



Hulpgids Wmebv: e-formulieren en notificeren

Een toelichting, praktijkvoorbeelden en een generiek voorbeeldformulier

Juli 2024

Inhoud

In deze hulpgids	4
Leeswijzer	4
Totstandkoming en samenwerkingspartners	4

Deel 1: Wat is de Wmebv?	6
Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer	6
Wmebv samengevat in vier punten	6
Wat zijn 'formele berichten'?	7
Wat moet een gemeente doen om Wmebv-proof te zijn?	8
Stappenplan implementatie Wmebv	13
Wmebv-ontwerpcriteria voor e-formulieren en notificaties	13
Digitale toegankelijkheid en gebruikersvriendelijkheid	13
Rechtsgeldigheid en authenticatie	17
Privacybescherming	17
Veiligheid	17
Aanpasbaarheid en responsiviteit	17
Duidelijke instructies en hulpfuncties	17
Notificatie-inhoud en timing	18
Testen met gebruikers	18
Ontwerpcriteria samengevat	18
Algemene ontwerpcriteria e-formulier:	18
Algemene adviezen over het gebruik van e-formulieren	19
Inzet van generieke formulieren in de context van Wmebv	19
Gebruik van een algemene e-mailbox en Wmebv	19
Pdf vs. e-formulier in de context van Wmebv	19
Optimale plaatsing van generieke formulieren en Wmebv	20

Deel 2: De Wmebv in de praktijk	22
Consulting en advies	23
Daadkracht	23
Schermvoorbeelden van een algemeen contactformulier	23
Native Consulting met gemeente Oss	26
Telengy met gemeente Epe	27
Leveranciers met praktijkcases van diverse gemeenten	29
CARE	29
ICATT	30
Keesy	31
Postex met gemeente Gouda	32
Seneca	34
SIMgroep	36
Spotler	40
xxllnc	41

Technologieën, services en samenwerkingsinitiatieven	42
Samenwerking Maykin, Dimpact en onder andere gemeenten Groningen, Emmen, Rotterdam, Enschede	42
Tool: Open Formulieren	42
Tool: Open Zaak	48
Tool: Open Inwoner Portaal	48
Coöperatieve vereniging: Dimpact	48
Samenwerking Open Webconcept met Yard Digital Agency	51
Open Webconcept (OWC) en de VNG	53
NL Design System	53
Samenwerking NotifyNL met gemeente Den Haag	55
VNG-forum Wmebv	58
<hr/>	
Deel 3: Generiek voorbeeldformulier op basis van NL Design System	60
Projectachtergrond en doelstelling	60
NL Design System	60
Design tokens	61
Het Estafette-model	62
Globaal: aanpak ontwikkeling generiek e-formulier	62
Samenwerking	62
Vorbereiding	63
Ontwerp	63
Scenario	63
User journey	63
Usability test	65
Specifiek: Figma-ontwerpen, advies en vervolgonderzoek	66
<hr/>	
Colofon	82

In deze hulpguids

Dit document is bestemd voor gemeenten en leveranciers die druk zijn met de Wmebv. Het biedt handelingsperspectieven voor het inpassen van de vereisten van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) voor het maken van digitaal toegankelijke en gebruiksvriendelijke e-formulieren en notificaties. Ook biedt dit document een kijkje in de keuken bij gemeenten, leveranciers, samenwerkingsverbanden, adviseurs en consultants die allen bezig zijn met de implementatie van de Wmebv.

Leeswijzer

Deze hulpguids is op te delen in drie delen:

1. Wat is de Wmebv?

In deel 1 wordt het theoretische kader van de Wmebv toegelicht met specifiek aandacht voor e-formulieren en notificaties.

2. Hoe gaat de praktijk om met de Wmebv?

In deel 2 zijn praktijkervaringen over de implementatie van de Wmebv te lezen van onder andere gemeenten, samenwerkingsverbanden, adviseurs, consultants en leveranciers. De VNG is met hen in gesprek gegaan om te leren hoe men zich op de komst van de nieuwe wet voorbereidt, met specifiek aandacht voor e-formulieren en notificaties.

3. Een generiek e-formulier op basis van NL Design System, van A tot Z.

In deel 3 worden inzichten gedeeld over het ontwerpen en ontwikkelen van een generiek e-formulier op basis van NL Design System, zodat dit voldoet aan de Wmebv, digitale toegankelijkheidseisen en de gebruiksvriendelijkheid.

Totstandkoming en samenwerkingspartners

Dit document is tot stand gekomen in opdracht van VNG Realisatie, onderdeel van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, in nauwe samenwerking met gemeente Den Haag, gemeente Emmen, gemeente Enschede, gemeente Epe, gemeente Reusel – De Mierden, gemeente Zuidplas, Care, Daadkracht, Dimpact, ICATT, Keesy, Native Consulting, NL Design System, NotifyNL, OBI4wan/Spotler, Maykin, Open Web Concept, Postex, Samenwerkingsverband van designers voor klachtenformulier, Seneca, SIMgroep, Telengy, xxlInc, Yard en alle deelnemers aan de Share & Care-sessies.

Tevens zijn er voor dit document verschillende bronnen gebruikt die gedeeld zijn in bijlage 1. Naast deskresearch is er een generiek e-formulier op basis van het NL Design System ontworpen en ontwikkeld. Dit met als doel inzicht te bieden in hoe er omgegaan kan worden met gemeentelijke producten die nog niet beschikken over een e-formulier, en hoe met het gebruik van NL Design System binnen een korte tijd een gebruikersvriendelijk en toegankelijk e-formulier gemaakt kan worden. Het e-formulier en de bijbehorende vervolgschermen, en daarmee dus het scenario, zijn voorgelegd aan experts binnen de VNG, de werkgroepen van Wmebv en leveranciers, alsmede de Community Online Formulieren van Gebruikers Centraal en de NL Design System Community. Tevens zijn de formulieren, inclusief het interactie-ontwerp, getoetst op gebruikersvriendelijkheid en digitale toegankelijkheid door Stichting Accessibility.

Deel 1: Wat is de Wmebv



Deel 1: Wat is de Wmebv?

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

In de handreiking implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) wordt het doel van de Wmebv helder benoemd:

“De regering wil in het kader van de digitaal werkende overheid komen tot de implementatie van het wetsvoorstel modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. Met name de huidige regel dat een bestuursorgaan verkeer via de elektronische weg moet toestaan en dus ook kan uitsluiten, wordt als verouderd ervaren. Kabinetsbeleid is daarom dat bedrijven en burgers zaken die ze met de overheid doen – zoals het aanvragen van een vergunning – digitaal moeten kunnen afhandelen.”

Elektronisch bestuurlijk verkeer kan bijdragen aan de vermindering van administratieve lasten van burgers en bestuurlijke lasten van bestuursorganen. De wet neemt belemmeringen weg en stelt enkele randvoorwaarden aan de modernisering en digitalisering van de werkprocessen binnen de publieke sector. Burgers en bedrijven krijgen het recht (niet de plicht) om ieder formeel bericht elektronisch aan de overheid te zenden. Bij gebruik van de elektronische weg gelden er nieuwe waarborgen, waardoor nog meer rechtsbescherming wordt gerealiseerd. Tegelijkertijd houden bestuursorganen ruimte om digitale processen af te stemmen op de eigen organisatie. Om een compacte, efficiënte overheid te realiseren met hoogwaardige dienstverlening, is digitalisering een vereiste en is het digitale kanaal het voorkeurskanaal. Het uitgangspunt is: digitaal waar het kan. Het doel van de Wmebv is om regels over elektronisch bestuurlijk verkeer te moderniseren en burgers en bedrijven het recht te geven om elektronisch zaken te doen met de overheid.

Bron: Handreiking implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Awb) 2023.

Wmebv samengevat in vier punten

De Wmebv is een belangrijk element in de bredere digitale transformatie van overheidsdiensten in Nederland. De mogelijkheden om als overheid en burgers en ondernemers via de elektronische weg te communiceren, biedt kansen voor het verbeteren van het gebruiksgemak, de verhoging van de doelmatigheid van de verwerking van gegevens, de vermindering van administratieve lasten en de besparing van kosten. Anderzijds is de elektronische weg kwetsbaar voor technische storingen en integriteitschendingen. Aandachtspunt is dat berichten niet altijd aankomen of door de ontvanger worden opgemerkt. Dat leidt vaak tot ergernis, maar soms ook tot hetodeloos ontstaan van complexe problemen door het missen van berichten. Bij digitalisering van de overheid zijn de positie en de bescherming van de burger en ondernemer essentieel. De Wmebv borgt zowel de belangen van burgers als van bestuursorganen in goede digitale communicatie, zodat deze op zijn minst even soepel verloopt als wanneer de papieren weg wordt gebruikt.

- Wmebv is een wijziging van afdeling 2.3 Verkeer langs elektronische weg van de Algemene wet bestuursrecht;
- Wmebv geeft burgers en bedrijven het recht op digitaal communiceren met bestuursorganen voor de meer officiële berichten¹;
- Wmebv stelt voor bestuursorganen het aanwijzen van digitale kanalen verplicht voor ontvangst van formele bestuurlijke berichten gericht aan het bestuursorgaan.
- Wmebv regelt dat er bij het gebruik van de digitale weg nieuwe waarborgen gelden, zoals het terugtonen van ingevoerde informatie, het versturen van een ontvangstbevestiging en een termijnverlenging bij storingen. De bewijslast rond de ontvangst en de verzending met een berichtenbox berust bij het bestuursorgaan.

Wat zijn 'formele berichten'?

Voordat er iets dieper ingegaan wordt op de Wmebv, is het belangrijk om aan te geven om wat voor berichtenverkeer het gaat in de Wmebv. In de diverse documentatie over de Wmebv wordt op verschillende manieren gerefereerd naar het 'Elektronisch Bestuurlijk Verkeer'. Dit verkeer, in de vorm van digitale berichten, wordt ook wel 'Officiële berichten', 'Formele berichten' en 'Formeel officiële berichten' genoemd. In alle gevallen wordt hetzelfde bedoeld. In dit document wordt de term 'formele berichten' aangehouden. Met het 'elektronisch bestuurlijk verkeer' worden dus de 'formele berichten' bedoeld en deze verwijzen doorgaans naar officiële communicatie in het kader van de uitvoering van een publieke taak door de overheid. Deze berichten bevatten vaak belangrijke mededelingen, beslissingen, of andere informatie van juridische of bestuurlijke aard. Enkele veelvoorkomende voorbeelden:

- Berichten die deel uitmaken van een procedure of besluit (bijvoorbeeld: een aanvraag, zienswijze, ingebrekestelling of bezwaarschrift).
- Een klacht.
- Een anders krachtens wettelijk voorschrift voorgeschreven bericht. Bijvoorbeeld een melding.
- Niet-officieel bestuurlijke berichten zijn alle andere berichten, zoals informele contacten.

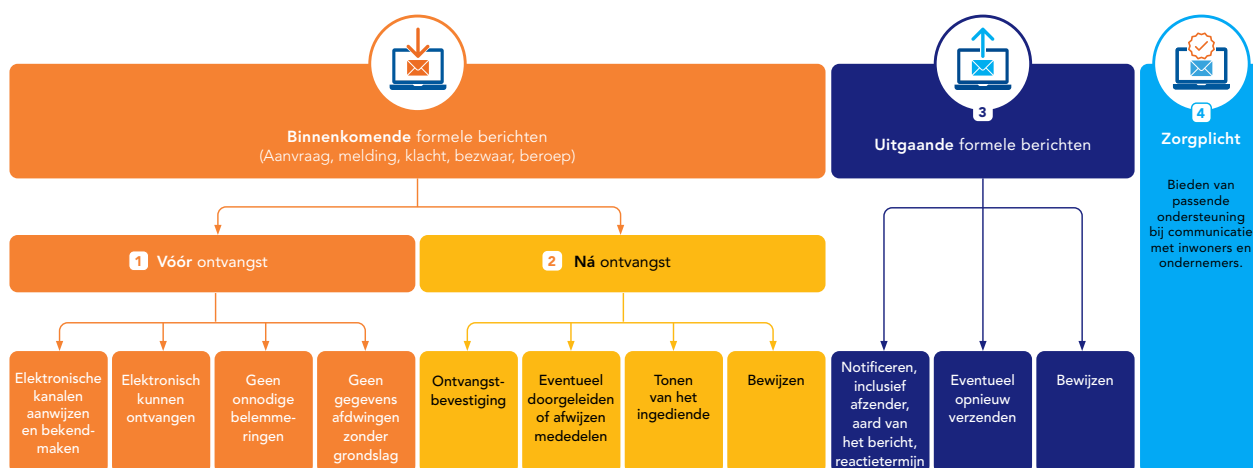
Het exacte bereik en de aard van formele berichten kunnen sterk variëren. Daarom is het belangrijk om de specifieke wetgeving en bestuurlijke structuren in overweging te nemen om een volledig beeld te krijgen van welke producten onder deze term vallen. Voor dit document is het echter van belang het verschil tussen niet-formele berichten en formele berichten aan te duiden, om zo duidelijk te maken dat de Wmebv niet voor alle processen/producten geldt, maar enkel voor de formele berichten. [Aan de Uniforme Productnamenlijst \(UPL\)](#) is onlangs een Wmebv-overzicht toegevoegd (zie op de UPL-pagina de toelichting van 23 mei onderaan). Hier is een eerste overzicht te vinden van gemeentelijke producten en diensten die onder de reikwijdte van de Wmebv vallen. Op het moment van schrijven is het overzicht nog niet volledig, dus binnenkort wordt een actualisatie verwacht. Voor meer verdieping in de juridische aspecten wordt verwezen naar de video-opname van [Kennisessie 1: Juridisch Aspecten](#) op 9 oktober 2023 en de technische [kennisessie 6: Digitale interactie over onder andere generieke services](#) van 7 november 2023. Beide zijn te vinden op de website: [VNG webinars en kennisessies](#).

¹ ondernemingen en rechtspersonen als bedoeld in artikel 5 respectievelijk 6 van de Handelsregisterwet 2007, zoals NV's, BV's, VOF's, verenigingen, stichtingen en eenmanszaken

Wat moet een gemeente doen om Wmebv-proof te zijn?

Allereerst is het belangrijk om te weten dat de Wmebv over communicatiestromen tussen burger of ondernemer en overheidsinstantie gaat. De stroom van een formeel bericht kent een begin en een eind. De stroom verloopt in verschillende fasen. Voordat een berichtenstroom op gang kan komen, moeten gemeenten eerst een aantal dingen analyseren en inregelen voordat er berichten ingestuurd kunnen worden en conform Wmebv-eisen afgehandeld kunnen worden. Hieronder vallen de analysefase en het aanwijzen van digitale kanalen. Hierover meer verderop in dit hoofdstuk.

Als de analyse en inregelingsfase zijn voltooid, is er een berichtenstroom mogelijk. Een formeel bericht wordt geïnitieerd door een inwoner of ondernemer en vervolgens verstuurd. Als het goed gaat, wordt het bericht ontvangen door de overheidsinstantie (zie het schema: 'Na ontvangst'). Vervolgens wordt het bericht in behandeling genomen en tijdens de behandeling kunnen daar vervolgacties voor de burger of instantie uit voortvloeien. Deze acties worden uitgevoerd, gelogd en er wordt over gecommuniceerd (zie het schema: 'Uitgaande formele berichten'), net zolang tot de behandeling van de initiële vraag of de daaruit voortgevloeide vragen of acties afgehandeld zijn. Naast deze digitale communicatiestroom van formele berichten tussen burger en instantie, regelt de Wmebv een zorgplicht die stelt dat er voor passende ondersteuning gezorgd moet worden voor de mensen die minder goed mee kunnen komen in de digitale wereld.



Afbeelding: Schematische weergave Wmebv

De aspecten van de Wmebv zijn op te delen in een aantal blokken met daarin fasen waarin een formeel bericht zich bevindt:

Blok 1 - Binnenkomende formele berichten

Dit blok is onder te verdelen in twee fasen:

Fase 1 - Voor ontvangst:

Een formeel bericht kan op verschillende manieren binnenkomen, afhankelijk van het gekozen/aangeboden digitale kanaal. Belangrijk is het betrouwbaarheidsniveau in oogenschouw te houden. Meer over de betrouwbaarheidsniveaus is te lezen in de [Handreiking implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer \(Awb\) 2023 op pagina 27](#).

De manieren om een formeel bericht te laten binnenkomen zijn:

- Een generiek contactformulier met uploadmogelijkheid. Later in deel 3 van deze gids wordt een voorbeeld behandeld van een generiek formulier.
- E-mailkanaal.
- Specifiek webformulier met erkende authenticatiemiddelen, zoals DigiD en e-Herkenning.
- Via een MijnOmgeving.
- Via een Berichtenbox, bijvoorbeeld MijnOverheid.

De Wmebv regelt dat instanties de wijze van indienen bekendmaken door kanalen aan te wijzen en dit bijvoorbeeld vast te leggen in een aanwijzingsbesluit en burgers te informeren over het aangewezen digitale kanaal. Er is een aantal belangrijke punten voordat een officieel bericht ontvangen kan worden:

- De digitale weg moet veilig zijn. Belastende of onveilige berichten worden geweigerd.
- Er mogen geen technische eisen gesteld worden die onnodig belemmerend zijn.
- Er mogen geen gegevens afgedwongen worden zonder grondslag. Alleen noodzakelijke gegevens mogen worden uitgevraagd. Dit is alleen anders als bij de uitvraag wordt vermeld dat de verstrekking van de niet-noodzakelijke gegevens niet verplicht is.
- De gemeente heeft de bevoegdheid tot het verlengen van de indieningstermijn bij storing en dient dit bekend te maken op bijvoorbeeld de website.

Fase 2 - Na ontvangst:

De Wmebv regelt dat er een ontvangstbevestiging verstuurd moet worden. Indien berichten intern doorgeleid of afgewezen zijn, dient dit medegedeeld te worden.

Intern doorgeleiden is verplicht als het bericht zonder andere bewerking behandeld kan worden. Bij een bezwaarschrift of beroepsschrift is intern doorgeleiden verplicht als voor het type bericht geen wijze van verzending is aangewezen.

De aanvang van de wettelijke behandeltermijn schuift op naar het tijdstip van het intern doorgeleiden. Daarbij moet het bestuursorgaan de afzender wel meteen mededelingen doen van het doorgeleiden en het tijdstip waarop de termijn aanvangt.

De Wmebv regelt ook dat, indien een bericht verkeerd is ingezonden en om die reden is afgewezen, er een mededeling aan de afzender gezonden moet worden waarin vermeld wordt wat de juiste wijze van indiening is.

De Wmebv regelt dat ingevulde gegevens van een e-formulier terug getoond moeten worden. Dat kan via:

- Een downloadmogelijkheid tijdens het aanvraagproces.
- Inzage via een MijnOmgeving.
- Het toezenden van het afschrift.



Wmebv-ontwerpadvies:

Denk bij het ontwerpen van deze communicatie aan de hierboven genoemde punten.
Bijvoorbeeld op deze manier:

Wat gaat er nu gebeuren?

- U ontvangt een bevestigingsmail op j.vandrouwen@gmail.com
- De afdeling Vraagbaak gaat met uw vraag aan de slag.
- U wordt per email op de hoogte gehouden maar kunt de voortgang ook inzien binnen uw [mijn omgeving](#).

 [Print uw vraag](#)

 [Download uw vraag als PDF](#)

[Terug naar voorbeeld.nl](#)

Afbeelding: Mogelijkheid tot printen en downloaden.

Tot slot kan de gemeente bewijslast hebben. Dat betekent dat er een systeem moet zijn waarin gegevens gelogd worden.

Blok 2 - Uitgaande formele berichten:

Bij dit blok geldt dat de Wmebv regelt dat, als er genotificeerd wordt (namelijk 'bij plaatsing van een bericht in een systeem voor gegevensverwerking waarin de geadresseerde toegang heeft tot het bericht'), dat er met een aantal zaken rekening gehouden moet worden.

Namelijk:

- De afzender, de naam van de organisatie die het bericht verstuurt, moet worden vermeld.
- De aard van het bericht moet worden vermeld (bijvoorbeeld ontvangstbevestiging, beschikking, betalingsverplichting, etc.).
- Een reactietermijn moet worden vermeld voor zover dat aan de orde is.

Wanneer een notificatie niet bezorgd kan worden door een tijdelijk probleem (een 'soft bounce') dan moet deze minimaal eenmaal opnieuw verzonden worden.

De gemeente heeft een inspanningsverplichting om de geadresseerde langs een andere weg te informeren over het niet kunnen bezorgen van notificaties als deze door een permanent probleem ('hard bounce') niet kunnen worden bezorgd.

Let op: het is belangrijk te weten dat er (in de documentatie) over de Wmebv gesproken wordt over 'Berichten' en 'Notificaties'. Met een 'Notificatie' wordt de burger of het bedrijf op de hoogte gesteld dat er een 'Bericht' beschikbaar is. Denk bijvoorbeeld aan de 'e-mailnotificatie':

Geachte J. van Drouwen,

Waarom ontvang ik dit bericht?

U heeft een bericht van [afzender] ontvangen in uw Berichtenbox van MijnOverheid.

Wat moet ik doen?

U moet actie ondernemen voor [datum_actie]. Doet u dit niet, dan kan dit gevolgen hebben. Bijvoorbeeld vertraging als u iets moet regelen of extra kosten. Lees het bericht daarom op tijd.

[Als geen [datum_actie] wordt meegegeven:]

Mogelijk moet u actie ondernemen. Doet u dit niet, dan kan dit gevolgen hebben. Bijvoorbeeld vertraging als u iets moet regelen of extra kosten. Lees het bericht daarom zo snel mogelijk.

Log in op MijnOverheid.nl of de Berichtenbox-app om het bericht te lezen.

Met vriendelijke groet,
MijnOverheid

Het 'bericht in de Berichtenbox' zelf bevat dan de inhoud, bijvoorbeeld:

Herinnering APK

Datum: 09 oktober 2022 16:20

Afzender: RDW

Referentie: [kenteken]

Postvak: Inbox

Geachte heer/mevrouw,

Uw voertuig is toe aan de Algemene Periodieke Keuring, kortweg APK. In de bijlage van deze e-mail kunt u lezen voor welke datum uw voertuig APK-goedgekeurd moet zijn.

Met vriendelijke groet,
RDW

In het volgende hoofdstuk wordt dieper ingegaan op notificaties.



Wmebv-ontwerpadvies:

Denk bij het ontwerpen van deze communicatie aan de hierboven genoemde punten. Bekijk de bijdrage over notificatie en de Wmebv door Logius voor meer gedetailleerde informatie over notificeren: [de bijdrage over notificatie en Wmebv door Logius](#). Daar wordt onder andere toelichting gegeven op de nieuwe notificatietemplates die door hen ontwikkeld zijn en de wijze waarop straks eenvoudig van de huidige naar nieuwe templates kan worden overgestapt. Ook komen de nieuwe templates tijdig in een testomgeving beschikbaar. De nieuwe notificatieteksten van MijnOverheid-Berichtenbox die voldoen aan de Wmebv staan in [de documentatie op de website van Logius](#).

Het VNG-Omnichannelproject MijnServices ontwikkelt een generieke notificeringservice. Hierbij is rekening gehouden met de Wmebv-eisen, en de notificatieteksten zijn in lijn gebracht met MijnOverheid. Meer informatie over de notificeringservice vindt u op de [webpagina van Omnichannel](#) en in de [VNG Startgids MijnServices](#). Tijdens de Share & Care-dag van 15 februari 2024 is een presentatie gegeven over deze notificeringservice gebaseerd op NotifyNL. De opname van de [presentatie van NotifyNL](#) is terug te zien op Youtube.

Het is aan te bevelen om in de situatie waarin u zelf notificatieteksten samenstelt en verstuurt, deze ook in lijn met de MijnOverheid Berichtenbox-templates op te stellen en zo eenduidige berichtgeving te creëren in de notificaties vanuit de overheid.

In het geval een notificatie niet afgeleverd kan worden op het e-mailadres van de geadresseerde geldt in de wet een inspanningsverplichting om de persoon alsnog te bereiken en hierover te informeren. Bij MijnOverheid-Berichtenbox wordt deze inspanningsverplichting ingevuld door na herhaalde bouncing een papieren brief te versturen naar de persoon die u wilt bereiken. De brief bevat een verzoek om controle van het geregistreerde e-mailadres, controle op spam en ongewenste afzenders en of de inbox niet vol zit. Bij gebruik van de MijnOverheid-Berichtenbox gaat het versturen van deze brief automatisch. Bij uw eigen implementatie dient u na te gaan op welke wijze u de geadresseerde wilt en kunt bereiken en kunt verzoeken om de 'digitale' ontvangst van notificaties weer mogelijk te maken. Indien u dit ook per brief wilt doen kan de brief van MijnOverheid-Berichtenbox als voorbeeld dienen. De tekst in deze brief is vastgesteld en getoetst op toegankelijkheid.

Het meest recente UX-onderzoek naar communicatie-templates, ten tijde van dit schrijven, vond plaats in oktober 2023. Ook worden nieuwe technische mogelijkheden, zoals een nieuwe variabele voor een 'einddatum handelingstermijn' in meer detail besproken.

De bewijslast ligt bij de gemeente; de gemeente moet het volgende kunnen bewijzen:

- Het tijdstip van verzending of ontvangst.
- De verzending met de samenhangende ontvangstbevestiging of notificatie.
- Tijdstip inlog geadresseerde om kennis te nemen van een aan hem gezonden bericht.
- Ontvangen meldingen van formele berichten die niet konden worden bezorgd.

Voor meer verdieping in de juridische aspecten, kunt u de video-opname [Kennisessie 1: Juridische Aspecten](#) bekijken.

Blok 3 - Zorgplicht:

Tot slot staat in het schema de zorgplicht genoemd. De Wmebv regelt tevens een zorgplicht voor passende ondersteuning bij communicatie. Denk hierbij aan:

- Passende ondersteuning is afgestemd op de doelgroepen en hun vaardigheden (lezen, schrijven, omgaan met digitale apparaten).
- Passende ondersteuning is generiek (zoals informatie op een website) en persoonlijk (zoals hulp aan de telefoon of balie).
- Bij passende ondersteuning is maatwerk niet verplicht.
- Beleid over passende ondersteuning dient te worden opgesteld en gepubliceerd op de website (bijvoorbeeld regels of een - uiteraard toegankelijke - handreiking).

Voor een uitgebreide toelichting op de zorgplicht, kunt u de video-opname van 11 oktober 2023 bekijken: [Kennisessie 3: zorgplicht](#).

★ *Praktijkvoorbeeld gemeente Barneveld*

Gemeente Barneveld legt op het Wmebv-forum uit hoe zij zijn omgegaan met de invulling van de zorgplicht. Er zijn in dit forumbericht ook voorbeeldteksten voor de mededeling aan de inwoner beschikbaar en een voorbeeldtekst 'Zorgplicht-memo voor bestuurder'. Kijk hiervoor op het [Wmebv-forum](#).

Stappenplan implementatie Wmebv

Voor meer informatie over een mogelijke aanpak voor de implementatie van de Wmebv, kunt u het [Stappenplan Wmebv](#) op de VNG-website bekijken. Hierin worden de volgende onderwerpen behandeld:

Digitalisering van de dienstverlening:

- Wat vraagt de Wmebv?
- Hoe kan het worden aangepakt?
- Slim digitaliseren met de [omnichannelaanpak](#).
- Analyse huidige digitale kanalen met behulp van de [Uniforme Productnamen Lijst](#).
- Besluit en communiceer de gekozen kanalen.
- Bepaal uw beleid t.a.v. een (omnichannel) kanaalstrategie.
- Aan de gang met implementeren.

Kijk voor meer informatie over de omnichannel-strategie naar de video-opname van 10 oktober 2023, [Kennissessie 2: Omnichannel](#).

Zorgplicht bij de dienstverlening:

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

Wmebv-ontwerpcriteria voor e-formulieren en notificaties

Bij het toetsen van formulieren en notificaties voor de Wmebv is het van belang om te zorgen dat deze voldoen aan de eisen van de wet, met een focus op digitale toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid. Hier zijn enkele specifieke punten waaraan aandacht besteed moet worden:

Digitale toegankelijkheid en gebruikersvriendelijkheid

Zorg ervoor dat formulieren en notificaties voldoen aan de normen voor [digitale toegankelijkheid](#), zoals vastgesteld in de [Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\)](#). Dit zijn meest voor de hand liggende punten om rekening mee te houden.

De structuur van het formulier, zowel in de frontend als in de backend, moet goed in elkaar zitten. Vermijd, indien mogelijk, een horizontale lay-out en zorg ervoor dat de labels en velden aan elkaar gekoppeld zijn in de code. Voorzie alle invulvelden van een label en stapel de velden bij voorkeur. Let op: hoewel een horizontale lay-out geen WCAG-criterium is, biedt deze wel toegankelijkheidsvoordelen. Denk bijvoorbeeld aan mensen met kokervisie, die met een gestapelde lay-out makkelijker het formulier van boven naar beneden kunnen lezen.

Vraag aan de gemeente

[← Vorige stap](#)

Stap 2 van 4

Uw gegevens

Om u zo goed mogelijk te kunnen helpen, ontvangen we graag uw contactgegevens. Deze gegevens worden niet met anderen gedeeld.

Naam

Straat

Huisnummer

Toevoeging (niet verplicht)

Postcode

Woonplaats

E-mailadres

Telefoonnummer (niet verplicht)

[Volgende stap](#)

[Opslaan en later verder](#)

[Stoppen met formulier](#)

Afbeelding: Gestapelde labels en velden



Adviesvraag:

Wordt het formulier inclusief eventuele foutmeldingen in de juiste volgorde voorgelezen? Maak foutmeldingen visueel en tekstueel duidelijk. Dit is een van de WCAG-normen. Om het gebruiksvriendelijk te maken is het fijn om de gebruiker naar de plek waar de fout opgelost moet worden te leiden.

Vraag aan de gemeente

[← Verige stap](#)

Stap 2 van 4

Uw gegevens

Om u zo goed mogelijk te kunnen helpen, ontvangen we graag uw contactgegevens. Deze gegevens worden niet met anderen gedeeld.

Verbeter de fouten voor u verder gaat

[Vul uw naam in](#)

[Vul uw straat in](#)

[Vul uw huisnummer in](#)

Naam

 [Vul uw naam in.](#)

Straat

 [Vul uw straat in.](#)

Huisnummer

 [Vul uw huisnummer in.](#)

Afbeelding: Foutmeldingen in een e-formulier



Adviesvraag:

Kunnen gebruikers met diverse niveaus van geletterdheid en visuele, auditieve en fysieke beperkingen de fouten in het formulier vinden en oplossen?

Zorg ervoor dat formulieren met het toetsenbord bediend kunnen worden. Dit is een [WCAG-criterium](#).

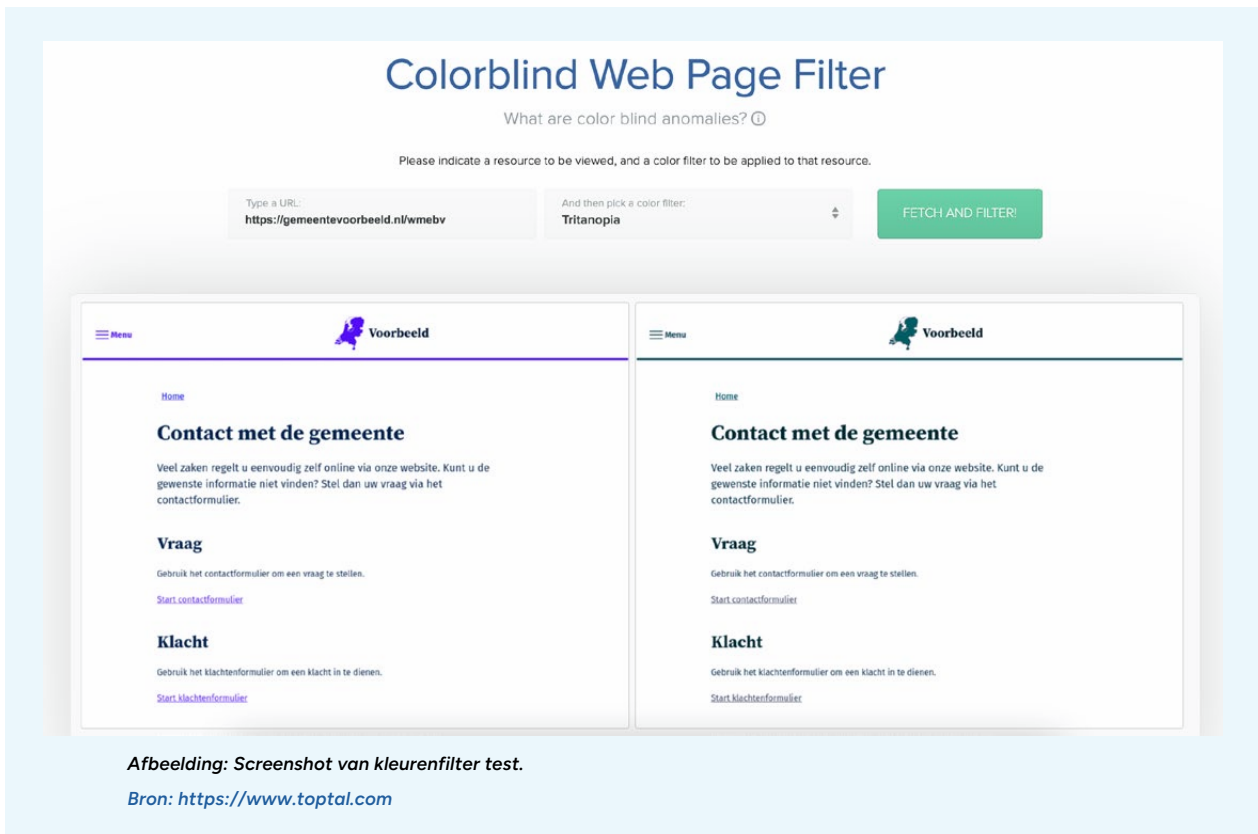
Houd rekening met tijdslimieten waarin een formulier ingevuld moet worden. Niet iedereen kan dit in eenzelfde tempo. Dit is eveneens een [WCAG-criterium](#).



Adviesvraag:

Kunnen gebruikers met diverse niveaus van geletterdheid en visuele, auditieve en fysieke beperkingen, zonder muis en met een toetsenbord eenvoudig door het formulier navigeren binnen een eventueel gestelde tijd?

Vertrouw niet alleen op kleur en zorg voor leesbare [tekst op B1-niveau](#). Dit is geen WCAG-criterium maar wel goed voor de toegankelijkheid. [Test het formulier en de website op het kleurcontrast](#) in verband met de vele vormen en gradaties van kleurenblindheid.



Naast toegankelijke formulieren is het ook belangrijk de eventuele bijlagen in de vorm van documenten digitaal toegankelijk te maken. Denk aan pdf's en afbeeldingen die voor mensen die blind of slechtziend zijn niet te ontcijferen zijn.

Overweeg om in plaats van pdf's, toegankelijke HTML te gebruiken indien de inhoud enkel bekeken dient te worden.

Overweeg om [OpenDocument](#) te gebruiken voor pdf-formulieren die aanpasbaar moeten zijn.

Als er toch pdf gebruikt moet worden, zorg ervoor dat [pdf's zo digitaal toegankelijk mogelijk](#) zijn en overweeg dan een digitaal toegankelijke versie van de inhoud, in bijvoorbeeld HTML, ernaast aan te bieden.

Onthoud dat het makkelijker is om digitaal toegankelijke HTML of OpenDocument te maken dan een digitaal toegankelijke pdf.

Zorg ervoor dat het taalgebruik eenvoudig en duidelijk is en dat gebruikers gemakkelijk door het formulier of de notificatie kunnen navigeren. Voor meer informatie wordt verwezen naar de [aanbevolen richtlijnen voor taalgebruik](#) van de Dienst Publiek en Communicatie van het ministerie van Algemene Zaken.

- Vul invulvelden, waar mogelijk, vooraf in.
- Geef voorwaarden, uitleg, benodigde informatie en documenten aan.
- Gebruik duidelijke taal en begrippen.
- Licht vragen en termen toe waar nodig.
- Test de formulieren en notificaties op algemene gebruiksvriendelijkheid. Zijn ze intuïtief en gemakkelijk te begrijpen voor de gebruiker?

NL Design System heeft vernieuwde richtlijnen voor e-formulieren uitgewerkt. Kijk hiervoor op de [pagina met richtlijnen voor formulieren van NL Design System](#).

Rechtsgeldigheid en authenticatie

Controleer of de gebruikte elektronische handtekeningen en authenticatiemethoden voldoen aan de [wettelijke vereisten voor rechtsgeldigheid](#). Zorg ervoor dat er passende maatregelen zijn genomen om de identiteit van de gebruiker te verifiëren.

Privacybescherming

Wees alert op privacykwesties bij het verzamelen en verwerken van persoonsgegevens. Zorg ervoor dat de formulieren en notificaties voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en andere relevante privacywetgeving. Raadpleeg hiervoor de [uitgebreide informatie over privacybescherming](#) op de website van de Rijksoverheid.

Veiligheid

Controleer of er voldoende beveiligingsmaatregelen zijn genomen, met name bij het verzenden van gevoelige informatie. Beveiligde verbindingen (HTTPS) en versleuteling van gegevens zijn hierbij belangrijk.

Aanpasbaarheid en responsiviteit

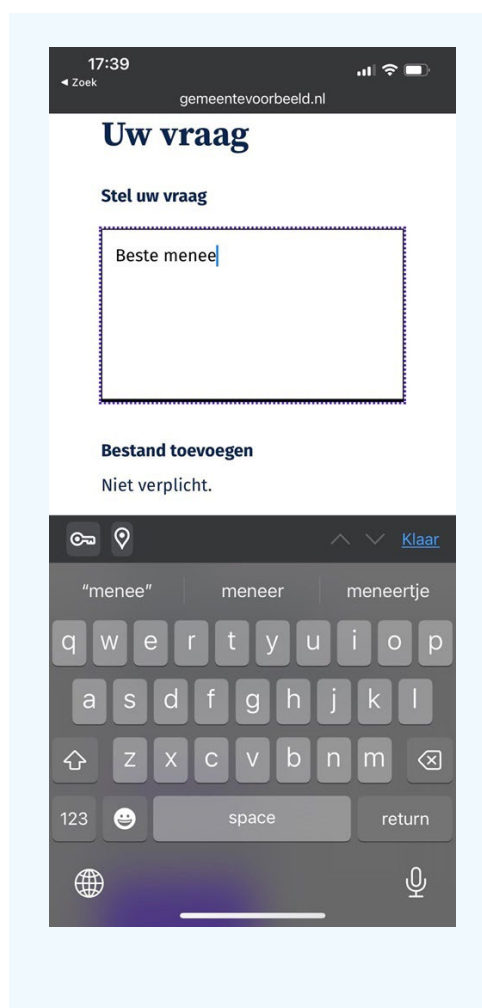
Zorg ervoor dat formulieren en notificaties goed werken op verschillende apparaten en schermformaten. En zorg ervoor dat de formulieren ook goed werken op mobiele apparaten zoals telefoons en tablets. Houd hierbij extra rekening met het aanbieden van het juiste mobiele toetsenbord per type invoerveld. De standaard toetsenbordindeling (meestal de QWERTY-indeling) bij tekstvelden, nummeriek bij nummervelden, etc. Uit het recent uitgevoerde usability-onderzoek, dat verderop in deel 3 van dit document wordt toegelicht, kwam naar voren dat het merendeel van de participanten gebruikmaakt van hun mobiele telefoon of tablet om formulieren in te vullen. Daarbij zijn ze vaak geholpen met de woordsuggesties die het mobiele apparaat toont, om zo sneller een tekst te kunnen produceren.

Responsiviteit of adaptiviteit is essentieel voor een goede gebruikerservaring op zowel desktops als mobiele apparaten. Hierbij [een artikel over het verschil tussen responsive en adaptive ontwerp](#).

Duidelijke instructies en hulpfuncties

Bied duidelijke instructies bij het invullen van formulieren en zorg voor eventuele hulpfuncties indien nodig. Gebruikers moeten gemakkelijk de benodigde informatie kunnen vinden en begrijpen hoe ze het formulier moeten invullen. Nielsen Norman Group schreef een [helder artikel over help en documentation](#).

Afbeelding: Mobiel toetsenbord met woordvoorspellingsmogelijkheid



Notificatie-inhoud en timing

Bij notificaties is het belangrijk dat de inhoud relevant, begrijpelijk en tijdig is. Vermijd overbodige informatie en zorg ervoor dat de notificatie op het juiste moment wordt verstuurd. Hierbij geldt voor de Wmebv dat de notificatie binnen 48 uur na plaatsing van het formele bericht in het systeem voor gegevensverwerking aan de geadresseerde van het bericht moet worden gestuurd en dat de inhoud aan een aantal eisen moet voldoen, zoals:

- De aard en het rechtsgevolg van de boodschap moeten vermeld worden.
- Er moet duidelijk vermeld worden dat er een reactie van de geadresseerde verwacht wordt (bijvoorbeeld: betalen, informatie verstrekken).
- Wanneer een bericht een termijn bevat waarbinnen de geadresseerde moet reageren, moet deze termijn vermeld worden in de notificatie.

Dit en meer is uitgebreid terug te lezen in de [bijdrage over notificaties en de Wmebv](#) van Logius.

Testen met gebruikers

Voer usability tests uit met gebruikers om inzicht te krijgen in hun ervaring en eventuele pijnpunten te identificeren. Dit kan helpen bij het verbeteren van de algehele gebruikerservaring. Goed om te weten is dat al met vijf participanten een groot deel van de pijnpunten aan het licht komen. Het is aan te raden gebruik te maken van instanties die gespecialiseerd zijn in het uitvoeren van usability tests.

Ontwerpcriteria samengevat

In de paragraaf hiervoor is uitgebreid stilgestaan bij ontwerpcriteria voor e-formulieren en notificaties waarmee in het algemeen en Wmebv-specifiek rekening gehouden moet worden. Hieronder volgt een samenvatting een samenvatting.

Algemene ontwerpcriteria e-formulier:

Let op, de vetgedrukte en met (**) gemarkeerde punten zijn ook van toepassing op de Wmebv.

- Vul invulvelden – waar mogelijk – vooraf in.
- Geef voorwaarden, uitleg, benodigde informatie en documenten aan.
- Gebruik duidelijke en eenvoudige taal en begrippen. **
- Licht vragen en termen toe waar nodig.
- Zorg voor toegankelijke bijlagen, zoals toegankelijke pdf's of HTML.
- Vraag alleen noodzakelijke gegevens en informatie. **
- Geef aan welke vragen/velden 'niet verplicht' zijn. **
- Geef foutmeldingen duidelijk en gebruiksvriendelijk aan.
- Geef processtappen (bijvoorbeeld: stap 1 van 8) aan, wanneer uit onderzoek blijkt dat hier behoefte aan is.
- Ondersteun de bezoeker bij het invullen en afronden door duidelijke knoppen.
- Zorg voor tussentijdse opslag van informatie.
- AVG-regels waar rekening mee moet worden gehouden:
 - Wees transparant.
 - Verzamel zo min mogelijk persoonsgegevens. **
 - Vraag toestemming.
 - Gebruik eenvoudige taal.
 - Verzend e-formulieren over versleutelde verbindingen. **
 - Registreer verwerking in verwerkingsregister. **



Wmebv e-formulier ontwerpcriteria:

Naast de met (**) gemarkeerde punten zijn er nog twee punten, waarmee rekening gehouden moet worden tijdens het ontwerp van de communicatiestroom waar het e-formulier of de notificatie onderdeel van uitmaakt.

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

Als toevoeging aan bovengenoemd punt: geef aan welke vragen/velden 'niet verplicht' zijn. Dit geldt ook voor de Wmebv als in een formulier (toch) niet noodzakelijke gegevens worden uitgevraagd. Zie artikel 4:4 lid 2 Awb: "In het formulier worden geen gegevens gevraagd die voor de te nemen beschikking niet noodzakelijk zijn, tenzij wordt vermeld dat de verstrekking van die gegevens niet verplicht is."

Deze lijst is onder andere geput uit de door de [VNG aangeboden Toolkit meten en verbeteren van webformulieren](#), het [A11Y-project](#) en het [World Wide Web Consortium \(W3C\)](#).

Zoals eerder aangegeven in dit document: NL Design System heeft vernieuwde richtlijnen voor e-formulieren opgesteld. Kijk hiervoor op de [pagina voor richtlijnen voor formulieren](#) van NL Design System.

Voor meer gedetailleerde informatie over notificaties wordt verwezen naar [de bijdrage over notificatie en Wmebv door Logius](#). Daar wordt onder andere toelichting gegeven op de nieuwe notificatie-templates die door hen ontwikkeld zijn en op nieuwe technische mogelijkheden, zoals een nieuwe variabele voor een 'einddatum handelingstermijn'.

Algemene adviezen over het gebruik van e-formulieren

Inzet van generieke formulieren in de context van Wmebv

Binnen de kaders van de Wmebv is de inzet van generieke formulieren een strategische keuze om de digitale interactie tussen overheid en burger te stroomlijnen. Deze formulieren bevorderen een uniforme communicatiestandaard, essentieel voor de transparantie en efficiëntie die de wet beoogt. Ze zijn bijzonder effectief voor gestandaardiseerde administratieve processen, waarbij het cruciaal is om consistentie en toegankelijkheid te waarborgen. Toch moet hun gebruik zorgvuldig worden overwogen, waarbij de balans tussen algemene toepasbaarheid en de specifieke behoeften van de eindgebruiker centraal staat.

Gebruik van een algemene e-mailbox en Wmebv

Het opnemen van een algemene e-mailbox sluit aan bij de Wmebv-principes door een inclusief communicatiekanaal te bieden dat zowel elektronisch als toegankelijk is. Het faciliteert een breed scala aan interacties, van informatieverzoeken tot formele correspondentie. Echter, voor effectief beheer onder de Wmebv, moet er een robuust systeem zijn dat zorgt voor snelle en accurate respons. Dit is essentieel om te voldoen aan de wetgevende vereisten voor efficiënt elektronisch bestuurlijk verkeer.

Pdf vs. e-formulier in de context van Wmebv

De afweging tussen pdf's en e-formulieren is belangrijk in het licht van de Wmebv, die streeft naar het vergroten van de elektronische toegankelijkheid en efficiëntie van bestuurlijke processen. Gebruik bij voorkeur een online formulier en geen pdf-formulieren, in het kader van de digitale toegankelijkheid. Pdf's kunnen geschikt zijn voor specifieke juridische documenten of wanneer een fysieke handtekening vereist is, maar het gebruik ervan moet zorgvuldig worden afgewogen tegen de behoeften aan toegankelijkheid en efficiëntie.

Gemeenten mogen de optie van het downloaden, invullen en inscannen van pdf-formulieren inzetten om aan de Wmebv te voldoen. In de memorie van toelichting bij de Wmebv is aangegeven dat een bestuursorgaan hiermee voldoet aan de eisen van de wet. Hieronder volgt de relevante passage uit de memorie van toelichting (zie ook hoofdstuk 6 in de MvT):

“Veel decentrale bestuursorganen kennen de mogelijkheid om een ingevuld geprint formulier weer elektronisch in te zenden. Hoewel dat in genoemd onderzoek het op één na laagste niveau van digitale volwassenheid betreft (die een score van 33% oplevert), voldoet een bestuursorgaan met het aanbieden van de mogelijkheid tot het uploaden van een pdf wel aan het in dit wetsvoorstel voorgestelde nieuwe artikel 2:13 Awb.”

Voor meer informatie en de volledige context, zie de memorie van toelichting bij de Wmebv op de [officiële bekendmakingen-website](#).

Optimale plaatsing van generieke formulieren en Wmebv

De plaatsing van generieke formulieren op gemeentelijke websites moet strategisch worden benaderd om de principes van de Wmebv te ondersteunen. Maak het de bezoeker van de website zo eenvoudig mogelijk. Kies een logische plaats en maak de digitaal toegankelijke formulieren zo mogelijk goed vindbaar. Door de formulieren toegankelijk en zichtbaar te maken, versterkt het de inzet van de gemeente voor transparante en responsieve elektronische dienstverlening; een kerncomponent van de Wmebv.

Deel 2

Wmebv in de praktijk



Deel 2: De Wmebv in de praktijk

In het hoofdstuk over gemeenten, samenwerkingsverbanden en leveranciers, belichten we de innovatieve Share & Care-sessies, georganiseerd door VNG Realisatie, als een platform voor kennisdeling en technologische uitwisseling in het kader van de Wmebv. Deze sessies brachten gemeenten en leveranciers samen in een collaboratieve omgeving waar ze hun ervaringen, uitdagingen en oplossingen delen ter voorbereiding op de Wmebv. Via presentaties kregen deelnemers inzicht in hoe verschillende gemeenten zich voorbereiden op de wet en welke innovatieve technologieën leveranciers aanbieden om deze transitie te ondersteunen. Deze interactieve bijeenkomsten waren niet alleen een podium voor kennisuitwisseling maar fungeren ook als broedplaats voor samenwerking, waar nieuwe verbindingen worden gelegd en bestaande worden versterkt; allemaal met het gemeenschappelijke doel om een soepele en effectieve implementatie van de Wmebv te waarborgen.

Naast de Share & Care-sessies is er nauw samengewerkt aan het tweede deel van dit document (het praktijkdeel) om zo relevante informatie en ervaringen te vergaren vanuit de praktijk. Met name over het klaarstomen voor de Wmebv en over een specifieke kijk op e-formulieren en notificaties. Deze informatie en ervaringen zijn waar mogelijk gekoppeld aan praktijkcases vanuit gemeenten.

De leveranciers in deze gids zijn geen preferred suppliers. Zij zijn benaderd en opgenomen in deze gids, omdat zij in een breed uitgezette enquête hebben aangegeven samen te willen werken met de VNG. Hun vermelding in deze gids impliceert geen goedkeuring, aanbeveling of voorkeur door de VNG. Wij raden aan om zelfstandig onderzoek te doen en uw eigen beoordeling te maken bij het selecteren van een leverancier.

Consulting en advies

In deze paragraaf delen enkele adviesbureaus en consultancybedrijven hun ervaringen en informatie. De organisaties komen in alfabetische volgorde aan bod.

Daadkracht

Adviesbureau Daadkracht ondersteunt gemeenten bij een aanpak voor implementatie van de Wmebv. Naast het inventariseren van de huidige producten en (digitale) kanalen en het bepalen van de impact van de wet, ondersteunt dit bureau bij implementatiestappen zoals het opstellen en beheren van een aanwijzingsbesluit en intern doorgeleiden van berichten.

De Wmebv is niet alleen een wet waaraan gemeenten moeten voldoen, maar ook een kans om de digitale dienstverlening gebruiksvriendelijker te maken. Hoe kunnen webformulieren bijdragen aan een veilige en duidelijke klantreis en hoe maken zij de gemeentelijke website tot een toegankelijk portaal om met de gemeente 'zaken te doen'? Dit nemen we mee in de implementatie.

Vragen die daarbij relevant zijn: wanneer gebruik je een generiek formulier en voor welke producten en diensten richt je een specifiek formulier in? Welke afwegingen maak je om de formulieren beheersbaar te houden zodat actualiteit gewaarborgd blijft, waar en hoe richt je notificaties in, hoe borg je de toegankelijkheidseisen en hoe ga je om met de zorgplicht?

Daadkracht ontwikkelde een algemeen contactformulier dat voldoet aan de Wmebv. De leveranciers worden betrokken zodat ook de formulieren die zij leveren voldoen (of gaan voldoen) aan de Wmebv.

Schermvoorbeelden van een algemeen contactformulier

Algemeen contactformulier

Inloggen

U kunt inloggen met eHerkenning of DigiD. Met eHerkenning (voor bedrijven) en DigiD (voor inwoners) identificeert u zich digitaal. Zo weten we dat u het echt zelf bent. Lees meer informatie over webformulieren en DigiD. <https://www.gemeente.nl/over-deze-website>

Invullen

Invullen duurt ongeveer 3 minuten.

Vragen met een rood * zijn verplicht.

Maak voordat u begint een keuze of u wel of geen cookies toestaat. Als u dit later doet, verdwijnen uw ingevulde gegevens.

Later verder gaan? Klik op 'Tussentijds opslaan'. U krijgt een link in uw e-mail. De link is 7 dagen geldig. Let op: u kunt na het opslaan alleen verder met de link.

U kunt na het verzenden een kopie van uw vraag downloaden.

[Formulier starten](#)

Algemeen contactformulier

Persoonsgegevens

Voornaam

Achternaam *

E-mailadres

Het e-mail adres waarop u de bevestiging wilt ontvangen.

[Vorige stap](#) [Tussentijds opslaan](#) [Volgende](#)

Afbeelding: Algemeen contactformulier – stap 1 en 2

Algemeen contactformulier

Algemeen contactformulier

Omschrijving *

Omschrijf uw vraag of opmerking.

Bestandsupload

Bestandsnaam

Grootte

 Sleep een bestand hierheen, of [blader](#) om een bestand toe te voegen. De maximale bestandsgrootte is 10MB.

Voeg eventueel bestanden toe die relevant zijn voor uw vraag of opmerking. Dit is niet verplicht.

[Vorige stap](#)

Tussentijds opslaan

[Volgende](#)

Voortgang

- ✓ Startpagina
- ✓ Persoonsgegevens

Algemeen contactformulier

Overzicht

[Pagina afdrukken](#) [Terug naar boven](#)

Afbeelding: Algemeen contactformulier – stap 3

Controleer en bevestig

Persoonsgegevens

[Wijzigen](#)

Voornaam	Bas
Achternaam	van Rens
E-mailadres	b.vanrens@daadkracht.nl

Algemeen contactformulier

[Wijzigen](#)

Omschrijving Ik heb een vraag of opmerking

Bestandsupload

Ja, ik heb kennis genomen van het en geef uitdrukkelijk toestemming voor het verwerken van de door mij opgegeven gegevens.

*

[Vorige stap](#)

Verzenden

Voortgang

- ✓ Startpagina
- ✓ Persoonsgegevens
- ✓ Algemeen contactformulier

Overzicht

[Pagina afdrukken](#) [Terug naar boven](#)

Afbeelding: Algemeen contactformulier – stap 5

Bevestiging: OF-XLY73Y

Bedankt! Uw vraag of opmerking is verzonden naar de gemeente. Heeft u een e-mailadres ingevuld? Dan krijgt u zo meteen een ontvangstbevestiging op uw e-mailadres.

Kopie aanvraag

Onderaan deze pagina kunt u een kopie van uw aanvraag downloaden (pdf).

Helpt u mee?

Helpt u mee om deze website en aanvraag te verbeteren? Wij horen graag of u het makkelijk genoeg vond om op deze website iets te melden of aan te vragen. Vul een korte enquête in over uw aanvraag. U helpt dan onze dienstverlening nog beter te maken! Invullen duurt ongeveer 1 minuut. De enquête is anoniem.

<https://gemeente.nl/wat-vindt-u-van-onze-website/>

Vragen?

Bel ons op 000 - 000 00 000 of stuur een e-mail naar gemeente@gemeente.nl

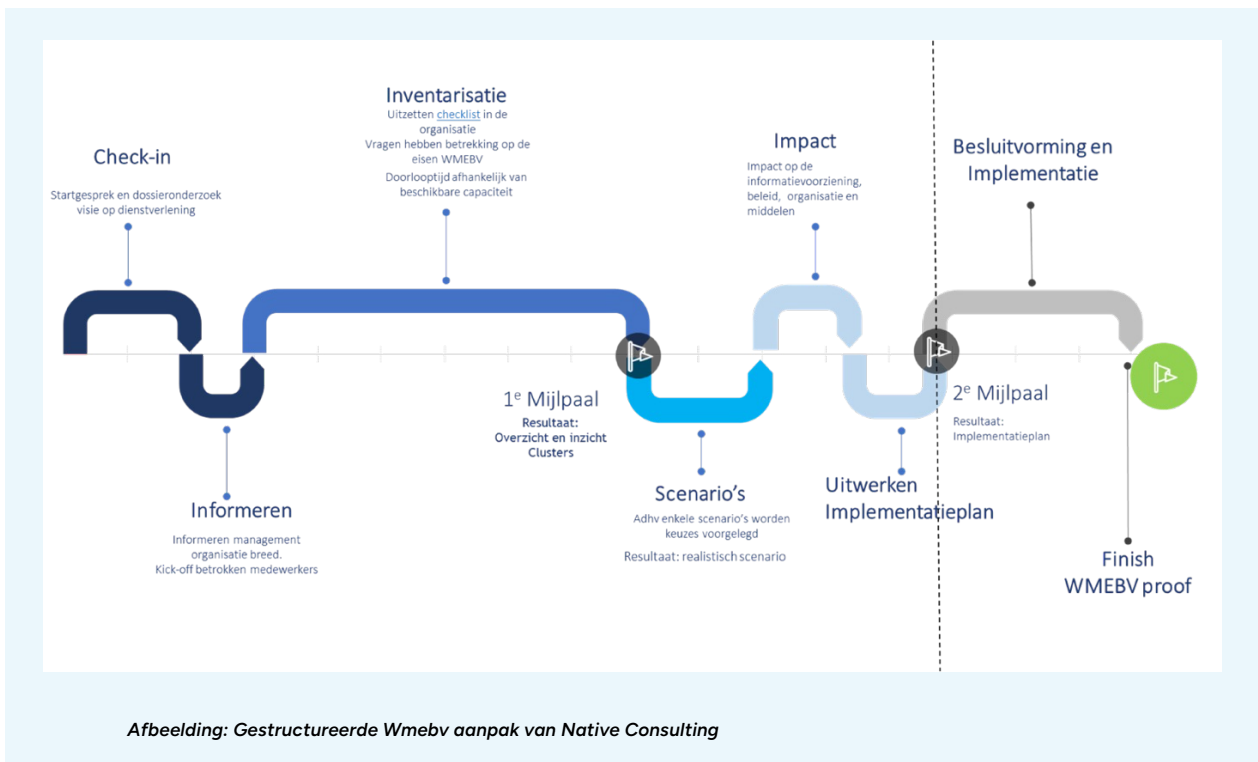
 [Download het document.](#)

[Pagina afdrukken](#) [Terug naar boven](#)

Afbeelding: Algemeen contactformulier – Bevestiging en mogelijkheid om terug te tonen

Native Consulting met gemeente Oss

Adviesbureau Native Consulting biedt praktische oplossingen voor de implementatie van informatiewetten. Een van die oplossingen is de gestructureerde Wmebv-aanpak voor gemeenten. Deze aanpak bestaat uit een grondige inventarisatie van alle formele berichten en de bijbehorende kanalen binnen een gemeentelijke organisatie. Dit proces helpt om te bepalen in hoeverre de gemeente al voldoet aan de eisen van de Wmebv en wat er nog moet gebeuren om aan de wet te voldoen. Ook de Wdo wordt hierin integraal meegenomen, omdat deze wet over dezelfde producten als de Wmebv bepaalde beveiligingseisen stelt.



Checklist

Een belangrijk onderdeel van hun aanpak is het gebruik van een uitgebreide [checklist](#), ontwikkeld in samenwerking met de VNG en andere gemeenten, om de huidige situatie in kaart te brengen. Zo is direct te zien welke producten wel voldoen en wat er nog moet gebeuren om te gaan voldoen. Daarbij wordt ook gekeken naar hoe complex en urgent het is om een product te digitaliseren. Dit helpt bij het opstellen van een implementatieplan dat specifiek is afgestemd op de behoeften van de gemeente.

Telengy met gemeente Epe

Inwoners kunnen tegenwoordig hun zaken (in heel Europa), volledig digitaal regelen. Adviesbureau Telengy ondersteunt organisaties in de verbetering van hun digitale dienstverlening door het (bege)leiden van de implementatie van de Wmebv en andere relevante wetten en regelingen.

Case: gemeente Epe

Voor de gemeente Epe is gekozen voor een pragmatische aanpak met een sterke focus op de applicaties. De eerste stap was een quickscan die inzicht en overzicht biedt over de noodzakelijke stappen die de gemeente moet ondernemen om te voldoen aan de eisen van de wet. Dat overzicht zorgt ervoor dat de gemeente in het vervolgtraject efficiënt de diensten en producten kan aanpassen om de digitale interacties met burgers te verbeteren.

Vervolgens is gestart met de bepaling van het uitgangspunt om de processen in kaart te brengen. Na een analyse van de processen in iNavigator en in de Uniforme ProductenLijst (UPL) die door de VNG is opgesteld, is gekozen voor de eerste. Er is een export gemaakt vanuit iNavigator als basis voor de inventarisatie van de huidige stand van zaken.

Zaaksysteem biedt goede basis

De gemeente Epe heeft een groot aantal processen ingericht in het zaaksysteem van xxlInc. Al snel bleek dat de producten en diensten, waarvan de aanvragen in het zaaksysteem binnenkomen en afgehandeld worden, grotendeels al voldoen aan de vereisten van de wet. De e-formulieren vormen een integraal onderdeel van een zaaktype en leiden tot de start van een zaak. Vereisten als een ontvangstbevestiging en het terug tonen van de aangeleverde informatie kunnen daarin geregeld worden.

PIP en notificaties

De Persoonlijke Internet Pagina (PIP) is een onderdeel van het zaaksysteem. De PIP ondersteunt ook de communicatie met de aanvrager en de publicatie van documenten. Daardoor is de notificatie, die de wet verplicht stelt goed geregeld. Een zaaksysteem dat voorziet in de vereisten van de wet is dus een heel belangrijk hulpmiddel om Wmebv-proof te worden.

Burgerzaken

Naast het genoemde zaaksysteem gebruikt Epe ook een Burgerzakenapplicatie. In Epe is dat iBurgerzaken van PinkRocade maar ook Centric Burgerzaken wordt vaak gebruikt door gemeenten. Deze applicaties bieden een portaal met specifieke e-formulieren die in de applicatie leiden tot de start en afhandeling van een proces. Die applicaties werken ook met ontvangstbevestiging, terug tonen en notificaties.

Dit is belangrijk omdat Burgerzaken staat voor een groot volume aan transacties.

Uit de inventarisatie bleek dat nog niet alle mogelijkheden gebruikt werden. De projectgroep heeft hierin prioriteiten aangebracht en is aan de slag gegaan. Zo is de digitale geboorteaangifte medio 2023 live gegaan.

Andere applicaties

Als een gemeente de werkzaamheden rondom Werk en Inkomen en Belastingen niet heeft uitbesteed aan een gemeenschappelijke regeling of een centrumgemeente, dan hebben de applicaties die daarvoor ingezet worden vaak ook een eigen portaal voor het aanvragen van producten en diensten. Dat geldt ook voor een VTH-applicatie. Ook deze applicaties moeten op de vereisten van de wet nagelopen worden.

Analyse website

Omdat de inrichting van iNavigator zich in Epe sterk richt op het gebruik van het zaakstelsel, is de inhoud van de website ook doorgelicht op producten en diensten die mogelijk op een andere wijze aangevraagd kunnen worden. Door te zoeken naar woorden als 'aanvraag' en 'formulier' kwamen enkele tientallen extra producten en diensten naar boven. Daarvan is ook bekeken in welke mate ze voldeden aan de Wmebv. Ook dit leidde tot een aantal actiepunten.

Gemeenschappelijke regelingen

Als er sprake is van uitbesteding, dan moeten met de betreffende partij afspraken gemaakt worden over het voldoen aan de Wmebv. Vaak neemt een gemeente deel aan een veelheid aan gemeenschappelijke regelingen. Die moeten dus ook allemaal geïnventariseerd worden. Elke gemeente moet daarvan een register bijhouden. Per regeling moet nagegaan worden of er sprake is van delegatie of mandatering. Dat bepaalt wie eindverantwoordelijk is voor de invulling van de Wmebv. Met deze gemeenschappelijke regelingen is contact gelegd en er zijn afspraken gemaakt over de invulling van de Wmebv aan hun kant.

Zorgplicht

Op 1 januari 2024 is de zorgplicht uit de wet al ingegaan. Die stelt eisen aan de manier waarop mensen met een beperking toch gebruik kunnen maken van de digitaal beschikbare producten en diensten. In Epe is hier al veel voor geregeld maar er zijn nog wel aandachtspunten. Zo zijn er twee IDO's ingericht (Informatiepunt Digitale Overheid) en is er een formulierenbrigade actief. Gemeente Epe denkt ook na over het tweetalig aanbieden van bepaalde informatie.

Conclusie

Als een gemeente al beschikt over een goed zaakstelsel en goede applicaties voor Burgerzaken, VTH, Werk en Inkomen en Belastingen, dan kan al snel een groot deel van de producten en diensten voldoen aan de Wmebv. Een voorwaarde is natuurlijk wel dat die applicaties zelf al klaar zijn voor de Wmebv. Bij aanbestedingen voor vervanging is het goed om dit in het eisenpakket op te nemen.

De invoering van de Wmebv is niet moeilijk, het levert echter wel veel inventarisatiewerk op. Dat levert meteen een goed overzicht van wat de gemeente allemaal doet en men leert ook veel collega's kennen wat nauwe samenwerking versterkt.

Leveranciers met praktijkcases van diverse gemeenten

In deze paragraaf delen enkele leveranciers en gemeenten hun ervaringen en informatie.

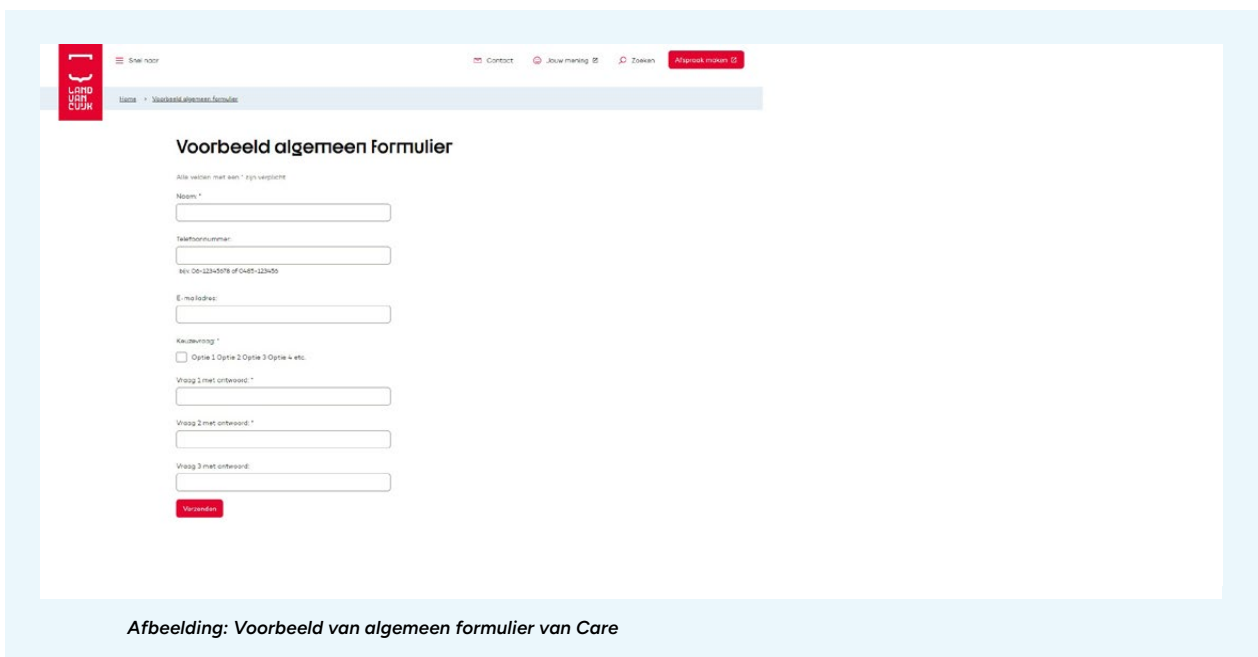
CARE

CARE Internet Services ontwikkelt voor gemeenten speciale Wmebv-formulieren. Bij de online formulieren is veel maatwerk mogelijk. Gebruiksvriendelijkheid, digitale toegankelijkheid, privacy en security zijn de speerpunten bij het ontwikkelen van nieuwe formulieren. Er worden geen gegevens opgeslagen in de formulieren. Het is mogelijk om de formulieren binnen te laten komen op een e-mailadres of om ze te koppelen aan een zaakstelsel. Verder zijn er maatwerkoplossingen voor notificaties en zijn er diverse inlogmethoden mogelijk. Aan het eind van het formulier kan de gebruiker de ingevulde gegevens downloaden als pdf-bestand. Ook is er een functionaliteit voor het opslaan van ingevulde gegevens en later weer verdergaan in het formulier met die ingevulde gegevens. Daarbij kan als optie aan formulieren toegevoegd worden dat er – bij inactiviteit van de gebruiker – na een aantal minuten een melding komt dat de sessie bijna verloopt. Vervolgens heeft de gebruiker de mogelijkheid om de sessie te verlengen. Deze online formulieren voldoen uiteraard aan de eisen van de Wmebv.

Voor overheidsorganisaties die in het kader van de Wmebv op meerdere pagina's een soort contactformulier willen plaatsen om te kunnen voldoen aan de wet is er een 'algemeen formulier' dat op meerdere manieren inzetbaar is. De beheerder kan aangeven welke inlogmethoden (met DigiD, zelf invullen zonder DigiD, met eHerkenning, zelf invullen zonder eHerkenning) beschikbaar moeten zijn voor de inwoner. Zo kan de gemeente dit formulier per situatie verschillend inzetten. Als je het bijvoorbeeld koppelt aan een pagina waarbij inwoners of bedrijven privacygevoelige informatie mee kunnen sturen, dan kun je verplicht de inlogmethoden DigiD en/of eHerkenning instellen. De inwoner kan zo ook op een veilige manier een vraag/opmerking en een bijlage naar de gemeente versturen met het formulier.

Notificaties

Voor notificaties (op het scherm en per e-mail) kunnen standaardteksten gebruikt worden of per formulier een tekst die meer afgestemd is op de gebruiker.



Afbeelding: Voorbeeld van algemeen formulier van Care

ICATT

ICATT ontwerpt en bouwt verschillende formulieren voor overheidsinstanties. Deze formulieren voldoen aan de standaarden voor de overheid, zoals toegankelijkheid, en ze maken gebruik van de NL Design System interactiepatronen. Ook de uniforme manier van notificeren die de Wmebv voorschrijft is onderdeel van de ontwerpen.

Een voorbeeld hiervan zijn de generieke ontwerpen voor de formulieren van de SDG-Annex II, ontwikkeld in opdracht van de VNG: zie [de handreiking](#) met daarin de links naar de ontwerpen en [de toegepaste NL Design System principes](#). Bij het tot stand komen van de ontwerpen zijn bestaande formulieren van verschillende gemeenten als uitgangspunt genomen. De interactiepatronen van NL Design Systems zijn toegepast, en belemmeringen en vragen die niet per se nodig waren zijn geschrapt. In de ontwerpen is de ontvangstbevestiging per e-mail en het terug tonen van ingevulde gegevens meegenomen.

Intake of business activities

Step 1: Your data

▶ **Step 2: Intake of business activities**

Step 3: Summary

Thank you

Intake of business activities

Questions marked with '*' are mandatory.

What kind of business do you want to start? *

Where do you want to start your business? *

Tell us about your plans *

Please describe as much as you can about your plans, so we can give you the best possible help.

How would you like us to contact you about your business plans? *

By phone

By e-mail

Your e-mail address *

[← Previous step: Your data](#)

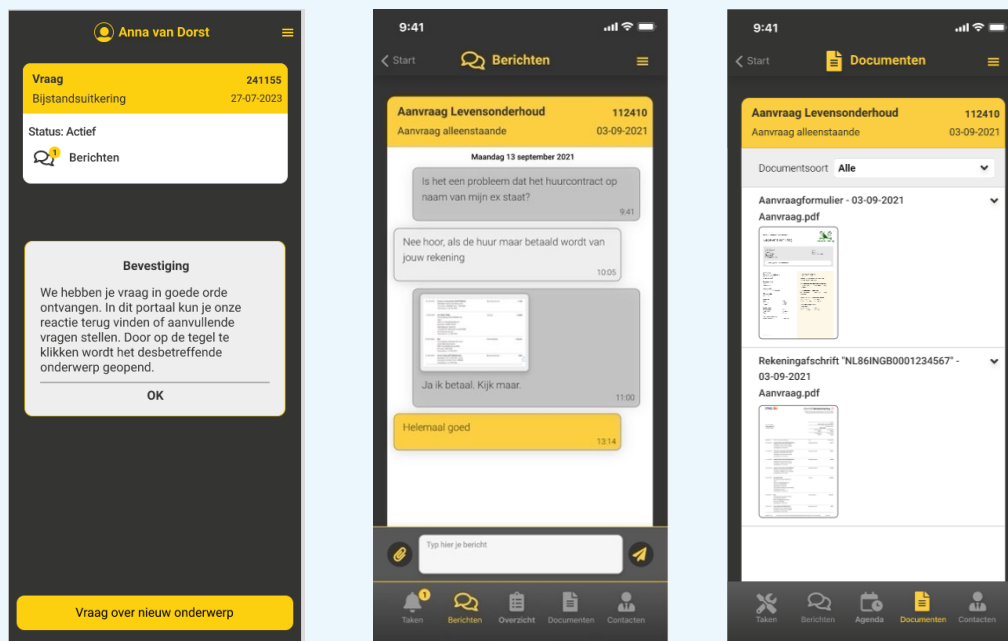
Keesy

Keesy heeft de Inwoner.app ontwikkeld, een communicatiekanaal dat voldoet aan de vereisten van de Wmebv en bovendien laagdrempelig en veilig is. Inwoners en gemeenten kunnen met de Inwoner.app bijvoorbeeld korte berichten en documenten uitwisselen. Het platform is goed beveiligd met onder andere SSO, 2FA en DigiD.

Het platform voldoet aan de vereisten vanuit de Wmebv, met logging van gebruik en het monitoren van de juiste bezorging van notificaties. Met de Inwoner.app bieden gemeenten digitale klantreizen, ook voor maatwerk en voor producten waar nog geen specifiek formulier voor bestaat. Tijdens de hele klantreis houdt de aanvrager het overzicht over aanvullende vragen en documenten (dus ook na het aanvraagformulier). Er is direct contact tussen de behandelaar en de inwoner en dat betekent dat er minder gebeld wordt, minder teruggebeld hoeft te worden en vaak is een brief niet meer nodig. Via deze app kunnen vragen sneller beantwoord worden, waardoor de behandeling van een aanvraag minder tijd kost.

Ook voor klantvragen waarvoor nog niet duidelijk is welke oplossing geboden gaat worden is de app handig. Gaandeweg de klantreis kan de gemeente aanvullende vragen stellen, een dossier (zaak) toewijzen aan een team of behandelaar en zaaktype toevoegen. Keesy regelt de toegang, archivering en opschoning per zaak.

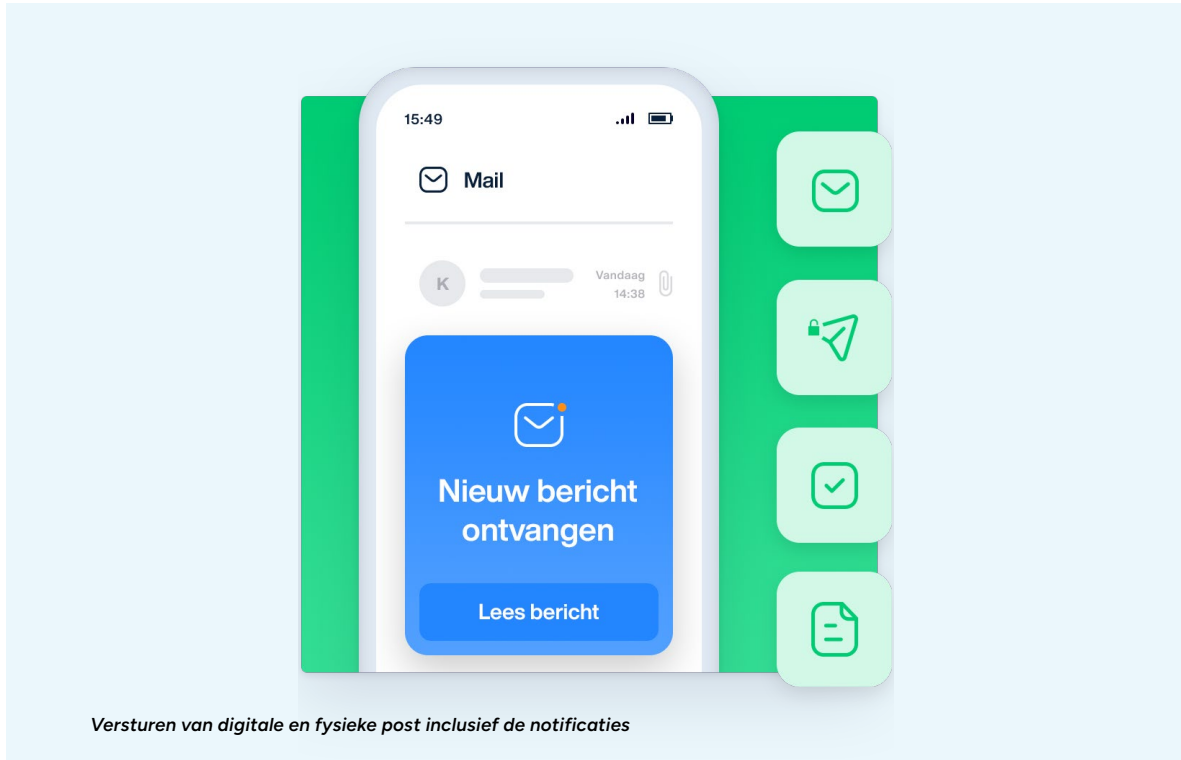
Het advies is om klein te beginnen. Na enige tijd kan het aantal gebruikers toenemen en kan de gemeente integraties toevoegen, bijvoorbeeld met een zaakstelsel, archief, kernsystemen en DigiD. Ook kan er een koppeling gemaakt worden met de generieke services, zoals MijnZaken, MijnTaken en de Notificatieservice. Daardoor kan de gemeente groeien naar een omnichannel concept, in lijn met Common Ground.



Afbeelding: Inwoner.app van Keesy

Postex met gemeente Gouda

Postex biedt een geautomatiseerde oplossing voor het verzenden en ontvangen van formele berichten naar verschillende uitgaande kanalen, waaronder e-mail, sms, BerichtenBox, MijnOmgevingen maar ook fysieke post.



Gemeenten kunnen makkelijk hun output koppelen aan het Postex cloudplatform, waardoor notificatieteksten automatisch ingeregeld worden naar kanalen zoals Berichtenbox en een MijnOmgeving. In het geval van de Berichtenbox wordt gebruikgemaakt van de notificatietemplate die beschikbaar is gesteld door Logius. Indien er op een ander kanaal genotificeerd wordt, bijvoorbeeld een MijnOmgeving, dan wordt de notificatie door het platform verstuurd, per sms communiceren is ook mogelijk. Per uitgaande documentstroom, dan wel digitaal of fysiek, worden outputkanalen ingericht en geprioriteerd.

Bounces worden door het platform gedetecteerd, waardoor het document aangeboden kan worden op een ander kanaal. Voordat op de Berichtenbox afgeleverd wordt, wordt er eerst gecontroleerd of het document afgeleverd kan worden. Bounces van e-mail en teruggekomen fysieke post worden in het platform geautomatiseerd bijgehouden. Zodat de gehele verzendadministratie op één plek wordt bijgehouden.

Data op een plek

De Wmebv stelt dat bewijslast rond verzending en ontvangst berust bij het bestuursorgaan. De verzendinginformatie, bijvoorbeeld dat er een document is afgeleverd op kanaal X en op datum/tijdstip Y, wordt centraal vastgelegd in het Postex platform en kan desgewenst teruggeven worden aan taakspecifieke applicaties, zoals een zaak-, sociaal of financieel systeem. De burger heeft recht op afschrift van deze loggegevens.

Betaaloplossing

Daarnaast ondersteunt het platform geïntegreerde betaaloplossingen, wat het voor burgers makkelijker maakt om aan hun financiële verplichting te voldoen.. Dit draagt bij aan een naadloze, efficiënte en gebruikersvriendelijke ervaring, in lijn met de vereisten van de Wmebv.

★ Case: gemeente Gouda

Onder meer gemeente Gouda gebruikt het platform van Postex om hun communicatieprocessen te optimaliseren en digitaliseren. Het platform integreert direct met diverse systemen op het gebied van het sociale en fysieke domein, waardoor alle verzendinformatie gecentraliseerd is. Dit draagt bij aan een hoger niveau van dienstverlening voor inwoners, doordat afhandeling van documenten, plaats- en tijdsafhankelijk mogelijk is. Dit verbetert niet alleen de service naar de burgers maar bevordert ook duurzaamheid en verlaagt de kosten.

Seneca

Seneca ontwikkelt hulpmiddelen voor digitale dienstverlening. Een belangrijke schakel daarbinnen is de Formulierenserver, een tool voor het maken van e-formulieren die volledig in lijn zijn met de Wmebv. Met de Formulierenserver zijn organisaties in staat om complexe e-formulieren te creëren die naadloos integreren met bestaande systemen. Dat verbetert de efficiëntie en verrijkt de gebruikerservaring. Snel starten met het maken van e-formulieren kan ook. De Formulierenserver wordt aangeboden vanuit de cloud waardoor geen aanvullende software of ingewikkelde installaties nodig zijn. Een gebruikersaccount is voldoende.

E-formulieren zijn vaak het startpunt voor een gemeente voor het aanbieden van een dienst. Aanvragen worden efficiënt ingediend aan de hand van e-formulieren met of zonder DigiD, E-herkenning of eIDAS. Seneca levert alle gevraagde functionaliteit als het gaat om de Wmebv voor het gedeelte in de klantreis waar zij verantwoordelijk zijn. Zo registreren zij bijvoorbeeld alles wat er gevraagd wordt op het gebied van e-formulieren, worden er ontvangstbevestigingen doorgestuurd en wordt door de aanvrager verstrekte informatie terug getoond. Aanvragers kunnen ingevulde gegevens nog voor het indienen printen of downloaden. Maar terug tonen kan ook via de Persoonlijke Internet Pagina (PIP), die toegang geeft tot alle ingediende en tussentijds opgeslagen formulieren. Seneca levert echter geen zaaksysteem. Alle processen en terugkoppeling over behandeling van de aanvraag lopen via de backoffice-applicaties van de gemeenten. Seneca koppelt de Formulierenserver met de backoffice-applicaties aan de hand van API's voor een automatische verwerking. Ook levert Seneca een Mijn-portaal voor het weergeven van lopende en afgeronde zaken die uit de zaaksystemen worden opgehaald.

Eenvoudig e-formulieren maken

De Formulierenserver heeft een drag-and-drop omgeving waarin gemeenten zelf op een zeer laagdrempelige en gebruikersvriendelijke manier e-formulieren kunnen maken. Mooi om te weten is dat de Formulierenserver in samenwerking met gemeenten is ontwikkeld, waardoor de applicatie flexibel is en beschikt over breed gewenste functionaliteit.

Voorbeeldformulieren

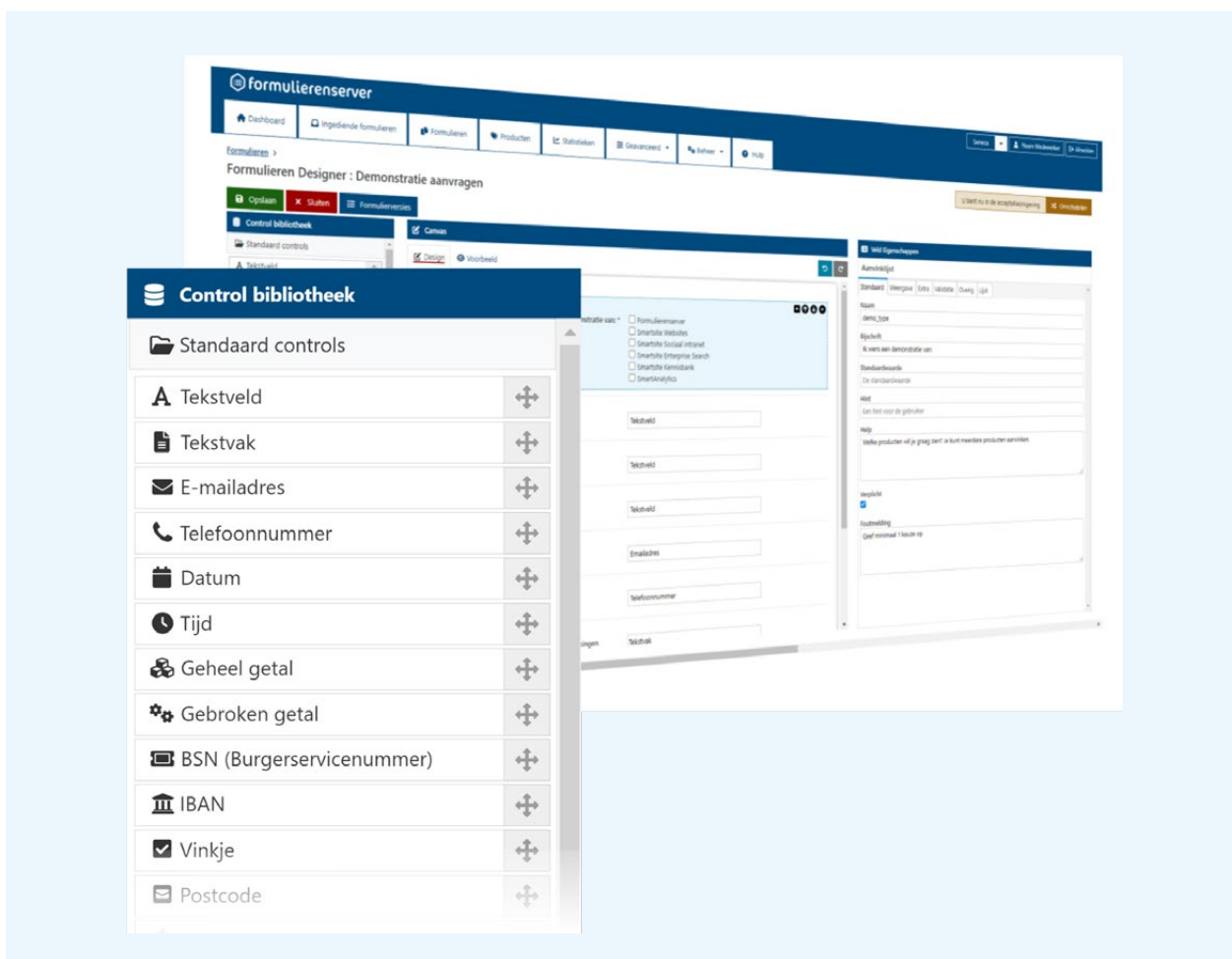
Er zijn diverse voorbeeldformulieren die als basis gebruikt kunnen worden. Gemeenten, provincies en omgevingsdiensten kunnen formulieren ook aan elkaar beschikbaar stellen. De vormgeving staat altijd los van de inhoud, waardoor beide eenvoudig aangepast kunnen worden. Omdat elke overheidsinstelling eigenaar blijft van de door hen ontwikkelde formulieren, gebeurt het delen van formulieren enkel in goed overleg en wederzijdse goedkeuring.

Digitale toegankelijkheid

Het is mogelijk om gebruik te maken van een basis vormgevingstemplate die op enkele punten aanpasbaar is, waaronder het logo, footertekst, huisstijlkleuren en lettertypen. De template voldoet aan de WCAG 2.1 niveau AA, is daarop getoetst door een onafhankelijke auditor en wordt door automatisch bijgewerkt naar nieuwe dan geldende WCAG-normen. Door gebruik te maken van deze vormgevingstemplate zijn de digitale toegankelijkheids-eisen van de formulieren gewaarborgd en is het goed onderhoudbaar. Seneca kan een rapport leveren waaruit blijkt dat de code voldoet aan de WCAG. Uiteraard moet de content van de gecreëerde formulieren zelf ook getoetst worden op de WCAG-eisen. Dat kan door het laten uitvoeren van een toegankelijkheidstoets van de set formulieren die met de Formulierenserver zijn gemaakt. Omdat de code reeds door [Stichting Accessibility](#) is getoetst, hoeft de stichting alleen nog de toegankelijkheid van de formuliercontent te toetsten.

Terug tonen en notificaties

Tot op zekere hoogte is terugkoppeling mogelijk over de verschillende stappen van de klantreis. Zo wordt er een ontvangstbevestiging van een ingediend formulier geleverd en wordt informatie terug getoond in de PIP. E-formulieren worden ook terug getoond op het moment dat deze zijn ingevuld. In de laatste stap van het indieningsproces kunnen ingevulde formulieren ook worden gedownload of geprint. Daarmee voldoen de e-formulieren ook aan de Wmebv als de aanvrager een formulier anoniem invult. In aanvulling op de PIP, levert Seneca optioneel een MijnOmgeving. Hierin wordt informatie uit diverse systemen, waaronder zaaksystemen, verzameld en beschikbaar gesteld aan de burger of het bedrijf.



Shift2

Shift2 richt zich op het leveren van geavanceerde weboplossingen die niet alleen de interactie tussen burgers en overheid verbeteren, maar ook de interne processen binnen de gemeenten efficiënter maken.

E-formulieren, terug tonen en notificeren

Shift2 biedt oplossingen voor het creëren en optimaliseren van digitale diensten die het voor inwoners eenvoudig maken om hun zaken met de gemeente te regelen. SIMform is een gebruiksvriendelijke drag-and-drop online formuliergenerator die niet alleen het aanvraagproces van formulieren vereenvoudigt, maar ook de gebruikservaring verbetert. Een voorbeeld van de impact van SIMform is de ervaring van de gemeente Pijnacker-Nootdorp. Zij gingen live met 75 formulieren, wat resulteerde in een veel gebruiksvriendelijker aanvraagproces voor de inwoners en een efficiëntere afhandeling door de medewerkers van de gemeente.

In de laatste stap van een formulier is het altijd mogelijk om de ingevulde gegevens in te zien en te downloaden. Daarnaast biedt het de mogelijkheid de gebruiker te notificeren dat de aanvraag is ontvangen. Dit sluit aan bij de eisen die de Wmebv stelt.

Common Ground

De oplossingen van Shift2 zijn gebouwd volgens de principes van Common Ground. Dit betekent dat hun platformen zijn ontworpen om afzonderlijke lagen van functionaliteit te bieden die onafhankelijk kunnen worden aangepast en beheerd. Dit maakt het eenvoudiger voor overheden om nieuwe technologieën te integreren en aan te passen aan veranderende behoeften, terwijl ze actief werken aan het voldoen aan de toenemende eisen van transparantie en toegankelijkheid.

★ Case: gemeente Reusel-De Mierden

e-Formulieren

De webmaster van gemeente Reusel-De Mierden maakt en beheert de e-Formulieren. Dit gaat vaak in samenwerking met webmasters van omliggende gemeenten zoals Eersel, Bergeijk, Bladel en Oirschot. Formulieren kunnen onderling uitgewisseld worden. Er wordt gebruikgemaakt van de producten van Shift2 voor zowel de website, producten- en dienstencatalogus en de e-formulieren. Burgerzaken maakt gebruik van iBurgerzaken van PinkRocade en neemt voor het grootste deel de standaardformulieren die PinkRocade beschikbaar stelt over.

Binnen de gemeente is een medewerker van juridische zaken de kartrekker voor de implementatie van de Wmebv. Deze neemt de webmaster mee om daarover te sparren als er aanpassingen moeten worden gedaan op de website of e-formulieren.

Klantreis

iBurgerzaken-formulieren komen automatisch binnen bij het loket Burgerzaken. SIM-formulieren komen binnen bij informatiebeheer, of bij de relevante afdeling. Team informatiebeheer zet een ingevuld formulier vervolgens door naar de juiste afdeling of ambtenaar. Dat geldt ook voor het algemene contactformulier dat de gemeente met het oog op de Wmebv heeft geïntroduceerd. Heeft een ingevuld formulier betrekking op een nieuwe of lopende zaak? Dan wordt deze gelogd met een zaaknummer in zaakstelsel MyCorsa NxT.

Algemeen contactformulier

Er is gekozen om het algemene contactformulier zo breed mogelijk te houden. Mensen hebben de mogelijkheid het formulier anoniem in te vullen, maar kunnen dan geen notificaties ontvangen. Als mensen het formulier niet anoniem invullen, vullen zij verplicht hun voorletters, achternaam en e-mailadres in. Telefoonnummer is een niet-verplicht veld. Vervolgens kan er een keuze gemaakt worden hoe men gecontacteerd willen worden, per e-mail of per post. Alleen als er voor post gekozen wordt, worden de adresgegevens uitgevraagd.

In het contactformulier kan er optioneel een bijlage toegevoegd worden en kan worden aangegeven of er al eens eerder contact opgenomen is rondom het onderwerp. In dat geval kan er een naam, een zaaknummer of iets dergelijks achtergelaten worden.

UX-design notitie: het gevaar schuilt erin dat als er een typefout in het e-mailadres gemaakt wordt, er op geen andere wijze contact opgenomen kan worden, omdat andere contactmogelijkheden optioneel zijn. De gemeente waarschuwt hiervoor met een 'Let op'-tekst in het formulier. Bij een bounce ontvangt de afdeling waar het formulier aan gekoppeld is een melding in Outlook. Er wordt dan gezocht naar andere manieren om contact op te nemen met de indiener.

Hoog contrast

GEMEENTE
Reusel-De Mierden

Formulier afsluiten Formulier opnieuw starten

Algemeen contactformulier

Voortgang 16%

Informatie vooraf

Let op: velden met een * zijn verplicht

Dit is een algemeen contactformulier. Vaak kunnen we je beter helpen als je een specifiek contactformulier invult. Maak bijvoorbeeld gebruik van een van de volgende veelgebruikte formulieren:

- [Afspraak maken bij Loket van A tot Z](#)
- [Afspraak maken bij Loket Burgerzaken](#)
- [Automatische incasso aanvragen, wijzigen of stoppen](#)
- [Bezwaar indienen WOZ/OBZ \(overzicht\)](#)
- [Contactformulier VTH De Kempen](#)
- [Formulieren voor subsidies \(overzicht\)](#)

Veel zaken kan je zelf online regelen via <https://www.reuseldemierden.nl/>. Kom je er toch niet uit? Maak dan gebruik van dit formulier om contact met ons op te nemen. Dan helpen wij je graag verder.

Wil je anoniem contact met ons opnemen? ja nee *

Let op: als je anoniem contact met ons opneemt kunnen wij geen contact met je opnemen en dus niet reageren op je aanvraag!

Volgende stap >

Afbeelding: Algemeen contactformulier gemeente Reusel-De Mierden

Notificaties

De gemeente stuurt notificaties via e-mail over de formulieren ingevuld via SIMform en iBurgerzaken. Na het invullen van een formulier wordt er een bevestiging gestuurd naar de indiener. Indien van toepassing wordt in deze bevestiging ook aangegeven binnen welke termijn de gemeente inhoudelijk zal reageren. Het ingevulde formulier wordt niet meegestuurd in deze mail, maar kan worden gedownload aan het einde van het e-formulier. De indiener kan reageren op de notificatiemail. Deze reactie komt dan binnen bij de afdeling waaraan het formulier gekoppeld is.

Digitale toegankelijkheid

De gemeente heeft toegang tot een gehandicaptenplatform dat vrijwel altijd bereid is om feedback te geven. Maar een bredere doelgroep blijkt lastiger bereikbaar te zijn. Ondanks meerdere pogingen is het de gemeente nog niet gelukt om een brede doelgroep mee te laten denken over digitale toegankelijkheid.

★ *Case: gemeente Zuidplas*

n de context van de Wmebv heeft de gemeente Zuidplas aanzienlijke stappen genomen door het implementeren van specifieke webformulieren die gekoppeld zijn aan hun zaakstelsel. Deze aanpak stelt inwoners in staat hun aanvragen te volgen en hun ingediende formulieren in te zien, vooral wanneer DigiD wordt gebruikt.

Terug tonen

Bovendien biedt het systeem vooraf ingevulde gegevens en de mogelijkheid om ingevoerde gegevens aan het einde van het proces te downloaden. Voor officiële aanvragen die vallen onder de Wmebv, is authenticatie via DigiD vereist, waardoor deze aanvragen ook via het 'Mijn Zuidplas'-portaal kunnen worden gevolgd. Dit draagt bij aan een transparante en gebruiksvriendelijke dienstverlening, waarbij ook notificaties zoals ontvangstbevestigingen automatisch worden verzonden.

Notificaties

In gemeente Zuidplas wordt elke e-formulier-inzending automatisch bevestigd met een ontvangstbevestiging; zowel via e-mail als direct op het scherm, om te verzekeren dat de aanvraag correct is ontvangen. Voor officiële aanvragen onder de Wmebv is een e-mailadres vereist; dit wordt niet gezien als een belemmering. Het systeem probeert meerdere keren een e-mail af te leveren als deze niet direct aankomt. In de praktijk zijn er weinig meldingen van niet-ontvangen bevestigingen. Dit proces van interactie en notificatie helpt bij het stroomlijnen en verifiëren van de onlinedienstverlening waarbij de gebruiker centraal staat. De gemeente stuurt in de eerste fase van de Wmebv geen officiële berichten online (bijvoorbeeld via een berichtenbox).

E-formulieren

De gemeente werkt bovendien aan de uitbreiding van online-specifieke e-formulieren door middel van een formuliergenerator (Shift2), hoewel een totaaloverzicht van de te ontwikkelen formulieren nog ontbreekt. Gemeente Zuidplas betreft actief haar inwoners bij het optimaliseren van de onlinedienstverlening door aan het einde van elk e-formulier feedback te vragen. Deze feedback-functie is heel belangrijk voor het doorlopend verbeteren van de formulieren. Inwoners kunnen hun ervaringen delen en suggesties doen, waardoor de gemeente inzicht krijgt in de effectiviteit en gebruikersvriendelijkheid van hun digitale diensten. Deze interactieve benadering versterkt de kwaliteit van de dienstverlening en bevordert een klantgerichte aanpak.



< [Formulier afsluiten](#)

Aanvraag WMEBV

Voortgang

100%

Hartelijk dank voor uw aanvraag. Wij hebben deze in goede orde ontvangen!
Een bevestiging van de ontvangst van uw aanvraag is zojuist gestuurd naar uw e-mailadres.

Voortgang volgen

U kunt de voortgang van uw aanvraag volgen in uw persoonlijk omgeving: mijn.zuidplas.nl.
Hier kunt u ook uw aanvraag inzien.

Aanvraag downloaden

U kunt hieronder uw aanvraag voor uw eigen administratie als pdf downloaden.

Met vriendelijk groet,
Gemeente Zuidplas

U kunt uitloggen bij DigiD door op de button 'Uitloggen' te klikken.

[Formulier downloaden](#)

Wat vond u van dit formulier?

Maak uw keuze:



Goed



Matig



Slecht

Afbeelding: Feedbackmogelijkheid na elk e-formulier – Gemeente Zuidplas

Spotler

Via het Spotler Engage dashboard is het mogelijk om notificaties te sturen in het kader van de Wmebv. Het biedt gemeenten de mogelijkheid om inwoners te woord te staan via de kanalen waar zij zich bevinden.

Communicatie en notificatie

WhatsApp, e-mail, chat en sociale media zijn niet weg te denken in onze maatschappij. Tevens moeten overheden zorgen dat privacy en security gewaarborgd blijven. Gebruik van SendPro en Mail+ maakt het mogelijk om (veilig) e-mails te sturen als notificatie in het kader van de Wmebv. Deze applicaties sluiten naadloos aan op de vereisten vanuit de Wmebv.

Inwonerportaal

Via Spotler Portal kunnen vertrouwelijke gegevens uitgewisseld worden, speciaal ontwikkeld voor gemeenten. Inwoners gaan binnen het gesprek met één muisklik naar het vertrouwde inwonerplatform, waar ze inloggen met DigiD of met de combinatie van hun O6-nummer en e-mailadres. Ze kunnen er terecht voor algemene informatievragen, aanvragen en toptaken. Het platform is ontwikkeld vanuit de principes van [Common Ground](#), met koppelingen met de generieke services, zoals MijnZaken, MijnBerichten, de notificatieservcie en koppelingen met alle gangbare zaaksystemen ([ook ZGW API](#)).

Met dit inwonerportaal kan een gemeente de mogelijkheid toevoegen om aanvullende vragen te stellen. Alle vragen, antwoorden en uitgewisselde documenten zijn inzichtelijk; zowel voor de behandelaar als voor de inwoner. Het portaal ondersteunt hiermee de complete klantreis. Die reis mag beginnen op plekken waar inwoners toch al zijn, zoals Facebook, Instagram, e-mail, X of WhatsApp. Als de vraag van de inwoner het nodig maakt om vertrouwelijke gegevens uit te wisselen, dan gaan de inwoner en de contactpersoon met één klik naar een vertrouwd platform.

xxlnc

xxlnc ontwikkelt softwareapplicaties voor de (semi-)overheid, gericht op het verbeteren van processen zoals zaakgericht werken, gegevensintegratie en andere overheidsfuncties.

Formulieren

xxlnc biedt op verschillende manieren formulieren aan. Via xxlnc Zaken: een zaakstelsel waar klanten, inwoners en bedrijven via een webformulier aanvragen kunnen doen, bijvoorbeeld voor een paspoort. Ook beschikt xxlnc over webformulieren voor met name het sociaal domein, bijvoorbeeld voor het aanvragen van middelen voor hulpbehoevenden. Voor deze formulieren wordt actief gewerkt aan de Wmebv. Hierbij wordt gelet op de digitale toegankelijkheid en wordt het terug tonen van de ingevulde gegevens ondersteund. De ingevulde gegevens kunnen direct worden gedownload en worden ook in een Persoonlijke Internet Pagina (PIP) geplaatst, hierin kan de status van de aanvragen worden ingezien. Het e-mailen van gegevens wordt omwille van de veiligheid vermeden. Bij een anonieme aanvraag wordt de downloadknop om de ingevulde gegevens te kunnen downloaden alsnog aangeboden na het indienen, maar worden deze gegevens niet aan een PIP toegevoegd omdat het uiteraard om een anonieme indiening gaat. Deze formulieren en de PIP zijn getoetst door Stichting Accessibility. Deze toetsen worden jaarlijks herhaald om er zeker van te zijn dat de formulieren blijven voldoen aan de meest recente toegankelijkheidseisen.

Notificaties

xxlnc biedt de mogelijkheid om per e-mail ter notificatie te sturen dat er een bericht klaarstaat op de PIP. De inwoner kan dan met DigiD inloggen om het bericht in te zien. Indien er gebruikgemaakt wordt van xxlnc Zaken, dan worden de e-mails vanuit het zaakstelsel verstuurd. Als er een bounce plaatsvindt, zal dit te zien zijn in het zaakstelsel. Het kan ook zijn dat er vanuit een persoonlijke inbox van een ambtenaar gemaild wordt; dan ligt de verantwoordelijkheid bij de persoon die zijn persoonlijke inbox heeft gebruikt om te mailen.

★ *Case: gemeente Epe*

Voor de gemeente Epe is vanaf nul een uitgebreid zaakstelsel opgebouwd, gekoppeld en ingericht, met een focus op processen binnen het sociaal domein. Het stelsel is specifiek ontworpen om de dienstverlening binnen het sociaal domein te digitaliseren en te stroomlijnen, wat een significant voordeel biedt voor zowel de gemeente als haar inwoners door efficiëntere en meer toegankelijke gemeentelijke diensten.

★ *Case: gemeente Gouda*

Gemeente Gouda maakt gebruik van twee applicaties voor webformulieren: Centric eDiensten voor enkele e-formulieren van Burgerzaken, zoals geboorteaangifte en wijziging naamgebruik, en xxlnc Zaken voor alle overige webformulieren. Beide applicaties leiden tot een zaak in het zaakstelsel. 90 procent van de gemeentelijke processen is zaakgericht ingericht. Dat betekent dat er in de afgelopen jaren veel specifieke webformulieren in gebruik zijn genomen en dat de voortgang van een zaak via de PIP wordt gecommuniceerd. xxlnc Zaken heeft een pdf-afschrift ontwikkeld aan het einde van het webformulier om deze Wmebv-proof te maken.

Technologieën, services en samenwerkingsinitiatieven

In deze paragraaf delen enkele samenwerkingsinitiatieven hun ervaringen en informatie. Deze samenwerkingen bestaan uit leveranciers met technologische partners en gemeenten.

Samenwerking Maykin, Dimpact en onder andere gemeenten Groningen, Emmen, Rotterdam, Enschede

Maykin richt zich op het creëren van hoogwaardige webapplicaties en registratie-API's. Bekend zijn Open Zaak en Open Formulieren.

Tool: Open Formulieren

Het initiatief Open Formulieren biedt een platform waarmee beheerders snel en efficiënt slimme formulieren kunnen bouwen, publiceren en uitwisselen. Deze formulieren kunnen gemakkelijk geïntegreerd worden in het eigen contentmanagementsysteem (CMS) en bieden diverse mogelijkheden, zoals het weergeven van kaarten, slimme validatie van velden, integratie met afspraaksystemen en toepassen van uitgebreide formulierlogica. Het systeem is compatibel met authenticatiemethoden en systemen als DigiD, eHerkenning en eIDAS. Nadat de burger (of bedrijf) een formulier ingestuurd heeft, wordt deze inzending aangeboden voor behandeling via één van de vele koppelvlakken als Zaakgericht Werken API's, StUF Zaken, Objectenregistratie, e-mail en Sharepoint. Daarnaast voorziet Open Formulieren in koppelingen met basisregistraties zoals de BRP, BRK, Kamer van Koophandel en betaalsystemen.

Open Formulieren is ontwikkeld met een sterke focus op bruikbaarheid voor zowel de eindgebruiker als de beheerder. De architectuur is modulair zodat de oplossing flexibel in het bestaande applicatielandschap van een organisatie ingezet kan worden. Dit maakt de applicatie ook eenvoudig uit te breiden met nieuwe koppelingen. Het project volgt de principes van Common Ground en is ontwikkeld door Maykin in opdracht van Dimpact. Open Formulieren kan in het kader van de Wmebv worden gezien als een belangrijke en relevante ontwikkeling. De Wmebv is gericht op het moderniseren en verbeteren van de elektronische interacties tussen overheden en burgers, waarbij nadruk ligt op toegankelijkheid, transparantie, en efficiëntie van digitale communicatie. Open Formulieren speelt hierop in door een open en flexibele manier te bieden voor het creëren en beheren van digitale formulieren, wat essentieel is voor effectieve overheidscommunicatie en -dienstverlening. Exports van formulieren kunnen gedeeld worden met andere organisaties wat hergebruik stimuleert.

Open Formulieren ondersteunt door:

1. Verbeterde toegankelijkheid

Open Formulieren zorgt voor het creëren van toegankelijke digitale formulieren die voldoen aan de moderne standaarden en vereisten, wat essentieel is onder de Wmebv. Dit bevordert een inclusieve benadering waarbij alle burgers, ongeacht hun vaardigheden of beperkingen, gemakkelijk toegang hebben tot overheidsdiensten. Formulierbouwers hebben bouwblokken waarin de juiste praktijken al toegepast zijn en hoeven zelf deze diepgaande kennis niet te verzamelen.

2. Efficiënte dienstverlening

Door gebruik te maken van Open Formulieren kunnen gemeenten en andere overheidsinstellingen sneller en efficiënter interactieve, digitale formulieren ontwikkelen en implementeren. Dit leidt tot een verbeterde gebruikerservaring en stelt burgers in staat om makkelijker en sneller hun zaken met de overheid elektronisch te regelen.

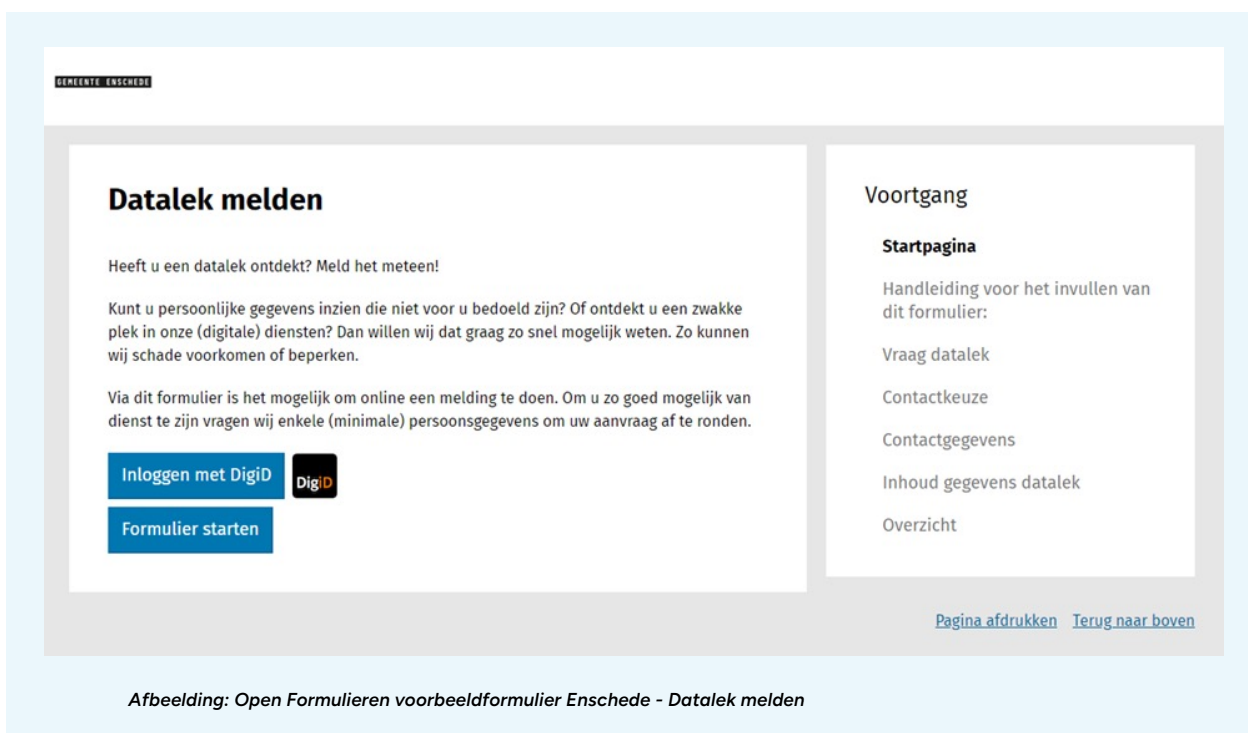
3. Transparantie en samenwerking

Het opensource karakter van Open Formulieren bevordert een cultuur van transparantie en samenwerking tussen verschillende overheidsinstanties. Dit is in lijn met de doelen van de Wmebv die streeft naar open en transparante overheidsprocessen.

4. Innovatie en flexibiliteit

Open Formulieren stimuleert innovatie door gemeenten de mogelijkheid te geven om aangepaste formulieren te ontwikkelen die specifiek zijn afgestemd op hun unieke behoeften. Dit ondersteunt de dynamische aard van digitale dienstverlening, waardoor overheden flexibel kunnen blijven in hun respons op veranderende omstandigheden of eisen.

Schermvoorbeelden van Open Formulieren vanuit de praktijk



Bovenstaand het startscherm waar een inwoner of bedrijf op terecht komt als er geklikt wordt naar de link naar het betreffende formulier op de website.

- (1) Het startscherm ziet er minimalistisch uit met een klein logo van Enschede, zwarte tekst en witte achtergrond.
- (2) In het startscherm staat een korte introtekst met verschillende opties om in te loggen (met of zonder DigiD).
- (3) Rechts staan de verschillende stappen chronologisch onder elkaar.

[Home](#) > [Online loket](#)

Huren woning, klacht doorgeven

De woning

Huurt u de woning van een woningcorporatie? *

- Ja
 Nee
 Weet ik niet

Melding bij woningcorporatie

U geeft aan dat de woning van een woningcorporatie is. U doet uw melding bij uw eigen woningcorporatie. Sluit het formulier.

[Vorige](#)

[Tussendoor opslaan](#)

[Volgende](#)

[Afbreken](#)

> [Wat vindt u van deze pagina?](#)

[Naar boven](#) ^

Gemeente Utrecht

Telefoon

14 030

> [Hoe werkt 14030?](#)

> [Meer contactinformatie](#)

Adres

Stadskantoor
Stadsplateau 1
3521AZ Utrecht

Afbeelding: Open Formulieren stappenformulier (stap 2) voor het doorgeven van een klacht.

Let op: op de website van gemeente Utrecht is het Open Formulieren formulier geïntegreerd met de website.

Contactformulier Helpdesk Geldzaken

Uw gegevens

— Persoonsgegevens —

Voornaam

Voorvoegsel(s) (niet verplicht)

Achternaam

— Contactgegevens —

E-mailadres

U krijgt op dit e-mailadres een ontvangstbevestiging van het contactformulier.

[Vorige pagina](#)

Opslaan en later verder gaan

Volgende

Afbreken

Voortgang

- ✓ Startpagina
- Uw gegevens
- Uw vraag
- Overzicht

[Pagina afdrukken](#) [Terug naar boven](#)

[Privacybeleid](#) [Beheer cookies](#)

Afbeelding: Open Formulieren stappenformulier (stap 2) voor contact met gemeente Den Haag.



Den Haag

Controleer en bevestig

Uw gegevens

[Wijzig](#)

Persoonsgegevens

Voornaam	Jan
Voorvoegsel(s)	
Achternaam	Janssen
Stadsdeel	
In welk stadsdeel woont u?	Centrum

Contactgegevens

Telefoonnummer	0612345678
E-mailadres	jan@example.com

Uw vraag

[Wijzig](#)

Wat is uw vraag?

Waar gaat uw vraag over?	Ik heb problemen om de huur te betalen.
--------------------------	---

Als u wilt kunt u documenten uploaden.

[Vorige pagina](#)

Bevestig

Afbreken

Voortgang

- ✓ Startpagina
- ✓ Uw gegevens
- ✓ Uw vraag

Overzicht

Afbeelding: Open Formulieren stappenformulier (stap 4) voor contact met gemeente Den Haag.

WMO ondersteuning aanvragen

Voor wie doet u de aanmelding

Ik doe deze aanmelding: *

- Voor mijzelf
- Namens iemand anders

Personlijke gegevens van degene die ondersteuning
wenst

Voor de verwerking van dit formulier heeft de gemeente de **persoonlijke
gegevens nodig van degene die ondersteuning wenst.**

Geslacht *

- Man
- Vrouw

Geboortedatum *

dd-mm-yyyy

Voorletters *

Tussenvoegsel(s)

Voortgang

- ✓ [Startpagina](#)
- [Uw gegevens](#)
- [WMO aanmelding](#)
- [Bijlagen](#)
- Overzicht

Afbeelding: Open Formulieren stappenformulier voor de aanvraag van WMO-ondersteuning.

Tool: Open Zaak

Open Zaak is een opensource applicatie die is ontworpen om gemeenten en andere overheidsorganisaties te helpen bij het implementeren van zaakgericht werken conform de API-standaarden van de VNG. Deze applicatie biedt een suite van services aan die het beheer van zaken, documenten en besluiten faciliteren; allemaal binnen een veilige, schaalbare en gebruiksvriendelijke omgeving.

Deze applicatie is ontwikkeld met de principes van Common Ground in gedachten, die pleiten voor een scheiding van data, logica en presentatie binnen overheids-ICT-systemen om zo betere uitwisselbaarheid en hergebruik van gegevens en functionaliteiten te bevorderen. De gemeente is in controle en behoudt de regie op deze gegevens. Door het gebruik van open standaarden en het opensource karakter, biedt Open Zaak gemeenten de mogelijkheid om samen te werken aan verbeteringen en uitbreidingen, wat de innovatie en kostenbesparing binnen de publieke sector ten goede komt.

Met Open Zaak kunnen gemeenten hun dienstverlening digitaliseren en moderniseren, waardoor processen transparanter, sneller en klantvriendelijker worden. Dit verbetert niet alleen de interactie met burgers en bedrijven, maar helpt ook om te voldoen aan de huidige en toekomstige eisen van de digitale overheid.

Tool: Open Inwoner Portaal

Open Inwoner Portaal is een innovatief digitaal platform dat is ontworpen om de interactie tussen gemeenten en inwoners te verbeteren. Het platform biedt snelle toegang tot MijnZaken en Aanvragen via DigiD, biedt informatie over gemeentelijke producten en diensten, en faciliteert samenwerking en actieplanning. Het Open Inwoner Platform integreert naadloos met moderne zaaksystemen zoals Open Zaak, Open Formulieren en Open Notificaties. Hierdoor kunnen gemeenten hun dienstverlening efficiënter en gebruiksvriendelijker maken zonder vendor lock-in, aangezien verschillende componenten los van elkaar gebruikt kunnen worden.

Het platform is in samenwerking met verschillende gemeenten ontwikkeld, waaronder Enschede, Zwolle, Leeuwarden, Deventer en Groningen. Dit gezamenlijke project stelt gemeenten in staat om hun inwoners beter van dienst te zijn door middel van een flexibel en schaalbaar systeem dat gemakkelijk aan de gemeentelijke behoeften kan worden aangepast.

Coöperatieve vereniging: Dimpact

Open Formulieren en Open Zaak zijn tot stand gekomen in samenwerking met Dimpact. Dimpact is een coöperatieve vereniging van en voor Nederlandse gemeenten die zich richt op het verbeteren en vernieuwen van de digitale dienstverlening. De coöperatie is opgericht om de krachten van verschillende gemeenten te bundelen, zodat ze samen kunnen werken aan innovatieve oplossingen en gezamenlijk kunnen investeren in ICT-oplossingen die hen helpen hun dienstverlening efficiënter, effectiever en gebruiksvriendelijker te maken.

Dimpact ondersteunt haar leden met een breed scala aan diensten en producten, zoals zaaksystemen, websites, en tools voor digitale communicatie, die allemaal bijdragen aan de verbetering van de interactie tussen gemeenten en burgers. Door samen te werken binnen de coöperatie, profiteren gemeenten van schaalvoordelen, gedeelde kennis, en toegang tot gespecialiseerde expertise die ze mogelijk zelf niet in huis hebben.

De organisatie streeft er ook naar om in lijn te blijven met actuele wettelijke vereisten en de laatste technologische trends, zoals de principes van Common Ground, die oproepen tot een meer modulaire, flexibele ICT-infrastructuur binnen de overheid.

Dimpact heeft een belangrijke rol gespeeld bij de ontwikkeling van Open Formulieren, een initiatief dat werd gestart nadat het contract voor een eerdere e-suite, inclusief een formulierenmodule, afliep. Dimpact is één van de koplopers, die werkt aan de realisatie van Common Ground. Met ontwikkelpartners als Maykin bouwen zij opensource componenten die ze beschikbaar stellen aan alle gemeenten. Al die nieuwe componenten brengen ze samen op het [PodiumD](#), hun platform voor dienstverlening dat het huidig zaaksysteem eSuite gaat vervangen.

In een ambitieus streven om samen gebruiksvriendelijke en toekomstbestendige dienstverlening te realiseren, hebben meerdere Dimpact-gemeenten, waaronder gemeente Groningen, samengewerkt aan het Open Formulieren-project. Dimpact-gemeenten (onder andere Groningen, Rotterdam, Horst aan de Maas) en andere gemeenten (onder andere Utrecht en Den Haag) hebben ook samengewerkt aan het Open Formulieren- en Open Zaak-project. Deze samenwerking resulteerde in de creatie van een opensource formulierenplatform dat gemeenten helpt hun digitale dienstverlening efficiënter en toegankelijker te maken.

Interessante links en gebruikte bronnen:

[Dimpact - website](#)

[Dimpact - PodiumD](#)

★ *Case: gemeente Groningen*

Gemeente Groningen heeft actief deelgenomen aan een implementatiepilot voor de Wmebv, geïnitieerd door de VNG. Deze pilot was bedoeld om vroegtijdig de praktische uitdagingen en kansen van de nieuwe wetgeving te identificeren en te testen. Door deze vooruitstrevende betrokkenheid kon gemeente Groningen waardevolle ervaringen en inzichten opdoen die essentieel zijn voor de succesvolle implementatie van de Wmebv. Deze pilot benadrukt ook het commitment van de gemeente aan digitale innovatie en transparantie in het bestuurlijk verkeer, en dient als voorbeeld voor andere gemeenten die zich voorbereiden op de volledige implementatie van de wet. Lees meer over deze implementatiepilot voor de Wmebv.

Samen met Dimpact en Maykin heeft gemeente Groningen ook het Open Inwoner Portaal ontwikkeld. Groningen beschikt tevens over een eigen User Experience team dat meewerkt aan het ontwerp. Deze Mijn Omgeving biedt track & trace voor de inwoner aan voor een dertigtal producten, inclusief notificaties. Aangezien de Wmebv ook hier voorwaarden aan gaat stellen is een sprint gewijd aan de optimalisatie van deze notificaties, zodat het nu duidelijk is wat de bron, de aard en de termijn van de notificatie is voor de burger.

In het kader van het specifieke onderwerp van deze gids, e-formulieren en notificaties, kan gezegd worden dat onder andere gemeente Groningen gebruikmaakt van Open Formulieren om hun dienstverlening te digitaliseren.

★ Case: gemeente Emmen

Gemeente Emmen is eveneens een Dimpact-gemeente, maar maakt momenteel nog intensief gebruik van de e-Suite (Atos) om e-formulieren te bouwen via de Editor van de e-Suite.

Omdat e-Suite op den duur uit gefaseerd wordt, zal gemeente Emmen in de toekomst overgaan op de Common Ground-componenten, maar om op tijd klaar te zijn voor de Wmebv, kiezen zij ervoor dit in de eerste instantie op basis van e-Suite te doen.

Er zijn al veel formulieren op deze manier gemaakt in de afgelopen jaren; dit naar aanleiding van het Tijdelijke Besluit Digitale Toegankelijkheid. Destijds heeft gemeente Emmen de keuze gemaakt om zoveel mogelijk pdf-formulieren uit te faseren en daar e-formulieren van te maken. Er is onder andere veel energie gestopt in het beoordelen van welke gegevens er wel en niet worden uitgevraagd, iets wat niet alleen in het kader van de Digitale Toegankelijkheid maar ook voor de Wmebv een belangrijk aandachtspunt is. Overigens zijn de uit te vragen gegevens erg afhankelijk van het product.

Wat notificaties betreft wordt eveneens e-Suite gebruikt, er is in 2023 een wijzigingsvoorstel gedaan binnen Dimpact om notificatie te kunnen versturen. In een binnenkort beschikbare versie van de e-Suite wordt het versturen van notificaties mogelijk, maar het zal waarschijnlijk om een beperktere variant gaan waarmee een notificatie kan worden vormgegeven. Dit brengt de uitdaging met zich mee om goed na te denken over wat er dan in een dergelijke notificatie vermeld moet worden, rekening houdend met de wettelijke eisen.

★ Case: generiek klachtenformulier op basis van Open Formulieren

Samen sterk: gemeenten verbeteren samen het klachtenformulier

Iedere gemeente beschikt over een elektronisch klachtenformulier waar bewoners, bezoekers en ondernemers gebruik van kunnen maken om een klacht in te dienen over de dienstverlening van de gemeente. Gebruikers hebben de optie om anoniem een klacht in te dienen, maar kunnen ook persoonlijke gegevens, zoals naam, telefoonnummer en/of e-mailadres achterlaten.

Samenwerking tussen gemeenten

Er is een samenwerking opgezet tussen de gemeenten Rotterdam, Groningen, Utrecht en Venray voor het verbeteren van dit formulier. Maar waarom wordt er juist nu gezamenlijk aan één formulier gewerkt? Over het algemeen hebben gemeenten soortgelijke formulieren. Deze bevinden zich vaak in verschillende systemen en de vragen worden net iets anders gesteld. Met de invoering van wetten zoals de Wmebv voldoen de huidige formulieren vaak niet aan de gestelde eisen.

Deze wet vereist bijvoorbeeld dat elektronische formulieren toegankelijk zijn voor alle burgers, inclusief mensen met beperkingen die gebruikmaken van speciale software of hulpmiddelen. Ook moeten formulieren gebruiksvriendelijk en leesbaar zijn en moeten ze compatibel zijn met verschillende apparaten en browsers. En gebruikers moeten op de hoogte worden gesteld over de voortgang van hun klacht. De bestaande formulieren kunnen mogelijk tekortschieten op deze gebieden wat de noodzaak benadrukt om ze te verbeteren.

Onderzoek naar een beter klachtenformulier

Met het oog op verbetering hebben de gemeenten besloten gezamenlijk onderzoek te doen naar een beter klachtenformulier. In juni 2024 wordt dit onderzoek uitgevoerd, waarbij de behoeften van gebruikers worden geanalyseerd, de bruikbaarheid van bestaande formulieren wordt geëvalueerd en mogelijke verbeteringen worden geïdentificeerd. De resultaten van dit onderzoek worden naar verwachting in juli 2024 bekendgemaakt. Op basis van deze resultaten zal een nieuw en verbeterd klachtenformulier worden ontworpen dat beter voldoet aan de eisen van de Wmebv en de behoeften van de gebruikers.

Het voordeel is dat deze gemeenten allemaal werken met de softwareoplossing Open Formulieren. Hierdoor kunnen formulieren onderling uitgewisseld worden, waardoor er maar één keer geïnvesteerd hoeft te worden in de ontwikkeling van een formulier.

Stap voor stap

De gemeenten hebben hun wensen en ambities gedeeld. Het onderzoek naar een beter klachtenformulier is een eerste stap naar een meer uniforme en gebruiksvriendelijke klachtenafhandeling voor alle gemeenten in Nederland. Het streven is om niet alleen te voldoen aan de wetgeving, maar ook om de ervaring van burgers met de overheid te verbeteren.

Samenwerking Open Webconcept met Yard Digital Agency

Het Open Webconcept (OWC) is een initiatief waarbij gemeenten samenwerken met marktpartijen om digitale dienstverlening te ontwikkelen en te verbeteren. Dit concept is gebaseerd op de architectuurprincipes van [Common Ground](#) en een slimme samenwerking met meerdere marktpartijen als technologisch partners. Het doel is om innovatieve, kosteneffectieve en flexibele digitale diensten te creëren. Gemeenten delen kennis, tools en oplossingen om zo niet steeds opnieuw het wiel uit te vinden en de ontwikkelkosten te drukken. Ze werken samen aan een bibliotheek van bouwblokken die kunnen worden ingezet voor diverse online toepassingen, zoals websites, intranet, MijnOmgevingen en e-formulieren.

De voordelen van dit concept zijn onder andere lagere ontwerp-, ontwikkel- en beheerkosten, een grotere innovatiekracht, en meer regie en flexibiliteit over de digitale dienstverlening. Bovendien geeft het gemeenten meer keuzevrijheid in het selecteren van leveranciers. De samenwerkingsstructuur is zodanig ingericht dat de continuïteit, kwaliteit en veiligheid van de digitale diensten worden gewaarborgd, terwijl de ontwikkelde code als opensource software beschikbaar wordt gesteld.

Technologische partner

Yard Digital Agency heeft als technologische partner al met meer dan 25 gemeenten gewerkt aan het realiseren van deze visie. Door het ontwerpen, verbeteren of vernieuwen van websites die allemaal gebaseerd zijn op de infrastructuur van Common Ground. Dit omvat een headless architectuur, waarbij de content en presentatielaag gescheiden zijn. Daardoor kunnen gemeenten eenvoudiger aansluiten op andere applicaties en diensten.

ZGW-standaard, e-Formulieren en notificaties

Het OWC maakt gebruik van de Zaakgericht Werken (ZGW) standaard om de informatievoorziening rondom zaakgericht werken te moderniseren en standaardiseren.

Met het bouwblok Open Portaal Digitale Diensten (OpenPDD) van het Open Webconcept kunnen gemeenten e-formulieren ontwikkelen die eenvoudig geïntegreerd kunnen worden met hun zaaksystemen. Dit zorgt ervoor dat gegevens naadloos worden uitgewisseld tussen verschillende systemen en processen binnen de gemeentelijke infrastructuur.

Daarnaast maakt de OpenPDD gebruik van een notificatieservice die inwoners informeert wanneer er nieuwe berichten of taken voor hen klaarstaan en zorgt het ervoor dat de originele aanvraag netjes bij de zaak wordt opgeslagen. Dit systeem voldoet aan de eisen van de Wmebv en verbetert de transparantie en efficiëntie van de communicatie tussen gemeenten en inwoners.

Yard Digital Agency ondersteunt deze initiatieven door gebruik te maken van een headless architectuur. Hierbij worden de inhoud en de presentatie van de website gescheiden. Dat stelt gemeenten in staat om eenvoudig gegevens uit verschillende bronnen te integreren en te presenteren, zoals nieuwsfeeds of kalenders. Gravity Forms speelt een grote rol bij het maken van dynamische en complexe formulieren binnen deze architectuur. Deze krachtige WordPress-plugin stelt gemeenten in staat om gebruiksvriendelijke en uitgebreide formulieren te creëren die eenvoudig te beheren en te integreren zijn met andere systemen. Dit helpt bij het automatiseren en stroomlijnen van de gegevensverzameling en -verwerking. Door gebruik te maken van Common Ground standaarden als de ZGW-standaard, Haal Centraal en NLDS kunnen het OWC en de technologische partners gemeenten voorzien van flexibele en efficiënte digitale diensten die de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening aanzienlijk verbeteren.

Conclusie

De bouwblokken van het Open Webconcept kunnen in het kader van de Wmebv gezien worden als een positieve stap. De Wmebv streeft naar het moderniseren van de elektronische communicatie tussen overheden en burgers, met een nadruk op toegankelijkheid, transparantie en efficiëntie. Het Open Webconcept sluit hier goed bij aan, omdat het gemeenten in staat stelt om samen te werken met verschillende marktpartijen en gemeenten en hun digitale dienstverlening te verbeteren op een manier die efficiënt, kosteneffectief en innovatief is.

Door het delen van broncode en het samen ontwikkelen van digitale bouwblokken, kunnen gemeenten sneller en gemakkelijker digitale diensten uitrollen die voldoen aan de moderne eisen van digitale communicatie. Dit ondersteunt de doelstellingen van de Wmebv door het bevorderen van een meer gestandaardiseerde en gebruikersvriendelijke digitale overheid. Het gebruik van een gemeenschappelijke 'bibliotheek' van bouwblokken en de opensource benadering draagt bij aan de transparantie en stimuleert innovatie binnen de overheid.

Zo'n samenwerkingsmodel kan helpen om de doelen van de Wmebv te bereiken. Het delen van kennis en middelen leidt tot een snellere en meer coördineerde aanpak bij de implementatie van elektronische bestuurlijke processen. Dit kan de kwaliteit en toegankelijkheid van elektronische diensten voor burgers verbeteren wat een kernaspect is van de wet.

Voor meer gedetailleerde informatie over het Open Webconcept, wordt verwezen naar de officiële websites: [Open Webconcept](#).

Open Webconcept (OWC) en de VNG

Het Open Webconcept (OWC) werkt samen met de VNG om een omnichannelstrategie te ontwikkelen die de interactie tussen gemeenten en inwoners verbetert. Deze strategie, genaamd MijnServices, omvat verschillende digitale diensten zoals MijnZaken, MijnBerichten en MijnTaken. Deze services zorgen ervoor dat inwoners via diverse kanalen (zoals digitaal, telefonisch of aan de balie) gemakkelijk en efficiënt contact kunnen opnemen met hun gemeente. MijnServices zijn ontworpen om naadloos samen te werken en voldoen aan de Common Ground-visie, dit is terug te lezen op de webpagina van [Omnichannel](#).

Interessante links en bronnen:

[Open Webconcept – website](#)

[Open Webconcept – Wat doen wij](#)

[Open Webconcept – Nieuws: Starten met een MijnOmgeving](#)

[Open Webconcept – Formulieren OpenPDD](#)

NL Design System

NL Design System is een methodiek van samenwerken. NL Design System is een openbare groep van ontwerpers en ontwikkelaars met allerlei expertises: van UX-, UI-, toegankelijkheidsexperts tot programmeurs. Al deze experts hebben zich aangesloten bij de [NL Design System community](#) en werken voor allerlei verschillende organisaties. De experts werken samen aan de totstandkoming van een grote verzameling [opensource](#) componenten, waaronder frontend componenten en documentatie. Deze komen voort uit en worden gebruikt in de eigen (overheids)projecten. De projecten voeden dus het NL Design System. Denk bijvoorbeeld aan grote projecten, zoals een MijnOmgeving of kleinere, zoals een digitaal stappenformulier van een gemeente waarin de buttoncomponent, tekstblok-component en invulveldcomponent worden gebruikt om samen een formulier te vormen.

Doordat de experts de componenten ontwikkelen, gebruiken en/of testen in hun eigen projecten, en zij dus niet steeds het wiel opnieuw hoeven uit te vinden, komt er steeds meer uniformiteit en consensus over de componenten (waaronder ook de documentatie) in de NL Design System-bibliotheek. Hoe meer experts gebruikmaken van en bijdragen aan de bibliotheek, hoe uniformer overheidswebsites eruit komen te zien en gaan functioneren.

Estafette-model

Componenten die momenteel beschikbaar zijn in de bibliotheek van NL Design System, bevinden zich in een bepaald stadium van het zogenoemde [Estafette-model](#). Dit model kent een aantal stadia. Een component begint bij stadium 'Help wanted', dan 'Community', 'Candidate' en eindigt uiteindelijk, als het zich bewezen heeft en goed getest is en gebruikt wordt bij ten minste twee organisaties, in stadium 'Hall of Fame'.

Het werkproces van de stadia is als volgt: iedereen kan een component aandragen. Wanneer het duidelijk is hoe de component heet, wat het doel is, en dat hij breed inzetbaar is, kan worden besloten dat hij de eerste status krijgt: '[Help wanted](#)'. Het kernteam van NL Design System heeft een lijst aan wenselijke componenten beschikbaar. Deze is te vinden op de [GitHub van NL Design system](#). Vervolgens kunnen een of meer organisaties dit component uitwerken en bouwen volgens de richtlijnen van NL Design System tijdens het draaien van hun eigen project. Omdat de component nu gebouwd wordt en een aantal kwaliteitschecks heeft doorstaan, kan het naar het volgende stadium, namelijk '[Community](#)'. Als de component zich bewezen heeft, voldoende getest is en op de juiste manier beschikbaar gemaakt, is de component bijna klaar voor 'Hall of Fame', maar om iedereen de gelegenheid te geven nog

input te geven, markeert het kernteam de component in stadium 'Candidate', en heeft de community nog een termijn om input te geven.

Als de component voldoet aan alle richtlijnen en documentatie, en het zich in ten minste twee organisaties heeft bewezen, dan bereikt de component het stadium 'Hall of Fame'. Het is goed om te weten dat de componenten zich ten tijde van dit schrijven in diverse stadia bevinden en NL Design System een lopend project is, waarvan de bibliotheek steeds uitgebreider zal worden in de toekomst.

De componenten 'zien' er niet alleen uniform uit, maar omdat de onderliggende code opensource is, zijn de componenten ook technisch netjes gemaakt zodat deze ook digitaal toegankelijk zijn. Dit is een randvoorwaarde die geldt voor de beschikbare componenten. Dus ook voor de code hoeft het wiel niet steeds opnieuw uitgevonden te worden.

Vormgeving van de componenten

Tot slot nog een kleine toelichting op de vormgeving van de componenten. Alle componenten kunnen worden voorzien van een eigen huisstijl, zodat deze goed blijft passen bij de look-and-feel van de desbetreffende organisatie. Dit wordt via zogenaamde [design tokens](#) geregeld; dit is een eenvoudige manier om de uitstraling van de componenten te voorzien van de gewenste stijl. De componenten worden begeleid met [richtlijnen](#) die - wederom in samenwerking met de community - zijn opgesteld en uitgewerkt. Denk bijvoorbeeld aan richtlijnen voor het ontwerpen van e-formulieren of een hele MijnOmgeving of richtlijnen voor het schrijven van toegankelijke teksten.

Kortom

Het werken aan het NL Design System resulteert in een steeds groter groeiende bibliotheek van digitaal toegankelijke componenten waaraan enerzijds bijgedragen kan worden en waaruit anderzijds geput kan worden bij het ontwerpen en ontwikkelen van digitale overheidsproducten.

In **deel 3** van deze hulpgids wordt dieper ingegaan op NL Design System en wordt uitgelegd hoe er met behulp van deze methodiek gekomen is tot een generiek voorbeeldformulier.

Interessante links en gebruikte bronnen

[NL Design System – website](#)

[NL Design System – De introductie van NL Design System; wat is het en hoe zit dat met die community](#)

[NL Design System – De werking van het estafettemodel](#)

[NL Design System – Wie doen er eigenlijk al mee met NL Design System?](#)

[NL Design System – Youtubekanaal](#)

[NL Design System – Aanmelden om deel te nemen aan de Heartbeats](#)

[NL Design System – Overzicht van de Heartbeats](#)

[NL Design System – Componentenbibliotheek](#)

Samenwerking NotifyNL met gemeente Den Haag

NotifyNL is een innovatief open source platform gericht op het verbeteren van de communicatie tussen overheidsorganisaties en burgers in Nederland. Geïnspireerd door het succes van Notify als generieke dienst in het Verenigd Koninkrijk, is het VNG-project Samenwerkende Portalen in samenwerking met Novum, het innovatielab van de Sociale Verzekeringsbank begonnen aan het realiseren van NotifyNL voor Nederland. Het platform stelt organisaties in staat om op een eenvoudige en efficiënte wijze grote aantallen SMS- en e-mailberichten te verzenden, wat een proactieve en uniforme communicatiemethode met burgers mogelijk maakt.

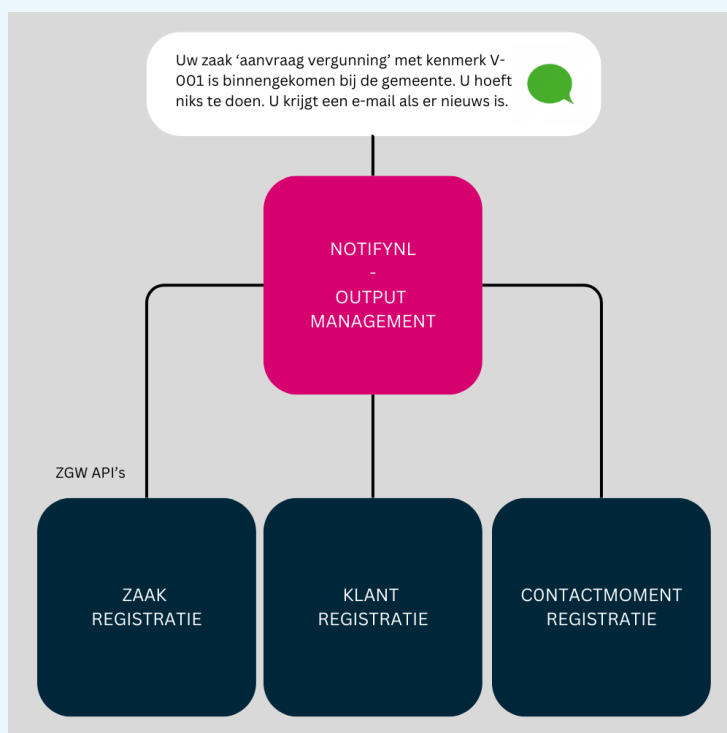
Door burgers op een directe en persoonlijke manier te informeren over belangrijke zaken en gebeurtenissen zal NotifyNL een waardevolle aanvulling te worden op de communicatie-infrastructuur van de Nederlandse overheid. Met zijn focus op gebruiksvriendelijkheid en veiligheid heeft het de potentie om de interactie tussen overheid en burger aanzienlijk te verbeteren.

De integratie van NotifyNL met de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv), die op 1 januari 2024 in werking treedt, speelt een belangrijke rol in de ontwikkeling van het platform. NotifyNL is op basis van adviezen van de jurist van VNG Realisatie zo ingericht, dat het voor gemeenten eenvoudiger wordt om te voldoen aan de notificatie-eisen die worden gesteld. NotifyNL helpt op vier manieren te voldoen aan de notificatie-eisen van de Wmebv;

- Door een ingebouwde verbinding met je zaakregistratie worden de ontvangstbevestigingen en andere notificaties die volgens deze wet gestuurd moeten worden, automatisch verstuurd.
- Ten tweede, worden de ontvangstbevestigingen middels templates vormgegeven. Deze templates voldoen inhoudelijk aan de Wmebv eisen. Omdat deze op een centrale plek staan, wordt het eenvoudiger om te bewaken dat de hele gemeente voldoet aan de gestelde eisen.
- Ten derde worden bounces of storingen inzichtelijk gemaakt.
- Ten vierde houdt NotifyNL bij aan wie iets is verstuurd en of dit is gelukt, in het kader van de bewijslast die deze wet met zich meebrengt.



Afbeelding: Een NotifyNL notificatie op de telefoon.



Afbeelding: De werking van NotifyNL met de ZGW API's

Interessante links en gebruikte bronnen:

[NotifyNL – website](#)

[NotifyNL – Artikel op Novem.nu](#)

[NotifyNL – Presentatie Share & Care 15 februari.](#)

[VNG - Opname en presentatie NotifyNL en gemeente Den Haag, tijdens een Share & Care sessie](#)

[Novum.nu – Experiment NotifyNL artikel](#)

[Digitale Overheid – Nieuwsartikel over NotifyNL](#)

★ Case: gemeente Den Haag

De gemeente Den Haag werkt actief aan de integratie van het project Samenwerkende Portalen van de VNG, met speciale aandacht voor e-formulieren en notificaties, in overeenstemming met de eisen van de Wmebv. Dit project maakt deel uit van een bredere omnichannel-strategie die erop gericht is de digitale interactie tussen gemeente en inwoners te optimaliseren.

In het kader van dit project maakt Den Haag gebruik van de MijnServices, waaronder MijnZaken, MijnBerichten en een notificatieservice. Deze services zorgen ervoor dat inwoners via hun persoonlijke omgeving op de hoogte blijven van de status van hun aanvragen, zaken en contactmomenten en ontvangen notificaties wanneer er nieuwe berichten, status veranderingen of taken voor hen klaarstaan. Deze aanpak helpt niet alleen bij het verbeteren van de transparantie en efficiëntie van de gemeentelijke dienstverlening, maar voldoet ook aan de wettelijke vereisten van de Wmebv.

Bovendien maakt Den Haag gebruik van NotifyNL om geautomatiseerde berichten en notificaties te sturen, wat de communicatie met inwoners verder stroomlijnt. Daarnaast maakt de gemeente Den Haag gebruik van Open Formulieren voor het maken van hun elektronische formulieren. Open Formulieren stelt beheerders in staat om snel en eenvoudig slimme formulieren te maken en te publiceren, die kunnen worden geïntegreerd in de website van de gemeente.

Deze integratie van deze services, e-formulieren en notificaties via Samenwerkende Portalen en NotifyNL draagt bij aan een moderne, efficiënte en burgergerichte gemeentelijke dienstverlening.

Interessante links en gebruikte bronnen:

[VNG - Omnichannel](#)

[VNG – DSO keten gemeente Den Haag](#)

[VNG – artikel: Omnichannel Kanaalstrategie MijnServices dienstverlening](#)

[Openstad – Over ons](#)

VNG-forum Wmebv

Behoeftte om verder te praten? Het VNG-forum Wmebv is een plek voor ambtenaren van gemeenten en gemeenschappelijke regelingen om op een laagdrempelige manier kennis en ervaringen te delen, vragen te stellen en input op te halen bij collega-ambtenaren die zich ook bezighouden met de Wmebv.

Zo deelde gemeente Barneveld een voorbeeld van een memo Zorgplicht. En deelde gemeente Nissewaard een voorbeeld voor een uitvraag aan leveranciers. Het is niet alleen een plek om informatie uit te wisselen, maar ook om in contact te komen met andere gemeenten en gemeenschappelijke regelingen.

Bovendien deelt het VNG-team Wmebv op het forum tips en ontwikkelingen met betrekking tot onder andere leveranciers, de MijnOverheid Berichtenbox van Logius, de nieuwe API en de notificatie-templates. We vragen ook feedback op stukken die we voor gemeenten en gemeenschappelijke regelingen opstellen, zoals het model aanwijzingsbesluit. Ook delen we webinars en kennissessies.

Aanmelden

Werkt u voor een gemeente of gemeenschappelijke regeling en bent u nog geen lid van het VNG-forum Wmebv? Meld u aan!

Als u nog geen lid bent van een VNG-forum, moet u zich eerst [registreren](#). Bent u al wel lid van een VNG-forum? [Log in op forum.vng.nl](#). Ga naar 'Dienstverlening en informatiebeleid'. U kunt zich daar aanmelden voor het forum 'Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)'.

Deel 3: Generiek voorbeeldformulier op basis van NL Design System



Deel 3:

Generiek voorbeeldformulier op basis van NL Design System

Projectachtergrond en doelstelling

Om een praktisch voorbeeld te kunnen geven van een generiek e-formulier is er samengewerkt met NL Design System om binnen een relatief korte tijd te kunnen komen tot een generiek formulier. Niet alleen de code van de gebruikte NL Design System componenten wordt beschikbaar gesteld, maar er wordt ook inzage gegeven in het ontwerpproces en de bouw met behulp van NL Design System-componenten. Er is gekozen voor het generieke formulier 'Vraag aan uw gemeente', omdat dit het meest laagdrempelige formulier is dat wellicht initieel ingezet kan worden om een digitaal kanaal open te kunnen stellen. Met name voor de processen die nog niet over een (specifiek) formulier beschikken, maar die wel gecategoriseerd zijn als processen waar het berichtenverkeer geldt als formeel bericht. Het 'Vraag-aan-uw-gemeente'-formulier kan als initieel digitaal contactformulier gebruikt worden, wanneer er onvoldoende tijd is voordat de Wmebv van kracht gaat om een goed, veilig, digitaal toegankelijk en Wmebv-proof specifiek formulier voor bepaalde producten te kunnen ontwikkelen. Let wel, de behandeling van een degelijk generiek formulier zal omslachtiger zijn dan wanneer er gebruikgemaakt wordt van bijvoorbeeld een specifiek formulier in combinatie met een achterliggend zaakstelsel. Denk hierbij aan de [Omnichannel-kanaalstrategie](#) en bekijk de bijbehorende kennissessie van 10 oktober 2023: [Video - Kennissessie 2: Omnichannel](#).

NL Design System

NL Design System is een methodiek van samenwerken. Het is een community van ontwerpers en ontwikkelaars met allerlei expertises, van UX-, UI-, toegankelijkheidsexperts tot programmeurs. Zij werken samen aan de totstandkoming van een grote verzameling [opensource](#) componenten. Denk bijvoorbeeld aan een button, een invulveld of een combinatie van componenten die een hele paginaheader vormen. Deze componenten kunnen worden voorzien van een eigen huisstijl. De componenten worden begeleid met patronen en richtlijnen. Denk bijvoorbeeld aan richtlijnen voor het ontwerpen van e-formulieren of een hele MijnOmgeving of patronen en richtlijnen voor het schrijven van toegankelijke teksten. Het werken aan het NL Design System resulteert in een steeds groter groeiende bibliotheek van digitaal toegankelijke componenten waaruit geput kan worden bij het ontwerpen en ontwikkelen van digitale overheidsproducten zoals websites en e-formulieren.

Samen maken we de digitale dienstverlening van de overheid toegankelijk, inclusief en gebruiksvriendelijk.

Een design system lijkt op basis van de naam vooral over ontwerp te gaan, maar het is eigenlijk een brede aanpak om makkelijker consistente, toegankelijke en gebruiksvriendelijke websites en applicaties te maken.

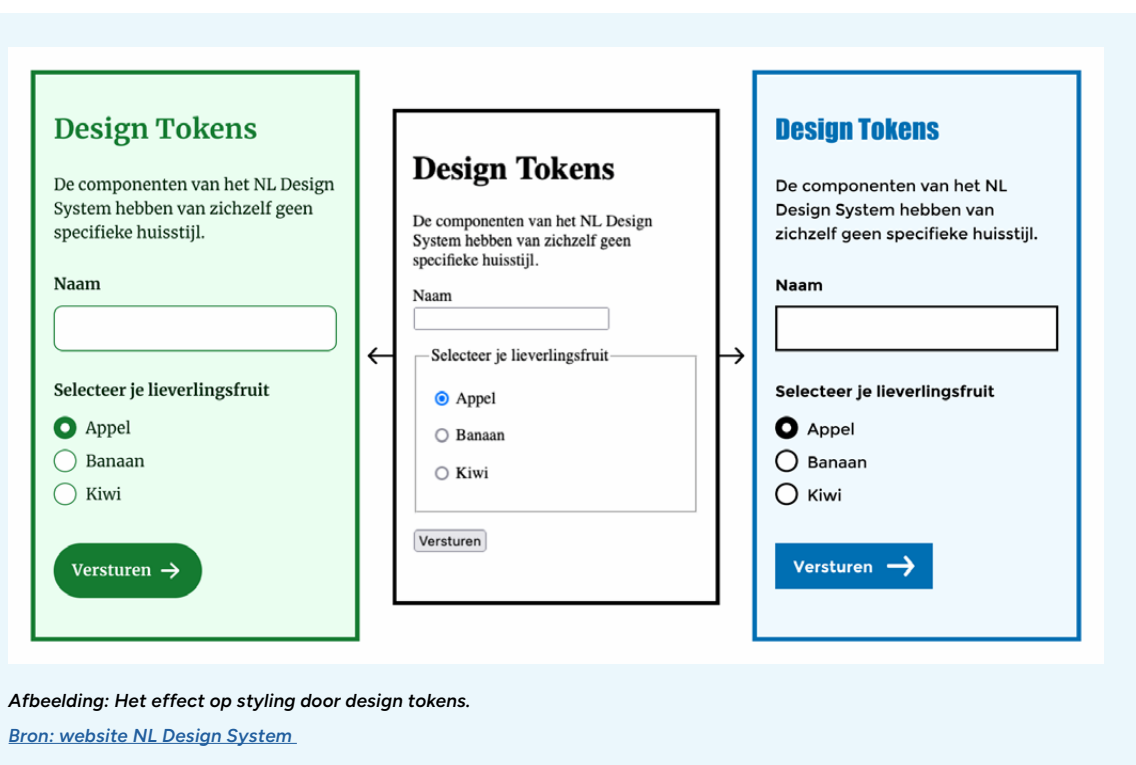
Dat doet het kernteam niet alleen, maar samen met ontwerpers, ontwikkelaars, content-schrijvers en andere experts uit verschillende organisaties.

- Gebouwd en gebruikt door de community.
- Platform- en huisstijl onafhankelijk.
- Uitbreidbaar en publiek beschikbaar.

Bron: [website NL Design System](#)

Design tokens

Om de NL Design System-componenten te voorzien van een huisstijl wordt gebruikgemaakt van design tokens. Dit zijn ontwerpkeuzes die worden vastgelegd als data. Dit kan honderden design tokens opleveren. Uiteraard hoeven deze niet allemaal aangepast te worden, maar het geeft de mate van flexibiliteit aan. Zo zijn er globale design tokens voor de typografie, kleur en grootte. Maar ook gedetailleerde ontwerpkeuzes voor de achtergrondkleur, omlijning of afronding van een knop. Deze design tokens samen maken een 'thema'. Hiermee zijn de componenten te voorzien van hun eigen stijl, zodat deze aansluit op de huisstijl van de organisatie. Zonder afbreuk te doen aan de digitaal toegankelijke werking ervan, mits uiteraard gehouden wordt aan de richtlijnen; denk bijvoorbeeld aan kleur-contrast. Om nog iets dieper in te gaan op de samenwerking tussen ontwerpers en ontwikkelaars is het interessant om te weten dat met behulp van de designtool, genaamd Figma, in combinatie met de Token Studio plugin, er een naadloze samenwerking ontstaat tussen het ontwerpen in Figma en de daadwerkelijke styling van de geprogrammeerde schermen. Waar vroeger een stijlgids overgenomen moest worden door frontend developers, kan de ontwerper nu zelf styling aandragen en updaten, rechtstreeks vanuit Figma. Voor meer informatie over deze techniek wordt verwezen naar een interessante [videopresentatie over design tokens](#) tijdens de jaarlijkse [Design Systems Week](#) en de [tekstuele toelichting op design tokens](#) op NL Design System. Tot slot is het interessant om te zien hoe verschillende gemeenten al hun eigen thema's beginnen op te bouwen en bijhouden in het [NL Design System Storybook](#).



Afbeelding: Het effect op styling door design tokens.

Bron: [website NL Design System](#)

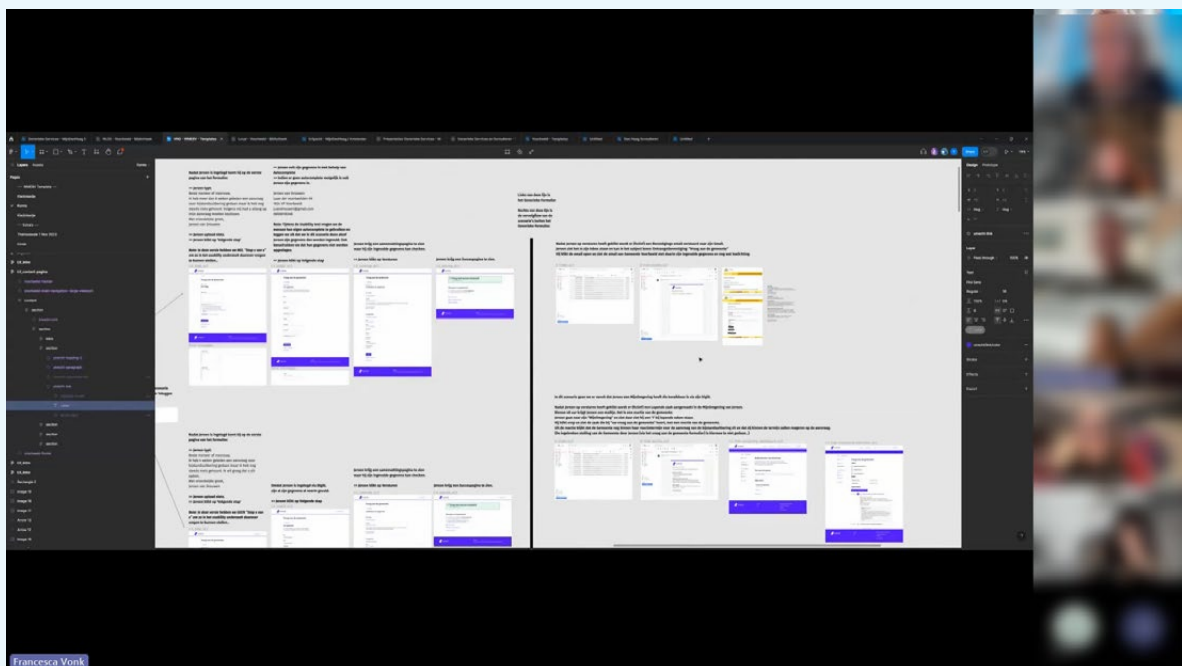
Het Estafette-model

De NL Design System-richtlijnen, -patronen en -componenten (vanaf nu: 'onderdelen') ontstaan vanuit de community. Als deze onderdelen worden ontworpen en ontwikkeld, bewegen ze zich door het zogenaamde 'Estafette-model'. Onderdelen worden tijdens hun estafettereis door de community aangedragen, ontworpen en ontwikkeld volgens de NL Design System richtlijnen om uiteindelijk de Hall of Fame-status te kunnen bereiken. Onderdelen worden tijdens hun Estafettereis opensource gedeeld met iedereen in de community op [Slack \(een berichtenapplicatie voor communities\)](#). Tijdens de tweewekelijkse [Design Open Hour](#) en tweewekelijkse [Heartbeatsessies](#) wordt iedereen uitgenodigd ontwerpen/vraagstukken aan te dragen, ontwerpen te presenteren en/of feedback te geven. Op deze manier leert de community van elkaar en worden de componenten steeds eenduidiger verder doorontwikkeld, wat uiteindelijk resulteert in een steeds groter groeiende bibliotheek van onderdelen die door iedereen gebruikt kunnen worden en wat leidt tot een eenduidig en consistente User Experience van overheidsproducten. Een mooi voorbeeld is het [GOV.UK Design System van het Verenigd Koninkrijk](#).

Globaal: aanpak ontwikkeling generiek e-formulier

Samenwerking

Voor het ontwerp en de ontwikkeling van het generieke e-formulier is er nauw samengewerkt met UX-designers, accessibility experts en developers vanuit het NL Design System kernteam en UX-designers uit de NL Design System community. Met name een UX-designer van gemeente Den Haag, die al veel ervaring heeft met het ontwerpen in Figma op basis van NL Design System en ook veel onderzoek heeft gedaan naar gebruikersvriendelijkheid van generieke services binnen de MijnOmgeving. Er heeft ten tijde van het ontwerp een grote ontwerpworkshop plaatsgevonden in de NL Design System community. Hierin werden onder andere collectieve besluiten genomen over ontwerp patronen, styling en tekst. Deze besluiten zijn doorgevoerd in de ontwerpen om deze mee te kunnen nemen in de usability test. Tevens is het ontwerp onder andere gedeeld tijdens de [Heartbeatsessie](#) van 31 oktober 2023 van NL Design System en een e-formulierensessie van Gebruiker Centraal.



Afbeelding: Heartbeat sessie van NL Design System

Vorbereiding

Ter voorbereiding is initieel gestart met deskresearch door de ontwerper. Er zijn ontwerp-criteria verzameld en er is specifiek gekeken naar de impact van de Wmebv op deze ontwerp-criteria. Deze ontwerpcriteria zijn in deel 1 besproken.

Vervolgens is er onderzoek gedaan om te komen tot een prototype in Figma op basis van NL Design System. Er is besloten om het 'Vraag aan uw gemeente' e-formulier inclusief de user journey die hoort bij dit e-formulier van gemeente Den Haag als uitgangspunt te nemen voor het generieke e-formulier. Dit formulier wordt ook genoemd in de bijlage (pagina 72 in de voetnoot) over generieke e-formulieren van het rapport over de [Implementatiepilot Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer \(Wmebv\)](#).

Ontwerp

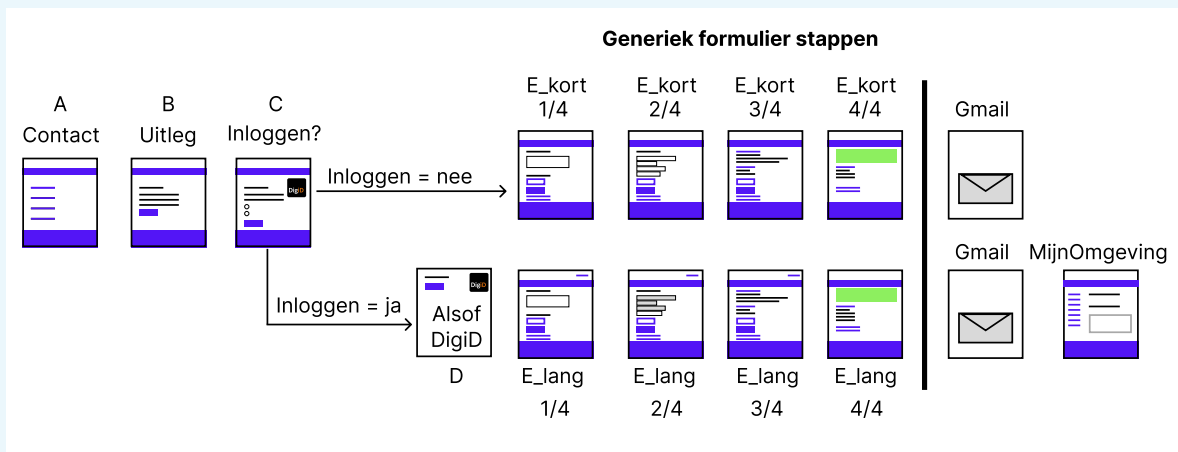
Voor het ontwerp is gebruikgemaakt van de NL Design System 'Voorbeeld'-bibliotheek met het violet-witte 'Voorbeeld'-thema voor Figma. Met behulp van deze bibliotheek kon er in relatief korte tijd een schermflow ontworpen worden. Het scheelt enorm veel tijd als er gebruikgemaakt wordt van de Voorbeeld-bibliotheek omdat het opzetten van een bibliotheek al is gedaan. Stel dat er voor een ander thema van het Voorbeeld-thema gekozen zou worden, dan hoeven enkel de design tokens voorzien te worden van het eigen thema. Voor meer informatie over hoe dit in zijn werk gaat binnen Figma wordt verwezen naar de [pagina voor designers met NL Design System](#).

Scenario

Om de use case van dit generieke formulier te ondersteunen en te kunnen testen is nagedacht over een scenario waarin dit formulier gebruikt zou kunnen worden. Om het scenario aan te laten sluiten op de Wmebv, is in overleg met een jurist gekomen tot een situatie waarbij de fictieve burger (een persona) Jeroen van Drouwen de gemeente waarin hij woonachtig is (Gemeente Voorbeeld) in gebreke stelt. Het in gebreke stellen heeft een juridisch gevolg, dus valt deze 'vraag aan de gemeente' in de categorie 'formele berichten' en is de Wmebv dus van toepassing.

User journey

Om te komen tot een prototype schermflow, is een user journey uitgewerkt en uitgebreid besproken in de NL Design System community. De bijbehorende Figma-schermen van deze user journey worden in de volgende paragraaf getoond en zijn eveneens beschikbaar in de VNG Wmebv [Figma-omgeving](#).



Afbeelding: Schematische weergave van de user journey.

Het scenario van de user journey zag er als volgt uit:

A. De contactpagina

Jeroen van Drouwen heeft 8 weken geleden een bijstandsuitkering aangevraagd en nog geen reactie gehad van de gemeente. Jeroen vindt dit niet leuk en denkt dat de gemeente inmiddels al te laat is met reageren, dus hij besluit een vraag aan de gemeente hierover te stellen. Jeroen komt via de homepage van Gemeente Voorbeeld op de Contactpagina uit. Hier kan hij kiezen wat hij wil doen. Jeroen besluit een vraag te stellen en opent het contactformulier.

B Het introscherm van het contactformulier

Jeroen komt op de intropagina van het 'Vraag aan de gemeente'-formulier uit. Daar kan hij een aantal punten lezen. Hoelang het formulier ongeveer duurt, dat hij verplichte en optionele velden kan aantreffen, dat hij het tussentijds kan opslaan en later verdergaan en dat er een bevestigingse-mail gestuurd gaat worden. Tot slot kan hij lezen dat het ingevulde formulier gedownload en geprint kan worden. Jeroen klikt op 'Doorgaan'.

C. De pagina met de keuze om in te loggen met DigiD ja of nee

Vervolgens moet Jeroen een keuze maken. Wil hij inloggen of niet? Beide paden worden ondersteund in het ontwerp en in de uiteindelijke ontwikkeling. Echter, het DigiD-gedeelte wordt overgeslagen omdat dit buiten de scope van dit project ligt.

D. De DigiD-inlogpagina

Indien Jeroen ervoor kiest om in te loggen, zal er een zeer eenvoudig scherm verschijnen met de tekst:

'Doe alsof u inlogt met DigiD' om zo tijdens de usability test zeer duidelijk te maken dat er niet werkelijk wordt ingelogd met DigiD.

E. Formulier stap 1/4: Uw vraag

Nadat Jeroen al dan niet is ingelogd komt hij op de eerste pagina van het generieke e-formulier.

Jeroen typt:

Beste meneer of mevrouw, ik heb meer dan 8 weken geleden een aanvraag voor bijstandsuitkering gedaan maar ik heb nog steeds niets gehoord. Volgens mij had u allang op mijn aanvraag moeten beslissen.
Met vriendelijke groet, Jeroen van Drouwen

Jeroen voegt geen bestand toe klikt op 'Volgende stap'.

E Formulier stap 2/4: Uw gegevens

Als Jeroen niet is ingelogd via DigiD, zijn de gegevens van Jeroen niet voorgevuld. Als Jeroen wel is ingelogd via DigiD, zijn zijn gegevens wel voorgevuld en hoeft hij deze enkel te controleren. Hij heeft in dat geval geen optie om zijn gegevens te kunnen wijzigen behalve voor zijn telefoonnummer en e-mailadres. Jeroen vult zijn gegevens in, indien mogelijk met behulp van de autocomplete-functie van de computer.

Jeroen van Drouwen
Laan der voorbeelden 99
1024 VP Voorbeeld
j.vandrouwen@EenNepEmailAdres.com
06006118346

Jeroen klikt op 'Volgende stap'.

Let op: tijdens de usability test vragen we de mensen hun eigen autocomplete te gebruiken en leggen we uit dat we in dit scenario doen alsof de gegevens van Jeroen dan worden ingevuld. Ook benadrukken we dat hun gegevens niet worden opgeslagen.

E Formulier stap 3/4: Controleer uw gegevens

In deze stap van het formulier staan alle door Jeroen ingevoerde gegevens en hij kan deze controleren en indien gewenst aanpassen. Vervolgens klikt Jeroen op 'Versturen'.

E Formulier stap 4/4: De succesvol verstuurd-pagina

Op dit scherm staat groot 'Uw vraag is met succes verstuurd'. In het scenario waarin Jeroen niet inlogt, wordt er op dit scherm een opsomming gegeven waarin staat dat er een bevestigingsmail naar Jeroen zijn e-mailadres gestuurd is en dat de afdeling 'Vraagbaak' met de vraag aan de slag gaat. In het scenario waarin Jeroen is ingelogd staat er als extra punt bij dat hij de voortgang van zijn vraag in de MijnOmgeving kan volgen.

Vervolg van het scenario, buiten de website van Gemeente Voorbeeld

Deze laatste taken zijn tijdens de usability test met behulp van Gmail en Figma uitgevoerd. Vanwege de beperkte tijd was het niet mogelijk een MijnOmgeving in code klaar te zetten. Daarom is er gebruikgemaakt van een Figma-prototype, die niet met een screenreader of anderszins op toegankelijkheid getest kan worden. Tijdens de usability tests zijn deze schermen voorgelegd en toegelicht door de onderzoeker om op die manier nog waardevolle feedback te kunnen ontvangen.

Gmail-inbox-pagina

In het korte scenario waarin Jeroen niet via DigiD inlogt opent hij Gmail en ziet daar de ontvangstbevestiging staan met een digitaal toegankelijke, met Markdown gegenereerde pdf met zijn ingevulde vraag- en contactgegevens. (Let op: In dit scenario worden de contactgegevens in de e-mail meegestuurd. Vanwege het betrouwbaarheidsniveau van e-mail kan dit beter vermeden worden. Raadpleeg [Handreiking implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer \(Awb\) 2023](#), pagina 27. Indien er via de ingelogde route is gegaan, dan komt er in het scenario binnen 48 uur een reactie binnen via Gmail. Jeroen van Drouwen opent zijn e-mail en ziet een mailtje van Gemeente Voorbeeld waarin aangegeven wordt dat hij via zijn MijnOmgeving de reactie van de gemeente kan inzien.

Usability test

Opzet en samenstelling

Stichting Accessibility heeft met 8 participanten de usability test uitgevoerd op 16 en 17 november 2023. De test vond plaats op locatie bij Stichting Accessibility in Utrecht Overvecht. Er was mogelijkheid om zowel op locatie als online mee te kijken via een MS Teams meeting. Tevens was er de mogelijkheid om via de chat vragen te kunnen stellen. Het onderzoeksteam bestond uit twee mensen, een facilitator en een observator.

De samenstelling van de participanten was als volgt:

- 5 laaggeletterden
- 1 fysiek beperkt
- 2 visueel beperkt

Het onderzoek bestond uit de volgende onderdelen:

Pre-interview

Specifieke taakopdrachten en vragen, gebruikmakend van de live-omgeving waarin de e-formulieren, Gmail en een Figma-prototype voor de MijnOmgeving beschikbaar waren..

Post-interview

Waarin achteraf naar de ervaring werd gevraagd en eventueel naar een toelichting bij opvallende momenten werd gevraagd.

Uitkomsten

Het is noemenswaardig dat alle participanten aangaven bij voorkeur te willen bellen. Er was behoefte aan persoonlijk contact. Wat ook belangrijk is om te noemen is dat de participanten beide scenario's van begin tot het einde hebben kunnen doorlopen, waarbij het formulier-gedeelte voldoende gebruikersvriendelijk en toegankelijk bleek. De instructies zijn duidelijk en het formulier was overzichtelijk. Er was positieve feedback op de kleur en lay-out, waarbij niemand moeite had met de witruimtes op het scherm. De schermlezer navigeerde goed door het formulier en de knoppen en navigatie werkten naar behoren. Er is een algehele behoefte aan eenvoud en duidelijkheid.

Uiteraard is er ruimte voor verbetering. Hieraan zal in de volgende paragraaf aandacht besteed worden. Per scherm zullen de belangrijkste bevindingen, adviezen en suggesties voor vervolgonderzoek genoemd worden.

Tot slot zal het onderzoeksrapport van Stichting Accessibility beschikbaar gesteld worden op de website van gebruikersonderzoeken.nl

Specifiek: Figma-ontwerpen, advies en vervolgonderzoek

De volgende schermen kunnen ook in de [VNG Wmebv Figma-omgeving](#) bekeken worden. Hiervoor dient echter een gratis Figma-account aangemaakt te worden. Bij elk scherm zijn de ontwerpadviezen aangegeven. Deze adviezen zijn voortgekomen uit het usability onderzoek dat heeft plaatsgevonden op 16 en 17 november 2023.

Scherma A - Contact: Een scherm met verschillende opties om contact te leggen met de gemeente.

The screenshot shows a website for 'Voorbeeld' with a navigation menu and a main content area. The navigation menu includes 'Home', 'Wonen en leven', 'Zorg en onderwijs', 'Werk en inkomen', and 'Contact'. The main content area is titled 'Contact met de gemeente' and contains five sections: 'Vraag', 'Klacht', 'Melding openbare ruimte en overlast', and 'Idee of voorstel'. Each section has a brief description and a link to start a form. The footer contains contact information and links to 'Contact', 'Openingstijden', 'Sitemap', 'Social media', 'Bescherming persoonsgegevens', 'Gebruikersvoorwaarden', 'Proclaimer', and 'Toegankelijkheidsverklaring'.

Vraag
Gebruik het contactformulier om een vraag te stellen.
[Start contactformulier](#)

Klacht
Gebruik het klachtenformulier om een klacht in te dienen.
[Start klachtenformulier](#)

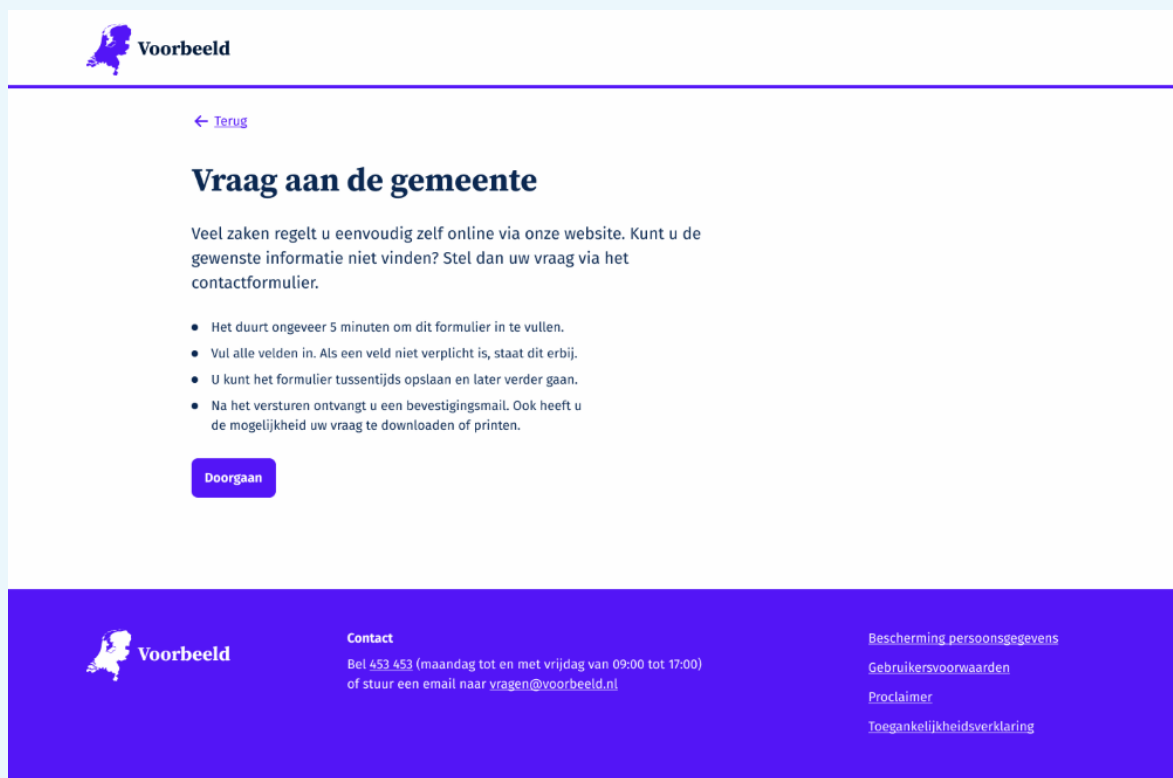
Melding openbare ruimte en overlast
Ziet u op straat of in het park iets dat stuk is of onveilig is? Gebruik dan het meldingformulier.
[Start meldingformulier](#)

Idee of voorstel
Heeft u een idee of heeft u een voorstel? Gebruik dan het voorstelformulier.
[Start voorstelformulier](#)



Ontwerpadvies 1: Dit scherm is onderverdeeld in een aantal verschillende onderwerpen: 'Vraag', 'Klacht', 'Melding openbare ruimte en overlast' en 'Idee of voorstel'. Door te proberen de vraag in een vroeg stadium van de berichtenstroom te categoriseren als formeel of niet-formeel bericht, kunnen deze processen in een vroeg stadium herkend en behandeld worden met inachtneming van de Wmebv. Er zijn overigens gemeenten die adviseren het onderscheid niet te maken en alles te behandelen als formeel bericht om zo te allen tijde te voldoen aan de Wmebv. Gemeente Barneveld licht dit bijvoorbeeld toe in de [Kennissessie Juridische Aspecten van 9 oktober 2023](#).

Schermb B - Een scherm met uitleg over wat de gebruiker te wachten staat tijdens het invullen van het 'Vraag aan de gemeente'-e-formulier.




Ontwerpadvies en suggesties voor vervolgonderzoek 2: Op dit scherm wordt een aantal punten over wat de gebruiker kan verwachten toegelicht. In dit ontwerp staat dat het 'ongeveer 5 minuten zal duren'. Uit het usability onderzoek bleek echter dat deze hoeveelheid tijd verschillend werd ervaren. Enkele respondenten vonden 5 minuten te lang klinken. Andere verwachtten dat zij hier juist langer over zouden doen. Deze indicatie van '5 minuten' bleek dus niet veel toe te voegen. Wanneer een formulier lang kan duren, ongeacht beperking of niet, is een tijdsindicatie wellicht wel handig.



Ontwerpadvies en suggesties voor vervolgonderzoek 3: Op dit scherm wordt aangegeven 'Vul alle velden in. Als een veld niet verplicht is, staat dit erbij'. In dit ontwerp is gekozen voor de benadering van het GOV.UK Design System, waar **optionele velden gemarkeerd worden**. Hierbij wordt gesteld dat verplichte velden niet met een * gemarkeerd moeten worden, maar juist optionele velden gemarkeerd moeten worden met 'Optional', wat wij in B1 vertaald hebben naar 'Niet verplicht'. Uit de usability studie bleek echter dat mensen dit niet duidelijk vonden en dat de 'Niet verplicht' gemarkeerde velden sneller overgeslagen werden, terwijl ze wel degelijk van belang kunnen zijn. Denk bijvoorbeeld aan een huistoevoeging. In nader onderzoek zou getoetst kunnen worden of misschien het niet-B1 woord 'Optioneel' beter zou werken.

Scherm C - Inloggen: Keuzescherm om in te loggen


**Voorbeeld**

[← Terug](#)

Vraag aan de gemeente

Inloggen

Dankzij uw DigiD kunt u overal makkelijk en veilig inloggen. Uw persoonlijke gegevens blijven goed beschermd.
Wanneer u inlogt worden uw persoonlijke gegevens automatisch ingevuld.



Wilt u inloggen?

Ja

Nee

Doorgaan

**Voorbeeld**


Contact
Bel 453 453 (maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00)
of stuur een email naar ragen@voorbeeld.nl

[Bescherming persoonsgegevens](#)
[Gebruikersvoorwaarden](#)
[Proclaimer](#)
[Toegankelijkheidsverklaring](#)



Ontwerpadvies en suggesties voor vervolgonderzoek 4: Uit het usability onderzoek bleek dat sommige mensen het formulier hadden verwacht in plaats van een scherm met de mogelijkheid om in te loggen. Uit nader onderzoek moet blijken of dit inlogscherm op een andere plek in de user journey moet zitten of misschien op een andere visuele manier gepresenteerd moet worden. In dit ontwerp was gekozen voor radio buttons met ja en nee, maar misschien zijn mensen meer gebaat bij een andere weergave waarbij de voordelen van inloggen nog duidelijker benoemd staan. De voordelen staan in dit ontwerp, maar het merendeel van de participanten las de tekst niet omdat ze veel bezig waren met een keuze te maken om wel of niet in te loggen met DigiD.

Scherm E Formulier stap 1 (E 1/4): Vraag aan de gemeente invoeren

**Voorbeeld**

[← Terug](#)

Vraag aan de gemeente

Stap 1 van 4

Uw vraag

Stel uw vraag

Bestand toevoegen (niet verplicht)

- U kunt meerdere bestanden tegelijk toevoegen.
- U mag maximaal 10 Mb aan bestanden toevoegen.
- Toegestane bestandstypen: doc, docx, xlsx, pdf, zip, jpg, png, bmp en gif.

Geen bestand gekozen

[Opslaan en later verder](#)

[Stoppen met formulier](#)

**Voorbeeld**

Contact
Bel 453 453 (maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00)
of stuur een email naar vragen@voorbeeld.nl

Bescherming persoonsgegevens
[Gebruikersvoorwaarden](#)
[Proclaimer](#)
[Toegankelijkheidsverklaring](#)



Ontwerpadvies en suggesties voor vervolgonderzoek 5: Uit het usability onderzoek kwam naar voren dat mensen veelal hun mobiele apparaten gebruiken waarbij zij baat hebben van de suggestiewoorden die bij een mobieltoetsenbord getoond worden. Dit maakt het, vooral voor de laaggeletterde doelgroep, makkelijker om hun vraag goed te kunnen invoeren. Uit nader onderzoek moet blijken of er een invulhulp bedacht en aangeboden kan worden. Een vertaaloptie zou ook een meerwaarde kunnen bieden voor mensen die de Nederlandse taal niet voldoende beheersen. Een ander idee is om mensen bij het scherm B te informeren dat zij dit formulier ook op een mobiel apparaat kunnen invullen en wat de voordelen daarvan zijn. Een nadeel daarvan zou zijn, dat zij niet bij documenten kunnen die wellicht op hun computer staan.

Formulier stap 2 (E 2/4): Contactgegevens invoeren



Voorbeeld

Vraag aan de gemeente

[← Vorige stap](#)

Stap 2 van 4

Uw gegevens

Om u zo goed mogelijk te kunnen helpen, ontvangen we graag uw contactgegevens. Deze gegevens worden niet met anderen gedeeld.

Naam

Straat

Huisnummer

Toevoeging (niet verplicht)

Postcode

Woonplaats

E-mailadres

Telefoonnummer (niet verplicht)

[Volgende stap](#)

[Opslaan en later verder](#)

[Stoppen met formulier](#)



Voorbeeld

Contact

Bel 453 453 (maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00)
of stuur een email naar vragen@voorbeeld.nl

[Bescherming persoonsgegevens](#)

[Gebruikersvoorwaarden](#)

[Proclaimer](#)

[Toegankelijkheidsverklaring](#)



Ontwerpadvis en suggesties voor vervolgonderzoek 6: Indien er is gekozen om in te loggen, dan worden de voorgevulde gegevens die theoretisch vanuit DigiD worden opgehaald getoond. Dit wordt door de participanten op prijs gesteld. Echter kan in een vervolgonderzoek gekeken worden wat de gevolgen zijn indien de gegevens niet kloppen. Zou de gebruiker zijn gegevens moeten kunnen aanpassen en wat zijn dan de gevolgen?

Indien er niet is ingelogd, vult de gebruiker alle gegevens handmatig in. De velden in het formulier zijn zo gemaakt dat de autocomplete gebruikt kan worden om het invullen eenvoudiger te maken. Uit het usability onderzoek kwam naar voren dat de autocomplete op de juiste manier werkte.

In dit scenario is ervoor gekozen om het e-mailadres verplicht uit te vragen. Belangrijk is de betrouwbaarheidsniveaus in ogenschouw te nemen. Raadpleeg [Handreiking implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer \(Awb\) 2023](#) pagina 27.



Vraag aan de gemeente

[← Vorige stap](#)

Stap 3 van 4

Controleer uw gegevens

Uw vraag

[Aanpassen](#)

Uw vraag

Beste meneer of mevrouw,

Ik heb 8 weken geleden een aanvraag voor bijstandsuitkering gedaan maar ik heb nog steeds niets gehoord. Volgens mij had u allang op mijn aanvraag moeten beslissen.

Met vriendelijke groet,
Jeroen van Drouwen

Uw gegevens

[Aanpassen](#)

Naam

Jeroen van Drouwen

Straat

Laan der voorbeelden

Huisnummer

99

Postcode

1024 VP

Woonplaats

Voorbeeld

E-mailadres

j.vandrouwen@gmail.com

Telefoonnummer

0650618347

Versturen

[Opslaan en later verder](#)

[Stoppen met formulier](#)



Ontwerpadvies en suggesties voor vervolgonderzoek 7: Uit het usability onderzoek kwam naar voren dat de manier om gegevens aan te passen goed gevonden en gebruikt werd. Echter, de navigatie in dit formulier is dusdanig dat de vervolgstappen doorlopen moeten worden om weer bij 'Controleer uw gegevens' uit te komen. Dit leverde in sommige gevallen wat verwarring op. "Waarom moet ik nu ineens weer mijn gegevens invullen? (Gegevens staan vooringevuld). Dat had ik al gedaan". Een enkele stap van controlescherm naar aanpassing en terug naar controlescherm lijkt beter te zijn. Nader onderzoek zal dit moeten uitwijzen.

Formulier stap 4 (E 3/4): Uw vraag is met succes verstuurd



Uw vraag is met succes verstuurd

Zaaknummer: 230829-1118-59dc

Wat gaat er nu gebeuren?

- U ontvangt een bevestigingsmail op j.vandrouwen@gmail.com.
- De afdeling Vraagbaak gaat met uw vraag aan de slag.

[Print uw vraag](#)

[Download uw vraag als PDF](#)

[Terug naar voorbeeld.nl](#)



Bevinding: Uit het onderzoek blijkt dat dit scherm duidelijk was voor de participanten.

Alle participanten viel het tekstblok 'Wat gaat er nu gebeuren' op en begrepen de vervolgstappen.

Hieronder wordt eerst gekeken naar de Figma-schermen van de Gmail-omgeving voor het korte scenario:

Gmail-inbox (niet ingelogde scenario): ontvangstbevestiging in de inbox

The screenshot shows a Gmail inbox interface. The left sidebar contains navigation options: Compose, Inbox (1), Starred, Snoozed, Sent, Drafts (14), Spam, Trash, and Categories (More). The main inbox area is titled 'Primary' and shows a list of emails. The top email is from 'Gemeente Voorbeeld' with the subject 'Uw vraag is ontvangen' and a timestamp of '15:24 AM'. The email content is partially visible, starting with 'U heeft op [datum] een vraag gesteld aan de gemeente via het contact formulier. Hierbij de'.

From	Subject	Date
Gemeente Voorbeeld	Uw vraag is ontvangen - U heeft op [datum] een vraag gesteld aan de gemeente via het contact formulier. Hierbij de	15:24 AM
Gemeente Voorbeeld	Betalen van uw parkeerbon - U heeft te weinig of geen parkeerkosten betaald voor het parkeren bij Valeriusplein. Da	15/1/2023
Gemeente Voorbeeld	Tip: u heeft recht op subsidie - U heeft een tip ontvangen. U heeft recht op subsidie dak-, vloer- en gevelisolatie. Bezo	9/4/2022
Gemeente Voorbeeld	Herinnering: vernieuw uw paspoort - Dit is een herinnering. Vóór 1 september 2022 moet u uw paspoort vernieuwen.	8/30/2022
Gemeente Voorbeeld	Uw Ooievaarspas is actief - Uw Ooievaarspas is actief. U kunt vanaf vandaag dit product gebruiken. Bezoek de webs	8/8/2022
Gemeente Voorbeeld	Vernieuw uw paspoort - Vóór 1 juli 2021 moet u uw paspoort vernieuwen. Doe dit op tijd. Bezoek de website van gen	7/30/2022
Gemeente Voorbeeld	Uw zaak Ooievaarspas is klaar - Goed nieuws! Uw aanvraag Ooievaarspas is klaar. Bezoek de website van gemeente	6/1/2022
Gemeente Voorbeeld	Geef informatie voor uw zaak subsidie geluidsisolatie - U moet informatie doorgeven vóór 22 februari 2023 over 'Ext	2/22/2022
Gemeente Voorbeeld	Reactie ontvangen bij uw zaak omgevingsvergunning - U heeft een reactie ontvangen van een medewerker op uw be	1/5/2022
Gemeente Voorbeeld	Uw zaak parkeervergunning voor bewoners is geannuleerd - Uw aanvraag parkeervergunning voor bewoners is helas	12/5/2021
Gemeente Voorbeeld	Uw aanvraag omgevingsvergunning is binnengekomen - Uw aanvraag omgevingsvergunning is binnengekomen bij d	11/28/2021



Bevinding: Uit het onderzoek bleek dat het onderwerp van de e-mail duidelijk was. Verder waren er geen opvallende bevindingen omdat dit buiten de scope van het onderzoek lag.

Gmail berichtdetail (niet ingelogd scenario): Ontvangstbevestiging inhoud e-mailtje

The screenshot shows a Gmail interface with a search bar at the top. The left sidebar contains navigation options like Compose, Inbox, Starred, Snoozed, Sent, Drafts (14), Spam, Trash, and Categories. The main area displays an email from 'Gemeente Voorbeeld' with the subject 'Ontvangstbevestiging: "Vraag aan de gemeente"'. The email content is shown in a preview window with the following text:

Voorbeeld

Hartelijk dank voor uw mededeling, vraag of suggestie.

In de bijlage staat een samenvatting van uw mededeling, vraag of suggestie.

Waarom geen link in deze e-mail?
Gemeente Voorbeeld 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 Voorbeeld.

Heeft u vragen?
Kijk op Gemeentevoorbeeld.nl. Of bel naar 000 111 22 33 (maandag tot en met vrijdag van 8.00 - 17.00 uur).

Met vriendelijke groet,
Gemeente Voorbeeld



Ontwerpadvies en suggesties voor vervolgonderzoek 8: Uit het onderzoek bleek dat de onderverdeling van de tekst in kopjes duidelijk was. Echter, in het korte scenario, waar een pdf als bijlage bijgevoegd was, leidde het tekstblok over waarom er geen linkjes in de e-mail stonden tot verwarring. Ook verwachtte het merendeel van de participanten het antwoord van de gemeente en niet een ontvangstbevestiging. "Leuk, maar ik wil gewoon antwoord...".

Pdf met ingevulde gegevens bij e-mail (niet ingelogd scenario)



Voorbeeld


Beste Jeroen van Drouwen,
Hieronder ziet u de samenvatting van het door u ingevulde formulier.

Uw vraag

Beste meneer of mevrouw,
Ik heb 8 weken geleden een aanvraag voor bijstandsuitkering gedaan maar ik heb nog steeds niets gehoord.
Volgens mij had u allang op mijn aanvraag moeten beslissen.
Met vriendelijke groet,
Jeroen van Drouwen

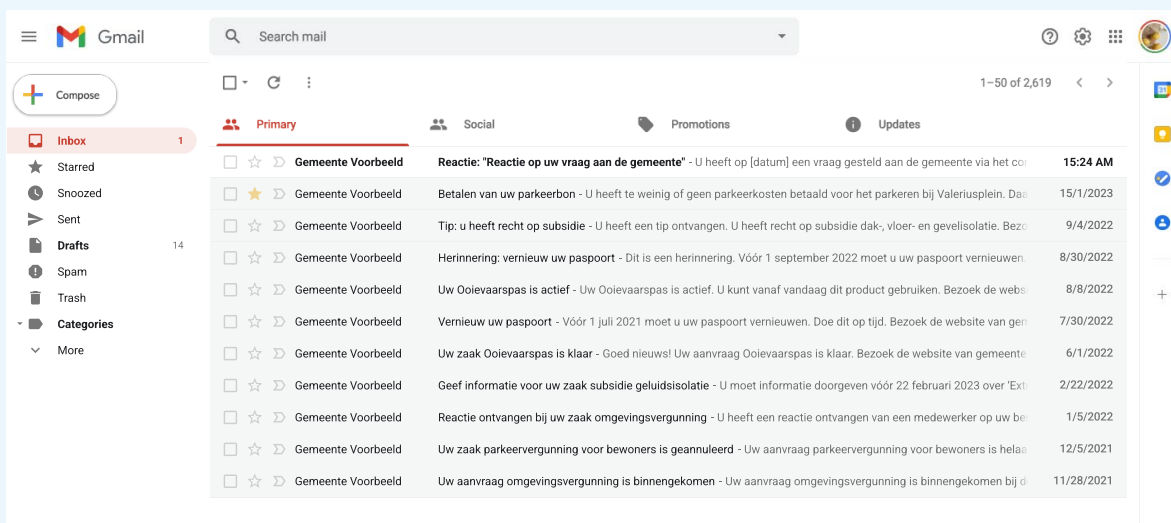
Uw gegevens

Naam: Jeroen van Drouwen
E-mailadres: j.vandrouwen@gmail.com

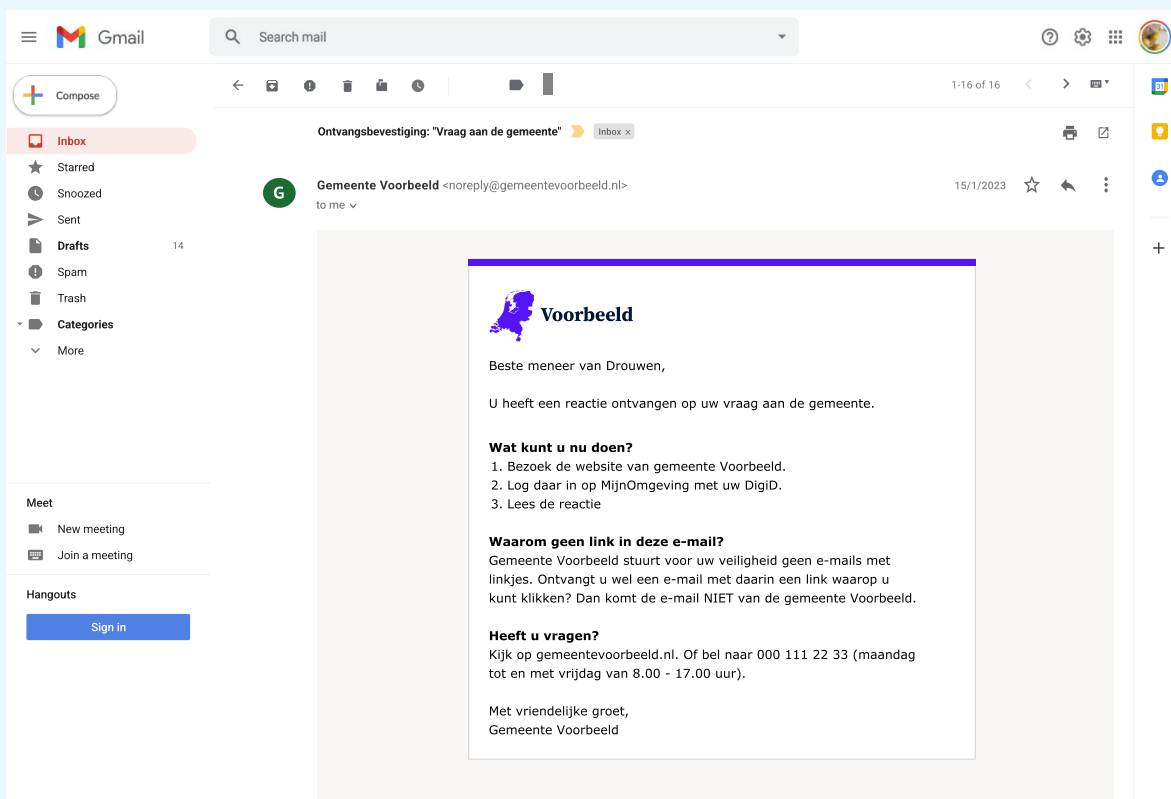
-  **Bevindingen:** Uit het onderzoek bleek dat de inhoud van de pdf goed leesbaar was met de schermlezer. Het overzicht is samengesteld met [Markdown](#) en de aanvrager kan deze als PDF downloaden. Ook hier verwachtten de participanten een antwoord van de gemeente en niet een kopie van de ingevoerde gegevens. Let op: In dit scenario worden de contactgegevens in de pdf bij de e-mail meegestuurd, gezien het betrouwbaarheidsniveau van e-mail kan dit beter vermeden worden. Raadpleeg [Handreiking implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer \(Awb\) 2023](#) pagina 27.


Figma-schermen met een nagebootste Gmail-omgeving:

Gmail-inbox (wel ingelogd scenario): E-mail met "Reactie op uw vraag van de gemeente"



Gmail-bericht (wel ingelogd scenario): een e-mail met een notificatie dat er een reactie van de gemeente in de MijnOmgeving staat.



 **Bevindingen:** Het onderwerp van de e-mail is duidelijk. Wederom werden de in kopjes verdeelde tekst gewaardeerd en goed begrepen. Het stappenplan was ook duidelijk voor de meeste participanten.



Bevinding: Uit het onderzoek bleek dat mensen het antwoord van de gemeente in de e-mail verwachtten. In dit scenario moeten ze echter inloggen in de MijnOmgeving.

MijnOmgeving overzichtsscherm: scherm waar een zaak klaarstaat.

The screenshot displays the 'MijnOmgeving' overview screen for user J. van Drouwen. The page features a navigation menu on the left with options like 'Overzicht', 'Berichten', 'Mijn zaken', 'Belastingzaken', 'WOZ', 'Parkeren', 'Erfpacht', and 'Account'. The main content area includes a header with the user's name and a search bar, and a main section titled 'Halo Jeroen van Drouwen' with a welcome message. Below this, there are sections for 'Wat moet ik regelen' and 'Mijn zaken'. A specific case, 'Vraag aan de gemeente', is highlighted with a 'Bekijk zaak' button. The footer contains contact information and links for 'Contact', 'Openingstijden', 'Sitemap', 'Social media', 'Bescherming persoonsgegevens', 'Gebruikersvoorwaarden', 'Proclaimer', and 'Toegankelijkheidsverklaring'.



Ontwerpadvies en suggesties voor vervolgonderzoek 9: Het merendeel van de participanten gaf aan een indicatie in het linkermenu te verwachten dat aangeeft waar ze de reactie kunnen vinden. Uit vervolgonderzoek moet blijken of een indicatie, bijvoorbeeld een rood bolletje, duidelijk werkt. Echter moet nagegaan worden wat de impact is van een dergelijke indicatie, aangezien het onderliggende zaaksysteem misschien wel veel meer indicaties kan aangeven. De ontwerpvraag is daarom: welke indicatie verdient een visuele plek en welke niet?

'Mijn zaken' in MijnOmgeving: een overzicht van alle lopende zaken (in dit geval slechts één):

The screenshot displays a web interface for 'MijnOmgeving'. At the top, there is a header with the 'Voorbeeld' logo, a 'Contact' link, a user profile 'J. van Drouwen', a search bar containing 'Bijvoorbeeld zwembad of grofvuil', and a 'Zoeken' button. Below the header is a blue navigation bar with the breadcrumb 'Home > Mijn Omgeving'. A left-hand menu lists several categories: 'Overzicht', 'Berichten', 'Mijn zaken' (highlighted), 'Belastingzaken', 'WOZ', 'Parkeren', 'Erfpacht', and 'Account'. The main content area, titled 'Mijn zaken', shows a single item: 'Vraag aan de gemeente' from 16 November 2023, with a 'Bekijk zaak' link. The footer contains the 'Voorbeeld' logo, address 'Laan der voorbeelden 98, 1024 VP Voorbeeld', and links for 'Contact', 'Openingstijden', 'Sitemap', 'Social media', 'Bescherming persoonsgegevens', 'Gebruikersvoorwaarden', 'Proclaimer', and 'Toegankelijkheidsverklaring'.

Bevinding: In het geval van dit onderzoek is er maar één zaak beschikbaar. Om grondiger onderzoek te doen naar de MijnOmgeving zal een meer gedetailleerder scenario uitgewerkt moeten worden. In dit onderzoek kwam naar voren dat alle participanten de reactie van de gemeente wisten te vinden.

MijnOmgeving zaakdetail: Scherm waarin de reactie van de gemeente te lezen is.

**Voorbeeld**[Contact](#) [J. van Drouwen](#)

Home > Mijn Omgeving

- Overzicht
- Berichten
- Mijn zaken
- Belastingzaken
- WOZ
- Parkeren
- Erfpacht
- Account

Vraag aan de gemeente

Status

- Vraag aan de gemeente
- In behandeling
- Vraag is behandeld

Details

Datum aanvraag	16 november 2023
Zaaknummer	230829-1118-59dc

Laatste contact

[Stel een vraag over deze zaak](#)

17-11-2023  **RE: Contactformulier: Uw vraag aan de gemeente** ^

U

Beste meneer of mevrouw,
Ik heb 8 weken geleden een aanvraag voor bijstandsuitkering gedaan maar ik heb nog steeds niets gehoord. Volgens mij had u allang op mijn aanvraag moeten beslissen.
Met vriendelijke groet,
Jeroen van Drouwen

J. Klaas op 17-11-2023

Beste Jeroen,
Bedankt voor uw vraag aan de gemeente. Wij hebben uw 'Aanvraag voor bijstandsuitkering' ontvangen en zijn bezig met de beoordeling. De reactie termijn voor deze aanvraag is 8 weken na het insturen en dus zijn wij nog binnen de termijn. U hoort zo spoedig mogelijk van ons.
Met vriendelijke groet,
J. Klaas

16-11-2022  **Contactformulier: Uw vraag aan de gemeente** v

**Voorbeeld**

Laan der voorbeelden 98
1024 VP Voorbeeld

[Contact](#)
[Openingstijden](#)
[Sitemap](#)
[Social media](#)

[Bescherming persoonsgegevens](#)
[Gebruikersvoorwaarden](#)
[Proclaimer](#)
[Toegankelijkheidsverklaring](#)



Ontwerpadvis en suggesties voor vervolgonderzoek 10: Uit dit onderzoek bleek dat de volgorde van het zaakdetailscherm verwarrend werkte. Zo staan de statussen van oud naar nieuw gesorteerd en de reacties (onderaan de pagina) van nieuw naar oud. Binnen een van de reacties staat de vraag van Jeroen van Drouwen bovenaan (oud) en de reactie van de gemeente eronder (nieuw). Ook scrolde sommige participanten niet ver genoeg

naar beneden om de reactie uiteindelijk snel te kunnen vinden. Het merendeel van de participanten gaf aan dat ze niet veel geven om de statussen maar juist om de reactie. Uit nader onderzoek moet blijken of een andere indeling minder verwarrend werkt.



Overige bevindingen

- Het wisselen tussen platforms (formulier/website Gemeente Voorbeeld, e-mail, MijnOmgeving) kan verwarrend zijn.
- Men verwacht te kunnen reageren in de MijnOmgeving alsof het een chat is.
- Waardering voor een overzichtelijke structuur en duidelijk aangegeven invoervelden.
- Positieve reacties op autocomplete benadrukken het belang van tijdbesparende functies.
- Bekijk de [uitgewerkte ontwerpen in detail in Figma](#). En bekijk de [live demo van de geprogrammeerde schermen](#)

Colofon

Dit document is tot stand gekomen in opdracht van VNG Realisatie, onderdeel van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten in nauwe samenwerking met gemeente Den Haag, gemeente Emmen, gemeente Enschede, gemeente Epe, gemeente Reusel-De Mierden, gemeente Zuidplas, Care, Daadkracht, Dimpact, ICATT, Keesy, Native Consulting, NL Design System, NotifyNL, OBI4wan/Spotler, Maykin, Open Webconcept, Postex, Samenwerkingsverband van designers voor klachtenformulier, Seneca, SIMgroep, Telengy, xxllnc, Yard en alle deelnemers aan de Share & Care-sessies.

Auteurs

Deze hulpgids is opgesteld door Francesca Vonk met hulp van de hierboven genoemde gemeenten, leveranciers, samenwerkingsinitiatieven, adviseurs en consultants, de deelnemers aan de Share & Care-sessies, de Wmebv-werkgroep en Quita Hendrison voor de redactie.

Dankwoord

We zijn iedereen die heeft meegelezen en feedback heeft gegeven dankbaar voor de bijdrage. Iedereen die heeft deelgenomen de Share & Care-bijeenkomsten, het meeschrijven van het praktijkdeel van deze hulpgids en de samenwerking in het kader van het ontwerp, de ontwikkeling en het testen van het generieke formulier zijn wij bijzonder dankbaar voor alle input en energie tijdens de bijeenkomsten en de samenwerking.