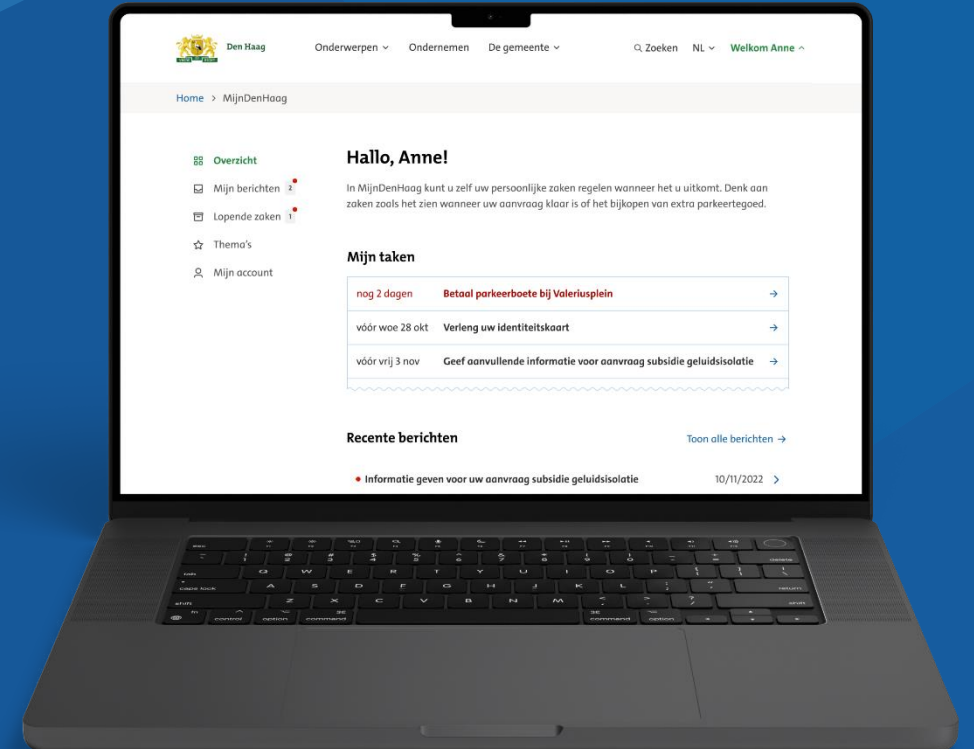


# Generieke services

Rapportage ontwerp en usability  
onderzoek Mijn-omgevingen



# Dit rapport gaat over:

## Generieke services:

Generieke patronen die ingezet kunnen worden voor de communicatie tussen (overheids)organisaties en haar klanten (inwoners/ondernemers).

## Ontwerp- en onderzoekproces:

Het traject waarin vier van deze generieke services ontworpen zijn, waarna deze zijn getest bij inwoners en experts, verder aangescherpt en opnieuw getest en gevalideerd door inwoners en experts.

## De belangrijkste bevindingen en aanbevelingen:

Inzichten ten aanzien van de beleving van de generieke services door gebruikers (inwoners). En concrete handvatten om de verdere technische ontwikkeling ervan te kunnen optimaliseren en realiseren.

# Opbouw van het rapport:

- [Overzicht hoofdinzichten en algemene aanbevelingen](#) 3
- [Inleiding en opzet van het onderzoeks- en ontwerptraject](#) 6
- [Uitwerking van inzichten per stap die gebruikers doorlopen in de Mijn-omgeving](#) 15
- [Uitwerking van inzichten en concrete aanbevelingen voor de technische doorontwikkeling gegroepeerd per generieke service](#) 38
- [Bijlagen](#) 46

# Hoofdinzichten en aanbevelingen

# Hoofdinzichten

## We zien dat ...

### 1. Zelf kunnen uitvoeren van taken in de Mijn-omgeving wordt gewaardeerd

Het sluit aan bij wat men gewend is in andere online omgevingen, zoals MijnOverheid, maar ook bijvoorbeeld webshops: snel en online zaken regelen, waarbij je duidelijk ziet wat er gebeurt en dit ook later terug kunt vinden.

### 2. Ervaringen met andere online omgevingen en met overheidsinstanties scheppen ook verwachtingen

Men verwacht bijvoorbeeld een bevestigings-e-mail na afronding van een taak. Dit sluit ook aan bij enig scepticisme ten aanzien van overheidsdienstverlening: men heeft soms slechte ervaringen en/of verwachtingen met betrekking tot de follow up en beperkt vertrouwen dat het 'goedkomt'.

### 3. Notificatie via e-mail wordt als belangrijk en logisch gezien

Een e-mailnotificatie vindt men een handige reminder. Een e-mail ter bevestiging van een afgeronde taak wordt zelfs als essentieel gezien. Het wordt gewaardeerd als het onderwerp of de gevraagde actie meteen duidelijk is, evenals de deadline.

### 4. Gebruikers vertrouwen de notificatiemail, maar zijn zich ook zeer bewust van het risico op phishing

Vrijwel alle gebruikers zijn zich erg bewust van de risico's op phishing bij e-mail. Ze openen de notificatiemail wel als ze de afzender herkennen en het onderwerp logischerwijs van deze afzender verwachten.

### 5. Het uitvoeren van taken gaat overwegend soepel

Dit geldt met name voor het doen van een betaling. Een document uploaden vindt niet iedereen even makkelijk. Wanneer men iets moet aanleveren wil men ook graag vooraf weten wat er precies gevraagd wordt en waarom.

### 6. De meesten zijn blij met de lijst van contactmomenten

Veel mensen hebben behoefte aan dit overzicht om bij vervolgspraken op terug te kunnen vallen. Sommigen houden dit nu zelf bij in bijvoorbeeld een agenda, maar vinden het fijn als dat niet meer nodig is. Echter, niet voor iedereen was deze lijst van contactmomenten in een oogopslag duidelijk.

### 7. Vrijwel alle respondenten konden voldoende overweg met het geteste prototype

Alleen voor echt laaggeletterden of mensen die het Nederlands niet goed beheersen is het moeilijk, zij geven aan waarschijnlijk hulp in te roepen van iemand in hun omgeving of bijvoorbeeld een wijkcentrum. Voor hen is de mobiele versie bovendien makkelijker: er staat dan minder tekst in één keer op het scherm en ze zijn vaak ook meer gewend aan internetgebruik op mobiel.

# Algemene aanbevelingen



## Op basis van de inzichten adviseren wij...

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

Dit sluit aan bij verwachtingen die inwoners hebben van dienstverlening, zoals snel dingen regelen.

- 2. Houd rekening met de wens van inwoners om veel bevestiging te krijgen**

Men zoekt veel zekerheid dat uitgevoerde taken goed verwerkt zijn en vragen beantwoord zullen worden.

- 3. Wees in de e-mailnotificatie meteen concreet over waarom men bericht ontvangt**

Zet in het eerste bericht duidelijk waarom de inwoner benaderd wordt en wat hij of zij eventueel moet doen. Korte instructies in de vorm van te doorlopen stappen werken hierbij goed.

- 4. Een duidelijk herkenbaar onderwerp in de notificatiemail is belangrijk**

Zorg dat de onderwerpregel van het notificatiebericht duidelijkheid is. En dat het herkenbaar is voor de gebruiker als onderwerp dat daadwerkelijk op hen van toepassing is of kan zijn. Dit geldt ook voor de inhoud van het bericht.

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

Wanneer mensen bijvoorbeeld eigen documenten moeten uploaden, zorg dan voor een heel duidelijke toelichting en eventueel de mogelijkheid om deze op een andere manier aan te leveren (bijvoorbeeld per post).

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

Voorop mobiel is het belangrijk dat de betekenis van de (waardevolle) lijst met contactmomenten sneller herkend wordt. Mogelijk is de toevoeging van enkele woorden als 'tijdlijn' of 'uw eerdere contactmomenten over deze zaak' voldoende.

- 7. Accepteer dat de Mijn-omgeving voor laaggeletterden en anderstaligen moeilijk zelfstandig te gebruiken is**

Zorg dus dat andere kanalen voor deze doelgroepen ook makkelijk vindbaar en bereikbaar blijven.

# Inleiding en opzet van het onderzoeks- en ontwerptraject

# De 4 generieke services waar het om gaat

In het rapport worden de generieke services telkens met cijfers aangeduid zoals hieronder (cijfer in blauwe bol). Klik op de naam van de service of op de illustratie om naar de uitgebreide illustraties in de bijlage te gaan.

## 1 Notificatieservice

Een e-mail die men ontvangt in de eigen e-mail inbox die bestaat uit een informatief bericht en een eventuele taak/interactie.

## 2 Mijn berichten

Een notificatie in de Mijn-omgeving die bestaat uit een informatief bericht en een eventuele taak/interactie.

## 3 Taken

Een actie die men moet uitvoeren en meestal vanuit de Mijn-omgeving plaatsvindt.

## 4 Contactmomenten

Een weergave van momenten in de Mijn-omgeving waarop de inwoner contact heeft gelegd met de gemeente en vice versa.

The collage consists of four numbered screenshots:

- 1**: A list of email notifications from Gemeente Den Haag. The first notification is highlighted: "Herinnering: Geef informatie voor uw zaak subsidie geluidisolatie - Dit is een herinnering. U moet informatie geven... 15:24".
- 2**: A screenshot of the "Mijn berichten" (My messages) section in the user's dashboard. It shows a notification: "Gelukt. U heeft betaald op 17 januari 2023." and a detailed message about parking fees: "Beste mevrouw Klap, U heeft te weinig of geen parkeerkosten betaald voor het parkeren bij Valeriusplein. Daarom heeft u een parkeerbon gekregen. Betaal vóór 5 februari 2023 uw parkeerbon van €74,90. Bent u het niet eens met deze parkeerbon? Dan kunt u bezwaar maken. Vul het formulier [Bezwaar maken tegen een parkeerbon](#) in. Met vriendelijke groet, Gemeente Den Haag".
- 3**: A screenshot of the user's dashboard for "Anne Klap". It shows a "Wat ik moet regelen" (What I need to regulate) section with tasks like "Geef informatie voor uw aanvraag subsidie geluidisolatie" (due in 2 days), "Betaal uw parkeerbon van € 74,90 voor parkeren bij Valeriusplein" (due 1st March 2023), and "Verleng uw identiteitskaart" (due 31st March 2023). Below is a "Mijn lopende zaken" (My ongoing cases) section with "Aanvraag subsidie geluidisolatie" (17 October 2022, 1 task open) and "Aanvraag Ooievaarspas" (1 August 2022).
- 4**: A screenshot of the "Contact over deze zaak" (Contact about this case) section. It shows a list of communication events: "vandaag" (today) via mail for "Herinnering: Geef informatie", "23-1-2023" via mail for "Geef informatie", "6-1-2023" via tip for "U heeft recht op extra subsidie", "1-12-2022" via mail for "Status is veranderd", "29-11-2022" via vraag for "Mijn vraag", "12-11-2022" via telefoon for "Gesprek over afspraak met adviseur", "10-11-2022" via brief for "Kosten onderzoek en verbeteringen", "8-11-2022" via mail for "Status is veranderd", "30-10-2022" via balie for "Bezoek voor het inscannen van documenten", "17-10-2022" via mail for "Aanvraag ontvangen", and "1-10-2022" via brief for "Actie woningverbetering verkeersgeluid bewoner". At the bottom, a task card for "Geef informatie voor uw aanvraag subsidie geluidisolatie" is shown with a "nog 2 dagen" warning and a "Doorgeven" button.

CENTRALE VRAAG

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



# Aanleiding, doel en scope



## Aanleiding

Gemeenten en andere overheidsorganisaties maken gebruik van zogenaamde **Mijn-omgevingen** voor inzage in en regie op persoonlijke gegevens.

Tot nu toe worden vooral 'statische gegevens' getoond, zonder dat interactie mogelijk is. Vanuit het project Samenwerkende Overheidsportalen van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) bestaat de wens om de **interactiemogelijkheden** binnen deze Mijn-omgevingen te vergroten.

Er worden nu **generieke interactieve patronen** (hierna: **generieke services**) ontwikkeld die in verschillende Mijn-omgevingen kunnen worden toegepast. Deze maken het mogelijk dat een gebruiker zijn gegevens niet alleen kan inzien, maar er ook iets mee kan doen (bijvoorbeeld een taak uitvoeren) en de interactie kan aangaan.

Er zijn nu vier generieke services ontworpen. Om te begrijpen hoe deze ontvangen worden door de eindgebruikers (inwoners) is onderzoek gewenst.



## Doel

Dit onderzoek moet inzicht bieden in de **gebruiksvriendelijkheid, begrijpelijkheid en optimalisatiekansen voor de vier ontwikkelde generieke services vanuit het perspectief van de doelgroep** (inwoners die gebruikmaken van de Mijn-omgeving).

Hierbij is extra aandacht gewenst voor mensen die minder dan gemiddeld digi- of taalvaardig zijn. Om daarmee de mogelijkheden binnen de Mijn-omgeving in een zo gebruiksvriendelijk mogelijke vorm aan te kunnen bieden aan alle inwoners.

Met de resultaten van het onderzoek kan het ontwerp worden verbeterd. Geïnteresseerde organisaties kunnen hier vervolgens gebruik van maken in hun eigen Mijn-omgevingen.



## Scope

Het onderzoek richt zich op het tot nu toe ontwikkelde prototype voor MijnDenHaag, inclusief het notificatiebericht dat gebruikers ontvangen.

We richten ons op alle potentiële gebruikers van MijnDenHaag, met extra aandacht voor mensen die minder digi- en taalvaardig zijn.

De rapportage is bestemd voor deelnemende organisaties aan de jet project Generieke Services Overheidsportalen van de VNG als voor een breder geïnteresseerd publiek vanuit andere gemeenten en organisaties.

# Aanpak van dit project

Hieronder staan de doorlopen stappen globaal beschreven. Nadere onderzoeksspecificaties staan op de volgende pagina. Een volledige [tijdlijn](#) en een volledige lijst van de [betrokkenen](#) is te vinden in de bijlage.



## Vorbereidingen ontwerp

Deskresearch door ontwerper.

Onderzoek en ontwikkeling om te komen tot een prototype.

Aanscherping: Prototype door ontwerpers en ontwikkelaars beoordeeld in een workshop voor verdere verbetering.

---

Betrokkenen: gemeente Den Haag, gemeente Utrecht, RVO, Opengemeenten, ICTU en NLDS kernteam.



## Onderzoeksrunde 1

Deskresearch o.b.v onderzoek over MijnOverheid.

Eerste prototype getest met 7 inwoners.

Analyse en verwerking tot aanbevelingen voor een verbeterd prototype.

---

Betrokkenen: onderzoekers en ontwerpers van gemeenten Den Haag en Utrecht. Veel andere betrokkenen hebben meegekeken.



## Design iteratie

Workshop met ontwerpers van verschillende organisaties om verbeteringen te bedenken voor het ontwerp.

Verbeteringen zijn doorgevoerd in een nieuw prototype.

---

Betrokkenen: ontwerper gemeente Utrecht, RVO, ICTU en NLDS kernteam.



## Onderzoeksrunde 2

Nieuwe prototype getest met 7 inwoners. De insteek van de test was grotendeels gelijk aan die van ronde 1.

---

Betrokkenen: Interviews en analyses door onderzoekers van gemeenten Den Haag en Utrecht. Veel andere betrokkenen hebben meegekeken.



## Analyse- en haalbaarheidssessie

Bespreking inzichten en aanbevelingen door onderzoekers en ontwerpers met de opdrachtgever.

Praktische en technische uitvoerbaarheid van de aanbevelingen besproken.

Prioritering bepaald.

---

Betrokkenen: onderzoekers en ontwerpers Den Haag en Utrecht, opdrachtgever VNG.

# Onderzoeksspecificaties



## Methode

Vorm: [usability testing](#) met een prototype. Respondenten kregen verschillende taken. De facilitator stelde vragen om de acties, gedachtegang en eventuele moeilijkheden beter te begrijpen.

Het prototype had als basis de Mijn-omgeving van DenHaag.nl (MijnDenHaag).

De helft testte op desktop, de andere helft op mobiel.

Bij de desktopversie is eye-tracking toegepast voor meer inzicht in waar de aandacht naartoe gaat.

Locatie: de 'Stadskamer' van de gemeente Den Haag. Er is door veel betrokkenen meegekeken via videostreaming in de fysieke meekijkruimte van het Stadhuis en via MS Teams.



## Doelgroep en steekproef

Er zijn vooral inwoners betrokken die minder dan gemiddeld digivaardig en minder dan gemiddeld taalvaardig zijn. Uitgangspunt was dat als zij met de Mijn-omgeving overweg kunnen, andere gebruikers dat ook kunnen. Ter vergelijking zijn er twee respondenten met een hoog opleidingsniveau betrokken.

In totaal hebben 14 respondenten deelgenomen, verdeeld over twee onderzoeksrondes.

Respondenten zijn deels via een wervingsbureau geworven, deels via de taalschool waar de gemeente mee samenwerkt (voor laaggeletterde inwoners) en deels via een wijkproject in de Schilderswijk (voor inzicht in de doelgroep die de Nederlandse taal minder goed beheerst).

Er is gezorgd voor goede spreiding op leeftijd en geslacht.



## Periode

Het onderzoek vond plaats in twee rondes. Ronde 1 vond plaats tussen 16 en 19 januari 2023.

Ronde 2 vond plaats tussen 21 en 23 februari 2023.

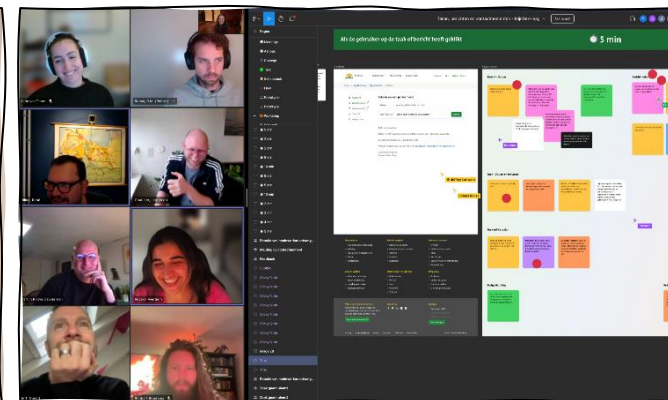
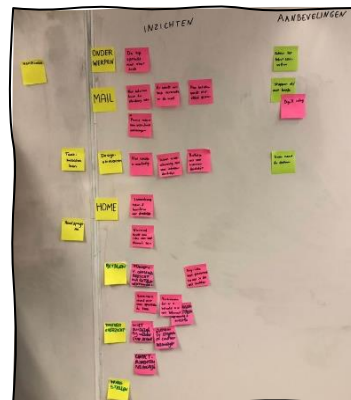
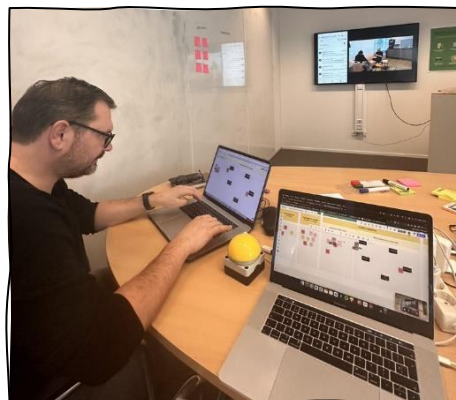
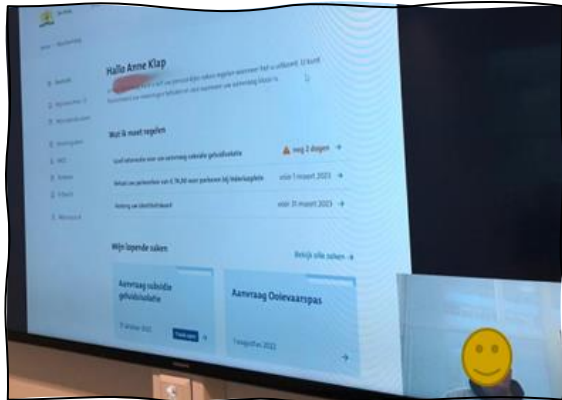
De test duurde 45 minuten per respondent.



## Kanttekening

Let op: de test vond niet in een 'real life setting' plaats. De werkelijkheid is nagebootst door mensen zich te laten inleven in een scenario. Dit kan ervoor zorgen dat men bepaalde zaken in de testomgeving anders opvat dan wanneer men daadwerkelijk in de situatie zou zitten.

# Een gezamenlijk onderzoeks- en ontwerptraject



# De scenario's waarmee de generieke services getest zijn

## Waarom scenario's?

In het onderzoek wilden we het gebruik van de generieke services zo goed mogelijk nabootsen. Daarom hebben respondenten aan de hand van scenario's gebruikgemaakt van het prototype.

De helft testte het prototype voor desktop, de andere helft de mobiele versie.

De opdrachten waren in beide onderzoeksrondes grotendeels gelijk.

## Uitgangspunten:

- Respondent heet 'Anne Klap'
- Anne heeft een parkeerbon ontvangen van de gemeente, deze moet betaald worden
- Anne heeft een zaak 'aanvraag subsidie geluidsisolatie' bij de gemeente lopen

## Opdrachten ronde 1:

- Taak uitvoeren: Betaal de parkeerbon
- Bekijken taken: Bekijk wat er gevraagd wordt rondom jouw aanvraag voor subsidie voor geluidsisolatie (er hoeft niets uitgevoerd te worden).
- Contactmomenten/vraag stellen: Stel een vraag over de subsidie geluidsisolatie via het vraagformulier

## Opdrachten ronde 2:

- Taak uitvoeren: Betaal de parkeerbon
- Taak uitvoeren: Bekijk wat er van je gevraagd wordt m.b.t. je subsidieaanvraag. En lever de gevraagde informatie aan.
- Contactmomenten/vraag stellen: Stel een vraag over de subsidie geluidsisolatie via het vraagformulier

# Resultaten

**Uitwerking van inzichten**  
**per stap die gebruikers**  
**doorlopen in de Mijn-omgeving**

# Opbouw van dit hoofdstuk

**Op de volgende pagina's beschrijven we de bevindingen uit het onderzoek per stap die de respondenten in hun scenario hebben doorlopen.**

Voor iedere stap tonen we steeds een set van drie opeenvolgende pagina's:

1. De inzichten uit de eerste onderzoeksrunde
2. Een beschrijving van de aanpassingen die gedaan zijn in de tussentijdse ontwerp-iteratie
3. De inzichten uit de tweede onderzoeksrunde (op basis van het aangepaste ontwerp)

We gaan in op de volgende stappen die de respondenten hebben doorlopen:

(klik op de link om meteen naar de betreffende stap toe te gaan)

1. [Notificatieservice: onderwerpregel in mailbox](#)
2. [Mijn berichten: e-mailbericht](#)
3. [Startpagina: content](#)
4. [Startpagina: designelementen](#)
5. [Taak: uitvoeren betaling](#)
6. [Lopende zaken en contactmomenten](#)
7. [Stellen van een vraag](#)



**Notificatieservice:  
onderwerpregel in mailbox**

# Inzichten ronde 1

## Onderwerpregel met concreet onderwerp is prettig

De meeste respondenten vinden het prettig dat het onderwerp meteen gespecificeerd is in de onderwerpregel. Men ziet hierbij geen privacy-issues. Privacy is voor hen geen reden om het onderwerp minder specifiek te maken.

## Het onderwerp 'Tip' leidt tot vragen

Het onderwerp 'Tip' spreekt niet voor zich en wordt wat vreemd gevonden. Dit wordt daardoor ook als minder betrouwbaar gezien en niet als passend bij de gemeente. Niet iedereen zou het zomaar openen.

## Bericht ziet er betrouwbaar uit

Iedereen vertrouwt het bericht, met name door het e-mailadres van de afzender. Wel zou men nagaan of men het onderwerp herkent als iets dat men verwacht.



<input type="checkbox"/>	<input type="star"/>	<input type="arrow"/>	Gemeente Den Haag	Betalen van uw parkeerbon - Beste mevrouw Klap, Vóór 5 februari 2023 moet u een parkeerbon betalen van € 74,90	15:24 AM
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="star"/>	<input type="arrow"/>	Gemeente Den Haag	Geef informatie voor uw zaak omgevingsvergunning - Beste mevrouw Klap, Er is informatie van u nodig. Vóór 21 jan	12/28/22
<input type="checkbox"/>	<input type="star"/>	<input type="arrow"/>	Gemeente Den Haag	<u>Tip</u> - Beste mevrouw Klap, U heeft een tip ontvangen. U heeft recht op subsidie dak-, vloer- en gevelisolatie. Ga naar	9/4/2022
<input type="checkbox"/>	<input type="star"/>	<input type="arrow"/>	Gemeente Den Haag	Herinnering: vernieuw uw paspoort - Beste mevrouw Klap, Dit is een herinnering. Vóór 1 september 2022 moet u uw	8/30/2022
<input type="checkbox"/>	<input type="star"/>	<input type="arrow"/>	Gemeente Den Haag	Uw Ooievaarspas is actief - Beste mevrouw Klap, Uw Ooievaarspas is actief. U kunt vanaf vandaag dit product gebru	8/8/2022
<input type="checkbox"/>	<input type="star"/>	<input type="arrow"/>	Gemeente Den Haag	Vernieuw uw paspoort - Beste mevrouw Klap, Vóór 1 juli 2021 moet u uw paspoort vernieuwen. Doe dit op tijd. Ga na	7/30/2022
<input type="checkbox"/>	<input type="star"/>	<input type="arrow"/>	Gemeente Den Haag	Uw zaak Ooievaarspas is klaar - Beste mevrouw Klap, Goed nieuws! Uw aanvraag Ooievaarspas is klaar. Ga naar Mij	6/1/2022
<input type="checkbox"/>	<input type="star"/>	<input type="arrow"/>	Gemeente Den Haag	De status van uw zaak omgevingsvergunning is veranderd - Beste mevrouw Klap, Uw aanvraag omgevingsvergunning	2/22/2022
<input type="checkbox"/>	<input type="star"/>	<input type="arrow"/>	Gemeente Den Haag	Reactie ontvangen bij uw zaak omgevingsvergunning - Beste mevrouw Klap, U heeft een reactie ontvangen van een r	1/5/2022
<input type="checkbox"/>	<input type="star"/>	<input type="arrow"/>	Gemeente Den Haag	Uw zaak parkeervergunning voor bewoners is geannuleerd - Beste mevrouw Klap, Uw aanvraag parkeervergunning v	12/5/2021
<input type="checkbox"/>	<input type="star"/>	<input type="arrow"/>	Gemeente Den Haag	Uw aanvraag omgevingsvergunning is binnengekomen - Beste mevrouw Klap, Uw aanvraag omgevingsvergunning is	11/28/2021

# Aanpassingen nieuw ontwerp

- De onderwerpregel 'Tip' is aangevuld met informatie die over dat onderwerp gaat.
- In de voorvertoning van de mail is de aanhef (begin van de mail) weggelaten en start het nu met de kern van de mail. Hierdoor ziet de gebruiker nog eerder informatie over de inhoud van de e-mail.

<input type="checkbox"/>	<input type="star"/>	<input type="arrow"/>	Gemeente Den Haag	Herinnering: Geef informatie voor uw zaak subsidie geluidisolatie - Dit is een herinnering. U moet informatie geven	15:24 AM
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="star"/>	<input type="arrow"/>	Gemeente Den Haag	Betalen van uw parkeerbon - U heeft te weinig of geen parkeerkosten betaald voor het parkeren bij Valeriusplein. Da	15/1/2023
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="star"/>	<input type="arrow"/>	Gemeente Den Haag	Tip: u heeft recht op subsidie - U heeft een tip ontvangen. U heeft recht op subsidie dak-, vloer- en gevelisolatie. Bezo	9/4/2022
<input type="checkbox"/>	<input type="star"/>	<input type="arrow"/>	Gemeente Den Haag	Herinnering: vernieuw uw paspoort - Dit is een herinnering. Vóór 1 september 2022 moet u uw paspoort vernieuwen.	8/30/2022
<input type="checkbox"/>	<input type="star"/>	<input type="arrow"/>	Gemeente Den Haag	Uw Ooievaarspas is actief - Uw Ooievaarspas is actief. U kunt vanaf vandaag dit product gebruiken. Bezoek de webs	8/8/2022
<input type="checkbox"/>	<input type="star"/>	<input type="arrow"/>	Gemeente Den Haag	Vernieuw uw paspoort - Vóór 1 juli 2021 moet u uw paspoort vernieuwen. Doe dit op tijd. Bezoek de website van gen	7/30/2022
<input type="checkbox"/>	<input type="star"/>	<input type="arrow"/>	Gemeente Den Haag	Uw zaak Ooievaarspas is klaar - Goed nieuws! Uw aanvraag Ooievaarspas is klaar. Bezoek de website van gemeente	6/1/2022
<input type="checkbox"/>	<input type="star"/>	<input type="arrow"/>	Gemeente Den Haag	Geef informatie voor uw zaak woningverbetering verkeersgeluid - U moet informatie doorgeven vóór 22 februari 202	2/22/2022
<input type="checkbox"/>	<input type="star"/>	<input type="arrow"/>	Gemeente Den Haag	Reactie ontvangen bij uw zaak omgevingsvergunning - U heeft een reactie ontvangen van een medewerker op uw be	1/5/2022
<input type="checkbox"/>	<input type="star"/>	<input type="arrow"/>	Gemeente Den Haag	Uw zaak parkeervergunning voor bewoners is geannuleerd - Uw aanvraag parkeervergunning voor bewoners is helaa	12/5/2021
<input type="checkbox"/>	<input type="star"/>	<input type="arrow"/>	Gemeente Den Haag	Uw aanvraag omgevingsvergunning is binnengekomen - Uw aanvraag omgevingsvergunning is binnengekomen bij d	11/28/2021

# Inzichten ronde 2

## Onderwerpregels goed begrepen

Ten opzichte van ronde 1 werden de onderwerpregels in ronde 2 goed begrepen. Zo spreekt 'tip' na de aanvulling meer informatie voor zich. Ook de andere berichten spreken voor zich en roepen geen vragen op.

## Notificatie via e-mail wordt gewaardeerd

De meesten lezen hun e-mail vaak en vinden dit een handig kanaal om een notificatie binnen te krijgen.

“Ah dat is wel fijn, zo'n tip. Dat ze me laten weten of ik ergens recht op heb of hoe ze me kunnen helpen.”

“Ja, reminders zijn echt handig, zo ga ik tenminste dingen regelen en vergeet ik het niet. Ik bekijk mijn mail vaak dus ook prima zo op deze manier.”

Mijn berichten: e-mailbericht

# Inzichten ronde 1

2

## Algemene indruk: kort en prettige toon

De toon van het bericht spreekt aan, deze wordt gezien als duidelijk en passend bij een gemeente. Ook vindt men het prettig dat het bericht kort en krachtig is.

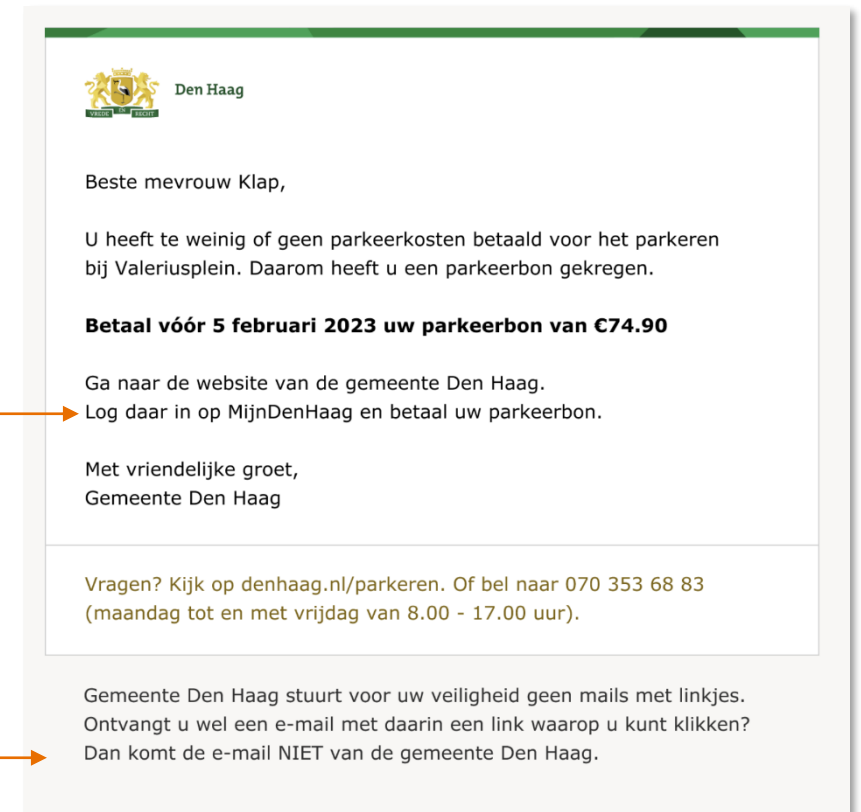
## Het bericht zet aan tot actie

Velen zeggen dat ze de parkeerbon meteen gaan betalen en zien dit als urgent (“Als je het niet doet, heb je straks een probleem”). Anderen zeggen het waarschijnlijk uit te zullen stellen tot de uiterste datum of totdat ze er geld voor hebben.

## Belangrijke informatie wordt over het hoofd gezien

Log in op MijnDenHaag' wordt door meerdere respondenten over het hoofd gezien. Veel respondenten verwachten een link in de mail om hun parkeerbon te betalen.

Niet iedereen leest de phishing informatie onderaan de mail (de toelichting waarom er geen directe link in de mail staat).



# Aanpassingen nieuw ontwerp

- De mail is opgedeeld in deelonderwerpen met een bijbehorende tussenkop. Dit vergroot de scan- en leesbaarheid van de e-mail.
- De actie die men dient uit te voeren naar aanleiding van de e-mail, is beschreven in de vorm van genummerde stappen. Op deze manier wordt de gebruiker stapsgewijs begeleid om de taak uit te voeren.
- De inhoud van het bericht is samengevoegd tot één geheel en begint als het ware met een aanhef en eindigt met een slotgroet. Er is geen voettekst meer in een andere kleur of opmaak. Dit moet de kans vergroten dat men alle informatie leest, zonder dat men iets over het hoofd ziet.



# Inzichten ronde 2

## Opbouw met koppen en stappenplan werkt goed

De opbouw van de mail waarin koppen en een stappenplan zijn geplaatst, worden goed ervaren en zorgen ervoor dat de respondenten weten wat er van hen wordt verwacht.\*

## Waarschuwing phishing gewaardeerd en begrepen

De waarschuwing voor phishingmails valt veel meer op dan in ronde 1. Deze informatie wordt goed begrepen en gewaardeerd door de respondenten. Desondanks zouden sommigen het liefst alsnog een linkje naar de Mijn-omgeving in het bericht willen zien. Het is te overwegen om een niet-klikbare URL in de mail te plaatsen.

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

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

\*Let op: we hebben tijdens het onderzoek niet gekeken naar de manier waarop men naar MijnDenHaag toe gaat na ontvangst van de e-mail. We kunnen dus geen uitspraak doen over hoe moeilijk of makkelijk dit gaat. Daarvoor zou een vervolgonderzoek nodig zijn.



**Startpagina: Content**

# Inzichten ronde 1

## Uitroepteken bij aanhef mag weg

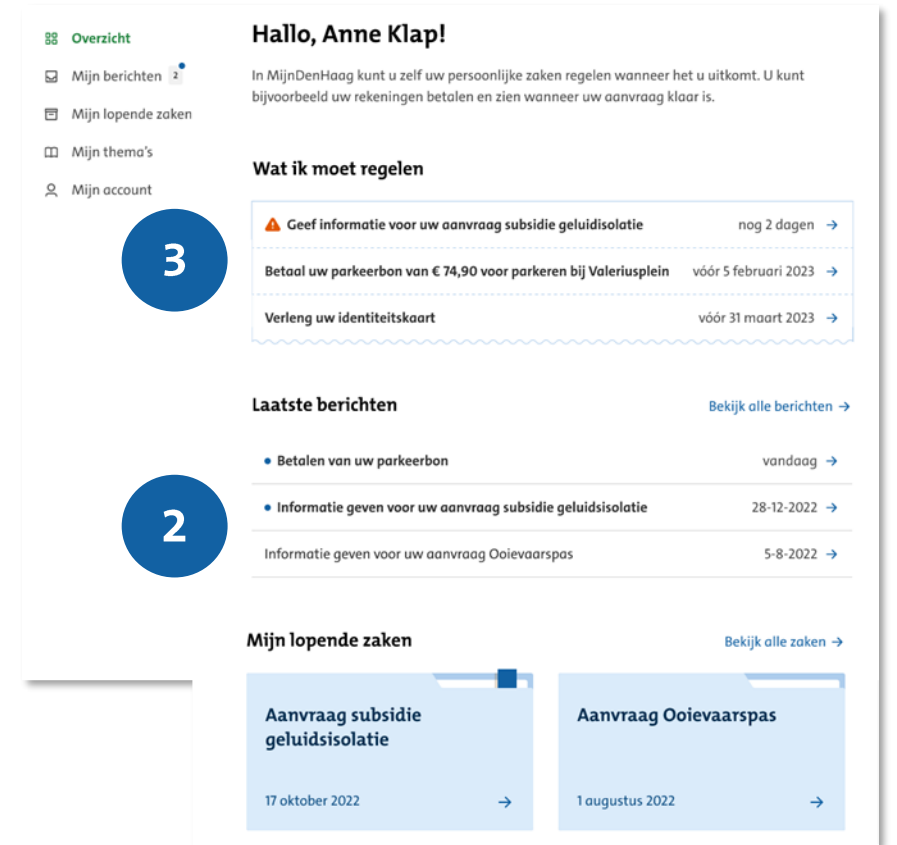
Het uitroepteken achter Anne Klap (bovenaan) lijkt niet nodig en kan weerstand oproepen. Dit werd niet spontaan opgemerkt, maar bij doorvragen kwam enige weerstand naar boven.

## Onderscheid taken en berichten is onduidelijk

De samenhang en/of het onderscheid tussen de onderdelen 'Wat ik moet regelen' en 'Laatste berichten' is niet altijd duidelijk voor gebruikers. Dit leidt bij verschillende respondenten tot verwarring.

## Mijn thema's wordt niet begrepen

Niemand heeft een idee wat er onder 'Mijn thema's' (linkermenu) valt voordat men dit opent (hieronder kan men persoonlijke informatie vinden over onderwerpen als parkeren, WOZ en belastingzaken).



# Aanpassingen nieuw ontwerp

- Het uitroepteken achter de naam van de ingelogde persoon is verwijderd.
- De berichten zijn weggehaald van de startpagina en nu enkel zichtbaar onder 'Mijn berichten' via het linkermenu. De startpagina heeft nu als doel de aandacht te vestigen op uit te voeren taken. We zien het niet als noodzakelijk om de berichten op de startpagina te tonen: De 'reis' van het uitvoeren van een taak start immers met de e-mail waarin dezelfde informatie staat als in het bericht op de Mijn-omgeving.
- De zogenoemde thema's (zoals Belastingzaken) zijn uitgeschreven in het menu. Er wordt geen gebruik meer gemaakt van het woord 'thema's'. Dit zorgt ook dat een gebruiker één klik sneller bij het 'thema' kan zijn.

The screenshot shows the new start page design for 'MijnDenHaag'. It features a left-hand navigation menu with the following items: 'Overzicht', 'Mijn berichten' (with a blue circle '2' next to it), 'Mijn lopende zaken', 'Belastingzaken', 'WOZ', 'Parkeren', 'Erfpacht', and 'Mijn account'. The main content area is titled 'Hallo Anne Klap' and includes a welcome message. Below this is a section 'Wat ik moet regelen' with three items: 'Geef informatie voor uw aanvraag subsidie geluidsisolatie' (with a red warning icon and 'nog 2 dagen' and a blue circle '3' next to it), 'Betaal uw parkeerbon van € 74,90 voor parkeren bij Valeriusplein' (with 'vóór 1 maart 2023'), and 'Verleng uw identiteitskaart' (with 'vóór 31 maart 2023'). At the bottom, there is a 'Mijn lopende zaken' section with a link 'Bekijk alle zaken' and two task cards: 'Aanvraag subsidie geluidsisolatie' (dated 17 oktober 2022, with '1 taak open') and 'Aanvraag Ooievaarspas' (dated 1 augustus 2022).

# Inzichten ronde 2

## Verwijderen berichten van startpagina zorgt voor beter overzicht

Met het weghalen van 'Mijn Berichten' heeft men beter overzicht over de inhoud van de startpagina. Er is nu geen verwarring meer hierover. Men mist de berichten hier ook niet. Vrijwel alle respondenten kunnen de taken succesvol uitvoeren en zien dat er een urgente taak openstaat. De respondenten omschrijven de startpagina als 'duidelijk' en 'prettig'.

## Voor minder geletterden is de mobiele versie overzichtelijker

Een laaggeletterde respondent leek wat overweldigd op de startpagina. Door de grote hoeveelheid tekst op verschillende plekken (desktopversie) wist hij niet goed waar hij moest beginnen met lezen en liep vast bij het proberen een taak uit te voeren. Bij een andere laaggeletterde respondent die de mobiele versie testte, ging dit soepeler. Dit leek deels te komen doordat er op mobiel minder tekst tegelijk in beeld is. Ook waren beide meer gewend om online zaken te bekijken op een mobiele telefoon dan op een desktop pc of laptop.

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

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

# Startpagina: designelementen

# Inzichten ronde 1

## Aanduiding ongeopende berichten wordt verkeerd begrepen

De blauwe bolletjes en de vetgedrukte tekst onder 'Laatste berichten' worden vaak verkeerd geïnterpreteerd. Men denkt dat dit betekent dat het een belangrijk bericht is (in plaats van een ongeopend bericht).

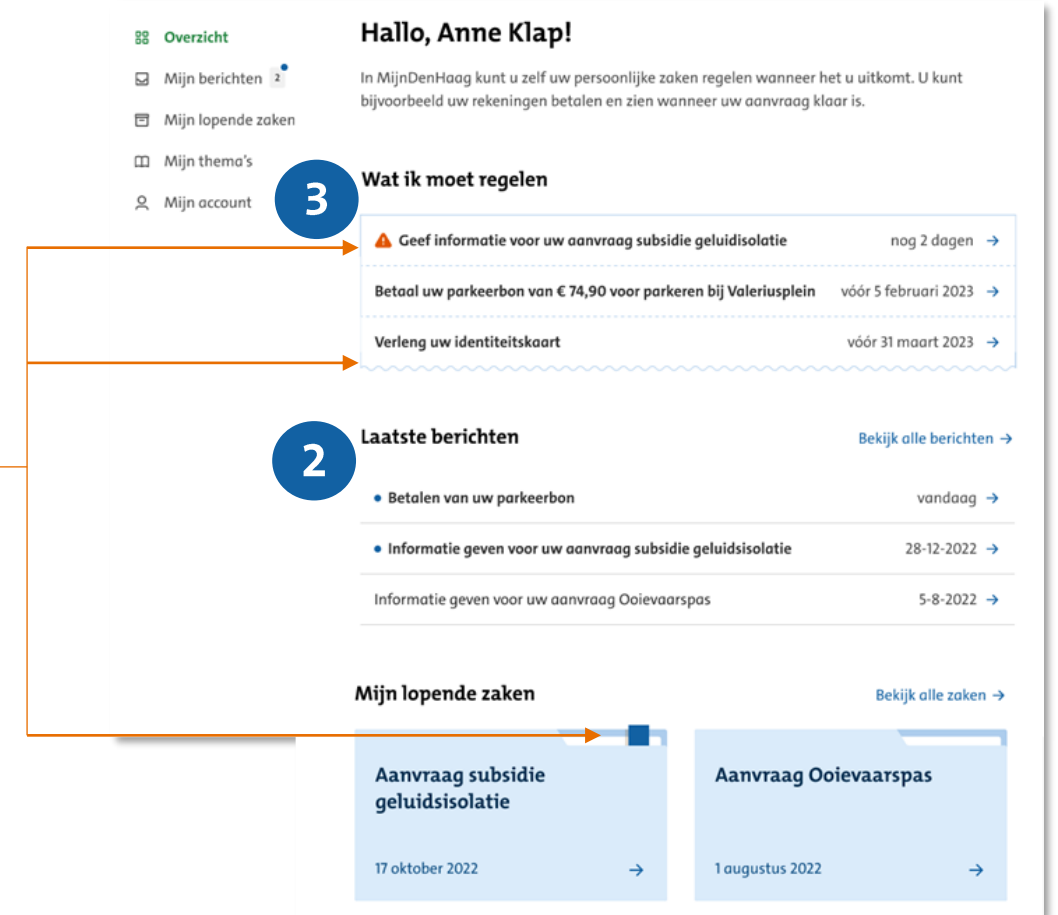
De aanduiding met het blauwe bolletje bij 'Mijn berichten' in het linkermenu wordt wel goed begrepen.

## Kartelrand, uitstekende bookmark en oranje waarschuwingsteken niet altijd goed begrepen

De kartelrand onder 'wat ik moet regelen' wordt door niemand begrepen. Het is niet storend, maar voegt ook niets toe.

De 'oranje driehoek' is niet voor iedereen duidelijk. Men ziet hier niet direct een waarschuwingsteken in en legt de link met de deadline niet altijd.

De blauwe mappen van 'Mijn lopende zaken' worden goed herkend als mappen, maar de uitgestoken blauwe 'bookmark' wordt niet begrepen als openstaande taak.



# Aanpassingen nieuw ontwerp

- De blauwe bolletjes zijn vervangen door een badge met het cijfer van het aantal nieuwe berichten in het linkermenu en door het woord 'Nieuw' in de berichtenbox. Dit woord geeft precies aan wat de gebruiker voor zich ziet, namelijk: een nieuw bericht.
- De kartelrand is weggehaald en het ontwerp van de taken sluit nu aan op die van de berichten.
- De oranje driehoek is vlak voor de deadline geplaatst. De driehoek heeft te maken met de deadline en op deze manier zie je dat terug.
- De uitgestoken 'bookmark' bij de mappen met lopende zaken is vervangen door een badge waarin '1 taak open' staat. Net zoals bij de mail, is er precies aangegeven wat er aan de hand is. In dit geval is dat er 1 taak openstaat in die lopende zaak.

**2**

**3**

**Hallo Anne Klap**

In MijnDenHaag kunt u zelf uw persoonlijke zaken regelen wanneer het u uitkomt. U kunt bijvoorbeeld uw rekeningen betalen en zien wanneer uw aanvraag klaar is.

**Wat ik moet regelen**

Geef informatie voor uw aanvraag subsidie geluidsisolatie **nog 2 dagen** →

Betaal uw parkeerbon van € 74,90 voor parkeren bij Valeriusplein vóór 1 maart 2023 →

Verleng uw identiteitskaart vóór 31 maart 2023 →

**Mijn lopende zaken** [Bekijk alle zaken](#) →

**Aanvraag subsidie geluidsisolatie**

17 oktober 2022 **1 taak open** →

**Aanvraag Ooievaarspas**

1 augustus 2022 →

**2**

**Mijn berichten**

Onderwerp	Datum bericht
<b>Nieuw</b> Herinnering: Informatie geven voor uw aanvraag subsidie geluidsisolatie	vandaag →
<b>Nieuw</b> Betalen van uw parkeerbon	15-1-2023 →
Informatie geven voor uw aanvraag Ooievaarspas	22-9-2022 →
Tip: recht op subsidie	4-9-2022 →
Informatie geven voor uw aanvraag subsidie geluidsisolatie	20-8-2022 →

# Inzichten ronde 2

## Alle nieuwe designelementen worden begrepen

Alle aanpassingen op de design elementen worden positief ontvangen. Ook bij het doorvragen op de blauwe bolletjes, badges, oranje driehoeken, openstaande taken/mails kunnen alle respondenten toelichten wat het is.

## Badges met tekst werken heel goed

We zien dat de badges 'nieuw', '1 taak open' en met een cijfer dat het aantal ongeopende berichten aantoont erg goed werken, deze worden makkelijker begrepen dan de eerder gebruikte icoontjes.

“Het driehoekje zegt iets van dat ik moet opletten, een soort waarschuwing.”

“Nieuw betekent dat ik een nieuw bericht heb.”

“Dit betekent dat er iets moet gebeuren” (over badge '1 taak open')



Taak: Uitvoeren betaling

# Inzichten ronde 1

## Uitvoeren taak gaat soepel, maar key info over het hoofd gezien

Als men start op de startpagina, lukt het iedereen goed om de parkeerbon te betalen. Men hoeft niet te zoeken en de betaling verloopt vrij intuïtief. Men klikt snel door de schermen. De meesten zijn wel gewend om iets online te betalen.

Enkele respondenten hebben behoefte aan meer details over de parkeerboete. Zij weten deze 'key info' niet direct te vinden (Er moet zowel op desktop als mobiel naar beneden gescrold worden).

## Bevestiging dat de taak is voltooid is erg belangrijk

De groene balk met de bevestiging 'U heeft betaald' valt op en wordt prettig gevonden. Wel is er behoefte aan aanvullende bevestiging per e-mail. Anders durft men er niet volledig op te vertrouwen. Een bevestigingsmail wordt gezien als een soort bewijsmateriaal.

## Verwarring als oorspronkelijk bericht blijft staan na afronding

Men vindt het verwarrend dat het bericht dat zij eerder hebben ontvangen over de parkeerbon onveranderd in beeld blijft staan. Dit leidt tot enige onzekerheid.

The screenshot shows a web interface for paying a parking ticket. On the left, a navigation menu includes 'Overzicht', 'Mijn berichten', 'Mijn lopende zaken', 'Mijn theater', and 'Mijn account'. The main content area is titled 'Betalen van uw parkeerbon'. A green confirmation banner at the top states 'Gelukt. U heeft betaald op 17 januari 2023.' Below this, a message from Gemeente Den Haag informs the user that their parking ticket has been paid and provides details about the payment. A table at the bottom lists the payment details.

**Betalen van uw parkeerbon**

Datum bericht: vandaag om 15:24

**3** Gelukt. U heeft betaald op 17 januari 2023.

Beste mevrouw Klap,

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

**2** Betaal vóór 5 februari 2023 uw parkeerbon van €74,90.

Bent u het niet eens met deze parkeerbon? Dan kunt u bezwaar maken. Vul het formulier [Bezwaar maken tegen een parkeerbon](#) in.

Met vriendelijke groet,  
Gemeente Den Haag

**Details**

Reden	Geen of niet voldoende parkeerbelasting betaald
Datum en tijd parkeren	maandag 2 januari 2023 12.10 uur
Kenteken	K-539-VB
Plaats parkeren	Valeriusplein 35 2585 VS Den Haag
Parkeertarif	€ 2,00
Kosten	€ 72,90
Totaalbedrag	€ 74,90

# Aanpassingen nieuw ontwerp

- De volgorde van het tekstuele bericht en de details van de taak (key info) is omgewisseld. Op deze manier staat de belangrijkste informatie bovenaan.
- De datum van het bericht, dat eerst een lijstelement was, is veranderd naar een kort onderschrift onder de naam van het bericht.
- Na het afronden van de taak komt de gebruiker bij een nieuw bericht terecht in plaats van het oorspronkelijke bericht. In dit bericht is een tekstuele bevestiging toegevoegd en is er ook een link naar het oorspronkelijke bericht geplaatst (hier staat bij 'hoort bij dit bericht').
- In de groene balk met de bevestiging is toegevoegd dat men een mailbevestiging zal ontvangen.

**Betalen van uw parkeerbon**  
Bericht ontvangen op 15 januari 2023 om 15:24 uur

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

Reden	Geen of niet voldoende parkeerbelasting betaald
Datum en tijd parkeren	maandag 2 januari 2023 12.10 uur
Kenteken	K-539-VB
Plaats parkeren	Valeriusplein 35 2585 VS Den Haag
Parkeertarief	€ 2,00
Kosten	€ 72,90
Totaalbedrag	€ 74,90

**2** Bericht

Beste mevrouw Klap,

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

Betaal vóór 1 maart 2023 uw parkeerbon van € 74,90.

Bent u het niet eens met deze parkeerbon? Dan kunt u bezwaar maken. Vul het formulier [Bezwaar maken tegen een parkeerbon](#) in.

Met vriendelijke groet,  
Gemeente Den Haag

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

Overzicht

**Parkeerbon betaald**  
Bericht ontvangen op 23 februari 2023 om 17:23 uur

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

Mijn berichten

Mijn lopende zaken

Belastingzaken

**2** Bericht

Beste mevrouw Klap,

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

Met vriendelijke groet,  
Gemeente Den Haag

Mijn account

**Hoort bij dit bericht**

Betalen van uw parkeerbon 15-1-2023 →

# Inzichten ronde 2

## **Uitvoeren taak is makkelijk, key info valt op**

Alle respondenten kunnen de taak 'betalen van de parkeerbon' succesvol uitvoeren en zien de key info/bijbehorende details staan.

## **Bevestigingsbalk en benoemen bevestigingsmail gewaardeerd**

De groene balk ter bevestiging van betaling en het benoemen van de te ontvangen bevestigingsmail vallen op en worden gewaardeerd.

## **Verwijzen naar oorspronkelijk bericht leidt tot verwarring**

Enkele respondenten weten niet dat onder 'hoort bij dit bericht' het oorspronkelijke bericht staat en raken hierdoor in de war.

## **Bij betalen boete: duidelijkheid gewenst over mogelijkheid bezwaar maken**

Eén respondent geeft aan behoefte te hebben aan de optie om bezwaar te maken na betaling van de parkeerbon, omdat eerder is aangegeven dat dit kan na betaling. Deze optie komt dan echter niet direct in beeld.

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

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

“Waarom staat er dat ik moet betalen bij ‘hoort bij dit bericht’? Ik heb net toch betaald?”

“Je kunt nu niet meer terug naar bezwaar maken.”

# Lopende zaken en contactmomenten

# Inzichten ronde 1

## Status-functionaliteit vaak niet goed begrepen

De status-functionaliteit is voor meerdere respondenten onduidelijk. Er lijkt vooral verwarring over de getoonde substappen te zijn, men weet niet wat al dan niet is afgerond. Verder staat er nu niet bij iedere stap een datum, maar dit vindt men wel wenselijk.

## Iconen voor contactmomenten niet allemaal begrepen

Voor de gebruikte iconen voor chat en post worden niet goed geïnterpreteerd.

## Overzicht contactmomenten erg waardevol

Het overzicht van contactmomenten wordt erg waardevol gevonden, men heeft behoefte om eerdere contacten te kunnen terugvinden. Dit heeft onder andere te maken met het gevoel dat de gemeente zo'n overzicht zelf niet altijd lijkt te hebben. Men houdt contacten daarom nu vaak ook zelf bij.

- Overzicht
- Mijn berichten
- Mijn lopende zaken
- Mijn thema's
- Mijn account

### Aanvraag subsidie geluidsisolatie

Geef informatie voor uw aanvraag subsidie geluidsisolatie nog 2 dagen [Doorgeven](#)

3

#### Status

- ✓ Deelname aan geluidsonderzoek
- 2 Onderzoek naar geluidsoverlast
- Afspraak meten geluidsoverlast gemaakt (afspraak op 28 november 2022)
- Besluit ontvangen voor advies
- 3 Uitvoeren van maatregelen
- 4 Maatregelen zijn uitgevoerd  
Verwacht klaar op 20 februari 2023

#### Details

Datum aanvraag 17 oktober 2022

Zaaknummer 11234899818

#### Documenten

Antwoordformulier (pdf, 658 kB)  
[Download](#)

4

#### Contact over deze zaak

[Stel een vraag](#)

- 10-1-2023 Herinnering
- 28-11-2022 Geef informatie
- 3-12-2022 Tip
- 1-12-2022 Tip
- 29-11-2022 Vraag over de status
- 24-11-2022 Telefoongesprek
- 12-11-2022 Betalen
- 8-11-2022 Status is veranderd

# Aanpassingen nieuw ontwerp

- De substappen in de status beschikken nu over een datum. Verder is het kleine vinkje bij de substap verwijderd en vervangen door een gevuld bolletje.
- De iconen bij de contactmomenten zijn weggehaald en vervangen door woorden.
- De indeling van de contactmomenten (datum – kanaal – onderwerp) is veranderd.
- Het onderwerp van het contactmoment is verrijkt met informatie zoals deze ook in de notificatiemail stond. Zo is het nog duidelijker waar het contactmoment over gaat.

The screenshot displays a user interface for a subsidy application. On the left is a navigation menu with items: Overzicht, Mijn berichten (2), Mijn lopende zaken, Belastingzaken, WOZ, Parkeren, Erfpacht, and Mijn account. The main content area is titled 'Aanvraag subsidie geluidsisolatie' and includes a 'Geef informatie voor uw aanvraag subsidie geluidsisolatie' button with a 'nog 2 dagen' warning and a 'Doorgeven' button. Below this is a 'Status' section with a progress indicator showing four steps: 1. Deelname aan geluidsonderzoek, 2. Onderzoek naar geluidsoverlast (current step), 3. Uitvoeren van woningverbeteringen, and 4. Woningverbeteringen zijn uitgevoerd. The 'Onderzoek naar geluidsoverlast' step includes dates and descriptions of appointments and advisor visits. A 'Details' section shows the application date (17 oktober 2022) and case number (11234899818). A 'Documenten' section contains a 'Download' link for an 'Antwoordformulier (pdf, 658 kB)'. A 'Contact over deze zaak' section lists various interactions with dates and channels (mail, tip, telefoon, brief, balie). At the bottom, there is another 'Geef informatie...' button with a 'nog 2 dagen' warning and a 'Doorgeven' button.

3

4

3

# Inzichten ronde 2

## **Uitvoeren taak binnen lopende zaak verloopt soepel**

De meeste respondenten kunnen de taak 'geef informatie door' binnen de lopende zaak over geluidsisolatie eenvoudig uitvoeren, maar het uploaden van een bestand/foto vinden sommigen lastig. Men wil ook graag vooraf weten wat ze moeten aanleveren en waarom.

Enkelen verwachten dat de uit te voeren taak ook zichtbaar wordt binnen deze statusbalk en dat ze daar kunnen klikken om het uit te voeren.

## **Enige verwarring over 'documenten' onder de status**

Eén respondent verwacht onterecht dat het antwoordformulier dat onder het kopje 'documenten' staat bedoeld is om contact op te nemen. Een andere respondent verwacht de informatie/foto's die hij zelf zojuist heeft geüpload daar ook terug te zien. Het is te overwegen om duidelijk te maken wie de afzender is van de 'documenten'.

## **Overzicht contactmomenten nog steeds sterk gewaardeerd, op mobiel soms niet direct duidelijk**

Het hebben van dit overzicht van contactmomenten wordt net als in de eerste ronde sterk gewaardeerd. Op mobiel moet men soms wel goed kijken wat dit is, op desktop lijkt het makkelijker te interpreteren. Uiteindelijk snapt iedereen het wel, ook op mobiel.

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

“Dan weet je zeker dat je iemand hebt gesproken en dat het vastgelegd is.”

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



Stellen van een vraag

# Inzichten ronde 1

## Vraagformulier werkt goed, maar men verwacht trage reactie

Het stellen van een vraag via het formulier wordt makkelijk gevonden. Wel verwacht men dat het lang gaat duren voordat je antwoord krijgt. Er is behoefte om te weten hoe lang dit gaat gebeuren.

Bij 'onderwerp' vult men het onderwerp van de zaak (bv. geluidsisolatie) in. Respondenten vinden dit geen probleem. Voor het ontwerp/de functionaliteit is het de vraag of zo'n titel iets toevoegt.

## Men ziet dat de gestelde vraag verschijnt bij de contactmomenten

Men ziet de gestelde vraag in de tijdlijn verschijnen nadat men deze heeft verstuurd. Bij sommigen duurt het even voordat ze dit door hebben. Het tonen in de tijdlijn wordt gewaardeerd. Niet iedereen klapt deze vraag in de tijdlijn ook open.

4

### Contact over deze zaak

Onderwerp

Bijvoorbeeld: Vraag over status

Bericht

Typ hier uw bericht of vraag

Schrijf uw bericht zo compleet mogelijk zodat u goed geholpen kan worden.

Versturen

Sluiten



vandaag

Ik heb geen besluit ontvangen ▾



10-1-2023

Herinnering ▾

# Aanpassingen nieuw ontwerp

- Het veld 'Onderwerp' is verwijderd.
- Er is een korte tekst toegevoegd over hoe lang het duurt totdat je antwoord krijgt op de gestelde vraag.
- Bij het versturen van de vraag wordt het formulier ingeklapt (gesloten). Tegelijkertijd verschijnt de gestelde vraag uitgeklaapt in de lijst met contactmomenten over de zaak. Hierdoor krijgt de gebruiker een extra bevestiging dat het stellen van de vraag is gelukt.

4

## Contact over deze zaak

### Stel een vraag

Schrijf uw bericht zo duidelijk mogelijk zodat u goed geholpen kan worden.  
U krijgt binnen 5 werkdagen antwoord.

Verstuur mijn vraag

Sluiten

vandaag ● mail

Informatie doorgegeven ▾

vandaag ● mail

Herinnering: Geef informatie ▾

## Contact over deze zaak

Stel een vraag

vandaag ● vraag

Mijn vraag ^

Anne Klap

Beste medewerker, ik heb net de informatie doorgegeven. Ik was alleen nog benieuwd of de adviseur ook vragen stelt over de raamkozijnen. In dat geval moet mijn man erbij zitten. Ik weet namelijk weinig daarover. Ik hoor het graag! Groet, Anne

vandaag ● mail

Informatie doorgegeven ▾

vandaag ● mail

Herinnering: Geef informatie ▾

## Inzichten ronde 2

**Het stellen van een vraag via het formulier verloopt soepel, maar heeft vaak niet de voorkeur van respondenten**

Het stellen van een vraag in de Mijn-omgeving gaat de respondenten eenvoudig af, echter geeft een groot deel van de respondenten aan liever te bellen.

**Het tonen van de opengeklapte vraag in de contactmomenten valt goed op**

Het dichtklappen van het vraagformulier en het tonen van de opengeklapte vraag in de tijdlijn/contactmomenten wordt goed gezien.

“Normaal gesproken zou ik meteen bellen. Of een chatfunctie zoeken.”

“Als het een vraag waar ik echt binnen 1 of 2 dagen antwoord op moet hebben, dan bel ik. Voor een meer algemene vraag is 5 dagen prima.”

**Inzichten en concrete aanbevelingen  
voor technische doorontwikkeling  
per generieke service**

## Op de volgende pagina's wordt voor ieder van de vier generieke services aangegeven:

1. De belangrijkste **inzichten** die zijn gevonden in het onderzoek t.a.v. wat wel en niet goed werkt.
2. De **aanbevelingen** voor verdere ontwikkeling van de generieke services die voortkomen uit deze inzichten.
3. Hoe de aanbevelingen **geprioriteerd** dienen te worden bij de verdere ontwikkeling van generieke services. Dit wordt weergegeven in de vorm van een matrix met op de ene as de impact die ermee kan worden gemaakt voor de inwoner (gebaseerd op het onderzoek) en op de andere as de effort die er vanuit de organisatie nodig is om de aanbeveling te realiseren. Deze prioritering is vastgesteld door de betrokken onderzoekers en UX-designers van gemeenten Den Haag en Utrecht in samenspraak met de opdrachtgever.



# Generieke service **1**: Notificatieservice

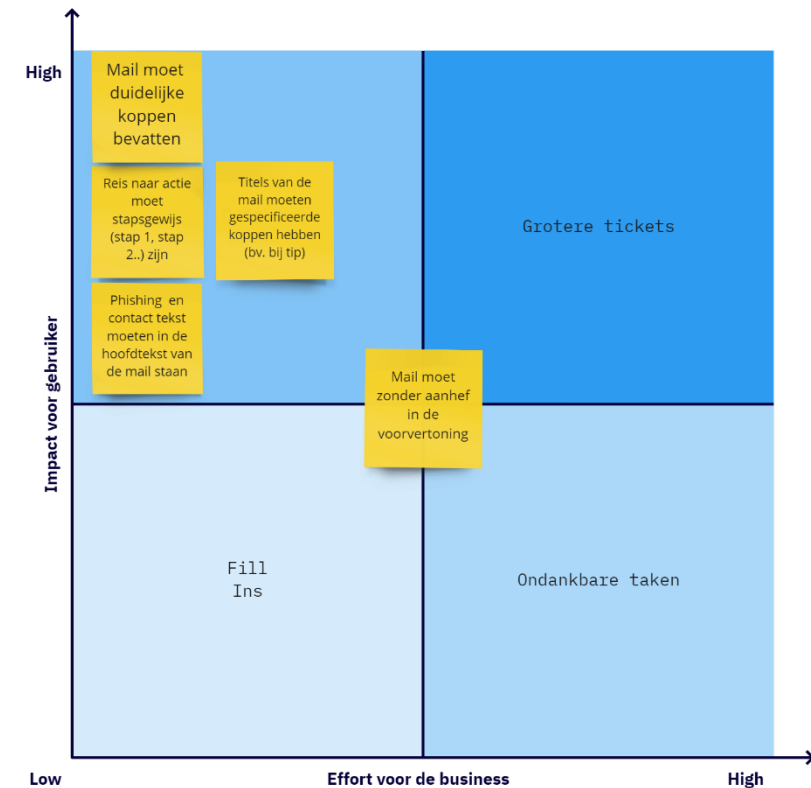
## Inzichten

1. **Onderwerp specificeren in de onderwerpregel** versterkt de neiging om de mail te openen en het gevoel van betrouwbaarheid.
2. **De gewenste actie benoemen in de vorm genummerde stappen** verkleint de kans dat men iets over het hoofd ziet in vergelijking tot 'platte tekst'.
3. **Het toevoegen van tussenkoppen in de tekst sluit aan bij de neiging om scannend te lezen** en zorgt dat men geen belangrijke zaken mist.
4. **Informatie in een voettekst wordt snel over het hoofd gezien.**
5. **De voorvertoning van een mail in de inbox geeft duidelijkheid over het belang ervan.** Als deze begint met de aanhef ('Beste mevrouw Klap'), valt deze inhoudelijke informatie deels weg.

## Aanbevelingen

1. Titels/onderwerpregels van notificatiemails moeten specifiek zijn: duidelijk maken wat het onderwerp van de mail is.
2. De gevraagde actie moet stapsgewijs worden weergegeven in de notificatiemail (stap 1, stap 2, stap 3).
3. De inhoud van de notificatiemail moet duidelijke koppen bevatten.
4. Tekst over bescherming tegen phishing en contactmogelijkheden moet in de hoofdtekst van de notificatiemail staan.
5. In de voorvertoning van de notificatiemail in de inbox, de aanhef weglaten.

## Prioritering



# Generieke service **2**: Mijn berichten

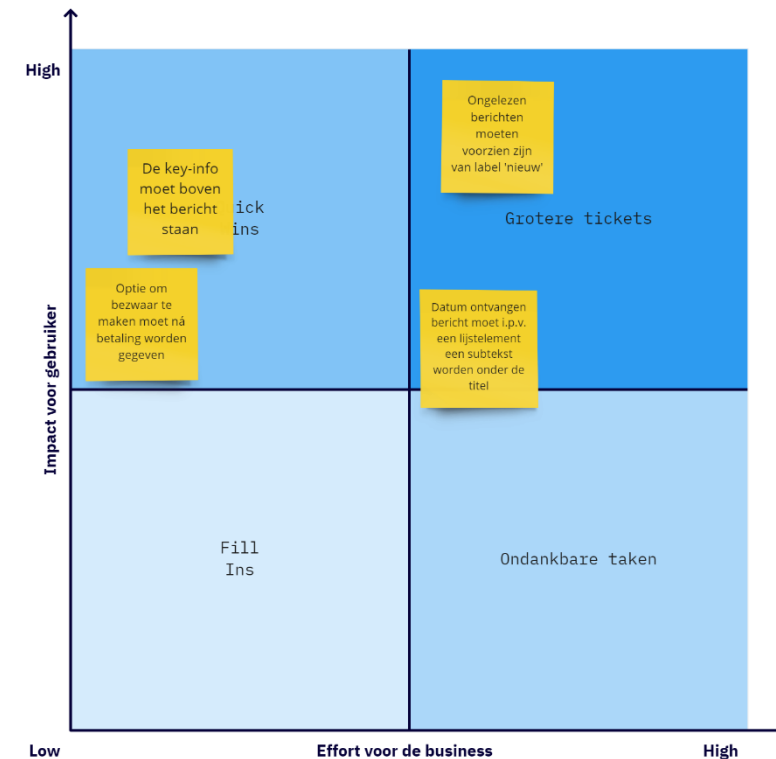
## Inzichten

1. Een badge/label 'nieuw' wordt veel beter begrepen dan een blauw bolletje als aanduiding van een nieuw, ongelezen bericht.
2. Het is belangrijk dat detail-informatie snel zichtbaar is in een bericht. In ronde 1 zochten respondenten bij het bericht over een parkeerbon naar onderliggende details (zoals plaats, kenteken, datum). Dit stond onder het bericht en werd pas zichtbaar na scrollen. In ronde 2 is dit boven het bericht geplaatst, wat het probleem wegnam.
3. Als er bezwaar gemaakt kan worden na een betaling, is het belangrijk dat deze mogelijkheid zichtbaar wordt aangeboden. Als dit vóór betaling wordt aangekondigd en na betaling niet vindbaar is, leidt het tot frustratie.
4. Als de datum van ontvangst van het bericht in de detail-informatie wordt genoemd, leidt dit tot enige verwarring. Het werkt beter om dit als subtekst onder de titel van het bericht te zetten.

## Aanbevelingen

1. Ongelezen berichten moeten voorzien zijn van een badge 'nieuw' in plaats van een abstracter element als een blauw bolletje.
2. De key-info die bij een bericht hoort, moet boven het bericht komen te staan.
3. De optie om bezwaar te maken tegen een boete of betaling moet ná de betaling duidelijk zichtbaar worden aangeboden.
4. De datum van ontvangst van het bericht moet in plaats van een lijstelement in de tabel met 'key info' een subtekst/onderschrift worden onder de titel van het bericht.

## Prioritering





# Generieke service **3**: Taken

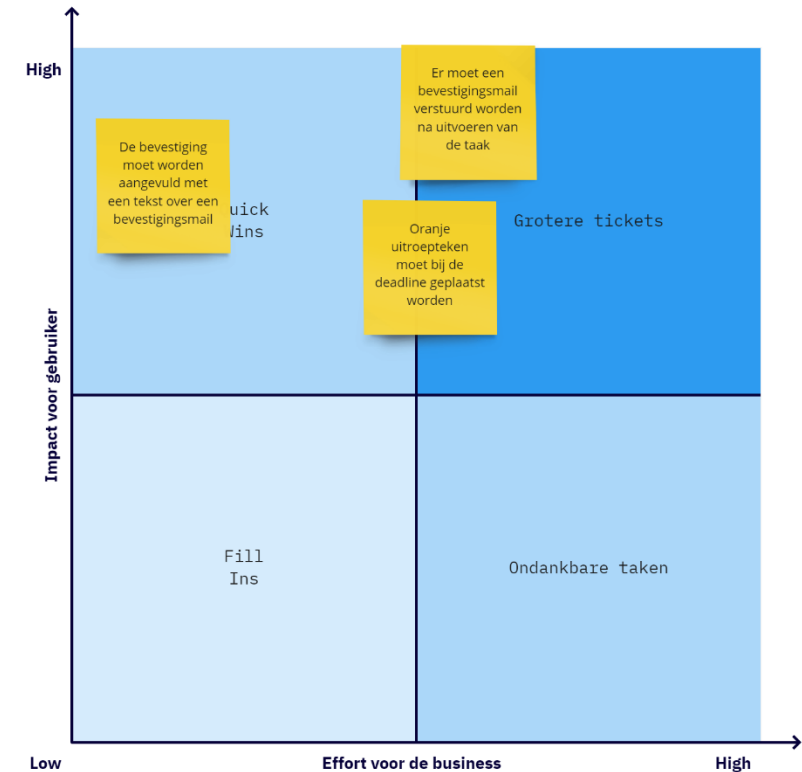
## Inzichten

1. Een bevestiging die in beeld komt na afronding van de taak is essentieel. Dit wordt echt verwacht. Tegelijkertijd zegt men pas echt gerustgesteld te zijn als men ook een bevestigingsmail ontvangt.
2. Een oranje waarschuwingsicoon met uitroeptekens helpt om de aandacht op een naderende deadline te vestigen. Dit werkt het best als het icoon direct naast de deadline (datum) staat (in plaats van voor de tekst).

## Aanbevelingen

1. De bevestiging waarin staat dat de taak succesvol is afgerond, moet worden aangevuld met een tekst die aangeeft dat men ook nog een bevestigingsmail krijgt.
1. Er moet een bevestigingsmail verstuurd worden naar de inwoner nadat deze de taak succesvol heeft uitgevoerd.
2. Bij een korte-termijn deadline voor een taak moet een oranje uitroepteken geplaatst worden om de urgentie aan te geven.

## Prioritering



# Generieke service **4**: Contactmomenten

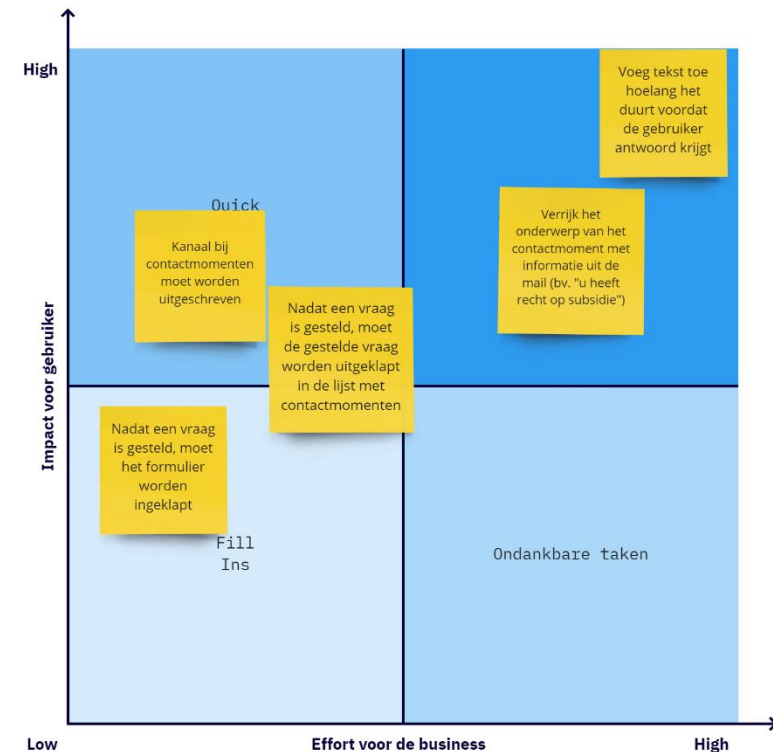
## Inzichten

1. Men is niet geneigd vragen te stellen via een contactformulier, de voorkeur gaat uit naar bellen. Men gebruikt een contactformulier zeker niet als onduidelijk is hoe lang je op een reactie moet wachten. De verwachting is dat dit lang duurt.
2. Sluiten van het vraagformulier nadat het is verstuurd, draagt bij aan de duidelijkheid.
3. Ook wordt het gewaardeerd als de gestelde vraag direct verschijnt in de contactmomentenlijst.
4. Het gebruik van iconen voor weergave van gebruikte kanalen in de lijst met contactmomenten kwam niet altijd duidelijk over. Uitschrijven van bijvoorbeeld 'mail', 'brief' of 'telefoon' werkt beter.
5. In de lijst met contactmomenten wordt het gewaardeerd als het onderwerp van het contact erbij staat. Bijvoorbeeld 'u heeft recht op subsidie' in plaats van alleen 'tip'.

## Aanbevelingen

1. Voeg bij het contactformulier een tekstje toe over hoe lang het maximaal duurt voordat de gebruiker antwoord krijgt op de gestelde vraag.
2. Als een vraag gesteld is via het contactformulier, moet het formulier worden ingeklapt/gesloten.
3. Als een vraag gesteld is via het contactformulier, moet de gestelde vraag worden uitgeklaard in de lijst met contactmomenten.
4. Het gebruikte kanaal moet in de lijst met contactmomenten worden uitgeschreven.
5. In de lijst met contactmomenten: verrijk het getoonde onderwerp met informatie uit de mail (bv.: 'u heeft recht op subsidie').

## Prioritering



# Doe dit vooral niet!

## Taken én berichten samen op de startpagina is verwarrend

Tonen van zowel taken als berichten op de startpagina leidt tot verwarring. Soms staan er dezelfde dingen in: men weet dan niet waar men naar moet men kijken.

## Voetteksten/kleine lettertjes worden niet gelezen

Informatie in een voettekst wordt, zeker in de dagelijkse werkelijkheid (buiten de onderzoekssetting), meestal niet gelezen. Dus zet daar geen informatie in die van belang is voor het nemen van actie of het creëren van vertrouwen in het bericht.

## Visuele elementen die te weinig vanzelfsprekend zijn

Het aangeven van een nog openstaande taak binnen een lopende zaak, werkt niet met een visueel element in de vorm van een 'tabje' dat uitsteekt uit een map. Dit lijkt te veel van iemands verbeelding te vragen en wordt niet begrepen.

## Verwijzen naar het oorspronkelijke bericht nadat een taak is uitgevoerd

Nadat een taak is uitgevoerd, werkt het niet goed om te verwijzen naar het oorspronkelijke bericht (waarin de taak werd aangekondigd). Dit kan tot verwarring leiden: men is dan onzeker of het uitvoeren van de taak wel of niet gelukt is.

# Maar los het zo op:



Berichten niet op de startpagina tonen, het is voldoende als deze in de berichtenbox te vinden zijn.



Zet informatie die belangrijk is voor de te ondernemen actie of het creëren van vertrouwen in de hoofdtekst.



Een 'tag' / label met een woord erop werkt goed



Nadat een taak is afgerond is het goed als men een bevestigend bericht ontvangt. Maar zet hier geen link naar het bijbehorende oorspronkelijke bericht bij. Het oorspronkelijke bericht kan men indien gewenst altijd nog zelf terug vinden in de berichtenbox.

# Bedankt voor het lezen!

Neem voor vragen gerust contact op met één van de projectleden:



Benji Broekhof

Onderzoeker

[Benji.Broekhof@denhaag.nl](mailto:Benji.Broekhof@denhaag.nl)



Petra Kramer

Onderzoeker

[Petra.Kramer@denhaag.nl](mailto:Petra.Kramer@denhaag.nl)



Rozerin Ayerdem

UX designer

[Rozerin.Ayerdem@denhaag.nl](mailto:Rozerin.Ayerdem@denhaag.nl)



Vincent van Beek

Opdrachtgever

[Vincent.van.Beek@vng.nl](mailto:Vincent.van.Beek@vng.nl)

# Bijlagen

# Volledige tijdlijn van dit project

Dit project is opgezet als een iteratief proces waarin ontwerp en onderzoek elkaar afwisselen. In de tijdlijn hieronder zijn deze stappen te vinden. In alle stappen is samengewerkt tussen onderzoekers en ontwerpers van verschillende gemeenten, SVB en BZK/Logius.

2022

oktober

- Start project

november

- Deskresearch door ontwerper
- Informatie verzamelen
- Schetsen en ontwerpen

december

- Kick-off onderzoek
- Deskresearch door onderzoekers
- Workshop ontwerp

2023

januari

- Onderzoeksvorbereidingen
- Veldonderzoek ronde 1
- Analyse onderzoek

februari

- Workshop ontwerp
- Iteratie ontwerp
- Veldonderzoek ronde 2

maart

- Analyse onderzoek
- Rapportage en eindpresentatie
- Ontwerp afronden

# Betrokkenen bij dit project (1/2)

Naam	Organisatie	Op welke manier betrokken
Vincent van Beek	Gemeente Den Haag & VNG	Opdrachtgever, Product Owner MijnDenHaag en projectleider Samenwerkende Overheidsportalen VNG
Petra Kramer	Gemeente Den Haag	Projectleider en CX/UX Researcher
Benji Broekhof	Gemeente Den Haag	Projectleider en CX/UX Researcher
Fabian Valkenberg	Gemeente Den Haag	UX/UI Designer
Rozerin Ayerdem	Gemeente Den Haag	UX/UI Designer en aanspreekpunt design
Jeroen du Chatinier	Gemeente Utrecht	UX Researcher
René Olling	Gemeente Utrecht	UX/UI Designer
Jeffrey Lauwers	NL Design System	UX/UI Designer
Robert Roose	RVO	UX/UI Designer
Dilem Aliyazicioglu	RVO	UX/UI Designer
Martijn Rietveld	OpenGemeenten	UX/UI Designer

# Betrokkenen bij dit project (2/2)

Naam	Organisatie	Op welke manier betrokken
Aline van Thoor	ICTU (vanuit Capgemini)	UX/UI Designer
Esther Erken	ICTU (vanuit Capgemini)	UX/UI Designer
Vera Brocades Zaalberg	ICTU (vanuit Capgemini)	UX/UI Designer
Sander de Gans	Gemeente Rotterdam	UX/UI Designer



# Generieke service **1**: notificatieservice


Een e-mail die men ontvangt in de eigen e-mail inbox die bestaat uit een informatief bericht en een eventuele taak.

## Bericht in de persoonlijke e-mail inbox

<input type="checkbox"/>	☆	»	Gemeente Den Haag	<b>Herinnering: Geef informatie voor uw zaak subsidie geluidisolatie</b> - Dit is een herinnering. U moet informatie geven c	15:24 AM
<input type="checkbox"/>	★	»	Gemeente Den Haag	<b>Betalen van uw parkeerbon</b> - U heeft te weinig of geen parkeerkosten betaald voor het parkeren bij Valeriusplein. Da	15/1/2023
<input type="checkbox"/>	☆	»	Gemeente Den Haag	Tip: u heeft recht op subsidie - U heeft een tip ontvangen. U heeft recht op subsidie dak-, vloer- en gevelisolatie. Bezo	9/4/2022
<input type="checkbox"/>	☆	»	Gemeente Den Haag	Herinnering: vernieuw uw paspoort - Dit is een herinnering. Vóór 1 september 2022 moet u uw paspoort vernieuwen.	8/30/2022
<input type="checkbox"/>	☆	»	Gemeente Den Haag	Uw Ooievaarspas is actief - Uw Ooievaarspas is actief. U kunt vanaf vandaag dit product gebruiken. Bezoek de webs	8/8/2022
<input type="checkbox"/>	☆	»	Gemeente Den Haag	Vernieuw uw paspoort - Vóór 1 juli 2021 moet u uw paspoort vernieuwen. Doe dit op tijd. Bezoek de website van gen	7/30/2022
<input type="checkbox"/>	☆	»	Gemeente Den Haag	Uw zaak Ooievaarspas is klaar - Goed nieuws! Uw aanvraag Ooievaarspas is klaar. Bezoek de website van gemeente	6/1/2022

## Inhoud van een notificatiemail

Gemeente Den Haag <noreply@denhaag.nl> 15/1/2023  
to me v

**Den Haag**

Beste mevrouw Klap,

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

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

**Wat kunt u nu doen?**

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

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

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

**Heeft u vragen?**

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

Met vriendelijke groet,  
Gemeente Den Haag

[>> terug naar inleiding](#)

# Generieke service **2**: Mijn berichten

Een notificatie in de Mijn-omgeving die bestaat uit een informatief bericht en een eventuele taak.

## Overzicht alle berichten in de Mijn-omgeving

Home > MijnDenHaag > Mijn berichten

Overzicht

### Mijn berichten

Onderwerp	Datum bericht
<b>Nieuw</b> Herinnering: Informatie geven voor uw aanvraag subsidie geluidsisolatie	vandaag →
<b>Nieuw</b> Betalen van uw parkeerbon	15-1-2023 →
Informatie geven voor uw aanvraag Ooievaarspas	22-9-2022 →
Tip: recht op subsidie	4-9-2022 →
Informatie geven voor uw aanvraag subsidie geluidsisolatie	20-8-2022 →
Uw aanvraag Ooievaarspas is in behandeling genomen	9-8-2022 →
Tip: betaal bedragen met automatische incasso	1-5-2022 →
Herinnering: betaling van uw bewoners parkeervergunning	4-4-2022 →
Vernieuwen van uw identiteitskaart	31-3-2022 →
Uw paspoort is actief	8-11-2021 →

1 2 3 >

## Geopend bericht met daarin een taak

### Betalen van uw parkeerbon

Bericht ontvangen op 15 januari 2023 om 15.24 uur

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

Reden	Geen of niet voldoende parkeerbelasting betaald
Datum en tijd parkeren	maandag 2 januari 2023 12.10 uur
Kenteken	K-539-VB
Plaats parkeren	Valeriusplein 35 2585 VS Den Haag
Parkeertarief	€ 2,00
Kosten	€ 72,90
Totaalbedrag	€ 74,90

### Bericht

Beste mevrouw Klap,

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

Betaal vóór 1 maart 2023 uw parkeerbon van € 74,90.

Bent u het niet eens met deze parkeerbon? Dan kunt u bezwaar maken. Vul het formulier [Bezwaar maken tegen een parkeerbon](#) in.

Met vriendelijke groet,  
Gemeente Den Haag

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

## Nieuw bericht na voltooide taak

### Parkeerbon betaald

Bericht ontvangen op 23 februari 2023 om 17.23 uur

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

### Bericht

Beste mevrouw Klap,

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

Met vriendelijke groet,  
Gemeente Den Haag

### Hoort bij dit bericht

Betalen van uw parkeerbon 15-1-2023 →

[>> terug naar inleiding](#)

# Generieke service **3**: Taken

Een actie die men moet uitvoeren en die meestal vanuit de Mijn-omgeving plaatsvindt.

## Overzicht van taken op de startpagina

### Wat ik moet regelen

- Geef informatie voor uw aanvraag subsidie geluidisolatie **nog 2 dagen** →
- Betaal uw parkeerbon van € 74,90 voor parkeren bij Valeriusplein vóór 1 maart 2023 →
- Verleng uw identiteitskaart vóór 31 maart 2023 →

## Taak binnen een bericht

Home > MijnDenHaag > Mijn berichten > Bericht

- Overzicht
- Mijn berichten**
- Mijn lopende zaken
- Belastingzaken

### Betalen van uw parkeerbon

Bericht ontvangen op 15 januari 2023 om 15.24 uur

Betaal uw parkeerbon van € 74,90 voor het parkeren bij Valeriusplein vóór 1 maart 2023 **Betalen**

## Taak uitgevoerd in bericht

### Parkeerbon betaald

Bericht ontvangen op 23 februari 2023 om 17.23 uur

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

### Bericht

Beste mevrouw Klap,

## Taak binnen een lopende zaak (hier: subsidie-aanvraag)

Home > MijnDenHaag > Mijn lopende zaken > Aanvraag subsidie geluidsisolatie

- Overzicht
- Mijn berichten **2**
- Mijn lopende zaken**
- Belastingzaken
- WOZ

### Aanvraag subsidie geluidsisolatie

Geef informatie voor uw aanvraag subsidie geluidsisolatie **nog 2 dagen** **Doorgeven**

### Status

**Deelname aan geluidsonderzoek** ↓

## Taak uitgevoerd in lopende zaak

Home > MijnDenHaag > Mijn lopende zaken > Aanvraag subsidie geluidsisolatie

- Overzicht
- Mijn berichten **3**
- Mijn lopende zaken**
- Belastingzaken
- WOZ
- Parkeren

### Aanvraag subsidie geluidsisolatie

**Gelukt. U heeft de informatie doorgegeven op 23 februari 2023.**  
U ontvangt zo snel mogelijk een bevestigingsmail.

### Status

**Deelname aan geluidsonderzoek** ↓

[>> terug naar inleiding](#)

# Generieke service **4**: Contactmomenten

Een weergave van momenten in de Mijn-omgeving waarop de inwoner contact heeft gelegd met de gemeente en vice versa.

## Overzicht van alle contactmomenten

**Contact over deze zaak**

[Stel een vraag](#)

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

## Mogelijkheid tot stellen van een vraag en hoe dat in de contactmomenten terechtkomt

**Contact over deze zaak**

[Stel een vraag](#)

Schrijf uw bericht zo duidelijk mogelijk zodat u goed geholpen kan worden.  
U krijgt binnen 5 werkdagen antwoord.

[Verstuur mijn vraag](#) [Sluiten](#)

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

**Contact over deze zaak**

[Stel een vraag](#)

vandaag ● vraag **Mijn vraag** ^  
**Anne Klap**  
Beste medewerker, ik heb net de informatie doorgegeven. Ik was alleen nog benieuwd of de adviseur ook vragen stelt over de raamkozijnen. In dat geval moet mijn man erbij zitten. Ik weet namelijk weinig daarover. Ik hoor het graag! Groet, Anne

- vandaag ● mail **Informatie doorgegeven** ▾
- vandaag ● mail **Herinnering: Geef informatie** ▾

[>> terug naar inleiding](#)