

15 principes voor goed service design

Een goede digitale overheidsdienst...

1



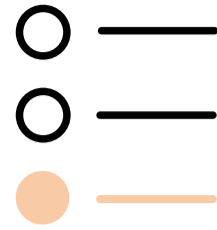
Is gemakkelijk te vinden

2



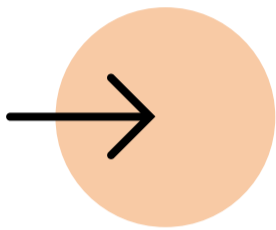
Legt het doel duidelijk uit

3



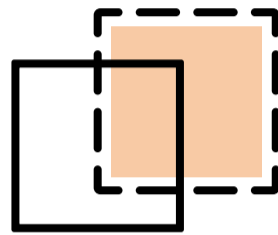
Bepaalt de verwachtingen die een gebruiker ervan heeft

4



Stelt elke gebruiker in staat om zijn/haar doelen te bereiken

5



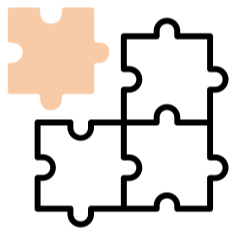
Werkt op een vertrouwde manier

6



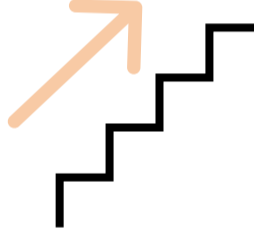
Vereist geen voorkennis om te gebruiken

7



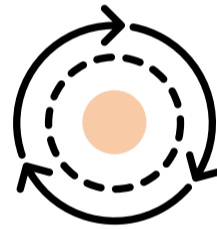
Is niet afhankelijk van organisatiestructuren

8



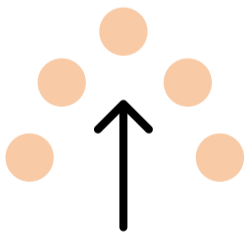
Vereist zo min mogelijk stappen om te voltooien

9



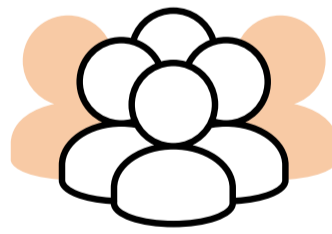
Is overall consistent

10



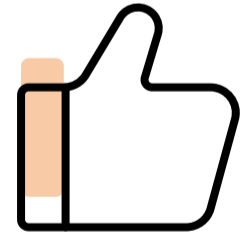
Heeft geen doodlopende wegen

11



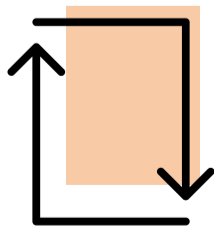
Is bruikbaar voor iedereen, in gelijke mate

12



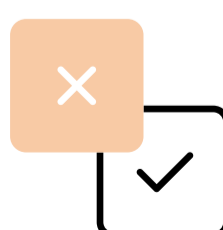
Moedigt het juiste gedrag van gebruikers en dienstverleners aan

13



Reageert snel op veranderingen

14



Legt duidelijk uit waarom een beslissing is genomen

15



Maakt het gemakkelijk om menselijke hulp te krijgen