

Mijn Betaaloverzicht

uw rekeningen van de
overheid op één plek

Overdracht naar de deurwaarder



Mijn Betaaloverzicht

Missie

Burgers direct inzicht bieden in hun actuele financiële verplichtingen (overzicht) aan de overheid zodat zij hun situatie kennen (inzicht), en gerichte actie kunnen ondernemen (uitzicht).



Dienst

We ontwikkelen deze (digitale) dienst voor én met burgers aan de hand van de principes van Gebruiker Centraal. We zoeken continu de balans tussen gemak, zorgplicht, autonomie en ondersteuning.

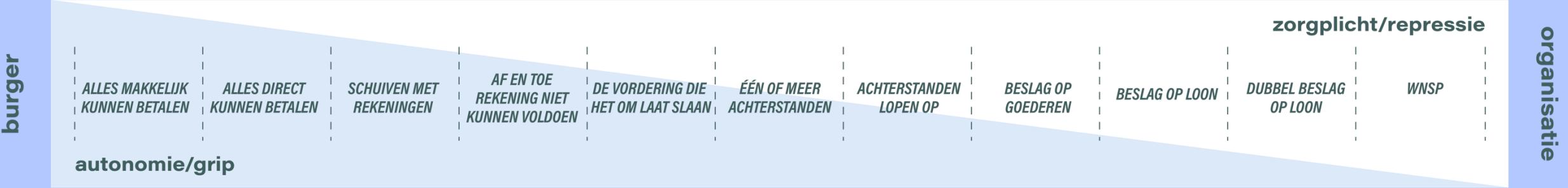


Uitdaging

Financiële gegevens op een waardevolle, begrijpelijke én veilige wijze bundelen op één plek.



Gebruikscontext



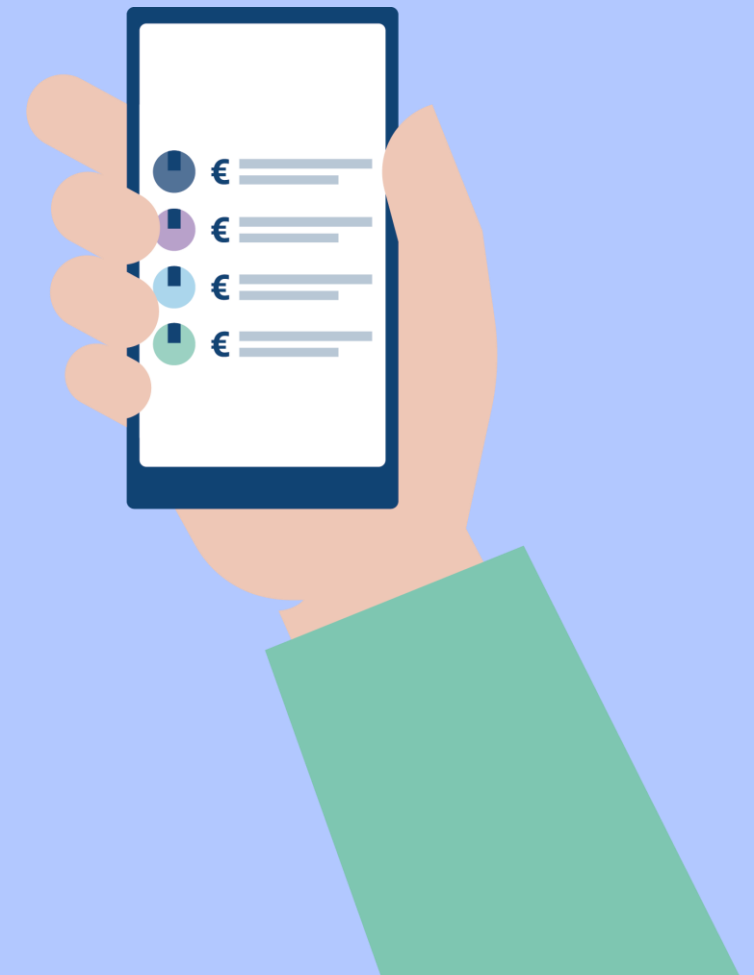
Gebruikscontext met potentiële gebruikers

Gevarieerde mix van deelnemers

We testen doorlopend met burgers met uiteenlopende leeftijden (18+ tot voorbij de pensioenleeftijd), opleidingsniveaus, gender en mate van digitale vaardigheid.

Drie gebruikscontexten (Jobs-to-be-Done)

1. **Burger met grip:** Inwoners die zelfstandig hun zaken regelen en vooral de behoefte hebben om te "weten dat het goed zit".
2. **Burger met (tijdelijk) verminderde grip:** Inwoners die door stress of schulden overzicht zoeken om "weer grip te ervaren en van de stress af te komen".
3. **Helpers en ondersteuners:** Begeleiders, professionals en vrijwilligers die inwoners "ondersteunen naar financiële stabiliteit".

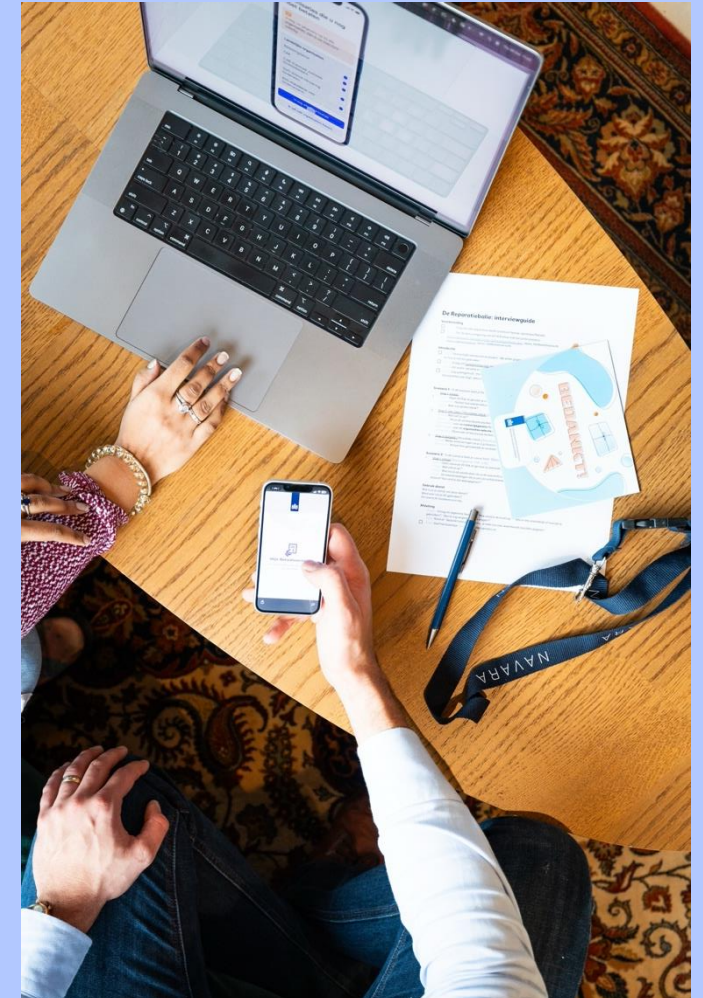


Onderzoeksmethodieken

We combineren verdiepende kwalitatieve interviews met observerend etnografisch onderzoek in de eigen omgeving van potentiële gebruikers van de dienst. Zo kijken we niet alleen naar de knoppen, maar naar de totale leefwereld.

Vaste elementen

- **Verdiepend interview**
Vragen naar huidige gewoontes, ervaringen en hoe de burger nu financiële handelingen verricht.
- **Taken en scenario's**
Reële opdrachten in de app uitvoeren (bijvoorbeeld 'achterhaal de hoogte van een studieschuld'). We observeren hoe de gebruiker gebruikt, vragen door op begrip of waar twijfel ontstaat.
- **A/B-testen en varianten**
Meerdere ontwerpopties of schetsen naast elkaar voorleggen om voorkeuren en opvallendheid te toetsen.
- **Benchmark analyse:** Onderzoek naar bestaande vergelijkbare digitale en fysieke patronen bij (overheids)organisaties.



Gebruikersonderzoek met potentiële gebruikers

Werven deelnemers

We werven op straat en sluiten aan bij financiële en digitale inloopsprekken in bibliotheken, buurthuizen en gemeentehuizen verspreid over Nederland.

Leren en itereren

- **5 tot 10 respondenten per ronde:** Volgens onderzoek van Nielsen Norman Group legt testen met 5 gebruikers al 85% van de bruikbaarheidsproblemen bloot.
- **Direct itereren:** Zodra antwoorden en observaties zich herhalen, sturen we het ontwerp bij op basis van de opgedane inzichten.
- **Overdracht naar development:** Is een functionaliteit volwassen genoeg? Dan bouwt het ontwikkelteam deze om deze later te beproeven met testdata of echte data tijdens de Friends & Family.



OVERDRACHT

de betaalverplichting gaat naar een deurwaarder

De testcontext van dit specifieke onderzoek

Deelonderzoek: Overdracht naar de deurwaarder

Aanleiding en vraagstuk

Hoe ervaren burgers en hulpverleners het wanneer een vordering wordt overgedragen naar de deurwaarder?
Begrijpen zij wat er gebeurt en welke actie nodig is?

Deelnemers & Locaties

10 respondenten (burgers met grip en helpers/ondersteuners), gesproken tijdens inlooppreekuren op meer dan vier locaties in Midden-Nederland.

Getest materiaal

Interactief Figma-prototype (app) en een concept-PDF-export van Mijn Betaaloverzicht.

Verkenning overdracht

Context het overdrachtsproces naar de deurwaarder

Hoe werkt het proces?

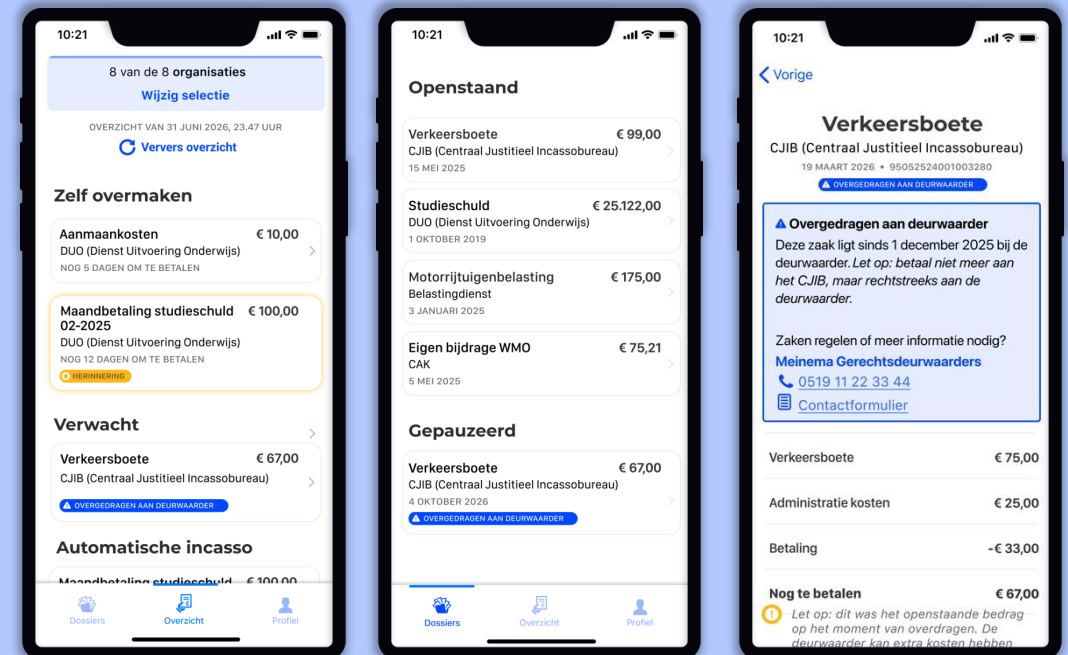
- › Betaalt iemand een rekening niet? Dan stopt het CJIB met innen en incasso en gaat het dossier naar een deurwaarder.
- › Tussen het stoppen bij het CJIB en het eerste bericht van de deurwaarder zit even tijd. De documenten zijn onderweg en de deurwaarder moet het dossier nog opstarten.

Waarom staat er nu 'Gepauzeerd'?

- › Het CJIB doet op dat moment niets meer met de zaak, maar de deurwaarder heeft ook nog geen contact gezocht. 'Gepauzeerd' geeft deze tussenfase aan.

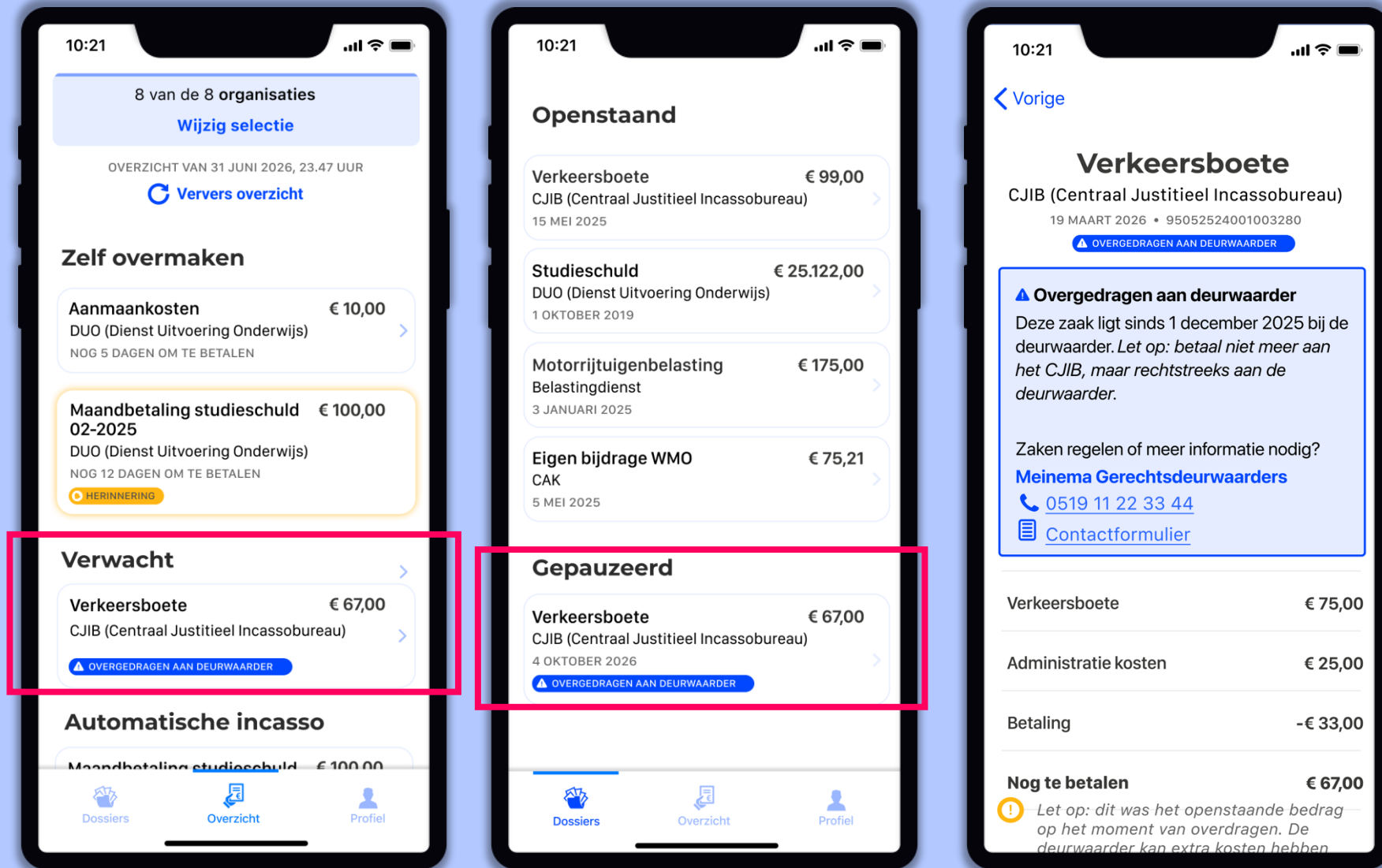
Wat weten we op dat moment wel en niet?

- › **Wel:** Wie de deurwaarder is (contactgegevens) en het opgebouwde bedrag tot aan de overdracht.
- › **Niet:** De extra kosten en verhogingen die de deurwaarder er later zelf nog bij telt.



Wat legden we voor?

Ontwerp flow



Wat legden we voor?

Ontwerp export

DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs)		
Openstaand (Vervolg)		Betalen vóór
Beschrijving		4 september 2026
OV-schuld		
Kenmerk: 0019.1231.8221 Opgelegd: 11 maart 2026		
RVO (Rijksdienst voor Ondernemend Nederland)		
Geen rekeningen en schulden bekend		
Dienst Toeslagen		
Geen rekeningen en schulden bekend		
CAK		
Geen rekeningen en schulden bekend		
SVB (Sociale Verzekeringsbank)		
Geen rekeningen en schulden bekend		
UWV		
Openstaand		
Beschrijving		
Terugbetaling WAZ-uitkering		
Kenmerk: 1312.1240.1231 Opgelegd: 21 juli 2026		

Belastingdienst		
Openstaand		
Beschrijving		Betalen vóór
Aanslag Inkomstenbelasting 2025		26 september 2026
Kenmerk: 8123-45.678.H.56 Opgelegd: 21 juli 2026		
Terugvordering Zorgtoeslag 2025		12 augustus 2026
Kenmerk: 9132-5420.0018 Opgelegd op 19 maart 2026		
		Bedrag
		€ 485,00
		€ 385,00
CIJB (Centraal Justitieel Incassobureau)		
Openstaand		
Beschrijving		Betalen vóór
Verkeersboete		15 september 2026
Kenmerk: 9132-5420.0018 Opgelegd: 21 maart 2026		
• Betalingsregeling termijn 2		
• Betalingsregeling termijn 3		
		Bedrag
		€ 133,00
Gepauzeerd		21 augustus 2026
Beschrijving		21 augustus 2026
Verkeersboete		
Kenmerk: 9132-5420.0018 Opgelegd op 21 maart 2026		
		Bedrag
		€ 67,00
		€ 66,00
Betaald (afgerond in de afgelopen 6 maanden)		
Beschrijving		Voldaan op
Verkeersboete		20 mei 2026
Kenmerk: 8125-2253-3432 Opgelegd op 19 februari 2026		
		Bedrag
		€ 140,00
DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs)		
Openstaand		
Beschrijving		Betalen vóór
Studieschuld		
Kenmerk: 9132-5420.0018 Opgelegd op 21 maart 2026		
• Termijn mei 2026		24 mei 2026
• Termijn juni 2026		24 juni 2026
• Termijn juli 2026		24 juli 2026
• Termijn augustus 2026		24 augustus 2026
• Termijn september 2026		24 september 2026
• Termijn oktober 2026		24 oktober 2026
• Termijn november 2026		24 november 2026
• Termijn december 2026		
		Bedrag
		€ 21.876,00
		€ 99,00
		€ 99,00
		€ 99,00
		€ 99,00
		€ 99,00
		€ 99,00
OV-schuld		
Kenmerk: 5420.1234.0018 Opgelegd op 10 maart 2026		

Verkenning overdracht

Wat valt op?

Onduidelijkheid over de term 'Gepauzeerd'

- > Het heeft een toelichting nodig om begrepen te worden
- > De toelichting 'overgedragen aan de deurwaarder' mag meer urgentie krijgen.

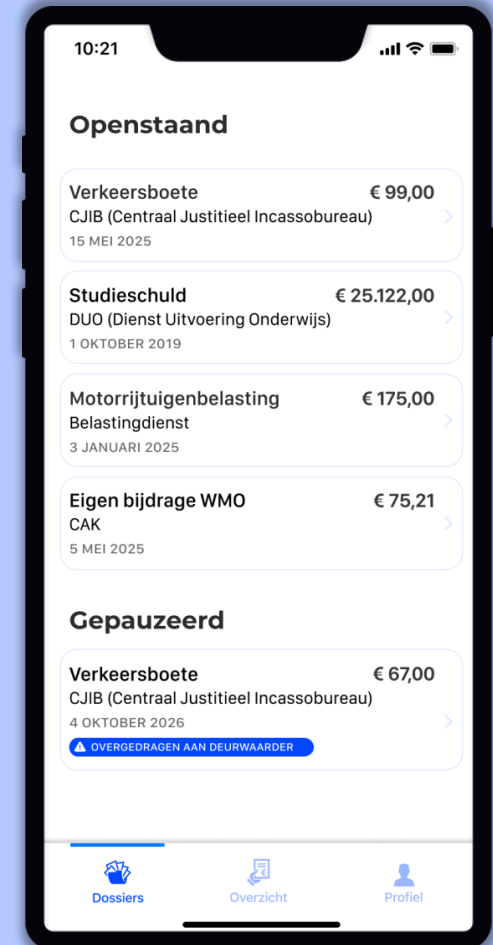
"Ik weet niet wat 'gepauzeerd' dan betekent. Geen idee."

Want 'openstaand' en 'betaald' begrijp ik, maar 'gepauzeerd' is een beetje gek."

"Kijk, bijvoorbeeld gepauzeerd... ja, weet je? Dan krijg je alweer de vraag: wat is gepauzeerd?... Gepauzeerd vind ik passief."

"Kijk, een associatie bij pauze, in eh schooltijd, is positief: 'Pauze, dat is fijn!' En in dit geval is het niet iets... nou ja, niet fijn, je moet hier wel wat mee eigenlijk."

"Want hier zit weer meer noodzaak bij dat je er snel wat mee doet. Dus... ehm... ja, 'Actie nodig' bijvoorbeeld, zit ik aan te denken."



Verkenning overdracht

Wat valt op?

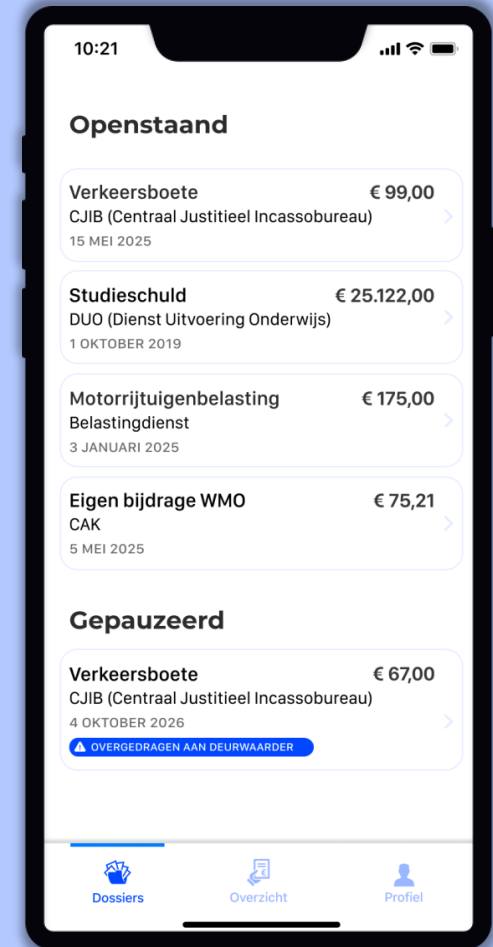
De situatie is urgenter dan het klinkt of eruit ziet

Het blauwe label voor de deurwaarder komt te mild over; overdracht vereist visueel meer 'alarm' dan een gewone aanmaning.

"Aanmaning is rood, en dan ga je naar blauw: 'Overgedragen aan de deurwaarder'. Dat is eigenlijk nog erger, maar het is een mild kleurtje. [...] Terwijl dit zegt 'veel erger' dat het naar de deurwaarder is." - Burger

"Ik denk dat is wel echt alarm, want dan heb je heel veel extra kosten." - Maatschappelijk werker

"Want hier zit weer meer noodzaak bij dat je er snel wat mee doet. Dus... ehm... ja, 'Actie nodig' bijvoorbeeld, zit ik aan te denken." - Burger



Verkenning overdracht

Detailscherm overdracht

Heldere opzet van de pagina

Het scherm geeft direct overzicht en voorkomt dat burgers geld naar de verkeerde instantie overmaken.

Verwachtingen rondom extra kosten

Het getoonde bedrag is het oorspronkelijke bedrag; gebruikers moeten weten dat incassokosten de schuld verhogen

"Duidelijk, ja. Oké. Nou mooi, dan is dat snel duidelijk." — Vrijwilliger Humanitas

"En dat je daarnaar kan doorklikken en kan zien waar ligt het en wat is het, dat lijkt me handig." — Sociaal werker

"Daar komen dan nog kosten bij voor de deurwaarder, want het wordt gewoon meer." - Burger

"Het blijft natuurlijk nooit die €67, want er komen mega veel deurwaarderskosten bij!" - Burger

"Ja, ik vind die ook wel goed dat dat erbij staat. [...] Ja, de waarschuwing, ja." — Sociaal werker



Verkenning overdracht

Detailscherm overdracht

Contactgegevens deurwaarder zijn essentieel

Burgers en hulpverleners zien meteen met wie ze moeten schakelen om de vordering op te lossen.

Contactgegevens CJIB van ondersgeschikt belang

De gegevens van het CJIB zijn hier niet meer nodig, tenzij je al betaald hebt aan het CJIB, en er toch nog iets te regelen valt.

"Denk het niet, hè? Volgens mij moet je gewoon contact met die deurwaarder hebben als je iets wilt, toch? [...] Degene die gebeld wil of kan worden zou ik er alleen in zetten."

"Als ik hier mee naar de RSD (Regionale Sociale Dienst) zou gaan en er zou zijn 'Verkeersboete overgedragen aan deurwaarder', kijk... dan gaat de ze gelijk aan de slag om die deurwaarder te informeren."

"Stel dat je het al betaald hebt aan het CJIB... krijg je dan ook je deurwaarderskosten? Als dat niet zo is, is het handig om je CJIB-gegevens erbij te zetten."



Verkenning overdracht

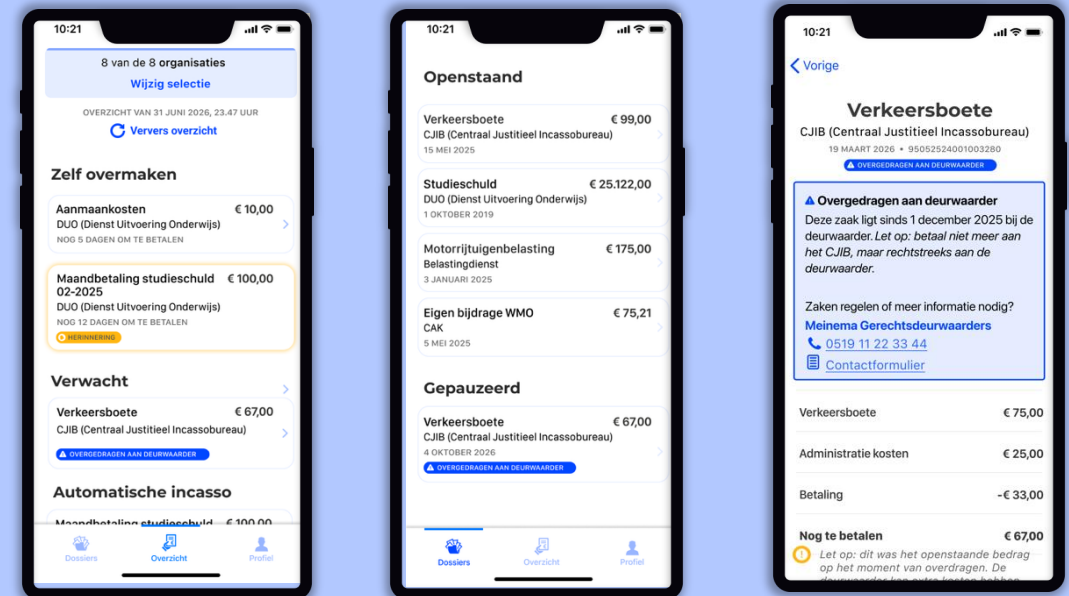
Conclusies

Wat werkt goed?

- › **Inhoud detailscherm is helder:** De overzichtelijke opbouw, de duidelijke waarschuwing (*niet meer aan het CJIB betalen*) en de directe contactgegevens zijn helder.

Belangrijkste frictiepunten (UX/UI)

- › **Terminologie 'Gepauzeerd':** Klinkt te passief en positief. Gebruikers denken dat ze er niets mee hoeven te doen, terwijl er juist urgentie is.
- › **Visuele urgentie ontbreekt:** Het 'milde' blauwe label matcht niet met de ernst van een deurwaarderstraject.
- › **Verwachtingsmanagement kosten:** Gebruikers moeten begrijpen dat het getoonde bedrag het *oorspronkelijke* bedrag is en de deurwaarder extra kosten rekent.



Verkenning overdracht

Aanbevelingen app

Belangrijkste UX-aanbevelingen

- > **Leg nadruk op status:** Beschrijf deze helder mogelijk, bijvoorbeeld "Overgedragen aan deurwaarder"
- > **Denk na over urgentie:** Geef deze status een alarmerende kleur (bijv. oranje/rood), of plaats deze juist bovenaan.
- > **Primair details deurwaarder tonen:** Houd de focus volledig op de contactgegevens van de deurwaarder om verwarring te voorkomen.

Gericht aan:

Doel export:

Van BSN:

Data bijgewerkt tot:

Datum van export:

Schuldhelpverlening Gemeente Utrecht

Overzicht achterstanden

*****111

26 augustus 2026

26 augustus 2026

Mijn Betaaloverzicht

Nog te betalen

Belastingdienst

Beschrijving	Betalen vóór	Bedrag
Aanslag Inkomstenbelasting 2025 <div>HERINNERING</div> <div>Kenmerk: 8123.45.678.H.56 Opgelegd: 21 juli 2026</div>	26 september 2026	€ 485,00
Terugvordering Zorgtoeslag 2025 Kenmerk: 9132.5420.0018 Opgelegd op 19 maart 2026	12 augustus 2026	€ 385,00
Totaal		€ 870,00

CJIB (Centraal Justitieel Incassobureau)

Beschrijving	Betalen vóór	Bedrag
Verkeersboete Kenmerk: 9132.5420.0018 Opgelegd: 21 maart 2026	15 september 2026	€ 133,00
<div>Betalingsregeling termijn 2</div> <div>Betalingsregeling termijn 3</div>	21 augustus 2026	€ 67,00
Verkeersboete <div>OVERGEDRAGEN AAN DEURWAARDER</div> <div>Kenmerk: 9132.5420.0018 Opgelegd op 21 maart 2026</div>	21 augustus 2026	€ 66,00
	Gepauzeerd	€ 67,00
Totaal		€ 333,00

DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs)

Beschrijving	Betalen vóór	Bedrag
Studieschuld Kenmerk: 9132.5420.0018 Opgelegd op 21 maart 2026	24 mei 2026	€ 21.876,00
		€ 99,00
		€ 99,00

Meer weten of meedenken?

Documentatie en volledige rapportages

Alle achtergronden, ontwerpprincipes, deelflows en eerdere onderzoeksresultaten van Mijn Betaaloverzicht vind je op onze documentatiesite:

docs.mijn-betaloverzicht.nl

Aansluiten of meetesten?

Wil je meedenken een testronde bijwonen of aansluiten bij onze testfase? Neem gerust contact met ons op.

info@mijn-betaloverzicht.nl





Mijn Betaaloverzicht

uw rekeningen van de overheid op één plek