



# Houd het simpel

Samenvatting van het onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van digitale formulieren\* van de overheid.

## Oproep aan de overheid

“Overheidsinstanties moeten digitalisering in het belang van de burger inzetten. Voor digitale formulieren staat gebruiksvriendelijkheid voorop. Die gebruiksvriendelijkheid heeft de aandacht van de overheid. Dit onderzoek laat zien dat er nog winst te behalen is als de overheid nog beter luistert naar de burger. Daarom mijn oproep aan de overheid: betrek wensen van burgers bij het ontwikkelen en verbeteren van digitale formulieren. Zo vergroot je de gebruiksvriendelijkheid. Alleen dan kan de burger prettig en laagdrempelig online zaken doen met de overheid.”

Nationale ombudsman Reinier van Zutphen

### Quote burger

*“Graag simpel en duidelijk.  
Uitgaan van de gebruiker.”*

### Quote overheid

*“De burgerervaring ten aanzien van bepaalde digitale diensten moet worden uitgezocht. Pas dan kom je er als instantie achter waar burgers in concrete situaties tegenaan lopen.”*

## Uitgangspunten:

- **Betrek de burger bij het ontwikkelen van nieuwe digitale formulieren**  
Zo heeft de overheid in een vroeg stadium het burgerperspectief voor ogen.
- **Houd rekening met de wensen van de burger**  
Burgers hebben reële wensen. Zoals eenvoudig taalgebruik, overzichtelijke formulieren en het makkelijk kunnen uploaden van bijlagen.
- **Maak gebruik van de bestaande initiatieven en tips voor het ontwikkelen en verbeteren van digitale formulieren**  
Er zijn veel goede initiatieven. Overheidsinstanties doen burgers tekort als zij hiervan geen gebruik maken.
- **Vraag burgers hun ervaringen met bestaande digitale formulieren te delen**  
Overheidsinstanties moeten niet alleen aandacht hebben voor gebruiksvriendelijkheid in de fase waarin een digitaal formulier wordt ontwikkeld. Maar ook als het formulier eenmaal online staat.
- **Verbeter bestaande digitale formulieren aan de hand van de ervaringen van burgers**  
Neem feedback van burgers serieus. Daar moet de overheid mee aan de slag. Zo laat zij zien dat de burger daadwerkelijk centraal staat.

## Aanleiding en doel

De Nationale ombudsman ontvangt geregeld allerlei klachten over de werking van digitale formulieren.

Dit was aanleiding voor de ombudsman om te onderzoeken hoe gebruiksvriendelijk burgers de digitale formulieren van de overheid vinden en in hoeverre de overheid met de wensen van burgers rekening houdt. Het doel van dit onderzoek is dat overheidsinstanties hun digitale formulieren zo inrichten dat burgers optimaal gebruik kunnen maken van deze vorm van digitale dienstverlening. Hierdoor zullen burgers het werken met digitale formulieren als gebruiksvriendelijk ervaren.

\* De Nationale ombudsman verstaat onder een digitaal formulier: een onderdeel van de digitale dienstverlening van de overheid waarmee burgers gegevens online kunnen indienen, bijvoorbeeld voor een aanvraag, wijziging, verzoek of klacht.