

1 jan 2025

1 jan 2024



Binnenkomende formele berichten
(Aanvraag, melding, klacht, bezwaar, beroep)



Uitgaande formele berichten



Zorgplicht

Bieden van passende ondersteuning bij communicatie met inwoners en ondernemers.

4

1

Vóór ontvangst

2

Ná ontvangst

3

3

Elektronische kanalen aanwijzen en bekendmaken

Elektronisch kunnen ontvangen

Geen onnodige belemmeringen

Geen gegevens afdwingen zonder grondslag

Ontvangstbevestiging

Eventueel doorgeleiden of afwijzen mededelen

Tonen van het ingediende

Bewijzen

Notificeren, inclusief afzender, aard van het bericht, reactietermijn

Eventueel opnieuw verzenden

Bewijzen

Juridische adviezen
Stappenplan,
Productanalyse checklist
Model aanwijzigingsbesluit

Wettelijke eisen
UX-design/eFormulier
Toegankelijkheid
Bewijslast

Notificering eisen
Herzenden
Inspanningsverplichting
Bewijslast

Voorbeelden uitwisselen
via Wmebv-forum

Hoe ondersteunen we u bij de Wmebv?

Ondersteuning bij:

- Wettelijke eisen Wmebv/Awb
- Juridische adviezen
- Modeldocumenten
- Adviezen UX-design/notificeren
- Handelingsperspectief leveranciers
- Leveranciersuitvraag

Kennisdeling via:

Werkgroepen:

- Gemeenten
- Leveranciers

Share & Care-sessies
Wmebv-forum

Afstemming met BZK:

Tactisch - Wmebv overleg

Afstemming met BZK en Logius

MijnOverheid-Berichtenbox

(met andere bestuursorganen)

Informatie en communicatie:

- VNG nieuwsbrieven
- Vng.nl/wmebv
- Vng-forum wmebv
- Presentaties/webinars
- Artikelen
- Hulpguids Wmebv, juli 2024

Thema-kennissessies:

- Juridisch
- Omnichannel
- Zorgplicht
- UX-Design en notificeren
- Digitale Interactie
- Leveranciersmanagement

Omnichannel-programma:

- Omnichannel-kanalenstrategie
- Wmebv proof maken van:
 - Digitale kanalen en interactie
 - MijnServices voor MijnOmgeving
 - Notificeringsservice
 - UX-design/development

Wmebv - Ondersteuning en handige links

Bent u op zoek naar praktische informatie en tools?

Kijk voor de Wmebv hulpgids, een stappenplan, Wmebv-checklist en andere tools op:

- [Vng.nl/wmebv](https://vng.nl/wmebv)
- [Handreiking BZK](#)

Wilt u actiever samenwerken en kennis delen?

Dat kan via het [Wmebv-forum](#).

En via de Share & Care-sessies die weer starten na de zomer.

Aanmelden kan via: wmebv@vng.nl

Heeft u vragen over de Wmebv?

Meld u aan op het [Wmebv-forum](#)

Bekijk de FAQ.

Bekijk de presentaties en opnames.

Deel informatie en ervaringen met forumleden.

Stel uw vraag aan de mede forumleden.

Heeft u projectgerelateerde vragen?

Dan kunt u deze mailen naar het Wmebv-projectteam via: wmebv@vng.nl



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](#)