mailadres nodig is, de gegevens aan het einde uit te vragen. Moet de inwoner alle gegevens invullen (d.w.z. ook NAW gegevens) dan is het wat mij betreft om het even. In dat laatste geval zou ik persoonlijk ook kiezen voor later in het formulier, omdat de kans groter is dat een bezoeker op een 'inhoudelijke' vraag in het formulier vastloopt dan bij de eigen gegevens. Door de gegevens aan het einde uit te vragen verminder je de informatie die zij moeten invullen voor de 'inhoudelijke' invulling.
62	Chakir 13:50		De wens is er om A/B testen te doen bij de gemeente Haarlemmermeer, maar doen er vooralsnog weinig of eigenlijk niks mee.
63	Ilse 13:50		Bij ons hangt dat af van de lengte van het formulier. Als het lang is, dan zo ver mogelijk naar achter ivm sessietijd die dan niet verlengd wordt bij het verstrijken van de stappen (zonder digiD wordt de sessietijd bij elke activiteit weer verlengd)
64	Francine 13:51		@Jeroen. Door het inloggen met DigiD ga je even naar een andere omgeving, dus vandaar dat het lijkt dat je afhaakt, maar feitelijk is dat niet zo.
65	Alice 13:51		Matomo
66	Tanja 13:51	Met betrekking tot het voorbeeld uittreksels in combinatie met SEO; is er dan maar één landingspage genaamd Uittreksels, met daarop de tabel met de 3 producten? Geen aparte pagina's meer per product?	Antwoord Jurre: Ik ben zelf geen SEO-expert, dus ik kan deze vraag niet beantwoorden.
67	Pieter 13:51		er zijn tientallen enquêtetools te gebruiken
68	Jolanda 13:51	Gebruiken jullie DigiD voor alle formulieren?	Antwoord Jurre: DigiD wordt niet voor alle formulieren gebruikt. Er is per formulier een afweging gemaakt of dit nodig is.
69	Jeroen 13:52		SurveyMonkey zou ik anno 2021 afraden ivm uitspraak Europees Hof van Justitie over Privacy Shield tussen EU/VS.
70	Pieter 13:52		combinatie tussen webanalytics, ux testing en user feedback is het mooiste om de digitale klantreis te meten
71	Tim 13:52		@jolanda, wij gebruiken dit niet bij alle formulieren, alleen waar dit noodzakelijk wordt geacht.
72	Remco 13:52	Nog even in de herhaling ivm de benchmark op waarstaatjegemeente: Meten alle gemeenten vanaf zelfde punt? Oftewel: starten ze allemaal met meten vóór of ná de digid inlog? Want dat beïnvloedt de succesratio nogal.	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname.
73	Ilse 13:52		@Jolanda, zeker niet! Alleen waarbij het echt nodig is. Bijv omdat je op papier ook altijd een handtekening wilt.
74	Tanja 13:53		Conclusie: alle producten op 1 pagina + SEO is geen goede combinatie

nummer	vraagsteller	vraag	antwoord, opmerking, tip, onderlinge chats
75	Irma 13:54		@Pieter: helemaal met je eens! Ik probeer ook zo veel mogelijk te combineren. Enquêtes zet ik bijna nooit in, ik probeer zo'n zes tot acht gebruikers (dat kunnen ook collega's van een totaal andere afdeling zijn) een pagina te laten testen. Daar haal je heel veel uit.
76	Remco 13:54		dankjewel, duidelijk
77	Isabelle 13:54		@Jolanda Wij doen dat ook alleen bij de formulieren waar de identiteit/handtekening van belang is, dus bij het aanvragen van een product of dienst.
78	Mieke 13:55		Irma: maak je ook gebruik van inwoners?
79	Tanja 13:55		Gebruikt er iemand GovMetrics voor het analyseren van de klantreis specifiek naar een e-form?
80	VNG Webinars 13:55		Na de uitzending ontvangt u een mail met presentatie, link opname en evt. terugkoppeling op vragen.
81	Marijke 13:55		Ik heb om 14.00 uur een ander webinar. Bedankt en tot ziens!
82	Irma 13:55		@Mieke: toen we nog op het stadhuis werkten deden we dat wel eens. Gingen we een paar uurtjes bij Burgerzaken zitten en spraken daar mensen aan.
83	Wilma 13:57		We hebben een paar pools met testers onder onze inwoners/bedrijven. Maar ook daar zie je de grote verscheidenheid in digitaal niveau. Dat is soms best lastig formulieren bouwen. Wat voor de ene inwoner simpel is, is voor de andere inwoner niet te begrijpen.
84	Pieter 14:01		uiteindelijk kan niet iedereen gebruik maken van je webformulieren lijkt me. dat is iets wat je moet accepteren binnen de kaders van de wetgeving (en je dienstverleningsmogelijkheden). De leermodule zijn inmiddels bij VNG connect beschikbaar https://www.vngrealisatie.nl/producten/leermodule-klantreizen
85	Pieter 14:05		@Irma: testen met mensen levert idd geweldig snel inzichten
86	Chakir 14:06		@Mieke Bij de gemeente Haarlemmermeer hebben we een testpanel van meer dan 200 inwoners waarvan we ongeveer 5 uitnodigen om digitaal een gebruikerstest af te nemen om te zien waarom iemand problemen ervaart in formulieren. Geeft mooie inzichten als aanvulling op de succesratio.
87	Francine 14:08		TIP: Als leidraad wanneer je wel of niet DigiD moet gebruiken in een formulier kan je de handreiking Betrouwbaarheidsniveaus op https://www.forumstandaardisatie.nl/publicaties/te-raadplegen .
88	Tijn 14:10	Maken jullie gebruik van een standaard verhuisformulier uit een burgerzakenapplicatie of een eigen ontwikkeld	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname.
89	Marleen 14:10		Dit is een eigen ontwikkeld formulier.
91	Marc 14:11		@Tijn: Blueriq
92	Marion 14:13		@Tijn: iBurgerzaken, voorheen SIMform eigen verhuisformulier

nummer	vraagsteller	vraag	antwoord, opmerking, tip, onderlinge chats
93	Francine 14:13		@Tijn: vorig jaar zijn wij voor enkele Burgerzakenproducten overgestapt van Roxit (v/h Green Valley) naar de Centric eDiensten Burgerzaken. Alle overige formulieren zijn nog wel van Roxit.
94	Tim 14:14		@tijn. We maken gebruik van Roxit op dit moment nog en zijn bezig met de eDiensten Burgerzaken van Centric.
95	Tijn 14:14	Ik zie nu een paar keer iBurgerzaken. Zien jullie flexibiliteit in het formulier om aanpassingen te doen om de succesratio te verhogen? Ik ben wel benieuwd.	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname.
96	Mieke 14:14		iBurgerzaken is niet flexibel.
97	Ilse 14:15		iBurgerzaken heeft maar weinig mogelijkheden tot aanpassing. We maken wel gebruik van de vrij in te vullen tekstvelden bijv. Om toelichtingen te geven waar wij dat nodig achten
98	Erik 14:16		Iburgerzaken is niet flexibel heb er dus een stuk Sim formulier voorgezet voor de uitstap vragen.
99	Romy 14:16	@Annelies: hoe hebben jullie de enquête verspreid? Zat deze in de bevestigingsmail?	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname.
100	Marion 14:16		iBurgerzaken levert je een standaard model zeg maar. Je hebt alleen zelf wat keuzes te maken: bijvoorbeeld: wel of geen huur/koopcontract etc. En idd wat Ilse aangeeft in toelichtende teksten
101	Marion 14:16		@Erik, waarom dat dan?
102	Nick 14:17		@Erik slim!
103	Erik 14:17		Om de succesratio te verhogen maar vooral om invullers goed te adviseren.
104	Erik 14:17		Uitstap vragen betekent ook een kans om ze voorlichting te geven.
105	Tijn 14:18		@Erik, wat is de ervaring van klanten daarvan?
106	Romy 14:18		@Erik: slim! Voor welke gemeente werk je? Dan kan ik even spieken ;)
107	Ralph 14:19	Hebben jullie alleen de online klantreis gemeten? Of de totale klantreis	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname.
108	Mieke 14:19	Ik mis de UX tips bij het ontwikkelen van eigen formulieren...	Deze vraag is live aan het einde van de bespreking beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname.
109	Micheline 14:19		Leuk. Duidelijk verhaal! Dank je.
110	Erik 14:20		Wij hebben verschillende mogelijkheden om ons te adviseren als het niet goed gaat en daar zien wij geen opmerkingen.
111	Geeske 14:20		Kreeg je de business makkelijk mee?
112	Marleen 14:20	@Annelies: kun je iets zeggen over de enquête, hoe hebben we die uitgezet?	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname.
113	Romy 14:20	@Annelies: hoe hebben jullie de enquête verspreid? Zat deze in de bevestigingsmail?	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname.
114	Erik 14:20		En Lidy en ik werken voor Voorschoten en Wassenaar
115	Pieter 14:20		@Mieke: daar komt Jurre zo op terug

nummer	vraagsteller	vraag	antwoord, opmerking, tip, onderlinge chats
116	Pieter 14:21		er is vanuit VNG nog een document op dat vlak
117	Romy 14:21	Als tip geef je om naar andere gemeenten te kijken. Welke vonden jullie een mooi voorbeeld?	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname.
118	Isa van Loon 14:21		@Romy je kan dat idd doen met een bevestigingsmail maar ook met een vragenlijst op de pagina
119	Erik 14:22		Wij doen het heel simpel in het formulier zelf. Op het einde
120	Ymke 14:22	Als veel gemeenten iBurgerzaken gebruiken en dit niet flexibel is/ze zelf geen succesratio meten en verbeteren, kan wellicht vanuit de VNG meer druk gezet wordt (gezamenlijk vanuit gemeenten)?	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname.
121	Mieke 14:23		Sinds kort zijn QR codes ook fraude gevoelig :-0
122	Erik 14:24		Dit is bekend bij Plnk
123	Erik 14:28		Als je het in het formulier doet heb je kans dat de backoffice je komt vragen om klantgerichte veranderingen.
124	Gerrie 14:29		Optie ook bij KCC laten vragen als mensen bellen of ze op de website gekeken hebben en waarom ze daar het formulier/aanvraag niet hebben gevuld. Daar leer je ook van.
125	Jeroen 14:30	Komt er nog een vervolg op dit initiatief?	Deze vraag is live beantwoord. Bekijk a.u.b. de opname. Aanvulling: Binnen het Kennisnetwerk Data en Smart Society organiseren we een aantal 'meetups' over dienstverlening en de rol die metingen en data daarin kunnen spelen. Het Kennisnetwerk is een netwerk dat gemeentelijke professionals met elkaar verbindt en de onderlinge uitwisseling van kennis en goede voorbeelden ondersteunt. Bekijk de Pleio-omgeving van Kennisnetwerkdata > https://kennisnetwerkdata.pleio.nl/ (registratie is nodig).