

# Webinar Webformulieren: Successen vieren en delen

# Agenda

- |  |          |
|--|----------|
| • Opening en programma van de dag                            | (5 min)  |
| • De Succesratio – VNG Realisatie                            | (20 min) |
| • Verbetertraject gemeente Geertruidenberg – VNG Realisatie  | (25 min) |
| • Korte pauze  | (5 min)  |
| • Verbetertraject gemeente Zevenaar – Annelies van de Stolpe | (25 min) |
| • Afsluiting: Nuttige documenten en tips & tricks            | (5 min)  |

## Even voorstellen

- Jurre Nieuwenstein, (web)analist en adviseur dienstverlening
- Projectleider Succesratio bij VNG Realisatie
- Webanalist a.i. gemeente Den Haag
- Data analist a.i. gemeente Barneveld



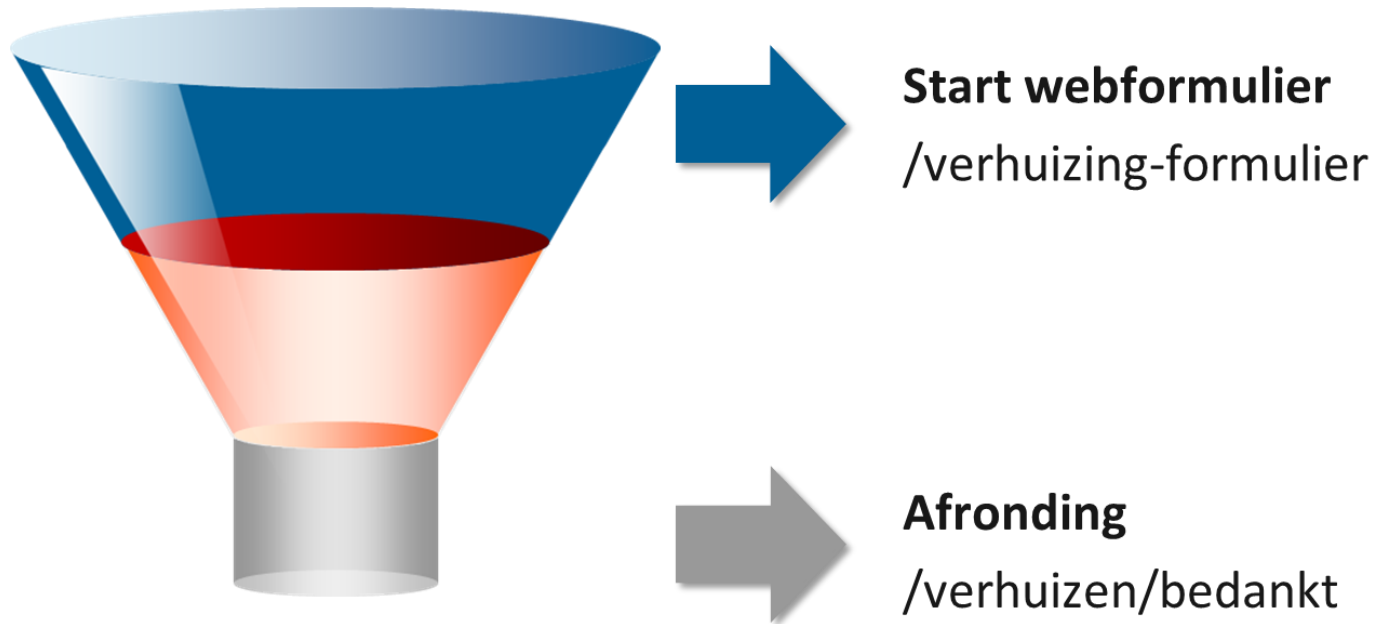
# Agenda

- Opening en programma van de dag (5 min)
- De Succesratio – VNG Realisatie (25 min)
- Verbetertraject gemeente Geertruidenberg – VNG Realisatie (25 min)
- Korte pauze (5 min)
- Verbetertraject gemeente Zevenaar – Annelies van de Stolpe (25 min)
- Afsluiting: Nuttige documenten en tips & tricks (5 min)

## Wat is de Succesratio van een formulier?



## Wat is de Succesratio?



Heb je meegedaan aan de Succesratio?



# Van Aanbod naar Gebruik



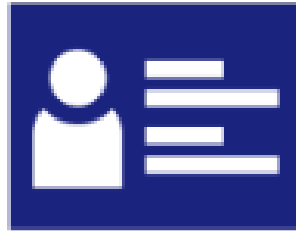


# Overzicht opgenomen webformulieren in de Succesratio

**Verhuizing**



**Uittreksel BRP**



**Overlijden**



**Melding Openbare Ruimte**



**Evenementenvergunning**



# Dashboard op Waarstaatjegemeente.nl



Bijna 100 deelnemers

## Wat heeft de succesratio benchmark opgeleverd?

- Verschuiven focus van aanbod naar gebruik;
- De mogelijkheid om:
  - het gebruik van je eigen webformulieren te meten;
  - te vergelijken met andere gemeenten (benchmarks);
  - datagedreven je webformulieren te verbeteren;
- Meer kennis van wat goed werkt (bv. bijeenkomst september 2019 ‘Verbeter uw webformulieren met behulp van de Succesratio’);
- Kennisbank met beschikbare informatie over het meten & verbeteren van webformulieren.

## Quiz: welk formulier scoort gemiddeld het hoogst?



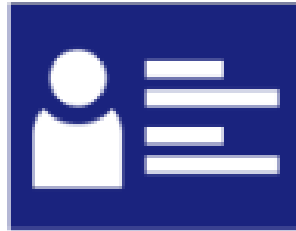
## Benchmarkcijfers (juni '20 t/m april '21)

### Verhuizing



58%

### Uittreksel BRP



62%

### Overlijden



76%

### Melding Openbare Ruimte



60%

### Evenementenvergunning



42%

## Wat zijn elementen van een goed presterend formulier?

1. Geef voor het inloggen alle benodigde informatie, boven de Call-to-action knop
2. Stel vóór het inloggen met DigiD 'uitsluitingsvragen'
3. Vraag alleen de minimale informatie uit om een aanvraag af te ronden
4. Vraag zo min mogelijk bijlagen uit

# 1. Geef voor het inloggen alle benodigde informatie, boven de Call-to-action knop

## Wanneer nodig?

Met een uittreksel Basisregistratie Personen (BRP) bewijst u, dat u bent ingeschreven bij de gemeente. Dat kan nodig zijn voor:

- een examen
- inschrijven bij school, opleiding, of woningbouwvereniging

## Snel thuisbezorgd

De wachttijd aan de balie kan oplopen tot 30 minuten (avondopenstelling). Met de [online aanvraag uittreksel BRP](#) regelt u de aanvraag en betaling in hooguit 10 minuten. Vraagt u het uittreksel nu aan, dan sturen we het binnen twee werkdagen naar u toe.

## [Uittreksel BRP aanvragen](#)

Voor deze aanvraag heeft u DigiD en internetbankieren nodig.

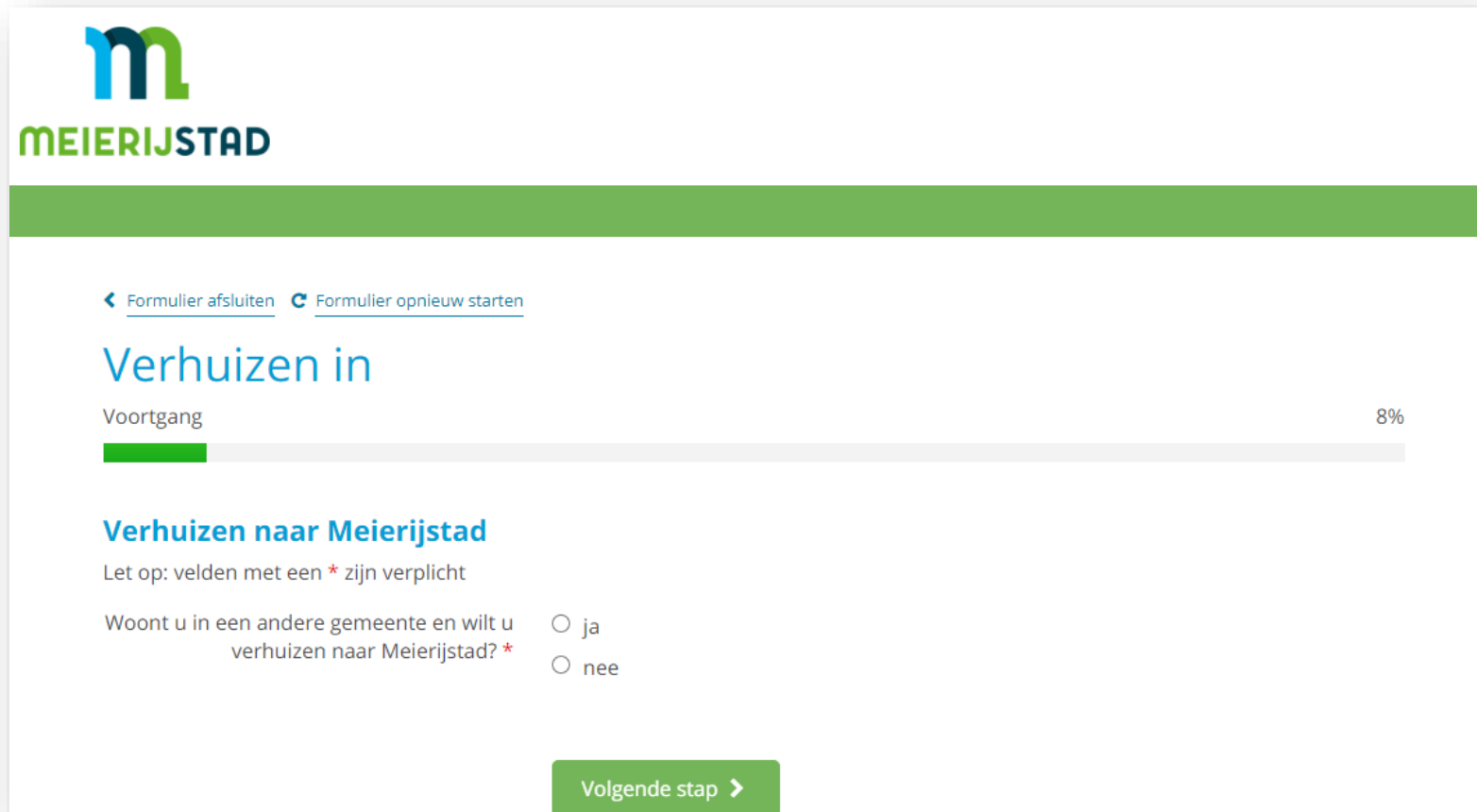
*"Ik wilde mij inschrijven bij de woningstichting en had dit uittreksel nodig. Had geen zin om vanuit Zegge helemaal naar het gemeentehuis te gaan, dus probeerde ik de aanvraag op de website. De volgende werkdag lag het uittreksel op de mat. En dat met maar een paar kliks. Handig!"*


## Kosten

**Tarief 2021**

€ 7,50

## 2. Stel vóór het inloggen met DigiD ‘uitsluitingsvragen’



  
**MEERIJSTAD**

[← Formulier afsluiten](#) [↻ Formulier opnieuw starten](#)

### Verhuizen in

Voortgang 8%

**Verhuizen naar Meerijstad**

Let op: velden met een \* zijn verplicht

Woont u in een andere gemeente en wilt u verhuizen naar Meerijstad? \*

☐ ja

☐ nee

[Volgende stap >](#)



### 3. Vraag alleen de minimale informatie uit om een aanvraag af te ronden

**Uw gegevens (niet verplicht)**

Wilt u een bericht als uw melding is opgelost? Vul dan uw gegevens in. Wilt u dit niet? Dan kunt u deze velden leeg laten.

**Naam**

**E-mailadres**

**Telefoonnummer**

**Straat**

**Huisnummer**

**Postcode**

**Plaats**

## 4. Vraag zo min mogelijk bijlagen uit

Uw nieuwe adres is:

<p>* Nieuwe straatnaam</p> <input type="text"/> <p>0 / 100</p>	<p>* Nieuw huisnummer</p> <input type="text"/>
<p>* Nieuwe postcode</p> <input type="text"/> <p>0 / 7</p>	<p>* Woonplaats</p> <input type="text"/>
<p>* Bent u de hoofdbewoner op het nieuwe adres?</p> <p><input type="radio"/> ja</p> <p><input checked="" type="radio"/> nee</p>	<p>Zo nee, bij wie gaat u inwonen?</p> <input type="text"/>
<p>* Blijven er personen achter op het oude adres?</p> <p><input type="radio"/> ja</p> <p><input checked="" type="radio"/> nee</p>	<p>Zo ja, wie?</p> <input type="text"/>
<p>* Hoeveel personen wonen na uw verhuizing op het nieuwe adres?</p> <input type="text"/>	

## Vragen uit de chat

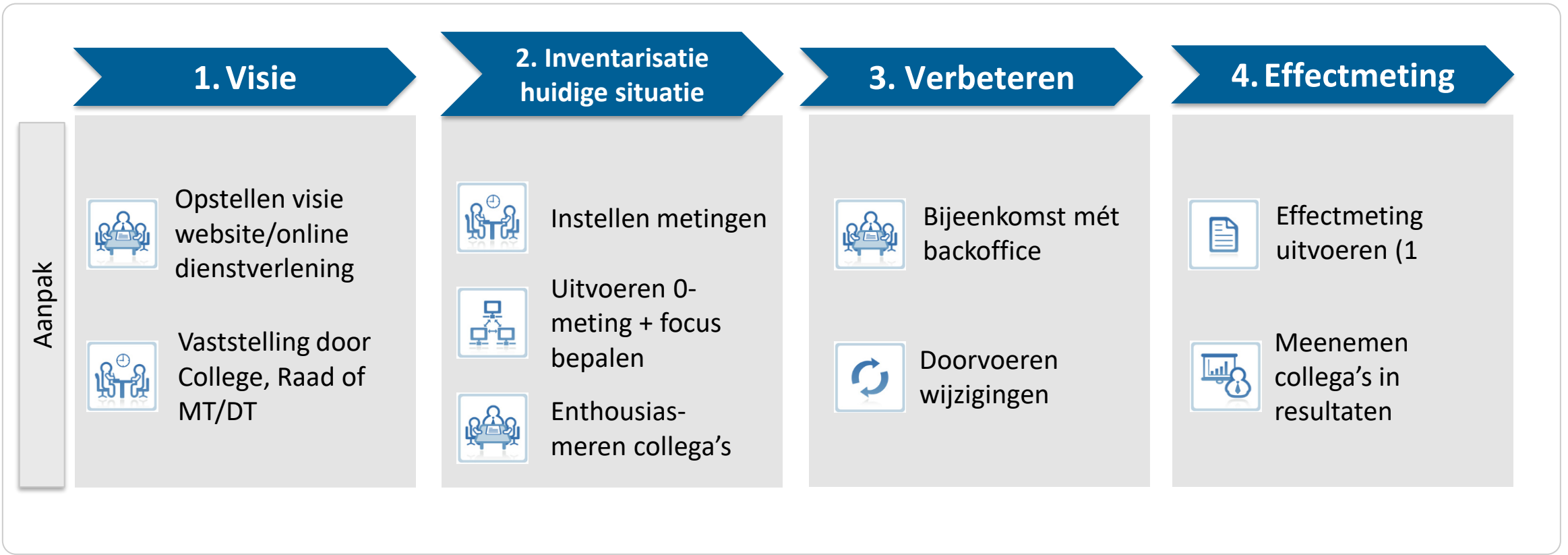


## Agenda

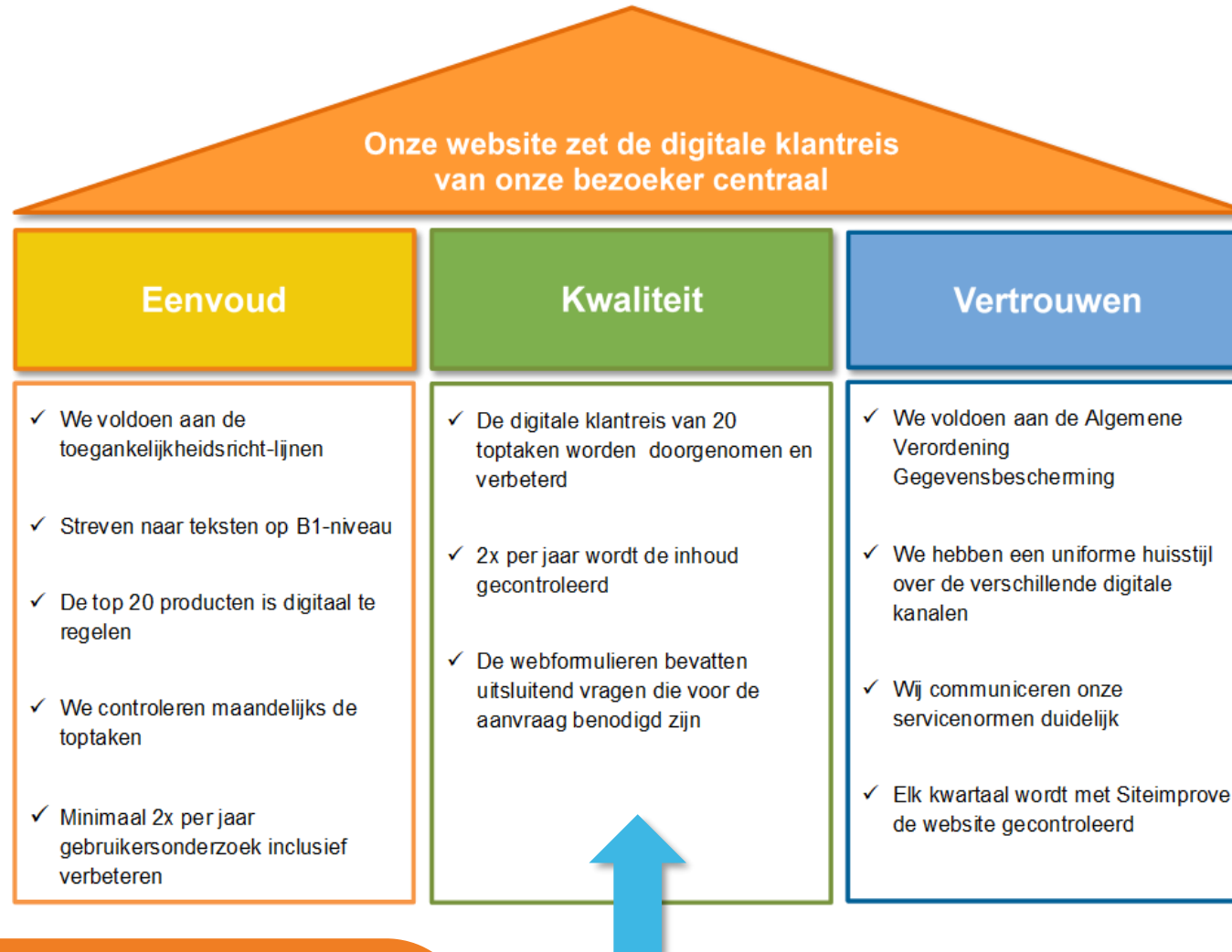
- Opening en programma van de dag (5 min)
- De Succesratio – VNG Realisatie (20 min)
- Verbetertraject gemeente Geertruidenberg – VNG Realisatie (25 min)
- Korte pauze (5 min)
- Verbetertraject gemeente Zevenaar – Annelies van de Stolpe (25 min)
- Afsluiting: Nuttige documenten en tips & tricks (5 min)

# Stappenplan Meten & Verbeteren Digitale Klantreis

## Aanpak GBBO®



# Visie op Geertruidenberg.nl



## Inventarisatie webformulieren (0-meting)

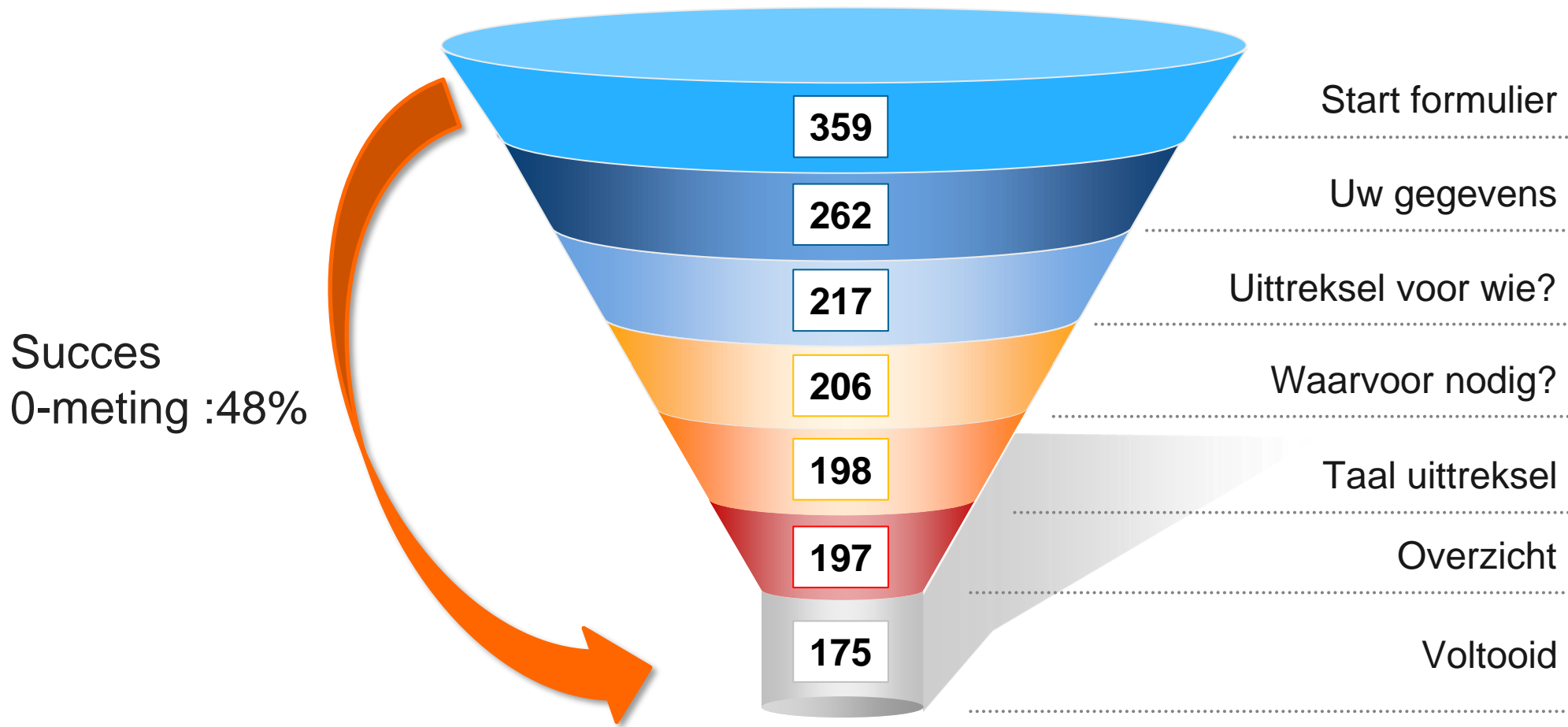
- Aanvraag Container
- **Aanvraag Uittreksel BRP**
- Aanvragen Starterslening
- Aanvragen Subsidie Groene Daken En Afkoppelen Regenwater
- Aanvragen Tijdelijke Overbruggingsregeling Zelfstandig Ondernemers Tozo
- Automatisch Betalen Wijzigen Of Stoppen
- Digitaal Bezwaar Maken Tegen Gemeentelijke Belastingen
- 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.



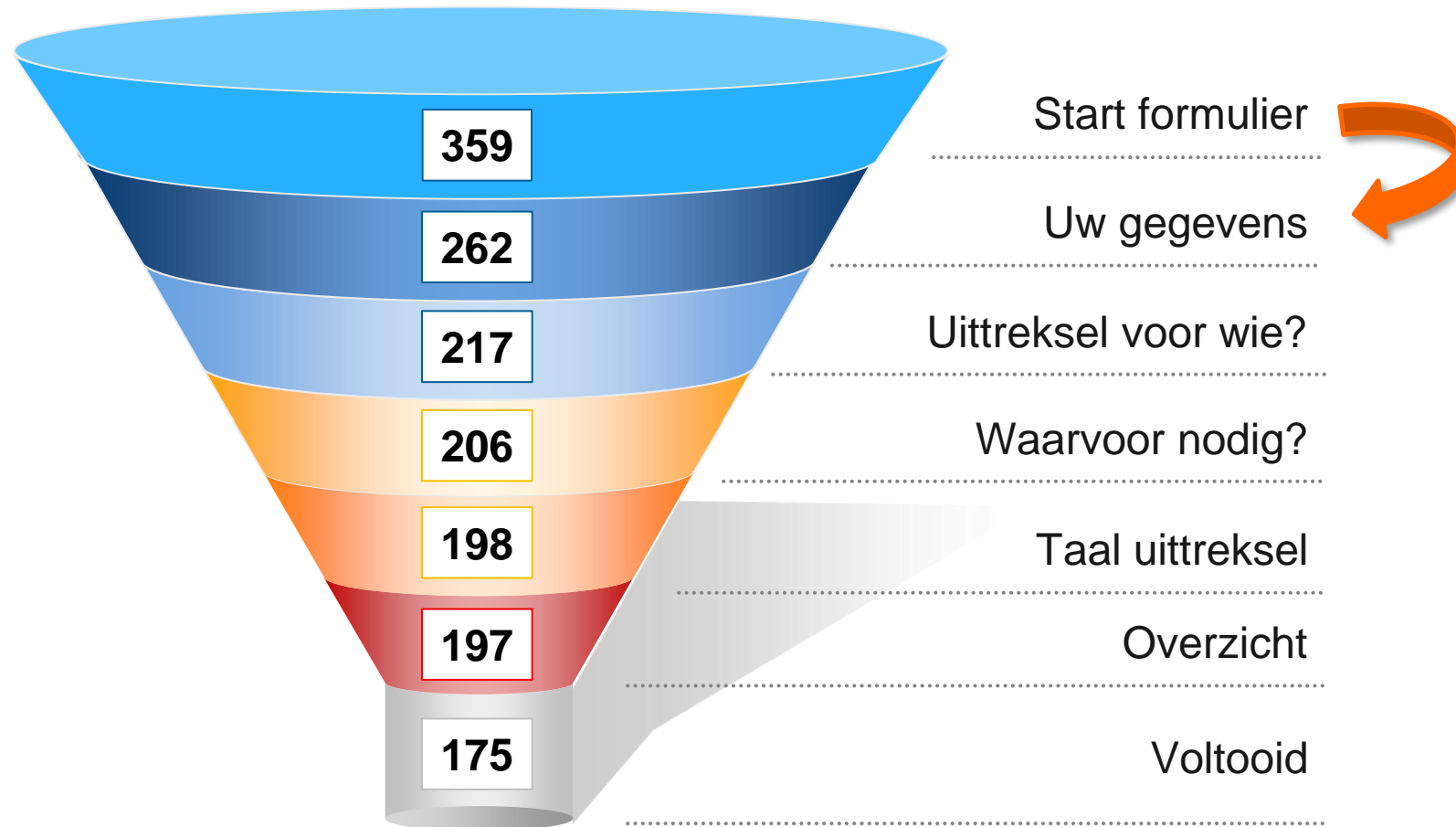
## Inventarisatie: in kaart brengen stappen



## 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) 

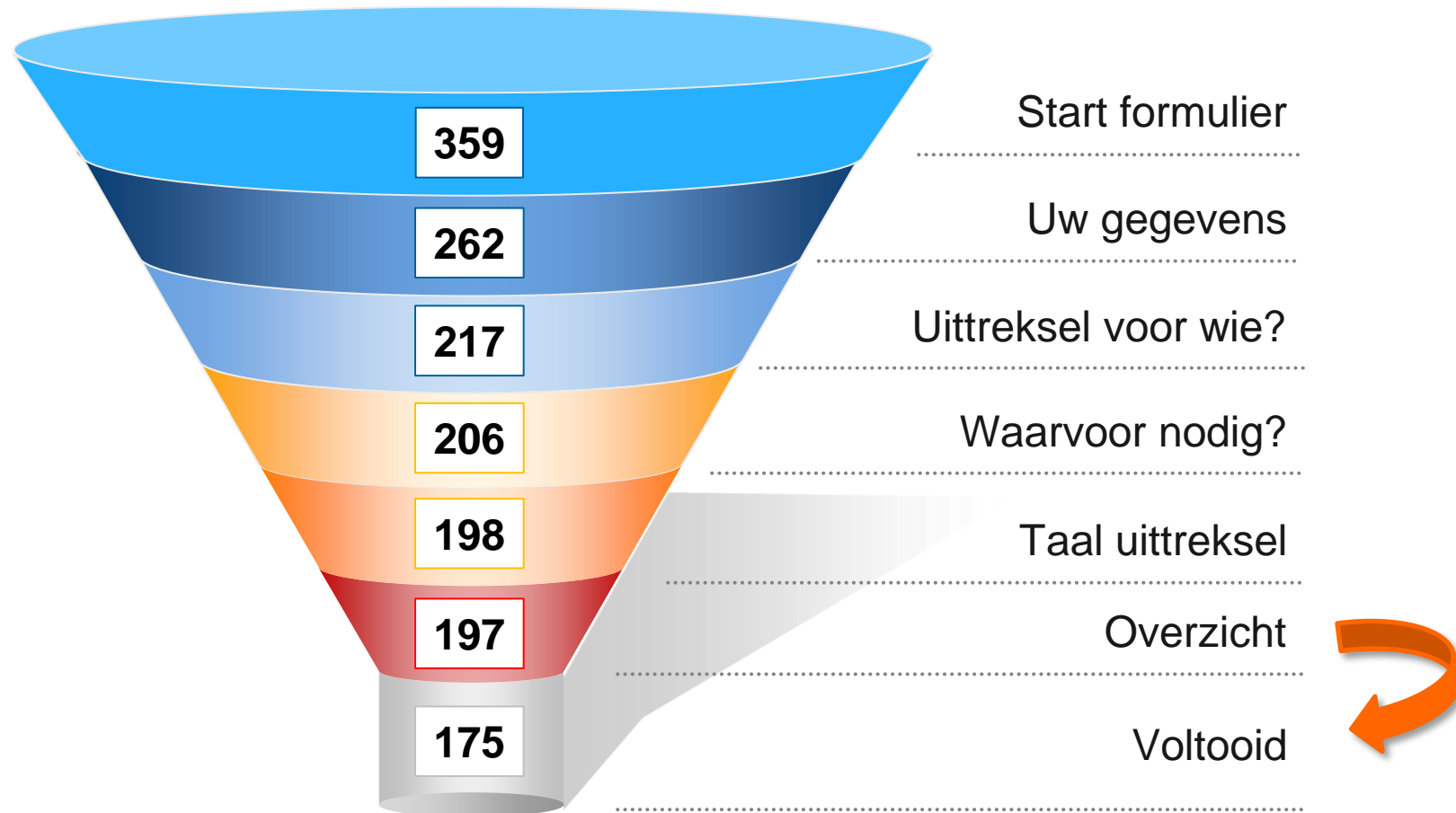
### Uittreksel burgerlijke stand ▼

### 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.

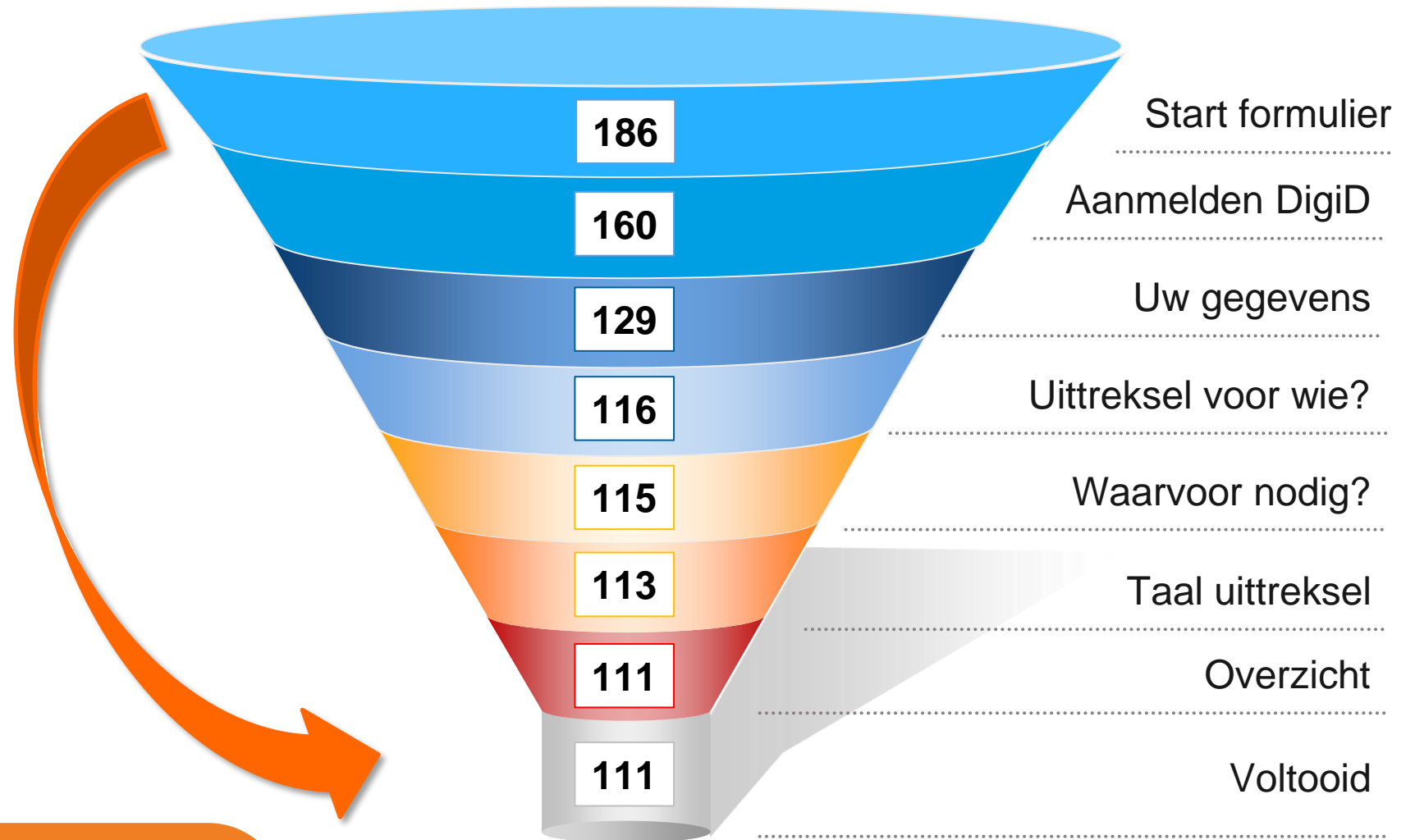
Weet u niet zeker welk uittreksel u nodig heeft? Lees dan eerst de toelichting onder het kopje 'Welk uittreksel heeft u nodig?'

Uittreksel aanvragen BRP - € 8,00 (DigiD) 

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

## Effect wijzigingen: stijging conversie

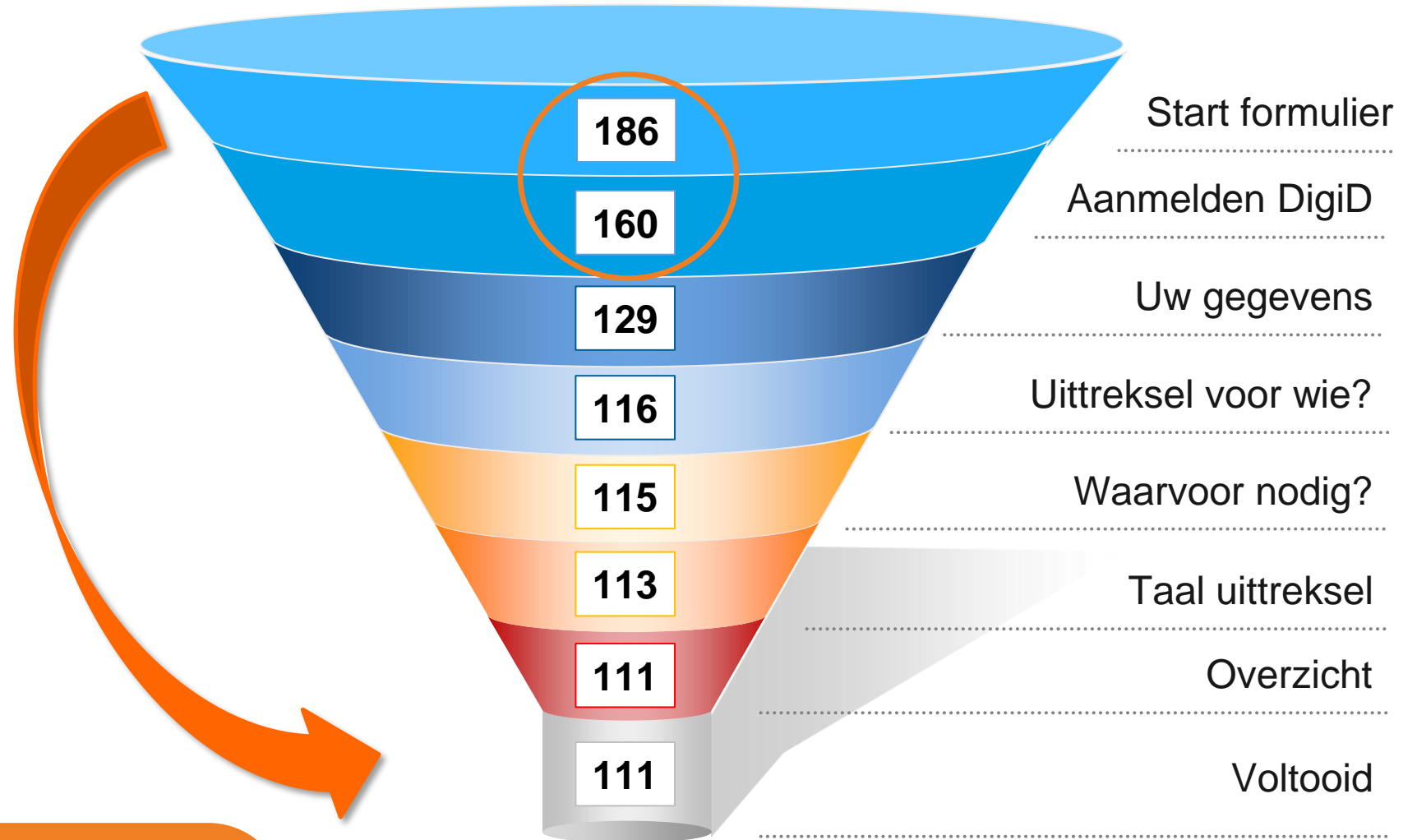
Succes 0-meting: 48%  
Succes 1-meting: 60%





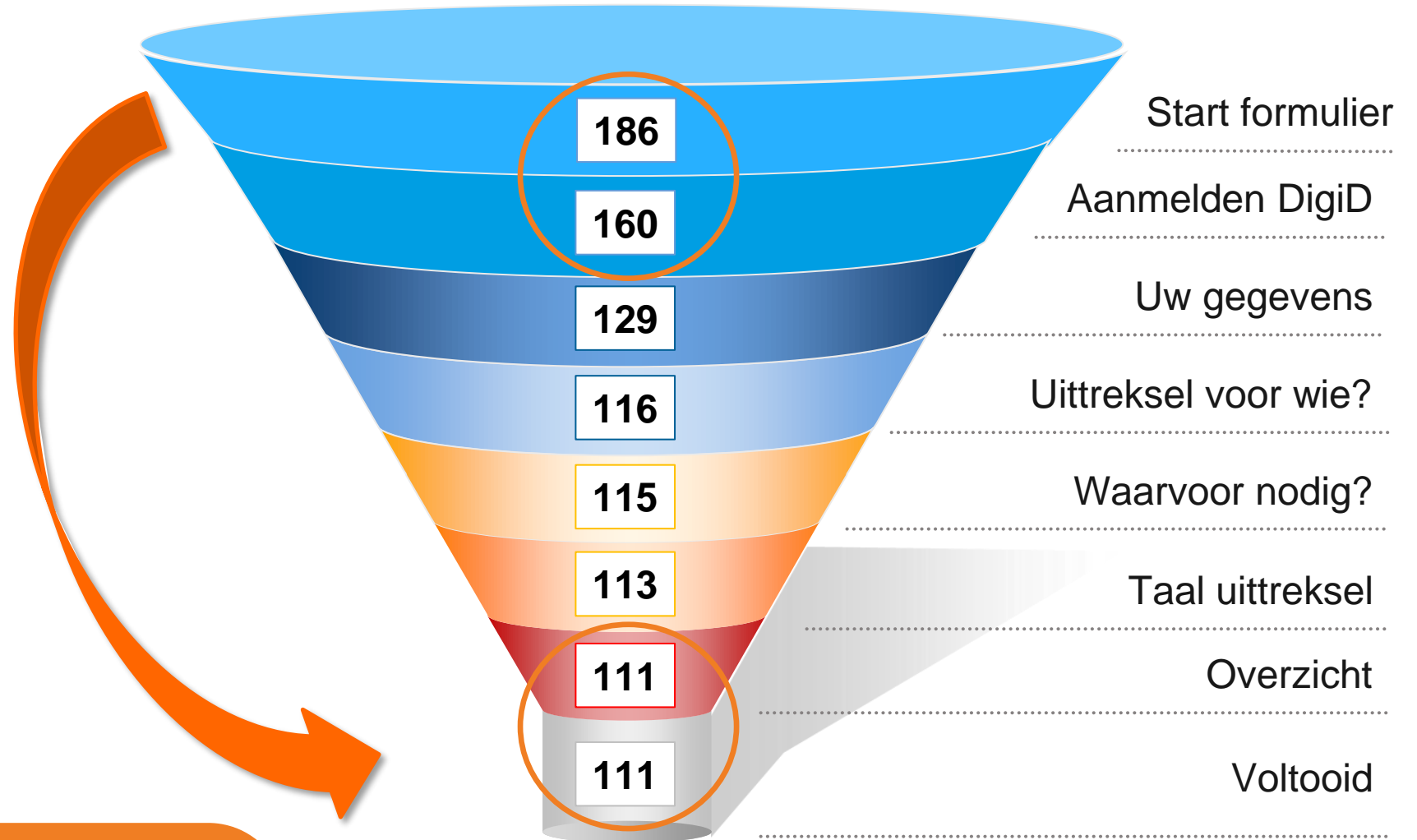
## Effect wijzigingen: minder uitvallers eerste stap

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.



## Vragen uit de chat



## Agenda

- Opening en programma van de dag (5 min)
- De Succesratio – VNG Realisatie (20 min)
- Verbetertraject gemeente Geertruidenberg – VNG Realisatie (25 min)
- Korte pauze (5 min)
- Verbetertraject gemeente Zevenaar – Annelies van de Stolpe (25 min)
- Afsluiting: Nuttige documenten en tips & tricks (5 min)

## Agenda

- Opening en programma van de dag (5 min)
- De Succesratio – VNG Realisatie (20 min)
- Verbetertraject gemeente Geertruidenberg – VNG Realisatie (25 min)
- Korte pauze (5 min)
- Verbetertraject gemeente Zevenaar – Annelies van de Stolpe (25 min)
- Afsluiting: Nuttige documenten en tips & tricks (5 min)

## Even voorstellen



### Over mij

- Annelies van de Stolpe
- Sinds 2018 bij Gemeente Zevenaar
- Beleidsmedewerker Dienstverlening

### Over Zevenaar

- Herindeling in 2018
- Middenin 'de Liemers'
- Visie: Service op Maat, Verbindend en Gastvrij
- Monitor Dienstverlening

## Klantreizen in Zevenaar

- Klantreis: manier om de klantervaring van begin tot eind in beeld te brengen
- Klantreizen Zevenaar: uittreksel aanvragen, vergunning aanvragen, klacht indienen
- Behoeft om klantreis meer meetbaar te maken
- Samen met VNG Realisatie plan gemaakt voor klantreis 'Verhuizingen'

### Waarom verhuizingen?

- Groot volume, veel data beschikbaar
- Relatief makkelijk te meten (o.a. succesratio)





## Klantreizen in Zevenaar

### Waarom verhuizingen?

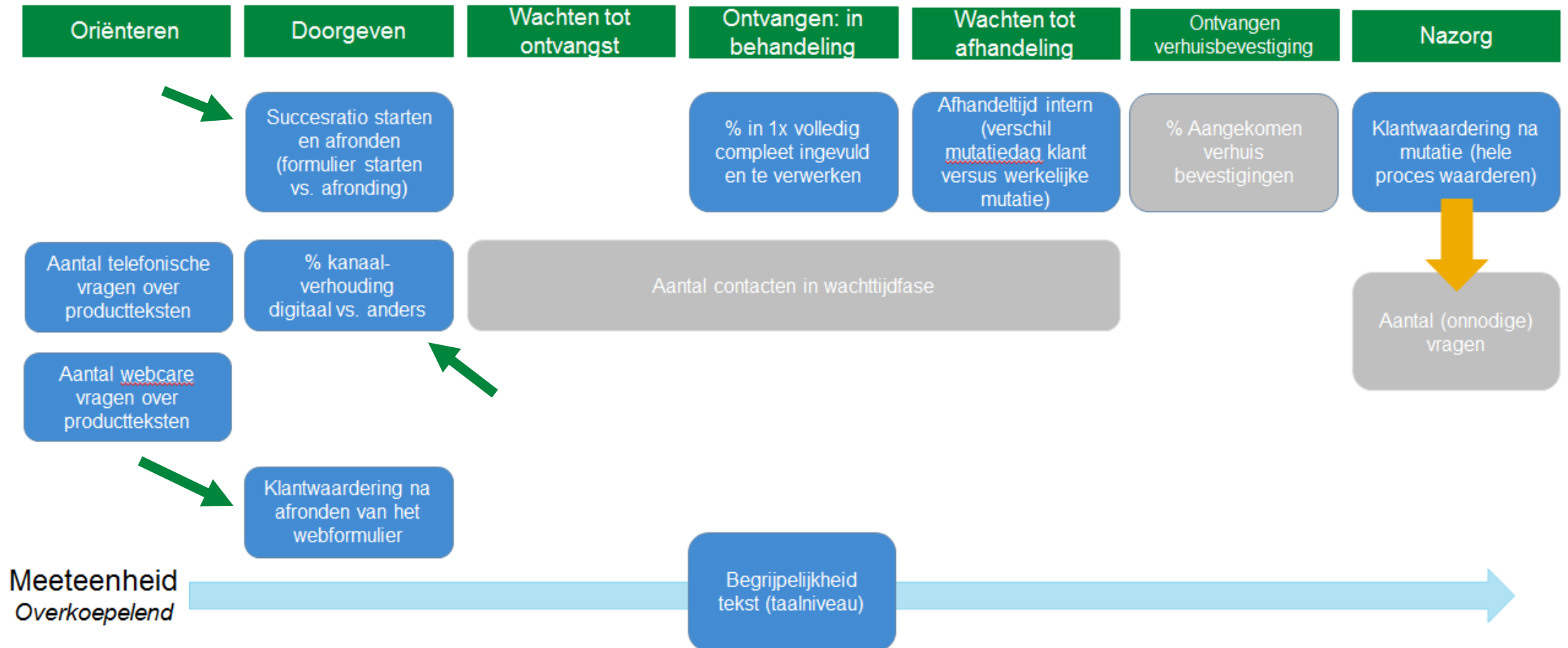
- Groot volume, veel data beschikbaar
- Relatief makkelijk te meten (o.a. succesratio)

### Doelen Klantreis:

- Aantal digitaal doorgegeven verhuizingen stijgt met 5%
- Tevredenheid over doorgegeven verhuizing stijgt met 10%
- Succesratio formulier verhuizingen stijgt met 5%



## Wat kunnen we meten in de klantreis?



## 0-meting

Succesratio starten  
en afronden  
(formulier starten  
vs. afronding)

53%

% kanaal-  
verhouding  
digitaal vs. anders

73%

Klantwaardering na  
afronden van het  
webformulier

85% eens met stelling 'De gemeente Zevenaar heeft  
het me gemakkelijk gemaakt mijn verhuizing door te  
geven'

# Uitvoering

## Uitvoeren van de klantreis

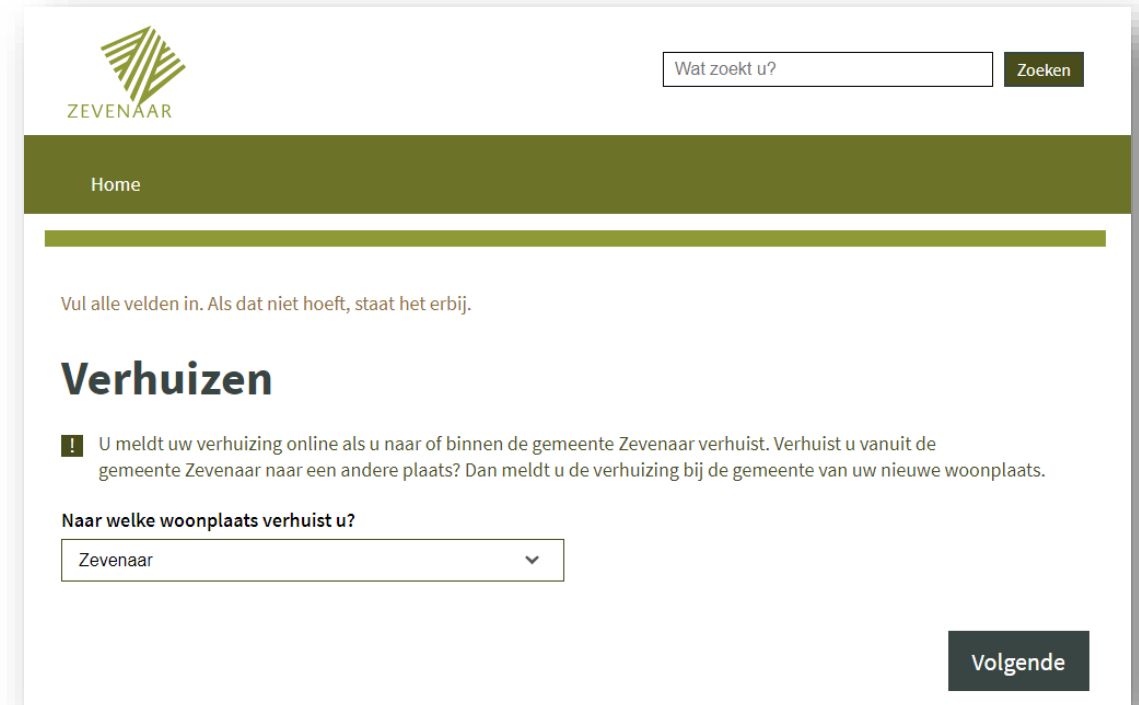
- Klantreisinterviews
- Verzameling data met terugwerkende kracht
- Veel zinvolle input uit enquête SurveyMonkey
- “Brownpapersessie”
- Quick wins / not so quick wins



# Uitvoering

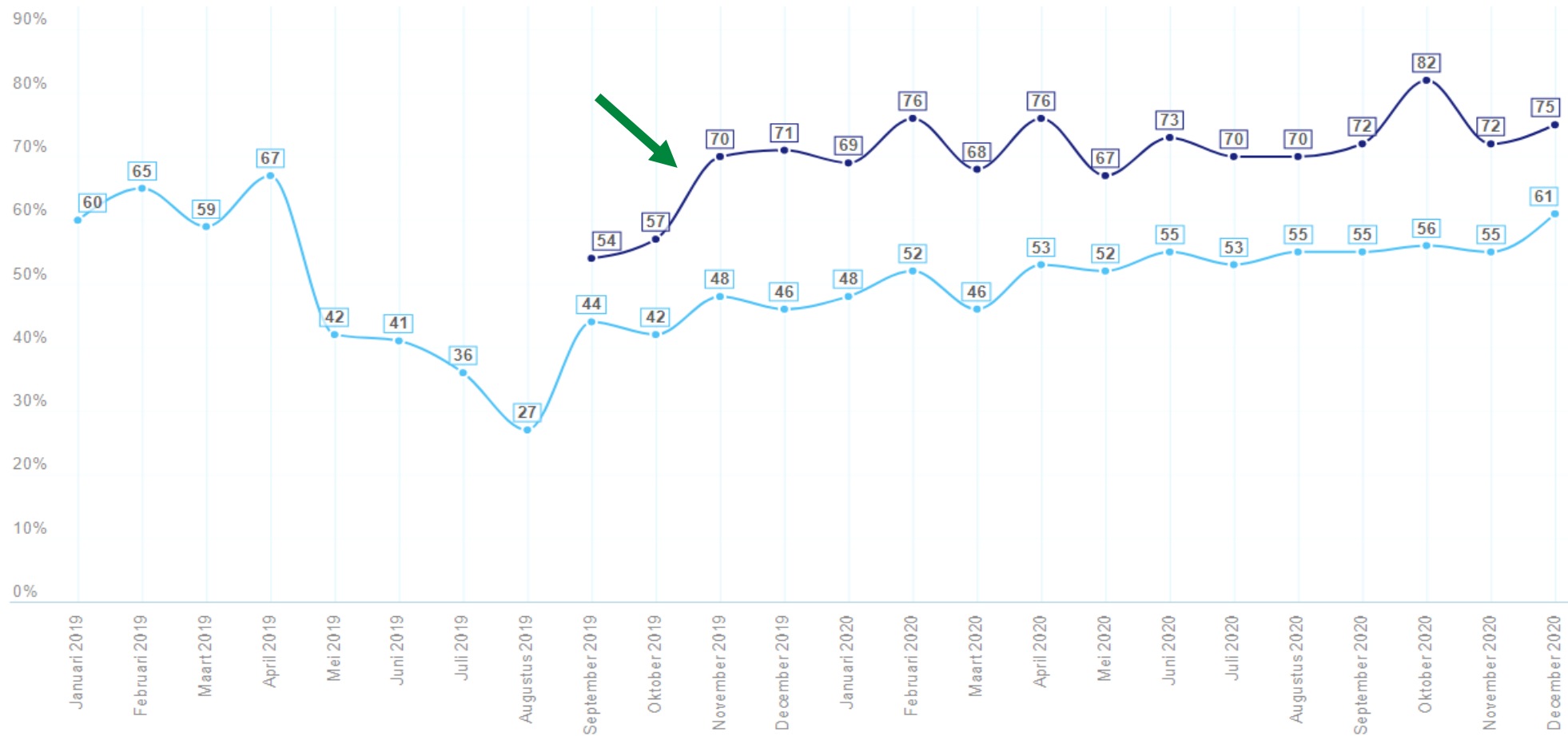
## Acties o.a.

- Controlevragen stellen vóór DigiD muur
- Bepaalde vragen weggehaald uit formulier
- Proactieve informatie op website
- Na afronden formulier doorverwijzen naar andere te regelen onderwerpen (bijv. hondenbelasting)
- Welkomstpakket nieuwe inwoners
- Onderzoek gestart naar co-signing verhuizing ongetrouwde stellen



The screenshot shows the homepage of the Zevenaar website. At the top left is the Zevenaar logo, and at the top right is a search bar with the placeholder text 'Wat zoekt u?' and a 'Zoeken' button. Below the header is a green navigation bar with the word 'Home'. The main content area has a heading 'Verhuizen' (Moving). Below this heading is a paragraph: 'U meldt uw verhuizing online als u naar of binnen de gemeente Zevenaar verhuist. Verhuist u vanuit de gemeente Zevenaar naar een andere plaats? Dan meldt u de verhuizing bij de gemeente van uw nieuwe woonplaats.' Below this is a dropdown menu labeled 'Naar welke woonplaats verhuist u?' with 'Zevenaar' selected. At the bottom right is a 'Volgende' (Next) button.

## Effect op Succesratio



## 1-meting

Succesratio starten  
en afronden  
(formulier starten  
vs. afronding)

53% → 70%

% kanaal-  
verhouding  
digitaal vs. anders

73% → 72%

Klantwaardering na  
afronden van het  
webformulier

85% eens met stelling 'De gemeente Zevenaar heeft  
het me gemakkelijk gemaakt mijn verhuizing door te  
geven' → 90%

## Takeaways

- Start met de processen waar veel data beschikbaar van is. Bijvoorbeeld verhuizingen, meldingen, belastingen. Grote impact én realistisch beeld;
- Maak gebruik van enquête tools om concrete tips in de klantreis te krijgen vanuit het perspectief van de invuller van het formulier;
  - Dit geeft inzicht in de stappen waar bezoekers moeite mee hebben.
- Meet verschillende KPI's per fase in de klantreis. Zo krijg je meer gevoel hoe je de totale klantreis kunt verbeteren;
- Bekijk wat werkt bij andere gemeenten;
- Met relatief simpele wijzigingen en weinig inspanning is veel effect te behalen.





## Vragen uit de chat



## Agenda

- Opening en programma van de dag (5 min)
- De Succesratio – VNG Realisatie (20 min)
- Verbetertraject gemeente Geertruidenberg – VNG Realisatie (25 min)
- Korte pauze (5 min)
- Verbetertraject gemeente Zevenaar – Annelies van de Stolpe (25 min)
- Afsluiting: Nuttige documenten en tips & tricks (5 min)

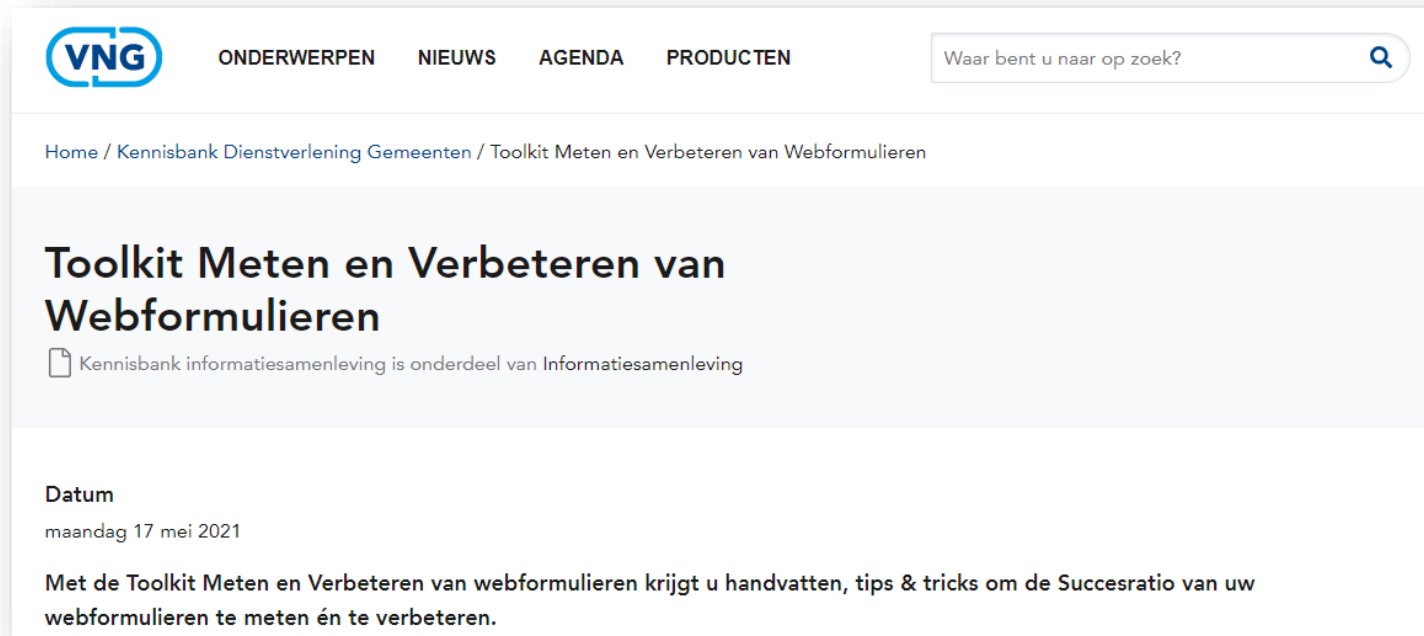
## Takeaways webinar

- Start met de veelgebruikte producten/diensten waar veel impact mee te behalen is;
- Zorg voor inzicht in de afzonderlijke stappen en/of meet de klantervaring (a.d.h.v. enquête), zodat je weet waar de mogelijkheden zitten om te verbeteren;
- Betrek de collega's van de backoffice: zij hebben zicht op wat er wel en niet mogelijk is;
- Leer van andere gemeenten;
- Met relatief simpele wijzigingen en weinig inspanning is veel effect te behalen.



# Documenten kennisbank

- Documentatie in de kennisbank: [Toolkit meten en verbeteren webformulieren](#)



## Documenten kennisbank

- Documentatie in de kennisbank: [Toolkit meten en verbeteren webformulieren](#)
- Inhoud kennisbank (o.a.):
  - Checklist gebruikersvriendelijke formulieren

Checklist voor gebruikersvriendelijke webformulieren	
Webformulier dat ik onderzoek en verbeter:	
Onderdeel 1: Wordt het webformulier getest en, indien nodig, verbeterd?	
1. Zijn bezoekers vooraf betrokken bij het ontwerp van het formulier, bijvoorbeeld m.b.v. usability testen?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
2. Wordt regelmatig gecontroleerd of het formulier nog naar behoren werkt?	<input type="checkbox"/> Ja, 1x per maand <input type="checkbox"/> Ja, 1x per kwartaal <input type="checkbox"/> Nee
3. Wordt het conversiepercentage bijgehouden? <small>Dit is de percentuele verhouding van de starters / afrondingen van het formulier)</small>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Verbeterpunten Onderdeel 1:	

## Documenten kennisbank

- Documentatie in de kennisbank: [Toolkit meten en verbeteren webformulieren](#)
- Inhoud kennisbank (o.a.):
  - Checklist gebruikersvriendelijke formulieren
  - Presentaties bijeenkomst 26 september 2019 ('Verbeter uw webformulieren met behulp van de succesratio')

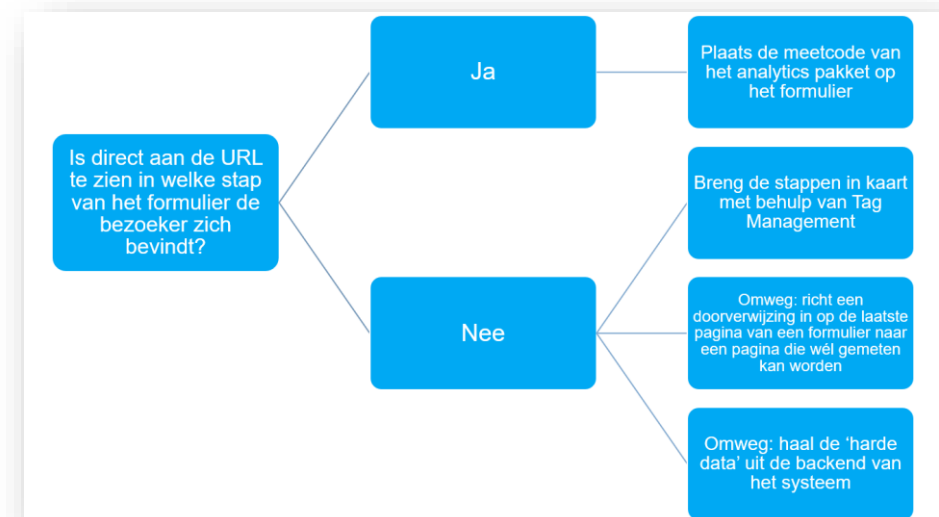


## Documenten kennisbank

- Documentatie in de kennisbank: [Toolkit meten en verbeteren webformulieren](#)
- Inhoud kennisbank (o.a.):
  - Checklist gebruikersvriendelijke formulieren
  - Presentaties bijeenkomst 26 september 2019 ('Verbeter uw webformulieren met behulp van de succesratio')
  - Opname webinar 18 mei

## Documenten kennisbank

- Documentatie in de kennisbank: [Toolkit meten en verbeteren webformulieren](#)
- Inhoud kennisbank (o.a.):
  - Checklist gebruikersvriendelijke formulieren
  - Presentaties bijeenkomst 26 september 2019 ('Verbeter uw webformulieren met behulp van de succesratio')
  - Opname webinar 18 mei
  - Handleiding instellen metingen





## 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>. Vink aan: 'Dienstverlening' en 'Data en monitoring' > 'Kennisnetwerk Data/Smart Society' en 'Waarstaatjegemeente'
- Meer informatie? Bekijk:
  - <https://vng.nl/kennisbank-dienstverlening-gemeenten> > filter op: Tools voor ontwikkeling dienstverlening' & 'Website optimalisatie'

**Bedankt voor de  
aandacht!**