

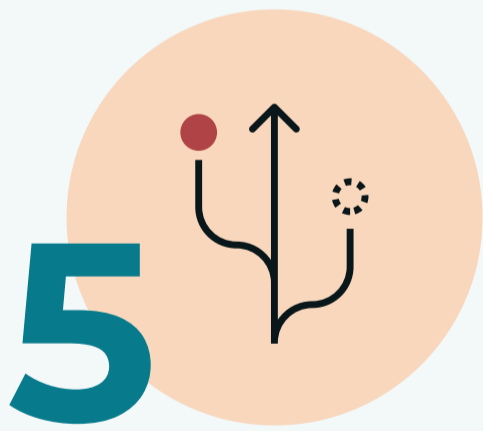
Maak de eerste stappen eenvoudig

Een positieve dienstenervaring begint bij de eerste interactie: maak ze makkelijk.



Stel gerust tijdens het proces

Laat gebruikers weten waar in het proces ze zich bevinden en of ze de juiste stap hebben genomen.

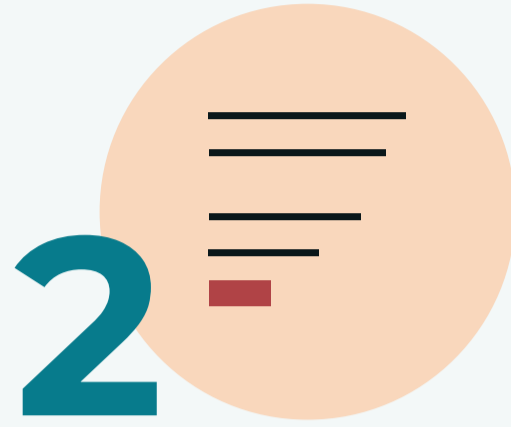


Voorzie alternatieven

Verzeker dat iedereen je dienst kan gebruiken: geef je gebruikers de keuze op welke manier.

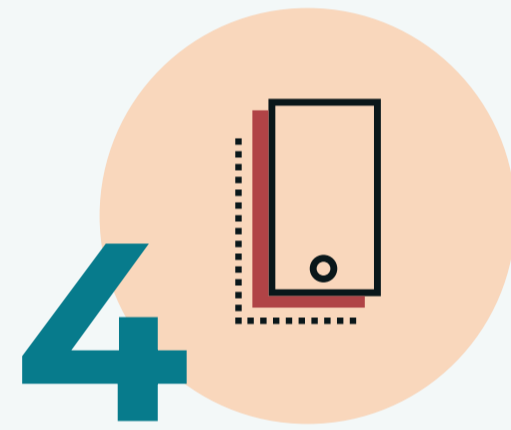
E-inclusiepraktijken

Essentiële tips voor inclusievere diensten



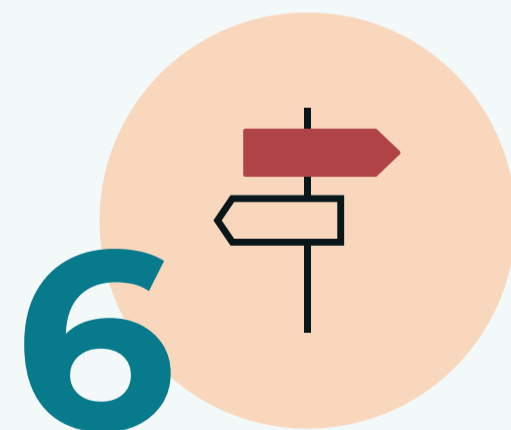
Communiceer klaar en duidelijk

Vertel je verhaal in mensentaal: helder en ondubbelzinnig.



Zorg voor samenhang

Hanteer een consistente stijl die visueel herkenbaar is voor de gebruiker.



Ondersteun met een hulplijn

Zorg dat er voor elke stap in het proces een hulplijn beschikbaar is.