



# Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer Wmebv

## E-formulieren en Notificaties

Kennissessie  
7 november 2023



# Even voorstellen...



**Rozerin Ayerdem**  
Gemeente Den Haag  
UX Designer



**Jeffrey Lauwers**  
NL Design systems  
UX Designer



**Francesca Vonk**  
VNG Realistatie  
UX Designer



# In deze sessie...

- Wmebv in het kort
- Wmebv e-forms & notificaties
- NL Design System
  - Wat is het?
  - Samenwerking
- Uitwerking Taakopdracht
  - Ontwikkeling generiek e-form
  - Toelichting generieke services
  - Toelichting NL Design Tokens
  - Usability test
- Stappenplan
- Recap

# Wmebv in het kort

## De wet

Iedere inwoner en ondernemer heeft recht op digitale indiening van formele officiële berichten. Andere manieren van indienen van formele berichten blijven hiernaast ook bestaan.

De wet stelt eisen aan de berichten uitwisseling en notificaties tussen indiener en de overheid m.a.w. aan het Elektronisch Bestuurlijk Verkeer.

Tijdspad wet:

9 mei 2023 aangenomen

7 juni 2023 gepubliceerd

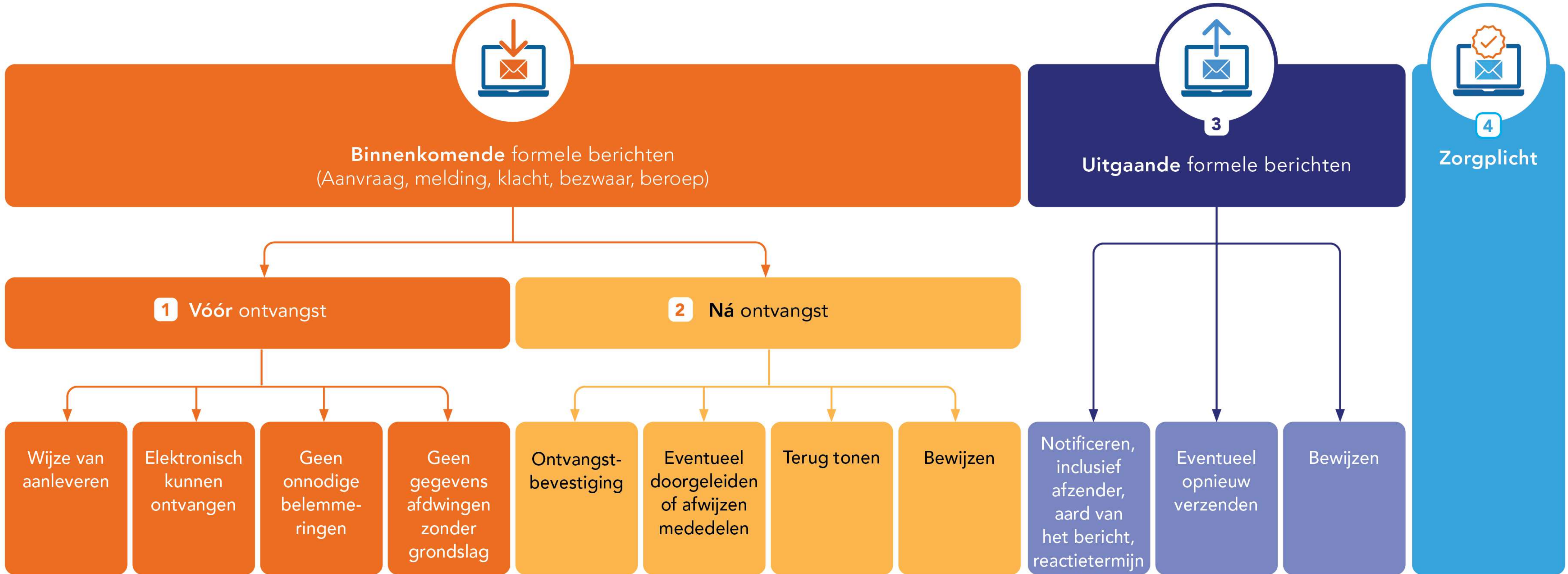
1 jan 2024 ingang zorgplicht

1 juli 2024 ingang wettelijke eisen  
Wmebv



Omnichannel

# Wat moet een gemeente doen om WMEBV-proof te zijn?





# Soorten berichten

## Officiële berichten

- Bericht maakt onderdeel uit van procedure over besluit
- klacht
- ander krachtens wettelijk voorschrift voorgeschreven bericht  
(Bijvoorbeeld een melding)

## Niet-officiële berichten

- alle andere berichten (informele contacten)



# Bekijk de overige themasessies...

<https://vng.nl/wmebv-webinars-en-kennissessies>

KENNISSESSIE 1: JURIDISCHE ASPECTEN



KENNISSESSIE 2: OMNICHANNEL



KENNISSESSIE 3: ZORGPLICHT





# Taakopdracht: Generiek e-formulier / notificatie

2023

juli-augustus

september-oktober

november

1 december



**Desk-research naar ontwerpcriteria voor e-formulieren en notificaties i.h.k.v. Wmebv**

- In samenwerking met NL Design System: Generiek formulieren ontwerpen en ontwikkelen o.b.v. NLDS componenten.
- Start schrijven van de Handreiking

- Burgerpanel / usability test uitvoeren
- Handreiking aanvullen met inzichten usability test
- Kennissessie UX-design van e-formulieren/notificatie in het licht van de Wmebv.

**Oplevering Handreiking:**

- Bevindingen en referentiemateriaal vanuit de desk-research
- Voorbeelden van de generieke formulieren inclusief de beschrijving en code snippets en bevindingen vanuit de usability test.





# E-formulieren & notificaties 1/4

## Algemene ontwerpcriteria

1. Vul invulvelden waar mogelijk voor in
2. Geef voorwaarden, uitleg, benodigde informatie, documenten aan
3. Gebruik duidelijke taal en begrippen
4. Licht vragen en termen toe, waar nodig
5. Vraag alleen noodzakelijke gegevens en informatie \*\*

\*\* ook Wmebv



## E-formulieren & notificaties 2/4

6. Geef aan welke vragen/velden verplicht zijn
7. Geef foutmeldingen duidelijk en gebruikersvriendelijk aan
8. Geef processtap in formulier aan tijdens het invulproces
9. Ondersteun de bezoeker bij het invullen en afronden, door duidelijke knoppen
10. Zorg voor tussentijdse opslag van informatie



# E-formulieren & notificaties 3/4

11. AVG-regeltjes waar rekening mee moet worden gehouden:
- a. Wees transparant
  - b. Verzamel zo min mogelijk persoonsgegevens \*\*
  - c. Vraag toestemming
  - d. Gebruik eenvoudige taal
  - e. Verzend e-formulieren over versleutelde verbindingen. \*\*
  - f. Registreer verwerking in verwerkingsregister \*\*

\*\* ook Wmebv



# E-formulieren & notificaties 4/4

## Wmebv ontwerpcriteria

1. Toon of verstuur (indien mogelijk) een ontvangstbevestiging
2. Maak ingevulde gegevens toegankelijk voor de indiener.

Interessante bronnen:

[Toolkit meten en verbeteren webformulieren - VNG](#)

[Handreiking Wmebv - Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties](#)



# Maak gebruik van het Wmebv forum

Samen sterk!



## Handig document voor jou: Eisen Wmebv Ontvangstbevestiging & Notificeren

Laura Jeninga in Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv),  
31 oktober 2023 om 17:13

De Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (Wmebv) geeft het recht aan burgers en ondernemers om digitaal met bestuursorganen te communiceren.

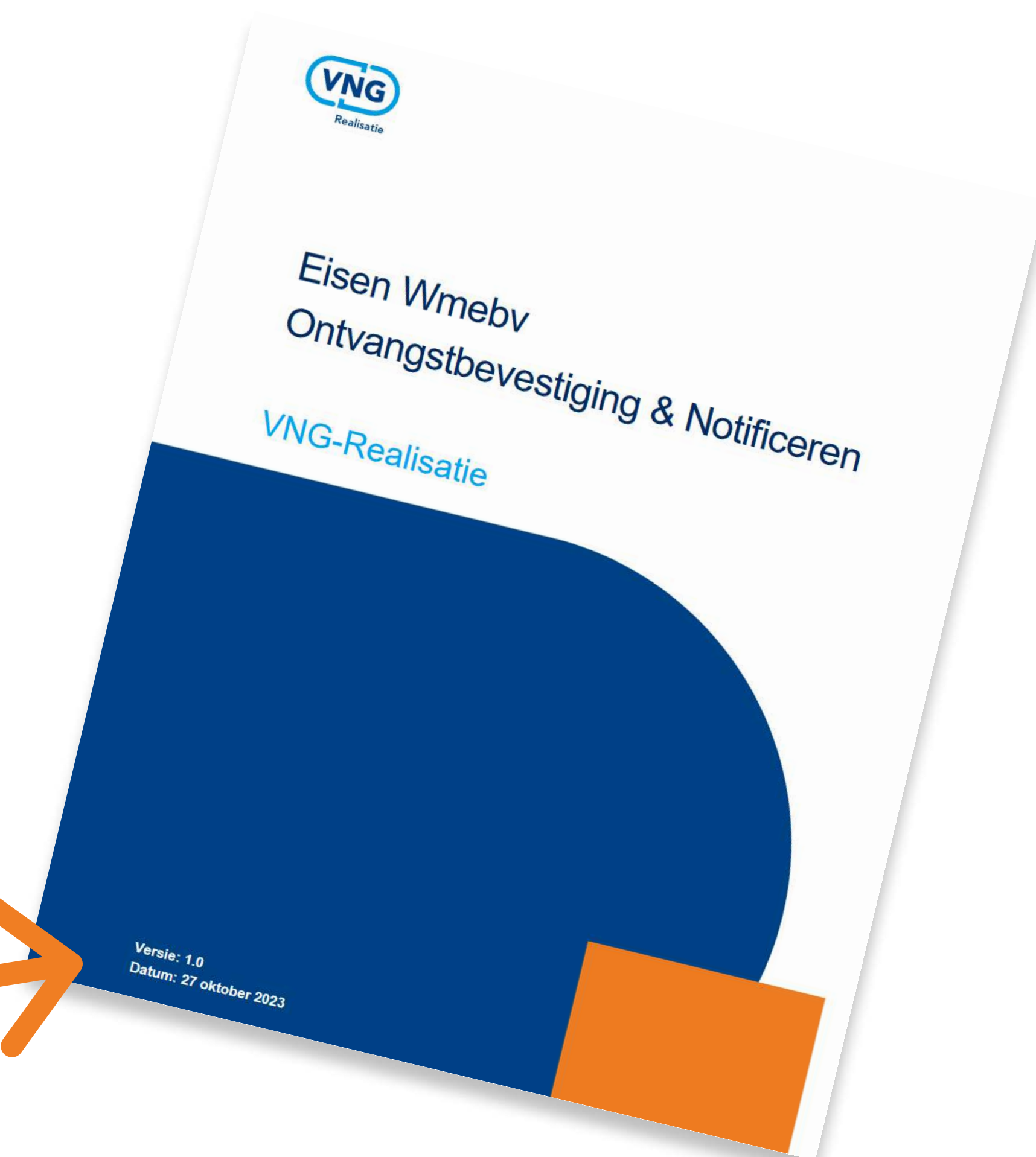
De wet wijzigt voornamelijk een aantal artikelen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Daarom hebben we een handig document gemaakt met daarin een beknopte opsomming van de eisen die deze wet stelt aan bestuursorganen op het gebied van ontvangstbevestiging, notificeren en bewijslast.

Het doel van dit document is om op eenvoudige en overzichtelijke wijze de eisen van deze wet samen te vatten en zo gemeenten te helpen bij de analyse van hun p...

[Lees verder](#)

 Requirements Notificeren volgens de Wmebv v1.0.pdf 199 KB

 6  0 · Reageren



<https://vng.nl/artikelen/vng-forum>



**Vragen tot zover?**





# NL Design System

- Wat is het?
- Wat kun je ermee?
- Wat is de kracht?

Jeffrey vertelt er graag meer over!

(Zie slides: [NLDS\\_Algemeen.pdf](#))



# Wat hebben we gemaakt?

- Opdracht:  
Maak een generiek formulier die voldoet aan alle eisen...
- Aanpak:
  - Desk-research
  - Ontwikkeling generiek formulier o.b.v. scenario's
    - ontwerpen, bouwen, testen

Naar de scenario's  
(Zie scenario pdf's)





**Vragen tot zover?**





# De kracht van samenwerken...

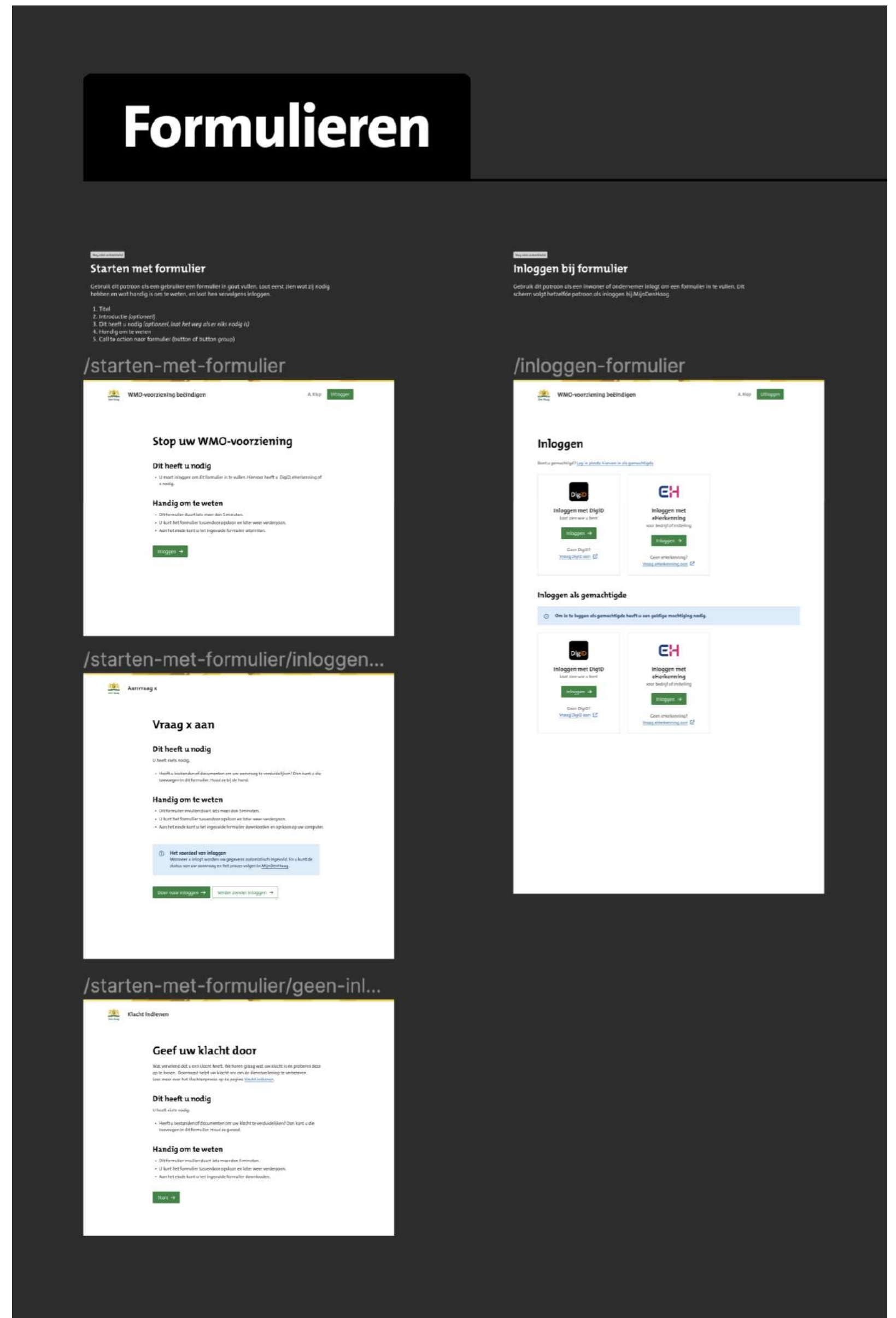
## Formulieren & Generieke Services

Rozerin deelt haar ervaringen vanuit Den Haag

**Formulieren**

# Hoe het begon

- 1 Een collega was betrokken bij het ontwerp van formulieren
- 2 Er was een behoefte om formulieren te integreren in het Figma Design System
- 3 Zowel Jeffrey als Francesca waren ook bezig met formulieren

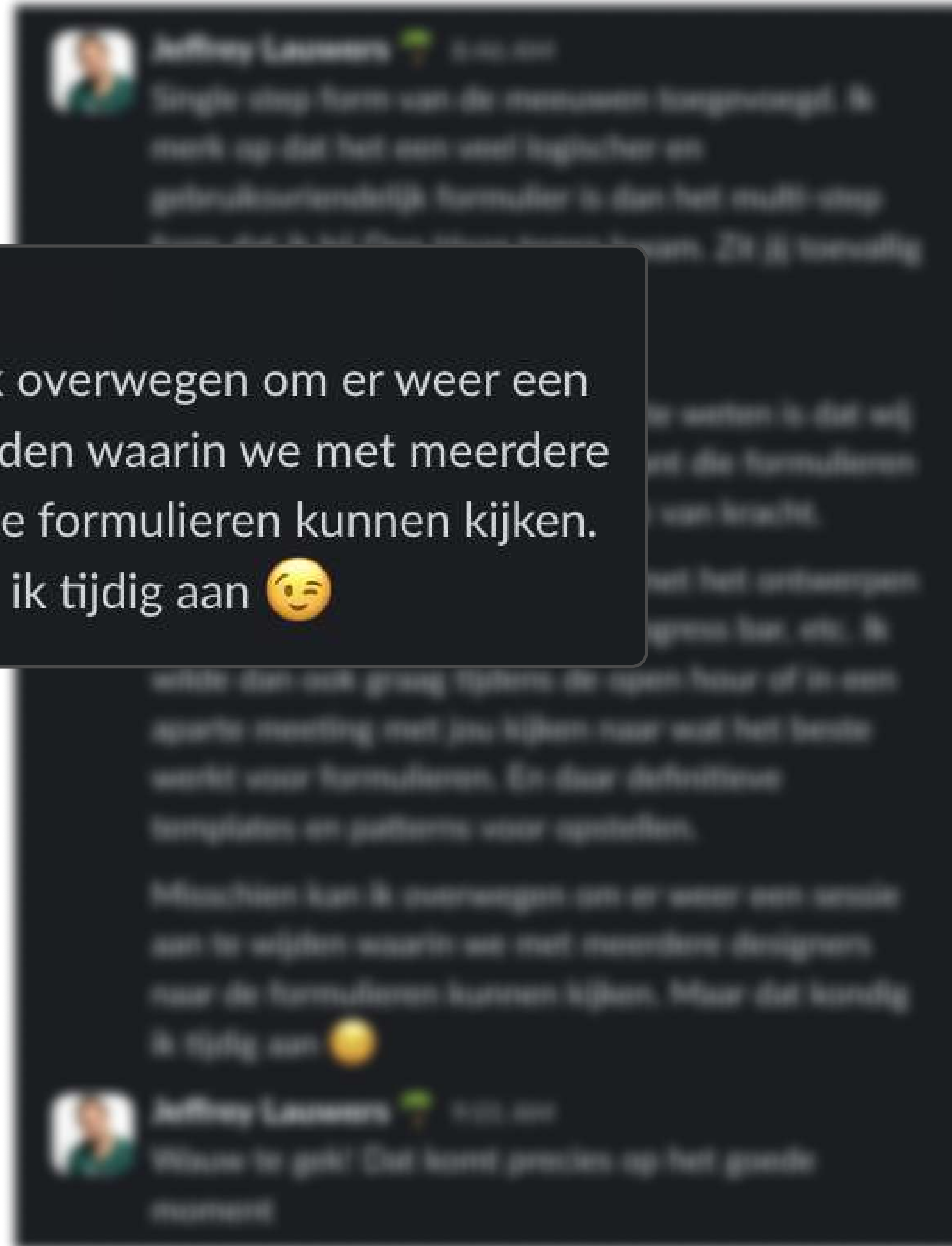


# Samenwerken



**Rozerin**

Misschien kan ik overwegen om er weer een sessie aan te wijden waarin we met meerdere designers naar de formulieren kunnen kijken. Maar dat kondig ik tijdig aan 😊



# Samenwerken



**Rozerin**

Misschien kan ik overwegen om er weer een sessie aan te wijden waarin we met meerdere designers naar de formulieren kunnen kijken. Maar dat kondig ik tijdig aan 😊



**Jeffrey Lauwers**

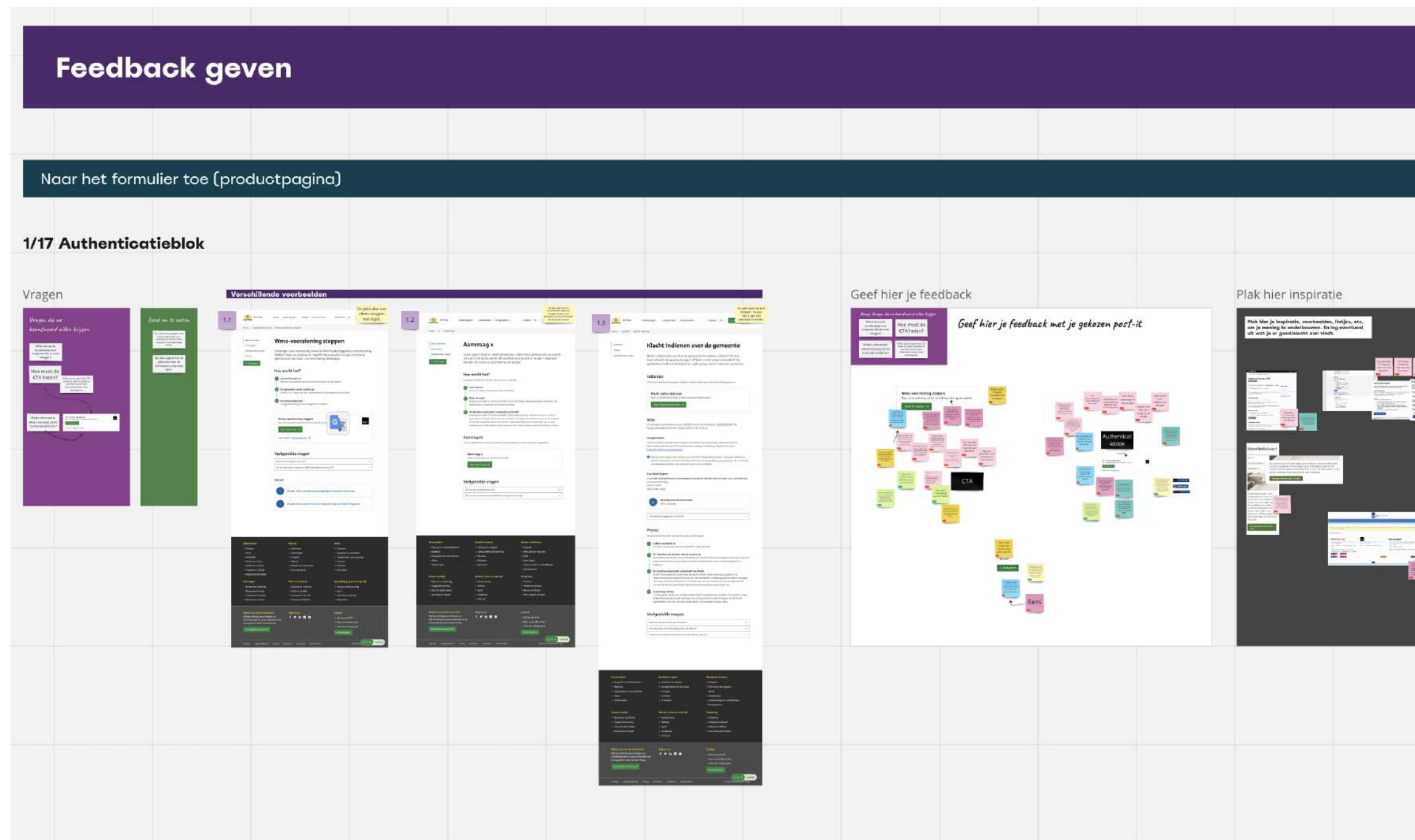
Wauw te gek! Dat komt precies op het goede moment

CENTRALE VRAAG

**Hoe kunnen we generieke  
gemeentelijke formulieren  
ontwikkelen?**

# Doel workshop

Het geven van input op formulieren van de gemeente Den Haag en het delen van ideeën zodat we generieke formulieren kunnen opstellen.



Kijkje in de workshop



Arc File Edit View Spaces Tabs Archive Extensions Window Help

miro Forms Forms Forms

8/17 Naam ingelogde / gast

Samenvatting

**Samenvatting**

Vraag	Screenshots van voorbeelden	Uitkomst, vragen en keuzes maken	Keuze maken	Discussiepunten	Keuze gemaakt
Hoe tonen we de naam van de ingelogde persoon?					
Hoe tonen we de naam van de geselecteerde persoon?					
Hoe tonen we alle informatie in het formulier als 'gast'?					

We zijn hier gebleven op di 13 oktober tijdens de open hour. En we gaan door op di 17 oktober :)

Visiting Pioneer

Niks tonen als een gast het formulier invult

Jeffrey Lauwers 39% 7/8

Forms, Forms, Forms - Part two

09:33 Chat People Raise React View More Camera Mic Stop sharing Leave

Martijn Rietveld

Jeffrey Lauwers

Oling, René

Aline (Guest)

Francesca Vonk

Chatnier, Jeroen du

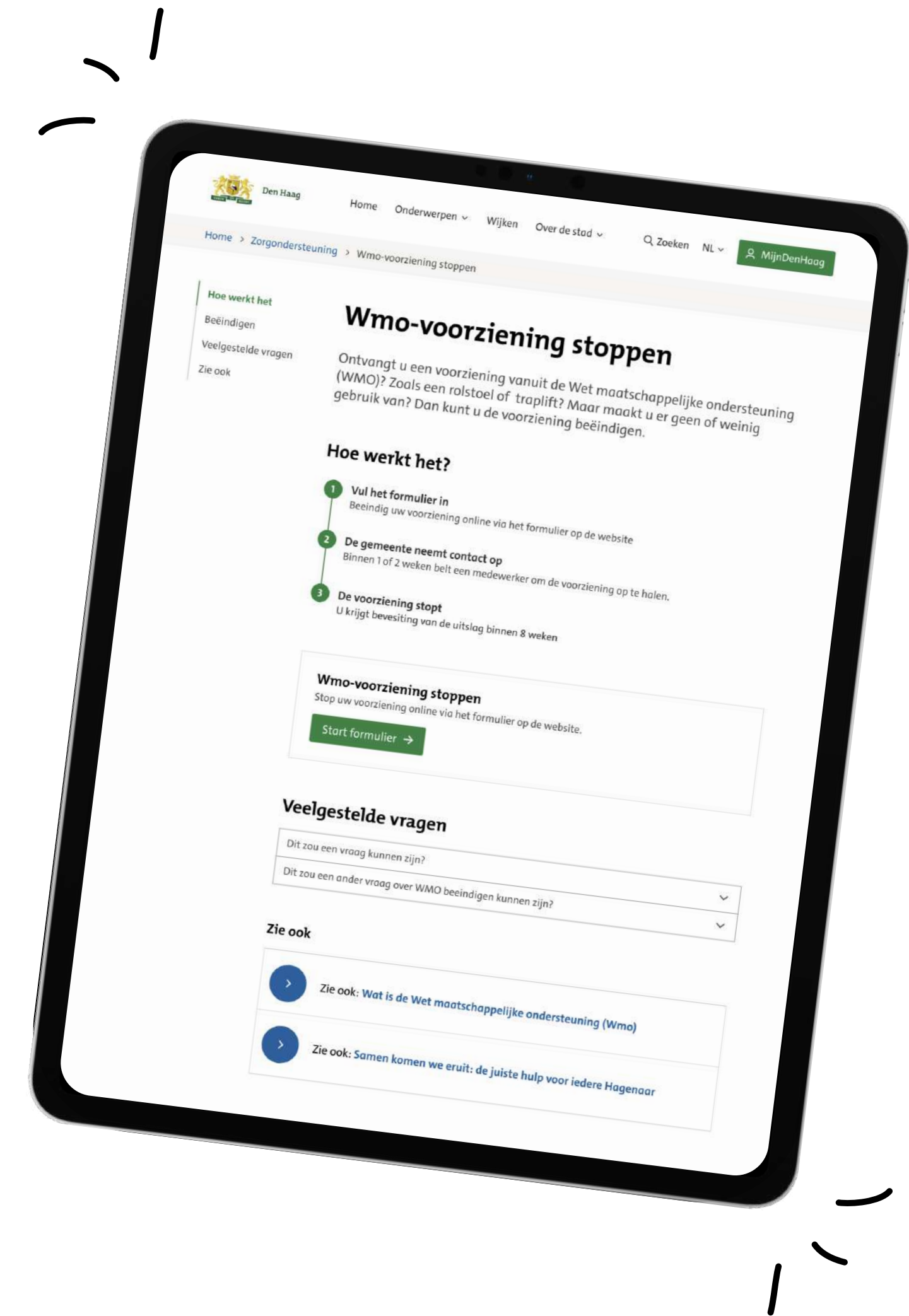
Aline van Thoor



# Resultaat

- 1 Nieuwe inzichten opgedaan
- 2 Keuzes vastgelegd
- 3 Ontwerpen kunnen maken op basis van alle input

 Kijkje in het prototype



**Vragen tot zover?**

# Generieke Services

# Aanleiding

- 1 Logisch vervolg op project MijnZaken, Samenwerkende Portalen
- 2 Basis voor verdere samenwerking



"Zo zou ik op de hoogte willen gehouden worden door mijn gemeente."

# Doel project



**De digitale  
contactmogelijkheden  
tussen de inwoner en  
ambtenaar vergroten.**

# De vier generieke services

**1** Notificaties

**2** Taken

**3** Berichten

**4** Contactmomenten

# Samenwerking

Project van



in samenwerking met



9 gemeentes



Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties



Logius  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties



# Met z'n allen



# Inhoud

**1**

**Begrijpen en  
ontwerpen**

**2**

**Onderzoeken**

**3**

**Inzichten en  
aanbevelingen**

# Begrijpen en ontwerpen

## CENTRALE VRAAG

**Hoe kunnen we inwoners informeren om in actie te komen om hun gemeentelijke zaken te regelen en om up-to-date te blijven in hun zaken?**

# Wat er is gedaan

**01** Services uitgeplozen

**02** Data bekeken

**03** Onderzoeken doorgenomen

**04** Schetsen en ontwerpen gemaakt

**05** Copy geschreven

**06** Feedbacksessie gehouden

**07** Ontwerpen verbeterd

**08** Gebruikersonderzoek #1 vond plaats

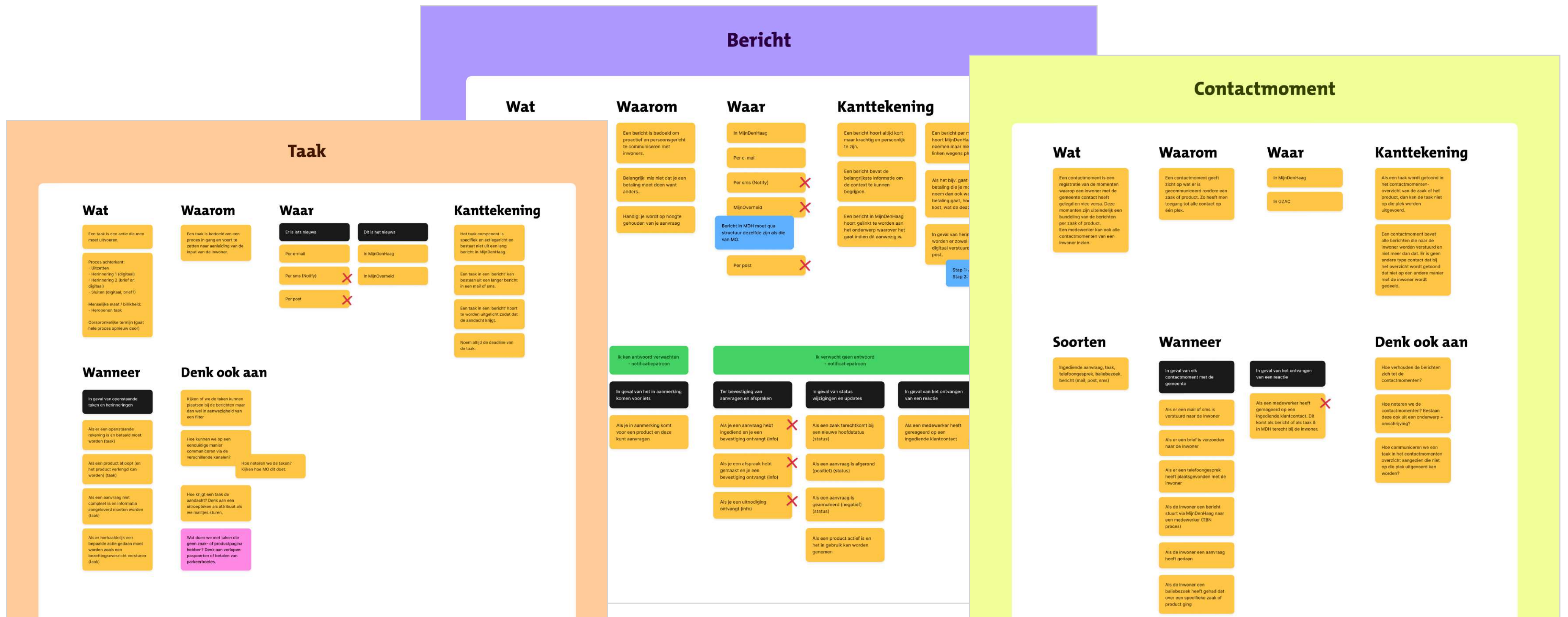
**09** Workshop gehouden

**10** Ontwerpen verbeterd

**11** Gebruikersonderzoek #2 vond plaats

**12** Ontwerpen afgerond

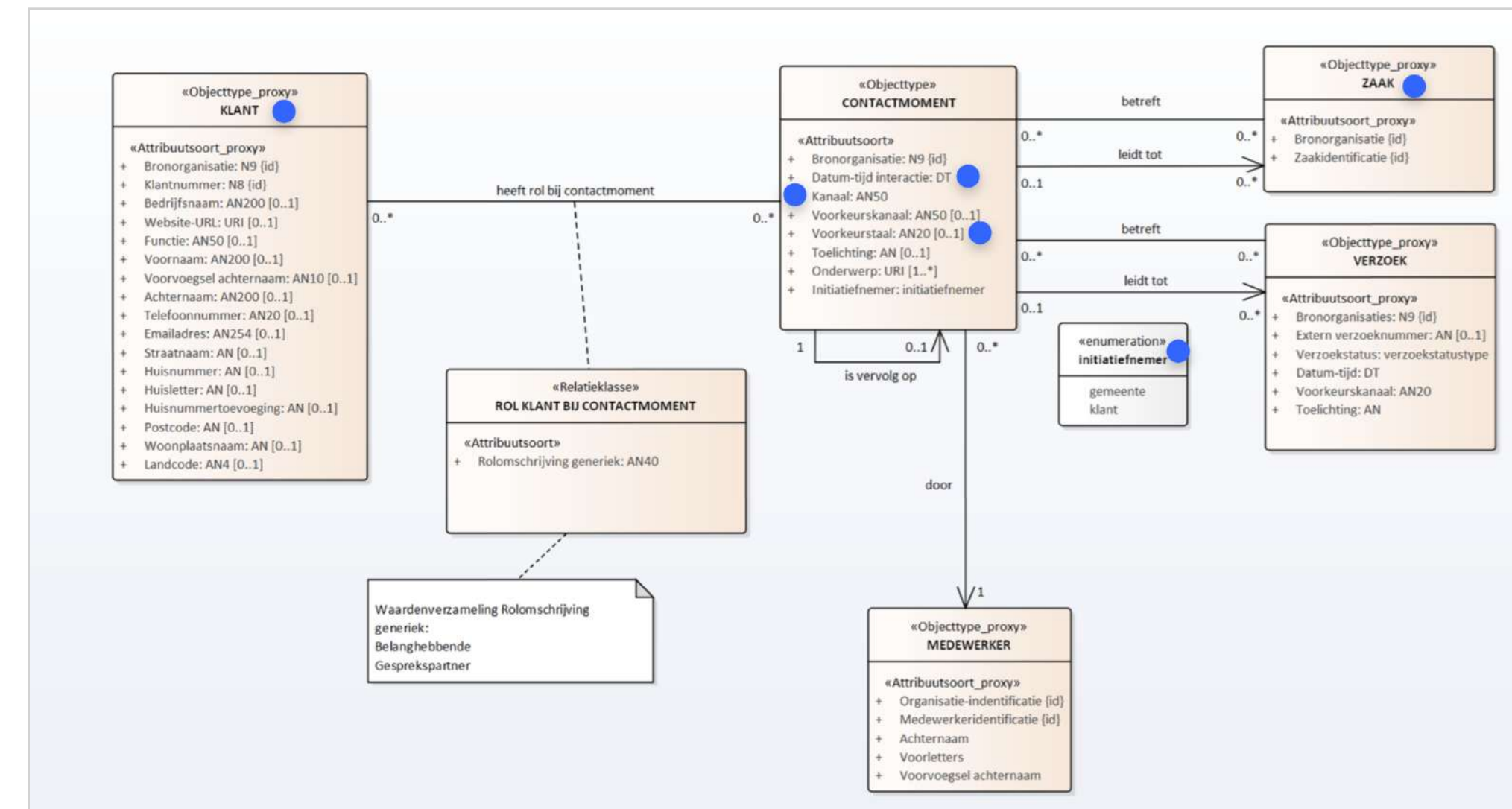
# 01 Services uitgeplozen



# 02 Data bekeken

## Eigenschappen van een Taakobject

Veld	Toelichting
BSN of KVK	Toekomstige aanpassing naar user_type + user_identificer
Data	Gegevens die door het component zijn meegestuurd om de taak af te kunnen ronden
Formulier ID of Formular URL	Afhankelijk van de locatie van het formulier: in de Backend for Frontend database of in de Objecten API
Verzonden data	Gegevens die door de Klant zijn ingevuld bij het afronden van de Taak
Title	Titel/omschrijving van de Taak die aan de Klant wordt getoond
Status	Open, ingediend, verwerkt of gesloten
Verwerker taak ID	Referentie naar de Taak zoals die binnen het afhandelcomponent bekend is

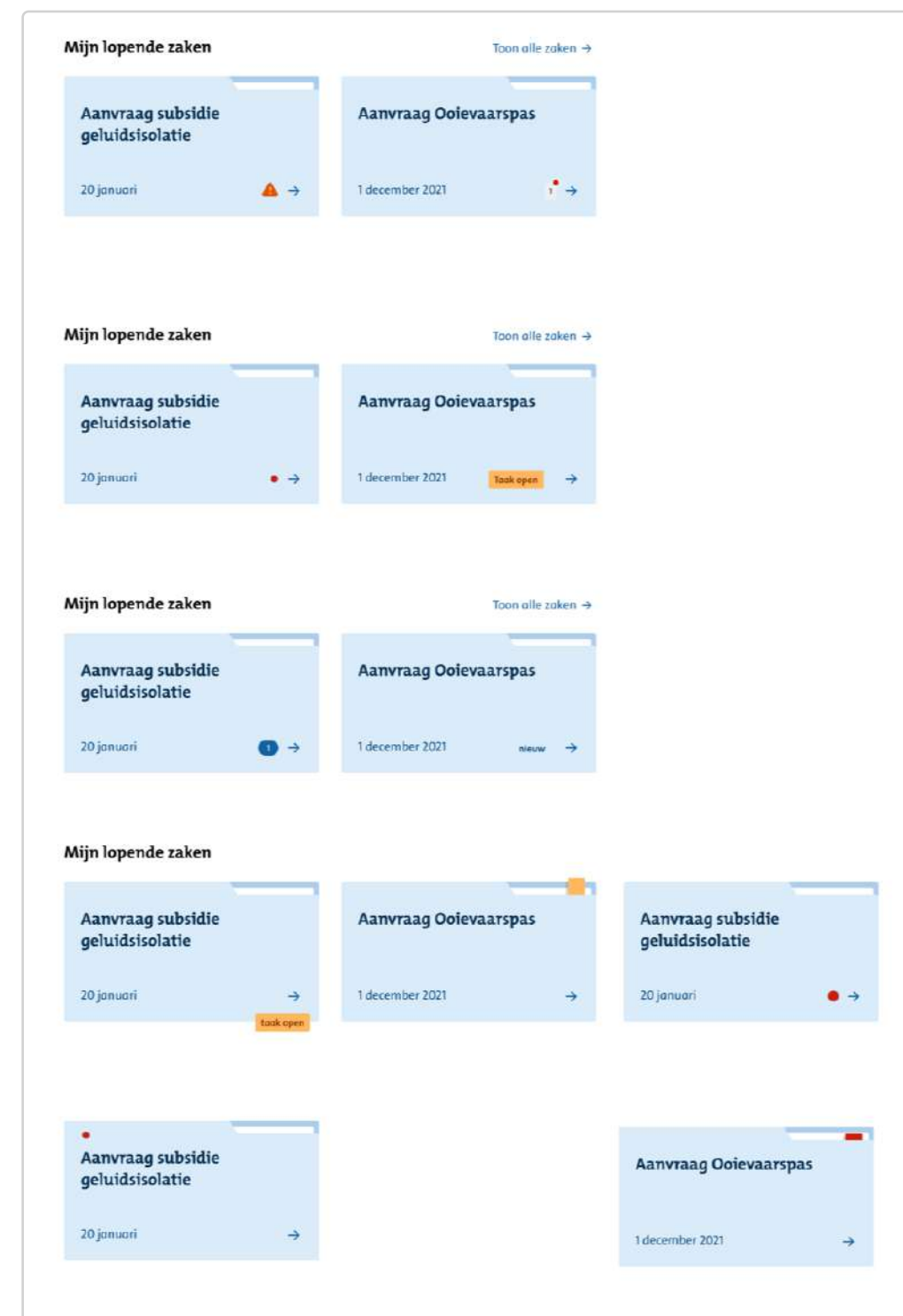


# 03 Onderzoeken doorgenomen

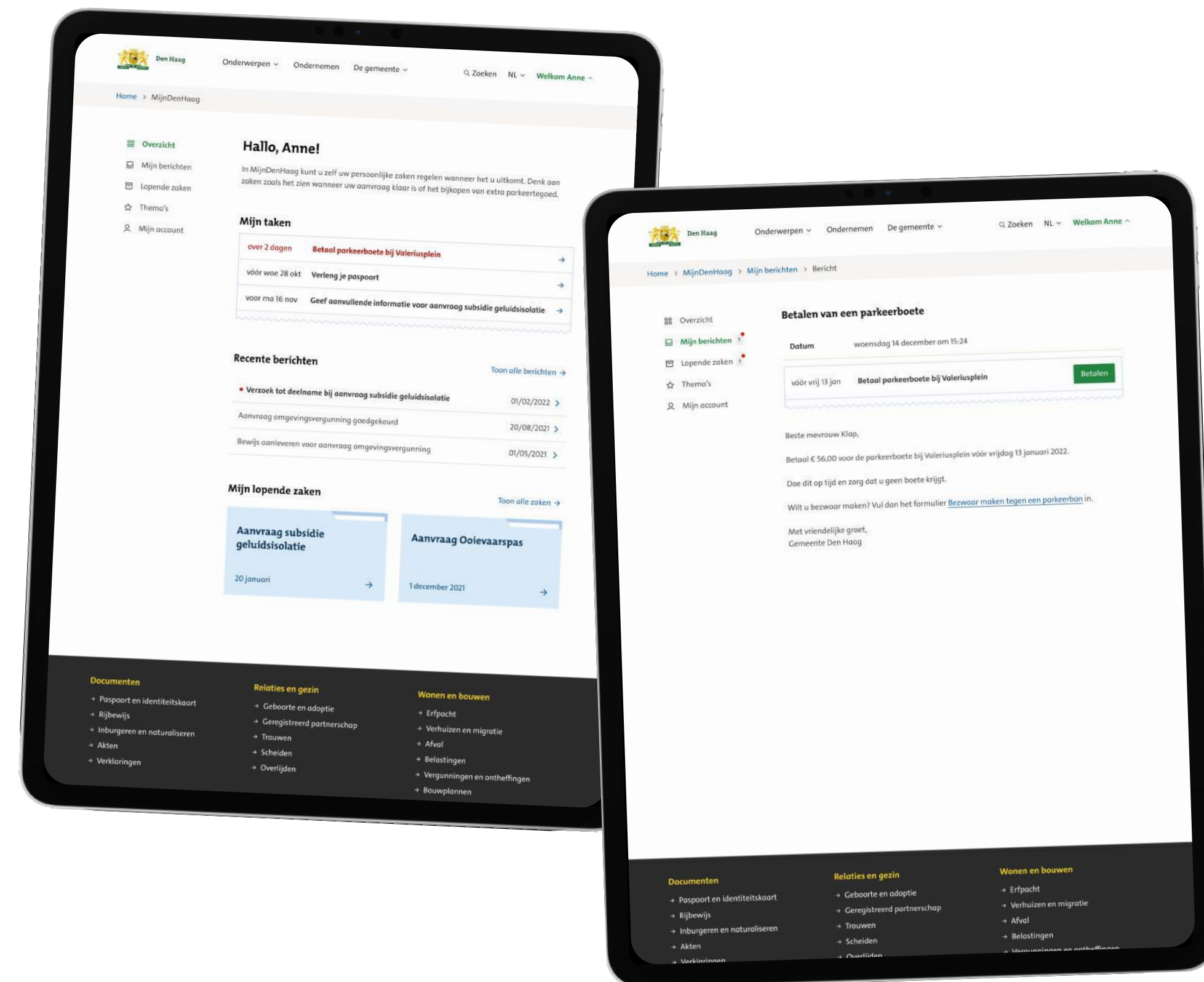




# 04 Schetsen en ontwerpen gemaakt



voorbeeld van schets



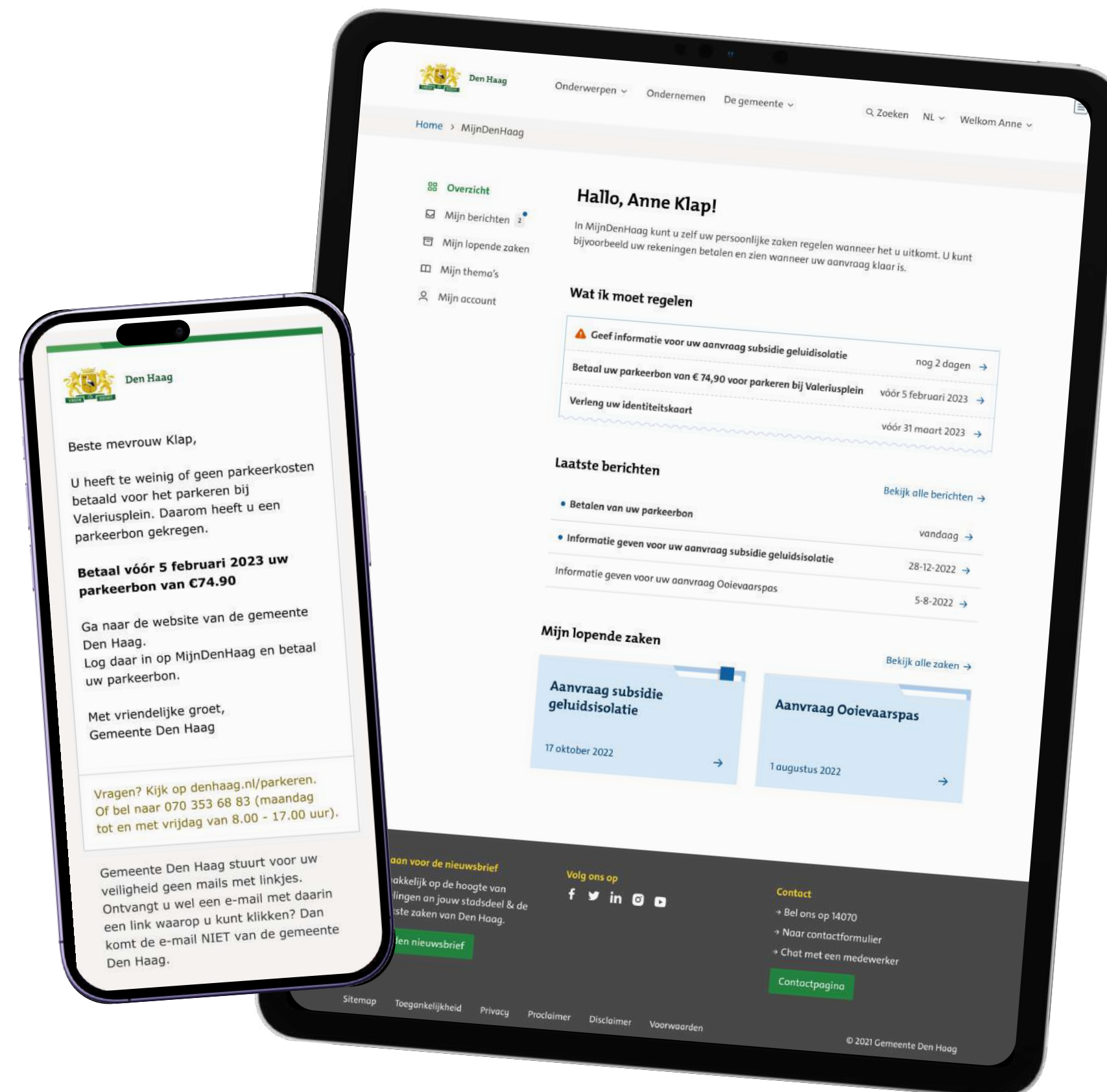
# 05 Copy geschreven

Notifications								
A	B	C	D	E	F	G	H	
1	Notificatie	Onderwerp e-mail	Inhoud e-mail en sms	Titel in MijnDenHaag	Inhoud bericht in MijnDenHaag	Taak in MijnDenHaag	Titel contactmoment	Contactmoment in MijnDenHaag
2	(Ik moet) Betalen	Betaling	Beste [geslacht] [achternaam], Bij MijnDenHaag staat een nieuw bericht voor u klaar. Vóór [datum] moet u [iets] betalen van [bedrag] [reden]. Ga naar MijnDenHaag via denhaag.nl en betaal de parkeerbon. Klik voor uw veiligheid nooit op een link in e-mails van de gemeente Den Haag. Ga zelf naar denhaag.nl om uw zaken te regelen. Met vriendelijke groet, Gemeente Den Haag (Als geen waarde wordt meegegeven: "U moet iets betalen. Lees het bericht daarom op tijd en zorg dat u geen boete krijgt.")	Betalen van [iets] bv. 'Betalen van uw bewoners parkeervergunning'	Beste [geslacht] [achternaam], Betaal [bedrag] voor [iets] vóór [datum]. Met vriendelijke groet, Gemeente Den Haag	Betaal [iets] Doe dit vóór [datum]	Betaling	Beste [geslacht] [achternaam], Betaal [bedrag] voor [iets] vóór [datum]. Met vriendelijke groet, Gemeente Den Haag
3	(Ik heb) Vernieuwing nodig	Vernieuw een product	Beste [geslacht] [achternaam], U heeft een bericht ontvangen over het vernieuwen van een product. U moet [iets] vernieuwen vóór [datum]. Als u dit niet op tijd doet, dan kan dit vervelende gevolgen hebben. Log in op MijnDenHaag om het product te vernieuwen. Met vriendelijke groet, Gemeente Den Haag (Als geen waarde wordt meegegeven: "Vernieuw op tijd. Als u dit niet op tijd doet, dan kan dit vervelende gevolgen hebben.")	Vernieuwen van [iets] bv. 'Vernieuwen van uw paspoort'	Beste [geslacht] [achternaam], Vernieuw [iets] vóór [datum]. Als u dit niet op tijd doet, dan kan dit vervelende gevolgen hebben. Met vriendelijke groet, Gemeente Den Haag	Vernieuw [iets] Doe dit vóór [datum]	Vernieuw een product	Beste [geslacht] [achternaam], Vernieuw [iets] vóór [datum]. Als u dit niet op tijd hebben. Met vriendelijke groet, Gemeente Den Haag
4	(Ik moet) Informatie geven	Geef informatie	Beste [geslacht] [achternaam], Er is informatie van u nodig. U moet informatie geven over [iets] vóór [datum]. Als u dit niet op tijd doet, dan kan dit vervelende gevolgen hebben. Bijvoorbeeld vertraging als u iets moet regelen of een boete. Log in op MijnDenHaag om de informatie te geven. Met vriendelijke groet, Gemeente Den Haag (Als geen waarde wordt meegegeven: "Geef deze informatie op tijd. Als u dit niet op tijd doet, dan kan dit vervelende gevolgen hebben. Bijvoorbeeld vertraging als u iets moet regelen of een boete.")	Informatie geven voor [iets] bv. 'Informatie geven voor uw aanvraag omgevingsvergunning'	Beste [geslacht] [achternaam], Geef informatie over [iets] vóór [datum]. Als u dit niet op tijd doet, dan kan dit vervelende gevolgen hebben. Bijvoorbeeld vertraging als u iets moet regelen of een boete. Met vriendelijke groet, Gemeente Den Haag	Geef informatie voor [iets] Doe dit vóór [datum]	Geef informatie	Beste [geslacht] [achternaam], Geef informatie over [iets] vóór [datum]. Als u dit niet op tijd doen. Met vriendelijke groet, Gemeente Den Haag
5	(Ik heb) Herinnering	Herinnering	Beste [geslacht] [achternaam], U heeft een bericht ontvangen over een herinnering. U moet [iets doen] vóór [datum]. Als u dit niet op tijd doet, dan kan dit vervelende gevolgen hebben. Log in op MijnDenHaag om dit te doen. Met vriendelijke groet, Gemeente Den Haag (Als geen waarde wordt meegegeven: "U wordt eraan herinnerend om iets te gaan doen. Als u dit niet op tijd doet, dan kan dit vervelende gevolgen hebben.")	Herinnering: [iets] bv. 'Herinnering: betaling van uw bewoners parkeervergunning'	Beste [geslacht] [achternaam], [Doe iets] vóór [datum]. Als u dit niet op tijd doet, dan kan dit vervelende gevolgen hebben. Met vriendelijke groet, Gemeente Den Haag	Herinnering: [doe iets], Doe dit vóór [datum]	Herinnering	Beste [geslacht] [achternaam], [Doe iets] vóór [datum]. Als u dit niet op tijd doen. Met vriendelijke groet, Gemeente Den Haag
6	(Ik heb) Tip	Tip	Beste [geslacht] [achternaam], U heeft een tip ontvangen. U heeft recht op [iets]. Log in op MijnDenHaag voor meer informatie.	Tip: [iets] bv. 'Tip: Recht op uitkering'	Beste [geslacht] [achternaam], U heeft recht op [iets]. [Meer informatie over de aanleiding en hoe dat aangevraagd kan worden zoals een link] Met vriendelijke groet,	nvt	Tip	Beste [geslacht] [achternaam], U heeft recht op [iets]. [Meer informatie over de aanleiding en hoe dat aangevraagd kan worden zoals een link] Met vriendelijke groet,

# 06 Feedbacksessie gehouden

The image shows a Zoom meeting in progress with eight participants in a grid view. The participants are: Aline van Thoor, Roose, R.M. (Robert), Olling, René, Chatinier, Jeroen du, Martijn Rietveld (External), Rozerin Ayerdem, and a participant whose name is partially obscured. The main focus is a Miro board titled "Als de gebruiker op de taak of bericht heeft geklikt" (When the user clicks on the task or message). The board features a central "Bericht" (Message) card for "Betalen van een parkeerboete" (Pay a parking fine) and a "Feedback" section with various sticky notes and diagrams. The sticky notes include feedback from participants like Robert, Jeffrey Lauwers, Robert Roose, and Rozarin. The board also shows a "Taak - Visueel en tekstueel" (Task - Visual and textual) section and a "Body uitstraling" (Body radiation) section. The Miro interface includes a sidebar with "Pages" (Meetings, Aanpak, Concept, Todo, Schetsboek, Flow, Prototype, Workshop) and a "Reactie van medewerker ontvang..." (Receive employee reaction...) section. The Zoom interface shows a "Taken, berichten en contactmomenten - MijDenHaag" (Tasks, messages and contact moments - MijDenHaag) header and a "5 min" timer.

# 07 Ontwerpen verbeterd

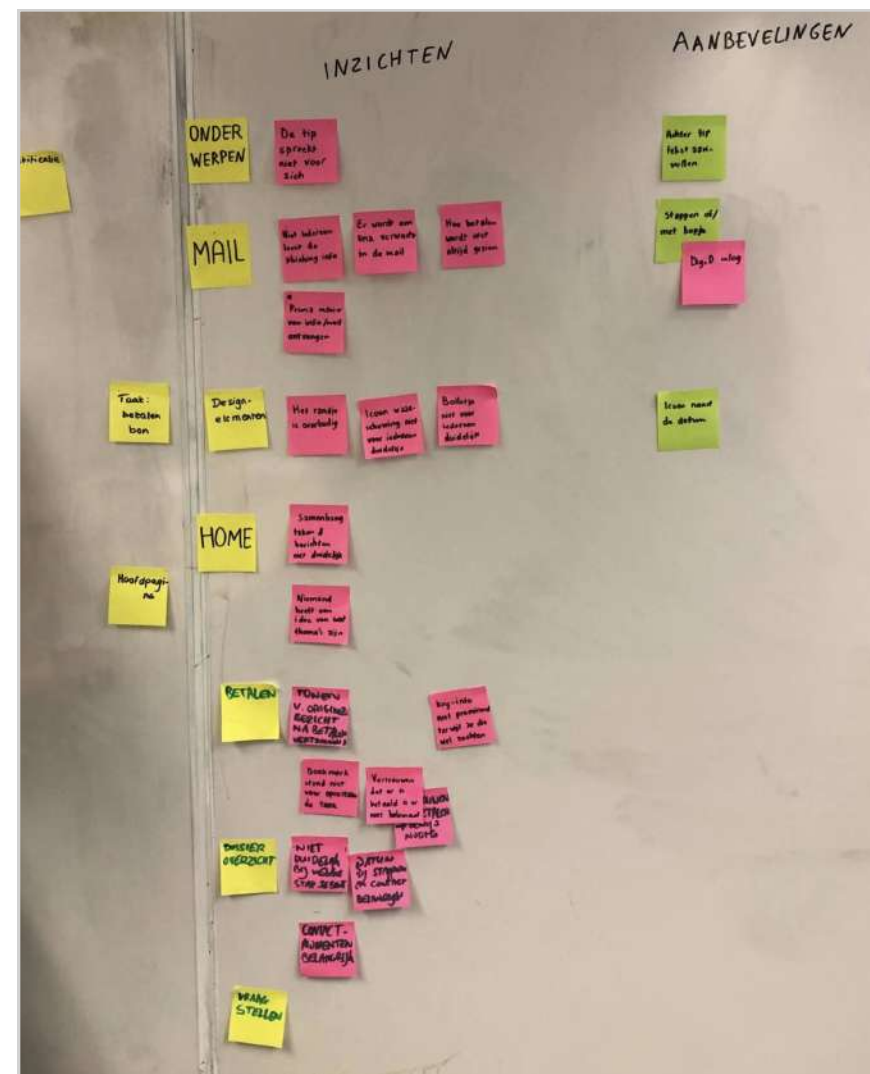


30+  
feedback  
punten  
verwerkt

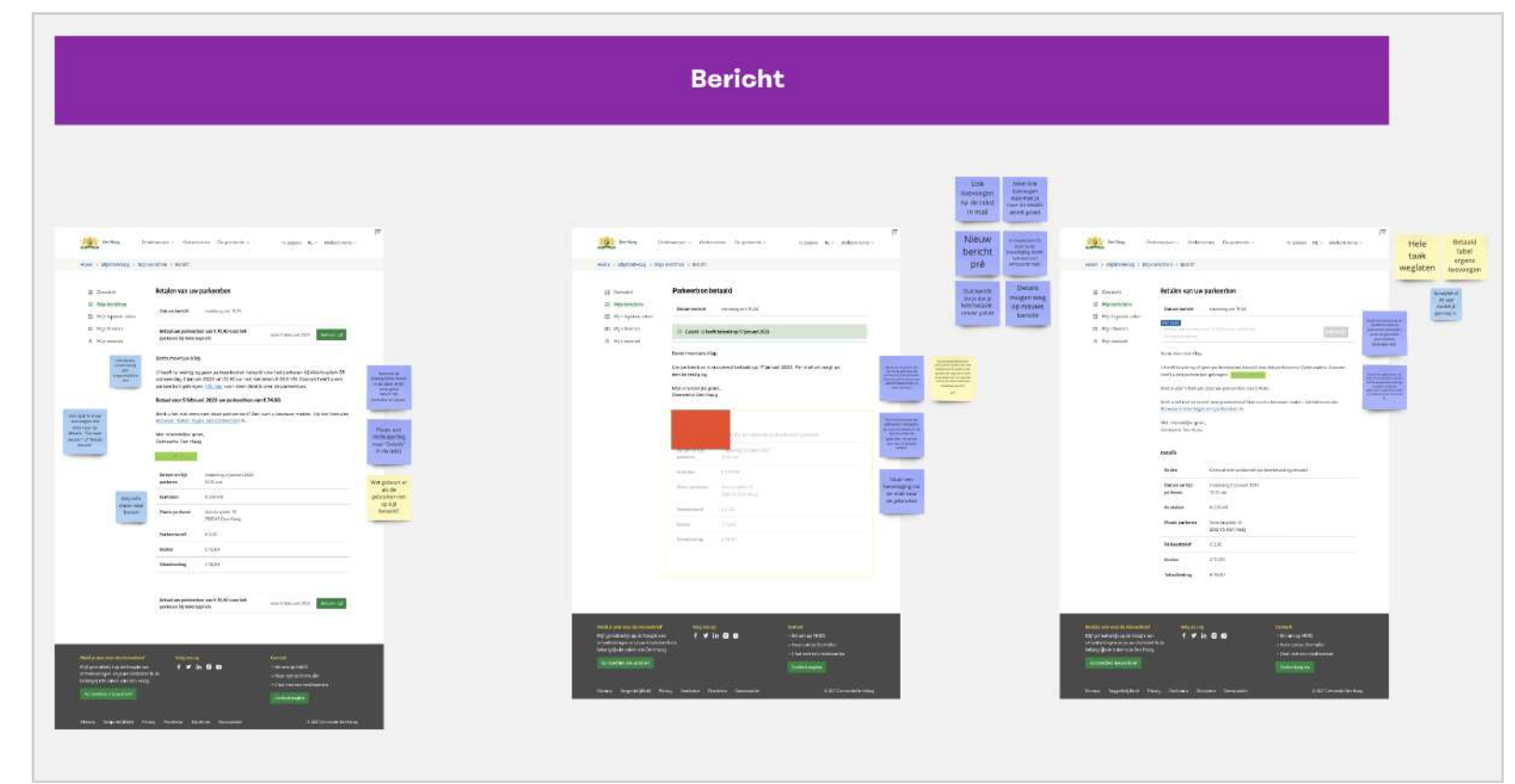
## 08 Gebruikersonderzoek #1 vond plaats



# 09 Workshop gehouden



Onderwerpen	Notificatie	Bericht	Taak	Lopende zaak	Startpagina	Contact momenten
Hoe kunnen we...	<ul style="list-style-type: none"> <li>HKW bij het onderwerp van de tip laten zien waar de tip om gaat</li> <li>HKW bij de voorvertoning van mails de kern tonen</li> <li>HKW in de tekst duidelijker maken dat je moet inloggen om de taak uit te voeren</li> <li>HKW de phishing tekst meer naar voren brengen</li> <li>HKW het bericht kort en krachtig houden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>HKW een ongeopend bericht onderscheiden van een geopend bericht</li> <li>HKW de key-info (details) prominenter maken</li> <li>HKW het bericht in combinatie met de key-info slim weergeven</li> <li>HKW na het uitvoeren van de taak een bevestiging geven dat de betaling is gelukt</li> <li>HKW na het uitvoeren vd taak duidelijk maken dat er een bevestigingsmail wordt gestuurd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>HKW een taak met een snelle deadline visueel meer laten uitlichten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>HKW bij de status duidelijk maken in welke stap je je bevindt</li> <li>HKW laten zien dat er een taak openstaat in een lopende zaak (op het mapje)</li> <li>HKW bij de status (m.b.v. datums) de volgorde aantonen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>HKW weerstand voorkomen bij de aanhef (op startpagina)</li> <li>HKW de samenhang en/of het onderscheid tussen taken en berichten verduidelijken</li> <li>HKW begrijpelijk maken wat er onder 'Mijn thema's' valt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>HKW direct duidelijk maken dat de contactmomenten 'chat' en 'post' daarover gaan</li> <li>HKW weergeven hoe lang het duurt tot je een antwoord krijgt van een medewerker en waar doen we dit</li> <li>HKW het verstuurd bericht nog meer laten opvallen</li> </ul>

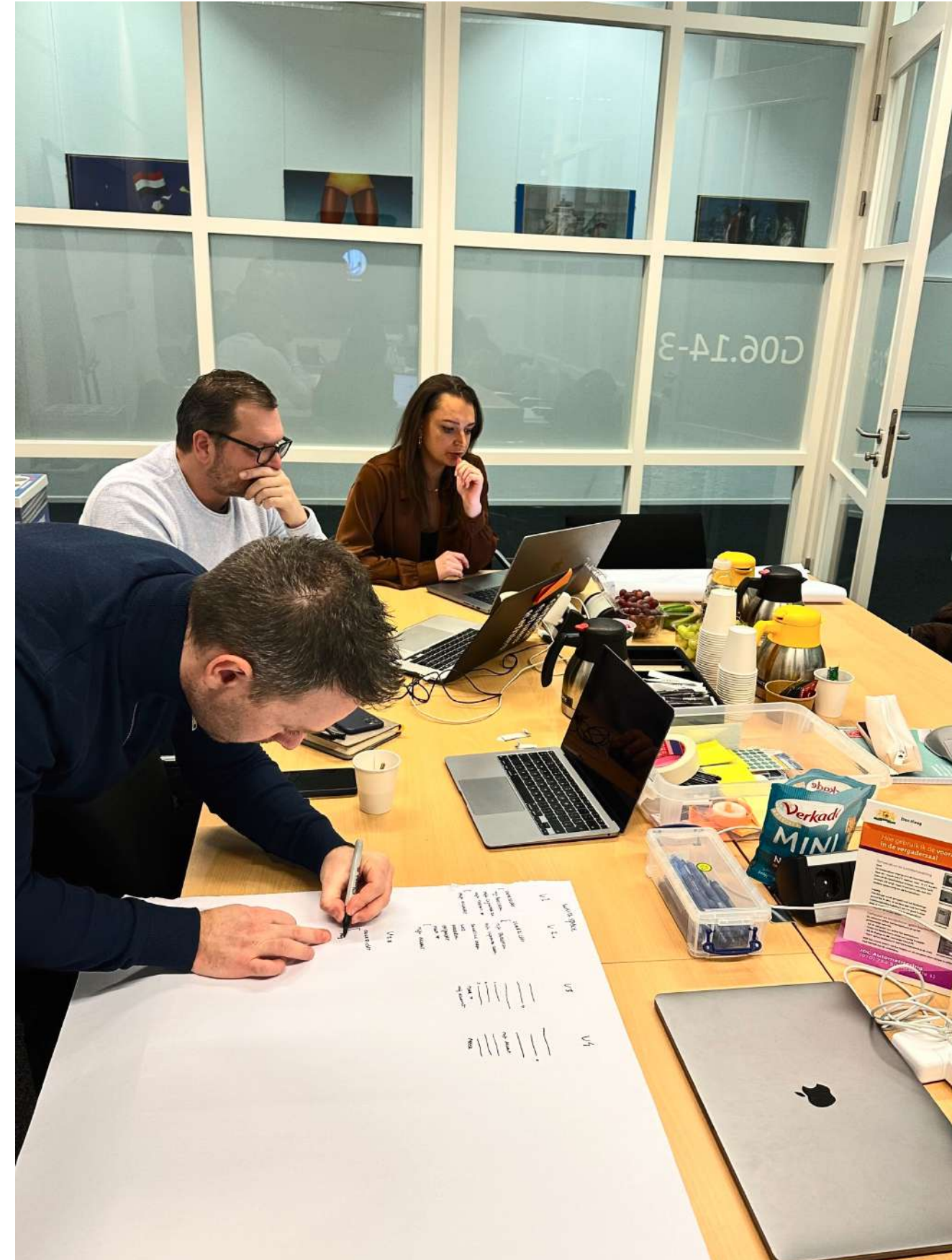


Van inzichten

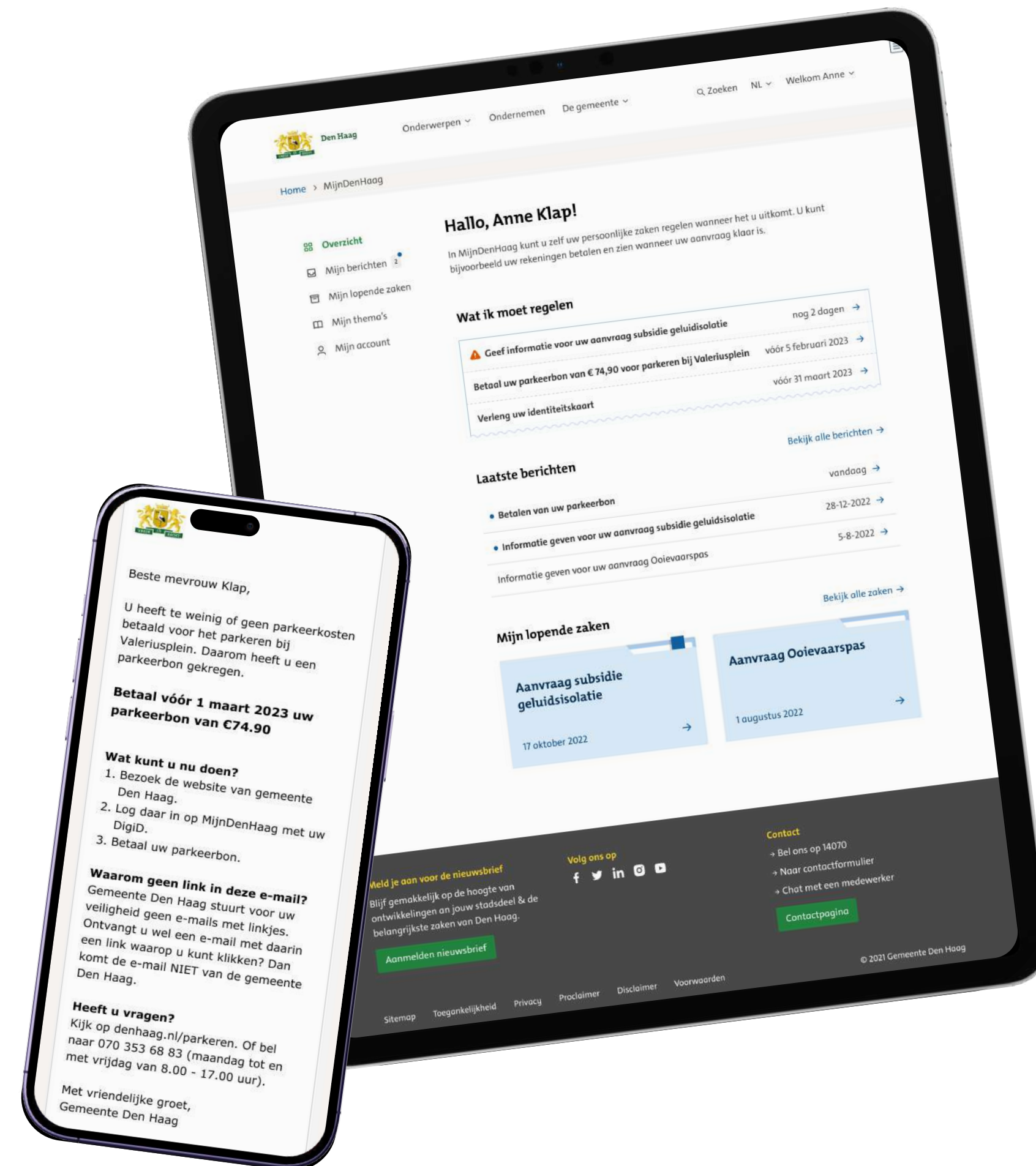
naar ontwerpuitdagingen

naar ontwerpvoorstellen

# 09 Workshop gehouden



# 10 Ontwerpen verbeterd



Ideeën  
van de  
sessie  
verwerkt



# 11 Gebruikersonderzoek #2 vond plaats

14:15

figma.com/proto/6CFtg

**Waarom geen link in deze e-mail?**  
Gemeente Den Haag stuurt voor uw veiligheid geen e-mails met linkjes. Ontvangt u wel een e-mail met daarin een link waarop u kunt klikken? Dan komt de e-mail NIET van de gemeente Den Haag.

**Heeft u vragen?**  
Kijk op [denhaag.nl/parkeren](https://denhaag.nl/parkeren). Of bel naar 070 353 68 83 (maandag tot en met vrijdag van 8.00 - 17.00 uur).

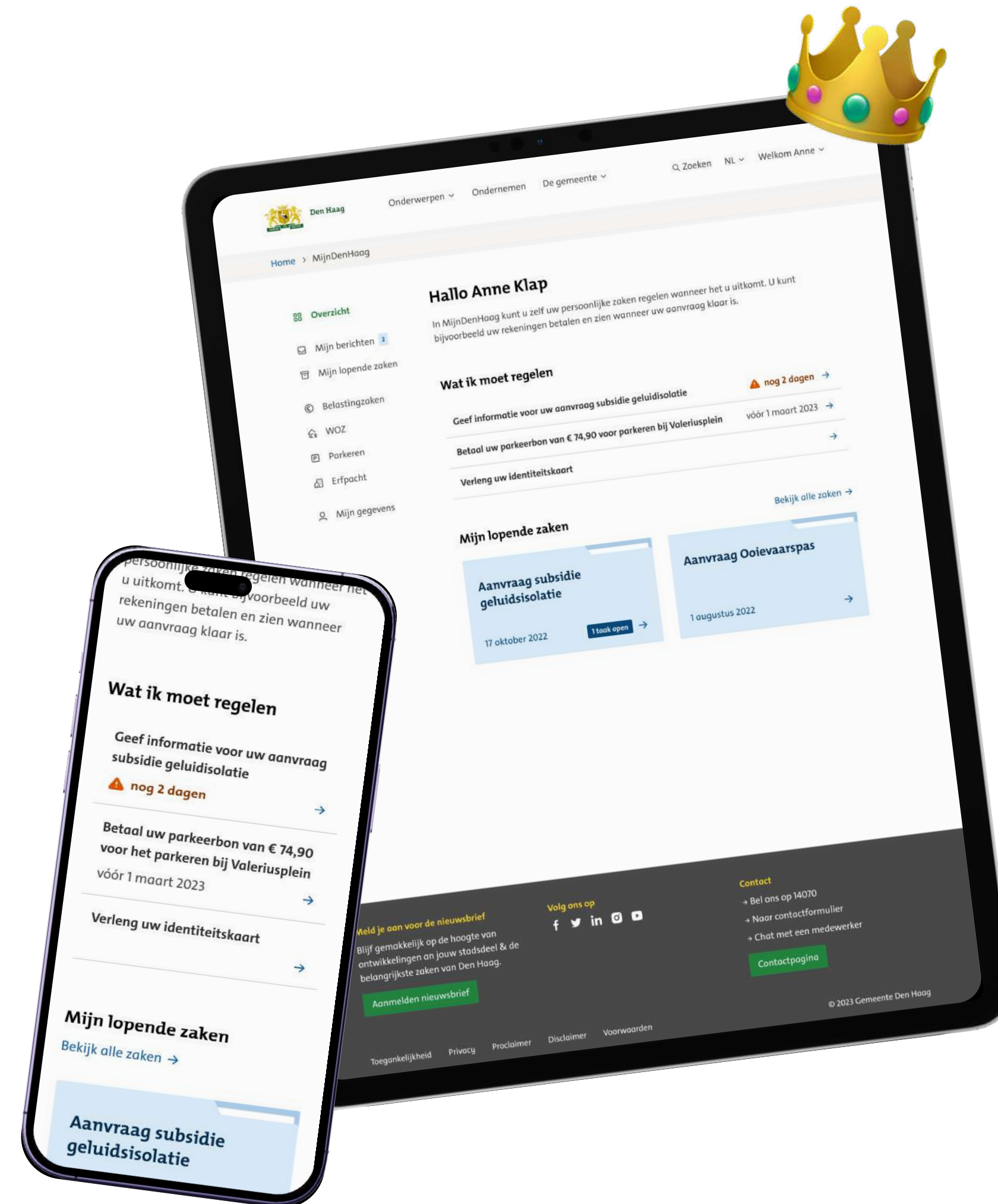
Met vriendelijke groet,  
Gemeente Den Haag

Het is goed dat er aandacht is voor phishing

Waarom geen link in deze e-mail?

1:06 / 5:54

# 12 Ontwerpen afgerond



 Kijkje in het prototype

# Onderzoeken

## CENTRALE VRAAG

**Wat zijn de belangrijkste verbeterkansen voor de generieke services binnen de Mijn-omgevingen die het gebruiksgemak voor inwoners optimaliseren?**

# Aanpak

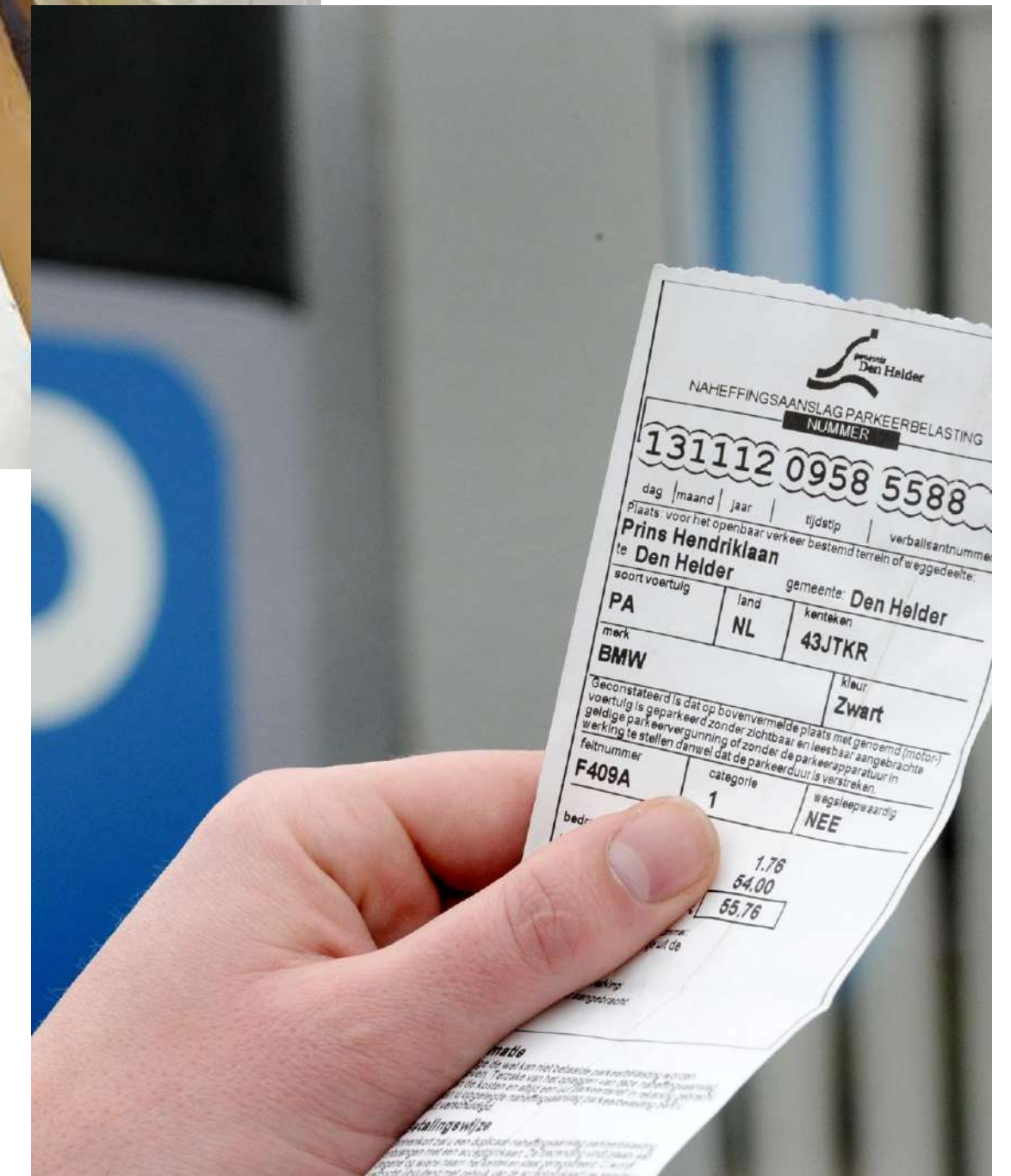
- 1 Er hebben 2 onderzoeksrondes plaatsgevonden**
- 2 Er is een analyse en haalbaarheidssessie gedaan**

## Kenmerken onderzoek

-  14 respondenten
-  Vooral minder taalvaardigen en minder digivaardigen
-  Verdeeld over 2 rondes
-  Desktop en mobiele versie
-  Eye-tracking op desktop
-  Januari en februari 2023
-  Stadskamer in Stadhuis Den Haag

# Uitgangspunten onderzoek

- Respondent heet 'Anne Klap'
- Anne heeft een parkeerbon ontvangen van de gemeente
- Anne heeft een zaak 'aanvraag subsidie geluidsisolatie' bij de gemeente lopen



# Scenario's onderzoek

- 1 Taak: parkeerbon betalen**
- 2 Taak: info aanleveren voor aanvraag geluidsisolatie**
- 3 Contactmomenten/vraag stellen:  
Stel een vraag over de subsidie geluidsisolatie via het vraagformulier**

# Inzichten **bericht**

- 1 Opbouw met koppen en stappenplan werkt goed**
- 2 Waarschuwing phishing gewaardeerd en begrepen**



Den Haag

Beste mevrouw Klap,

U heeft te weinig of geen parkeerkosten betaald voor het parkeren bij Valeriusplein. Daarom heeft u een parkeerbon gekregen.

**Betaal vóór 1 maart 2023 uw parkeerbon van €74.90**

**Wat kunt u nu doen?**

1. Bezoek de website van gemeente Den Haag.
2. Log daar in op MijnDenHaag met uw DigiD.
3. Betaal uw parkeerbon.

**Waarom geen link in deze e-mail?**

Gemeente Den Haag stuurt voor uw veiligheid geen e-mails met linkjes. Ontvangt u wel een e-mail met daarin een link waarop u kunt klikken? Dan komt de e-mail NIET van de gemeente Den Haag.

**Heeft u vragen?**

Kijk op [denhaag.nl/parkeren](https://denhaag.nl/parkeren). Of bel naar 070 353 68 83 (maandag tot en met vrijdag van 8.00 - 17.00 uur).

Met vriendelijke groet,  
Gemeente Den Haag



# Inzichten **bericht**

- 1 Opbouw met koppen en stappenplan werkt goed**
- 2 Waarschuwing phishing gewaardeerd en begrepen**

**“Ze waarschuwen me over phishing en waarom er geen link staat, ik vind dat wel netjes.”**

**“Wel duidelijk zo met die stappen, ik vind de opzet van de mail wel sterk.”**

# Inzichten startpagina

- 1 Verwijderen berichten van startpagina zorgt voor beter overzicht
- 2 Voor minder geletterden is de mobiele versie overzichtelijker

The screenshot shows the mobile app interface for 'MijnDenHaag'. On the left is a navigation menu with icons and labels: 'Overzicht' (highlighted in green), 'Mijn berichten' (with a blue badge '2'), 'Mijn lopende zaken', 'Belastingzaken', 'WOZ', 'Parkeren', 'Erfpacht', and 'Mijn gegevens'. The main content area is titled 'Hallo Anne Klap' and includes a welcome message. Below this is a section 'Wat ik moet regelen' with three items: 'Geef informatie voor uw aanvraag subsidie geluidsisolatie' (with a warning icon and 'nog 2 dagen'), 'Betaal uw parkeerbon van € 74,90 voor parkeren bij Valeriusplein' (with 'vóór 1 maart 2023'), and 'Verleng uw identiteitskaart'. A 'Mijn lopende zaken' section follows, with a 'Bekijk alle zaken' link. Two task cards are shown: 'Aanvraag subsidie geluidsisolatie' (dated 17 oktober 2022, with '1 taak open') and 'Aanvraag Ooievaarspas' (dated 1 augustus 2022).

# Inzichten **startpagina**

- 1 Verwijderen berichten van startpagina zorgt voor beter overzicht**
- 2 Voor minder geletterden is de mobiele versie overzichtelijker**

**“Ik vind het prettig dat ik meteen zie wat er van mij verwacht wordt en wat er bij mij speelt.”**

**“Oh ja, ik zie dat er nog een taak openstaat. Nou, dan moet ik daar wat mee.”**

# Inzichten uitvoeren betaling

- 1 Uitvoeren taak is makkelijk, key info valt op
- 2 Bevestigingsbalk en benoemen bevestigingsmail gewaardeerd
- 3 Verwijzen naar oorspronkelijk bericht leidt tot verwarring

## Betalen van uw parkeerbon

Bericht ontvangen op 15 januari 2023 om 15.24 uur

Betaal uw parkeerbon van € 74,90 voor het parkeren bij Valeriusplein vóór 1 maart 2023 [Betalen](#)

**Reden** Geen of niet voldoende parkeerbelasting betaald

**Datum en tijd parkeren** maandag 2 januari 2023  
12.10 uur

**Kenteken** K-539-VB

**Plaats parkeren** Valeriusplein 35  
2585 VS Den Haag

**Parkeertarief** € 2,00

**Kosten** € 72,90

**Totaalbedrag** € 74,90

### Bericht

Beste mevrouw Klap,

U heeft te weinig of geen parkeerkosten betaald voor het parkeren bij Valeriusplein. Daarom heeft u een parkeerbon gekregen.

## Parkeerbon betaald

Bericht ontvangen op 23 februari 2023 om 17.23 uur

 **Gelukt. U heeft betaald op 21 februari 2023.**  
U ontvangt zo snel mogelijk een bevestigingsmail.

### Bericht

Beste mevrouw Klap,

Uw parkeerbon voor het parkeren bij Valeriusplein is succesvol betaald op 23 februari 2023. U ontvangt zo snel mogelijk een bevestigingsmail.

Met vriendelijke groet,  
Gemeente Den Haag

### Hoort bij dit bericht

Betalen van uw parkeerbon

15-1-2023 →

90.

nt u bezwaar maken. Vul het formulier

keren vóór 1 maart 2023 [Betalen](#)

# Inzichten uitvoeren betaling

- 1 Uitvoeren taak is makkelijk, key info valt op**
- 2 Bevestigingsbalk en benoemen bevestigingsmail gewaardeerd**
- 3 Verwijzen naar oorspronkelijk bericht leidt tot verwarring**

“Prettig dat ik een bevestiging krijg. Anders zou ik de volgende dag bellen om dit te checken.”

“Ik zie netjes de datum en tijd staan. En ook de kosten.”

# Inzichten zaken en contactmomenten

- 1** Overzicht contactmomenten nog steeds sterk gewaardeerd, op mobiel soms niet direct duidelijk
- 2** Uitvoeren taak binnen lopende zaak verloopt soepel

**Contact over deze zaak**

[Stel een vraag](#)

vandaag	mail	Informatie doorgegeven ▾
vandaag	mail	Herinnering: Geef informatie ▾
23-1-2023	mail	Geef informatie ▾
6-1-2023	mail	Tip: u heeft recht op extra subsidie ▾
1-12-2022	mail	Status is veranderd ▾
29-11-2022	vraag	Mijn vraag ▾
12-11-2022	telefoon	Gesprek over afspraak met adviseur ▾
10-11-2022	brief	Kosten onderzoek en verbeteringen ▾
8-11-2022	mail	Status is veranderd ▾
30-10-2022	balie	Bezoek voor het inscannen van documenten ▾
17-10-2022	mail	Aanvraag ontvangen ▾
1-10-2022	brief	Actie woningverbetering verkeersgeluid bewoner ▾

# Inzichten **zaken** en **contactmomenten**

- 1** Overzicht contactmomenten nog steeds sterk gewaardeerd, op mobiel soms niet direct duidelijk
- 2** Uitvoeren taak binnen lopende zaak verloopt soepel

“Een soort omgekeerde tijdlijn. Beetje verwarrend. Dit is eigenlijk andersom in vergelijking met wat er bovenaan de pagina stond.”

“Dit is briljant, je kunt alles terugvinden over je zaak!”

# Hoofdinzichten en aanbevelingen



# 1 van de 7

## Hoofdinzicht

**Zelf kunnen uitvoeren van taken wordt gewaardeerd en sluit aan bij wat men gewend is**

## Aanbeveling

**Blijf zeker doorgaan met de ontwikkeling van de generieke services met interactiemogelijkheden voor Mijn-omgevingen**

## 2 van de 7

### Hoofdinzicht

**Ervaringen met andere online omgevingen en overheidsinstanties scheppen ook verwachtingen**

### Aanbeveling

**Houd rekening met de wens om veel bevestiging te krijgen**

## 3 van de 7

### Hoofdinzicht

**Notificatie via e-mail  
wordt als belangrijk en  
logisch gezien**

### Aanbeveling

**Wees in de  
e-mailnotificatie concreet  
waarom men bericht  
ontvangt**

## 4 van de 7

### Hoofdinzicht

**Notificatiemail wordt vertrouwd, maar er is veel bewustzijn rondom risico op phishing**

### Aanbeveling

**Zet een duidelijk herkenbaar onderwerp in de notificatiemail**

# 5 van de 7

## Hoofdinzicht

**Uitvoeren van taken gaat  
overwegend soepel**

## Aanbeveling

**Geef simpele uitleg en  
escape-mogelijkheden  
bij online taken waarvoor  
meer digivaardigheid  
nodig is**

## 6 van de 7

### Hoofdinzicht

**De meesten zijn blij met de lijst van contactmomenten**

### Aanbeveling

**Onderzoek mogelijkheden om de lijst met contactmomenten eenvoudiger herkenbaar te maken**

# 7 van de 7

## Hoofdinzicht

**Vrijwel alle respondenten konden voldoende overweg met het prototype**

## Aanbeveling

**Accepteer dat de Mijn-omgeving moeilijk zelfstandig te gebruiken is door laaggeletterden en anderstaligen**



**Vragen tot zover?**







# Dieper in op NL Design System componenten en tokens

Jeffrey vertelt er graag over  
(Zie slides: [NLDS\\_Tokens.pdf](#))



**Vragen tot zover?**





# Usability test

- Doel
  - Werkt deze opzet van dit generieke e-formulier goed?
  - Is de user journey duidelijk?
  - Werken de componenten naar behoren?
- Stichting Accessibility
  - 8 participanten: Laaggeletterd, digitaal minder vaardig, visueel en auditief beperkt
  - 16 en 17 november

	2,5 miljoen	
	± 1.800.000 16-65 jaar	± 740.000 65-plus
taal	± 270.000	± 150.000
rekenen	± 450.000	± 143.000
taal + rekenen	± 1.050.000	± 443.000



**Tot slot nog een klein uitstapje...**



# Stappenplan 1/2

## Digitalisering van de dienstverlening

1. Wat vraagt de wet MEBV?
2. Hoe kan ik het aanpakken?
3. Slim digitaliseren met de omnichannelaanpak.
4. Analyse huidige digitale kanalen
5. Besluit en communiceer de gekozen kanalen.
6. Bepaal uw beleid t.a.v. een (Omnichannel) kanaalstrategie.
7. Aan de gang met implementeren.



# Stappenplan 2/2

## Zorgplicht bij de dienstverlening

1. Bepaal welke belemmeringen inwoners ervaren
2. Bepaal hoe u belemmeringen kunt wegnemen.
3. Leg uw keuzes voor zorgplicht vast in een beleidsdocument.
4. Communiceer hoe uw gemeente ondersteunt bij de dienstverlening.



# Recap

## **Wat is er behandeld:**

- Wmebv in het kort
- E-formulieren en notificeringen in het licht van Wmebv
- Uitwerking van de generieke formulieren
- NL Design system
- Generieke services
- Usability test
- Stappenplan

1 december:

Handreiking e-formulieren en notificaties



# Handige links

## **VNG Wmebv**

<https://vng.nl/wmebv>

## **Stappenplan**

<https://vng.nl/artikelen/stappenplan-wet-mebev>

## **Wmebv Forum**

<https://vng.nl/artikelen/vng-forum>

## **Wmebv Kennissessies**

<https://vng.nl/wmebv-webinars-en-kennissessies>

## **NL Design system**

<https://www.nl.designsystem.nl/>

## **Handreiking implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (BZK)**

<https://www.digitaleoverheid.nl/document/eindconcept-voorlopige-handreiking-implementatie-wet-modernisering-elektronisch-bestuurlijk-verkeer-11-april-2017/>





**Dank voor uw aandacht**

