

Mijn Betaaloverzicht uw rekeningen van de overheid op één plek

Gebruikersonderzoek
Handelingsperspectief exporteren



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.



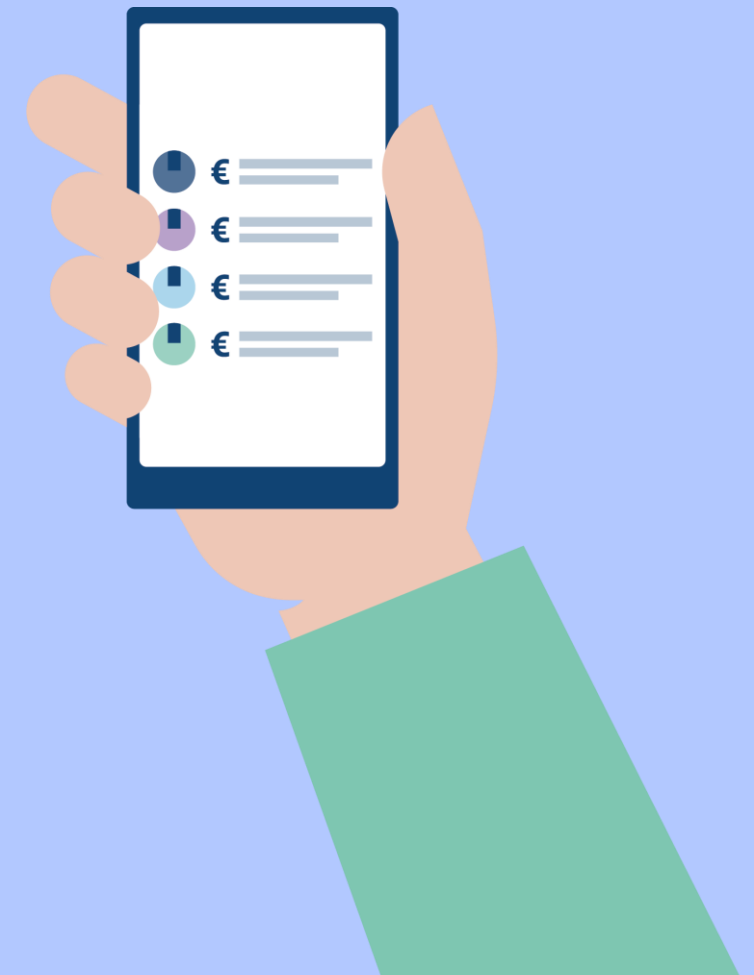
Gebruikscontext met potentiële gebruikers

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".

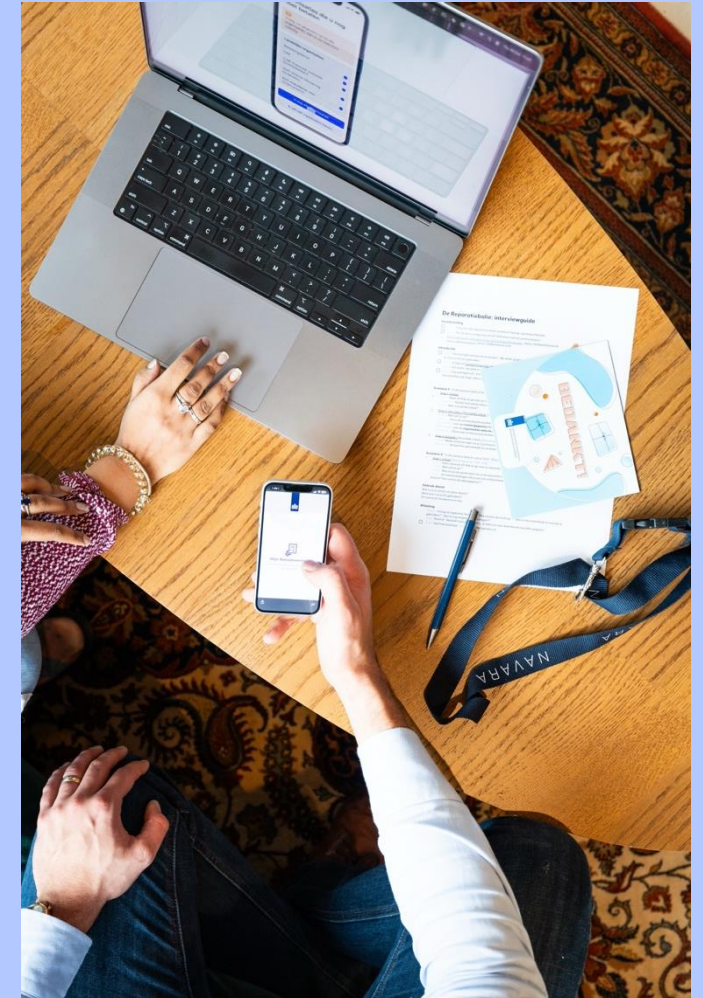


Onderzoeksmethodieken

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.



Introductie

Exporteren en delen

Exporteren en delen

Nuances in handelingen

Exporteren

Bij exporteren haal je de gegevens uit de app om ze zelf ergens op te slaan, te bewaren of in te lezen in een ander programma (zoals Excel).



Delen

Bij delen geef je een andere persoon, dienst of app direct of indirect inzage in (een deel van) jouw gegevens.

Exporteren en delen

Huidige situatie: omslachtig verzamelen gegevens

"Want nu wat we doen is bijvoorbeeld als iemand een schuld heeft bij de zorgverzekering, dan loggen we daar in. We downloaden daar apart een overzicht. Bij de Belastingdienst 'Betalen en Ontvangen' kan je het volgens mij nog niet downloaden, dus maak ik vaak screenshots ervan (lacht). En dan opslaan. Dus dat is wel wat omslachtig. Als het kan worden gedownload naar pdf, dat zou echt ideaal zijn."

Sociaal Raadslied Driebergen - juni 2026

Motivaties voor exporteren

Waarom willen burgers hun overzicht delen?

Er zijn verschillende redenen waarom een burger de informatie buiten de app wil brengen:

Hulp bij financiële zaken

Sommige burgers beheren hun financiën niet alleen en willen informatie delen met een adviseur of belangenbehartiger (zoals een bewindvoerder, maatschappelijk werker of familielid) om de situatie tastbaar te bespreken.

"Het zou fijn zijn als je het kan delen met een schuldhulpverlener. Of met je bewindvoerder. Of misschien iemand die je zaken beheert."

Overdragen naar degene die betaald

De persoon die het overzicht inziet is niet altijd degene die de rekening betaalt. Door te exporteren kan de vordering direct worden doorgestuurd naar de betalende persoon of instantie.

"En delen, met mijn broer. Met de vraag of die wil betalen. hahaha."

Bewijs voor voorzieningen

Het delen van de schuldenstatus is soms verplicht om in aanmerking te komen voor subsidies, stadspassen of andere hulpinstanties (zoals de Voedselbank). De export dient hierbij als bewijslast.

"De Voedselbank wil graag... nou ja, weten wat er eh... hoeveel er wordt afgelost. ... Dus ja, het kan in heel veel verschillende situaties wel handig zijn." - Schuldhulpmaatje"

"En je moet ook dingen opgeven als je subsidies aanvraagt bij gemeente. Hebt u schulden? Dan is dit gewoon heerlijk."

Archiveren en opslaan

Gebruikers willen hun eigen gegevens veiligstellen en bewaren voor hun persoonlijke administratie. Door de gegevens zelf te archiveren, behouden ze zelf de controle over hun historische overzichten.

"Ik wil het graag delen met mijzelf.. zodat ik het op mijn bureaublad kan zetten. .. Om het daarna door te kunnen sturen"

Wensenoverzicht

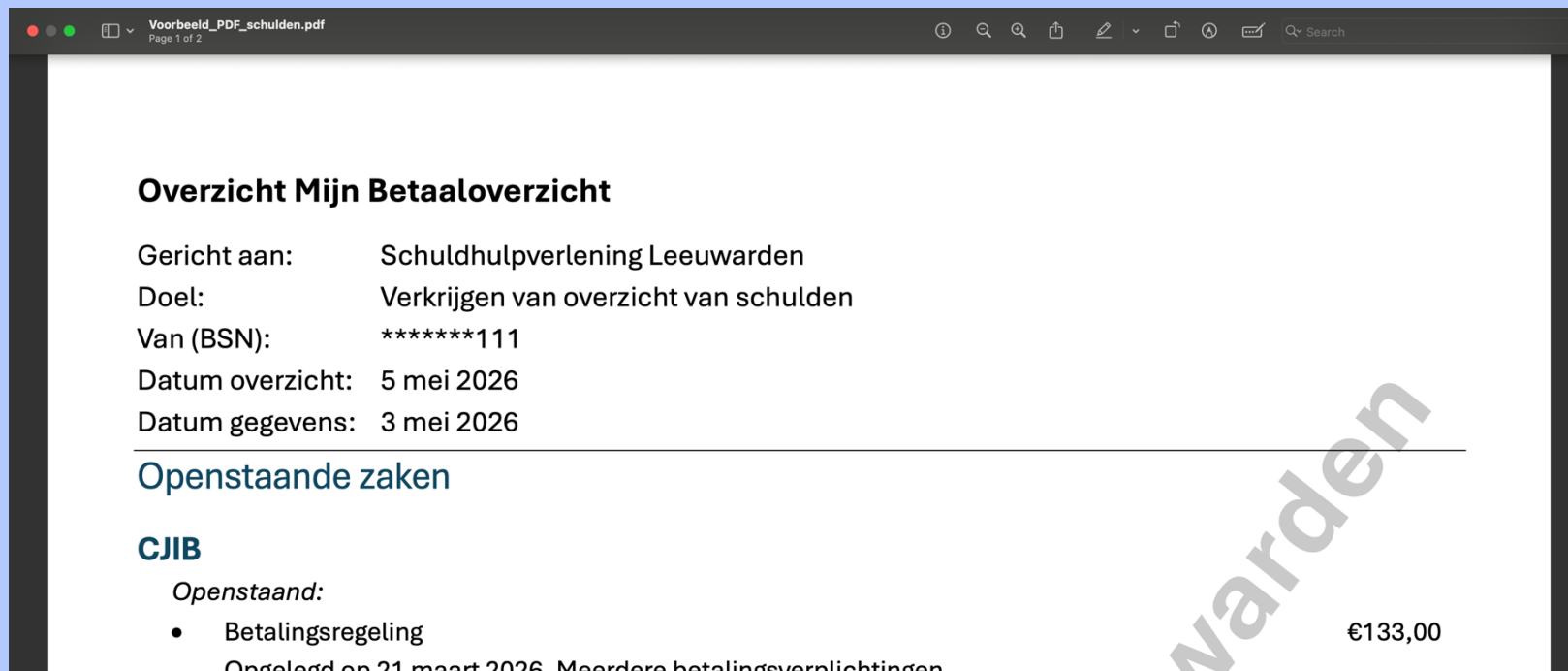
Hoe willen burgers hun overzicht delen?

Bestandsformaat: PDF als standaard

Er is een wens voor PDF als exportformaat. Dit wordt gezien als de standaard voor officiële documenten en biedt een gevoel van veiligheid omdat de data niet eenvoudig aangepast kan worden.

"Een pdf, dan kunnen ze er niet meer aan rommelen, als die versleuteld is." (G)

"Als ik dit als PDF kan printen, scheelt dat uren werk." (Hulpverlener/R1)



Wensenoverzicht

Hoe willen burgers hun overzicht delen?

Eerste stap
Formaat: PDF

Directe rust, printbaar en bewijsstuk voor burger en hulpverlener.

Toekomst
Excel / CSV

Burgers en budgetcoaches kunnen zelf rekenen, filteren en eigen overzichten bijhouden in spreadsheets.

Verdere toekomst
**JSON / Open Standaarden
(zoals DDAS)**

Gegevens rechtstreeks inlezen in software van schuldhulpverleners/gemeenten (geen handmatig overtypen meer)..

Checklist

Waar voldoet een complete export aan?

1. Formele metadata

- **Gegevensbron:** Datum waarop de bronorganisatie de data heeft aangeleverd (peildatum).
- **Actualiteit:** Datum en tijdstip van export.
- **Identificatie:** Voor-en achternaam./ en (geanonimiseerd) BSN. [optioneel]
- **Bronvermelding:** Officieel logo/kenmerk van 'Mijn Betaaloverzicht'.
- **Beschrijving doelmatigheid:** Watermerk of digitale zegel (bijv. "Gegenereerd door Mijn Betaaloverzicht") en doel van export. [optioneel]

2. Details vorderingen

- **Type vordering:** (Bijv. Verkeersboete, Belastingaanslag, Studiefinanciering).
- **Bronorganisatie:** Naam van de instantie (bijv. CJIB, DUO, Belastingdienst).
- **Referentiecodes:** Dossiernummers, beschikingsnummers of betalingskenmerken.
- **Historie:**
 - **Ontstaansdatum:** De dag waarop de vordering is ontstaan.
 - **Oorspronkelijk bedrag:** Waar begon de schuld mee (de hoofdsom).
 - **Saldodatum:** wanneer het saldo voor het laatst is bijgewerkt. [optioneel]

3. Actuele status

- **Openstaand bedrag:** Inclusief specificatie van opgelopen rente en incassokosten.
- **Status-labels:** Heldere indicatoren zoals 'Aanmaning', 'Achterstand' of 'Overgedragen'. [optioneel]
- **Deadlines:** De eerstvolgende fatale datum voor actie of betaling.
- **Ordering:** Gegroepeerd op bron organisatie of gegroepeerd op betaaltermijn? [discussie]

4. Handelingsperspectieven

- **Betaalgegevens:** IBAN, tenaamstelling en het exacte betalingskenmerk. [optioneel]
- **Direct betalen:** QR-code of betaallink (iDEAL) direct in de PDF voor derden. [optioneel]
- **Contactinformatie:** Link naar het digitale loket van de bronorganisatie voor bezwaar of vragen. [optioneel]

Variaties in exports

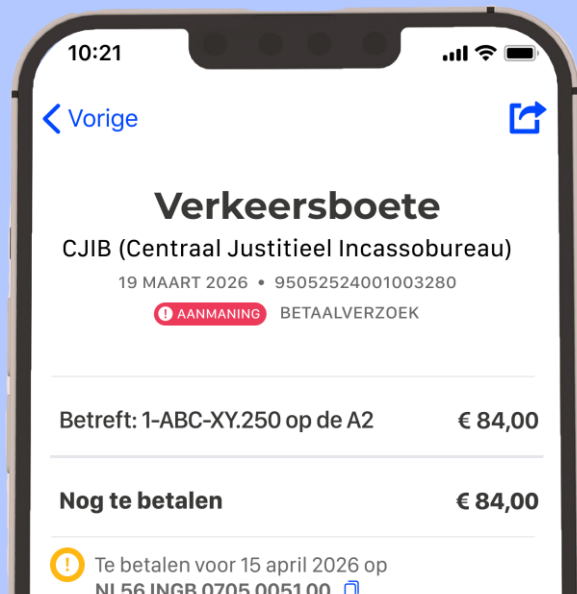
Van individuele vordering tot geclusterd dossier of totaaloverzicht

De individuele export

Gerichte actie voor één specifieke, geselecteerde vordering

(bijv. één verkeersboete doorsturen naar iemand die betaalt).

Hierbij zijn betaalgegevens wenselijk



Het geclusterde overzicht

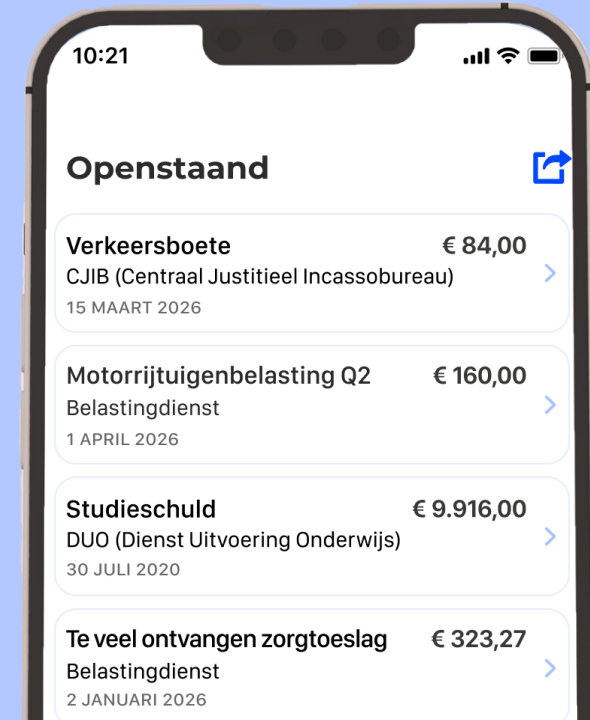
Een specifieke groep van samenhangende vorderingen.

Bijvoorbeeld:

- Een lopende betalingsregeling (meerdere vorderingen gebundeld).
- Een historisch overzicht van vorderingen die al zijn afgelost
- Vorderingen bij één specifieke instantie (bijv. alleen het CJIB).

Het totaaloverzicht

Het complete overzicht van alle openstaande, gepauzeerde en afgeronde overheidsrekeningen en schulden



Eerste verkenning

Exporteren en delen

Exporteren – UX flow

Eerste verkenning

10:21

Openstaand Delen

Betalingsregeling
CJIB
21 november 2025
€133,00

Eigen bijdrage WMO
Het CAK
10 oktober 2025
€99,00

Studieschuld
DUO
1 september 2023
€21.876,00

Boete voor rijden met OV
DUO
1 september 2025
€129,00

Gepauzeerd

Verkeersboete
CJIB
4 oktober 2025
€67,00
Gepauzeerd i.v.m. bezwaar

Afgerond

Inkomensheffing 2024
Belastingdienst
1 juni 2026
€322,00

Dossiers Overzicht Profiel

10:21

Delen van uw gegevens

Waarschuwing

Het overzicht bevat gevoelige, financiële informatie. Deel dit overzicht alleen met mensen of organisaties die u vertrouwt. Bijvoorbeeld:

- Schuldhelpverlening gemeente
- SchuldHulpMaatje
- Een familielid

Deel het **niet** met commerciële organisaties zoals telecombedrijven of energiebedrijven. Ook niet als ze daarom vragen!

Ga verder Annuleren

10:21

Delen van uw gegevens

Voor wie is het document bedoeld?*

☒ Overzicht is voor schuldhelpverlening:
Schuldhelpverlening Leeuwarden

☐ Overzicht is voor mijzelf

Wat is de reden van het delen?

Verkrijgen van overzicht van de schulden

Gedeeld op:*

5 mei 2026

Welke gegevens wilt u delen?

☐ Deel alleen de namen van de organisaties waar u een rekening of schuld heeft.

☒ Deel alleen de rekeningen en schulden.

☐ Deel de rekeningen, schulden én betalingsverplichtingen.

Ga verder Annuleren

10:21

Overzicht Mijn Betaaloverzicht

Overzicht Mijn Betaaloverzicht

Gericht aan: Schuldhelpverlening Leeuwarden
Doel: Verkrijgen van overzicht van schulden
Van (BSN): *****111
Datum overzicht: 5 mei 2026
Datum gegevens: 3 mei 2026

CJIB

Openstaand

- Betalingsregeling
21 november 2025
• Betalingsregeling termijn 2 (heroverstg) per 15-05-2026 €67,00
• Betalingsregeling termijn 3 per 15-06-2026 €66,00

Gepauzeerd

- Verkeersboete
4 oktober 2025 (gepauzeerd i.v.m. bezwaar) €67,00

DUO

Openstaand

- Studieschuld
1 september 2023
• Studietoelagen termijn juni, Incasso per 25-06-2026 €99,00
• Studietoelagen termijn juli, Incasso per 25-07-2026 €99,00
• Studietoelagen termijn augustus, Incasso per 25-08-2026 €99,00
- Boete voor rijden met OV
1 september 2025
• Boete voor rijden met OV per 24-05-2026 €129,00

Het CAK

Openstaand

- Eigen bijdrage WMO
10 oktober 2025
• Eigen bijdrage WMO per 24-05-2026 €99,00

Ga verder Annuleren

"Ja, is een goede waarschuwing."

"Ja, ik heb het wel eens meegemaakt dat energiebedrijven inderdaad om een overzicht van de schulden vroegen. En die klant zei van: 'Nou, stuur maar op.' En ik dacht: nou, dat hoeven we niet te doen... Dus het is uiteindelijk goed dat je dat er weer uit weet te houden." – Sociaal Raadvrouw (Driebergen)

"Boeven!" (lacht)

"Deel het niet met commerciële bedrijven. Dit is een waarschuwing. ... Ja, goed. ... Prima."

"Ja, is een goede waarschuwing."

Exporteren – UX flow

Eerste verkenning

Waardering voor flexibiliteit van delen

Hulpverleners waarderen de regie van zelf kiezen wat je deelt. In sommige gevallen is een uitgebreid overzicht gewenst en soms alleen de totaalbedragen.

Knelpunten in de formulering

- De huidige opsomming met radiobuttons wekt de indruk dat je een export krijgt van alleen namen, óf alleen bedragen, of als derde de combinatie
- De betekenis van het woord 'Betalingsverplichtingen' is nog niet direct helder. Pas na het zien van de export en in het vergelijken met een versie zonder deze details wordt duidelijk.

"Oh, en dan kun je ook kieszen welke gegevens je moet delen. Hm... Oké." Vrijwilliger financieel spreekuur

"Oh, dat is ook wel prettig, dat je daaruit kunt kiezen, als je niet alles door wilt sturen." vrijwilliger humanitas

"Want als 'rekeningen en schulden', ik zie dat dan als, tenminste het klinkt een beetje als één. Wat is het verschil tussen rekeningen en schulden? Dat zijn toch de bedragen die je moet betalen?" - Sociaal Raadlied

"[over de eerste radiobutton] Dat je ehm... daar alleen maar de organisaties deelt, dus dan hoef je de bedragen noch niet te noemen en hoe groot de schuld is. Eh... Nou ja, bij die tweede is alleen de hoogte van de schuld, zeg maar. En de derde is eh is allebei. Ja, toch?"

10:21

Delen van uw gegevens

Voor wie is het document bedoeld?*

☒ Overzicht is voor schuldhulpverlening:
Schuldhulpverlening Leeuwarden

☐ Overzicht is voor mijzelf

Wat is de reden van het delen?

Verkrijgen van overzicht van de schulden

Gedeeld op:*

5 mei 2026

Welke gegevens wilt u delen?

☐ Deel alleen de namen van de organisaties waar u een rekening of schuld heeft.

☒ Deel alleen de rekeningen en schulden.

☐ Deel de rekeningen, schulden en betalingsverplichtingen.

Ga verder Annuleren

Exporteren – UX flow

Eerste verkenning

Waardering voor BSN-maskering

Deelnemers gaven aan dat het mooi is dat het BSN-nummer is afgeschermd (slechts de laatste 3 cijfers zijn zichtbaar). Het volledige BSN hoeft hier niet bij te staan.

Privacy-voordeel bij afwezigheid van de naam

Uit deze test blijkt dat het merendeel van de professionals het ontbreken van de naam juist waardeert vanwege de anonimiteit en privacy.

Het risico dat het document hierdoor onduidelijk of onbruikbaar wordt, wordt in de praktijk opgevangen door de digitale of analoge context waarin het gedeeld wordt (bijvoorbeeld de afzender van de e-mail of het handmatig opschrijven van de naam bij een print).

"Dat zijn drie cijfers [aan het eind], dus ik zou dat wel zo laten. Ik zou niet de BSN er volledig op zetten."

"Ik mis de naam eigenlijk niet direct als ik dit zo zie. Je hebt het document zelf gegenereerd in jouw app, dus je weet dat het van jou is. En die cijfers van het BSN aan het einde zijn al uniek genoeg als controle."

*G: "Nou, dat is heel goed hoor. Want als het naar een extern iemand gaat, is dat wel handig. Want ook de degene die het binnenkrijgt, die krijgt misschien wel van 10 verschillende mensen zoiets binnen. Dus dan is het direct duidelijk."
R: "En mis je dan je naam hierop?"
G: "Nee, want je stuurt het toch via je eigen mail. Dus de naam staat in de mail."*

"Nee, moet wel een naam bij. Ja, voor de gemeente om te accepteren moet er wel een naam bij. Ze moeten wel weten dat het echt jouw schuld is. Eh... Ja, er moet wel een naam bij inderdaad."

*R: "En als je het zou uitprinten?"
G: "Dan schrijf je je naam er gewoon zelf even op. Dat is simpel. Ik vind het juist wel heel anoniem en veilig zo."*

10:21

Overzicht Mijn Betaaloverzicht

Overzicht Mijn Betaaloverzicht

Gericht aan: Schuldhelpverlening Leeuwarden
Doel: Verkrijgen van overzicht van schulden
Van (BSN): *****11
Datum overzicht: 5 mei 2026
Datum gegevens: 3 mei 2026

CJB

Openstaand

- Betalingsregeling 21 november 2025 € 133,00
 - Betalingsregeling termijn 2 (herinnering) per 15-05-2026 € 67,00
 - Betalingsregeling termijn 3 per 15-06-2026 € 66,00

Gepauzeerd € 67,00

- Verkeersboete 4 oktober 2025 (gepauzeerd i.v.m. bezwaar)

DUO

Openstaand

- Studieschuld 1 september 2023 € 21.876,00
 - Studieschuld termijn juni. Incasso per 25-06-2026 € 99,00
 - Studieschuld termijn juli. Incasso per 25-07-2026 € 99,00
 - Studieschuld termijn augustus. Incasso per 25-08-2026 € 99,00
- Boete voor rijden met OV 1 september 2025 € 129,00
 - Boete voor rijden met OV per 24-05-2026 € 129,00

Het CAK

Openstaand

- Eigen bijdrage WMO 10 oktober 2025 € 99,00
 - Eigen bijdrage WMO per 24-05-2026 € 99,00

Exporteren – UX flow

Eerste verkenning

Effectieve label: De visuele aanwezigheid van de bestemming dwars over de PDF heen wordt gewaardeerd. Het mag eventueel iets transparanter op print.

- **Suggestie: voeg een dossiernummer toe.**

Toelichting: Zonder een uniek kenmerk of dossiernummer is de schuld voor zowel de inwoner als de ontvangende instantie niet officieel te herleiden of te koppelen bij de tegenpartij.

- **Suggestie:** voeg een aparte kolom voor de betaaltermijn toe

Toelichting: De specifieke betaaldata staan nu nog als lopende tekst in bulletpoints. Dat helpt om visueel dit sneller te scannen

Ja, dat vind ik eigenlijk wel heel mooi gedaan. Dat er zo groot achter staat voor wie het is. Dat voorkomt dat mensen het zomaar voor iets anders gaan gebruiken of dat het ergens blijft liggen."

"Er mist een dossiernummer. Eh... Ik moet schuld kunnen herleiden naar I don't know where. ... Het zou toch wel fijn zijn dat dat hier ergens staat van: oké, dus dit is dit dossiernummer van deze betalingsregeling... dat je niet alleen hier hoeft te kijken."

Ja, dat is heel handig. Er staat zelfs op wanneer ze het incasseren. Dat is heel handig. ... Het geeft aan wanneer ze moeten, ja, wanneer de incasso wordt ingevoerd, en ook wanneer ze het moeten betalen..." —

"Misschien... dat je een kolommetje nog maakt waarop staat welke datum binnen moet zijn. Want nu staat het gewoon tussen de regels door, dan is, het visueel denk ik eh... duidelijker."

10:21

Overzicht Mijn Betaaloverzicht

Overzicht Mijn Betaaloverzicht Pagina 1 van 2

Gericht aan: Schuldhelpverlening Leeuwarden
Doel: Verkrijgen van overzicht van schulden
Van (BSN): *****11
Datum overzicht: 5 mei 2026
Datum gegevens: 3 mei 2026

CJB
Openstaand

- Betalingsregeling 21 november 2025 €133,00
 - Betalingsregeling termijn 2 (herinnering) per 15-05-2026 € 67,00
 - Betalingsregeling termijn 3 per 15-06-2026 € 66,00
- Gepauzeerd € 67,00
 - Verkeersboete 4 oktober 2025 (gepauzeerd i.v.m. bezwaar)

DUO
Openstaand

- Studieschuld 1 september 2023 €21.876,00
 - Studieschuld termijn juni. Incasso per 25-06-2026 € 99,00
 - Studieschuld termijn juli. Incasso per 25-07-2026 € 99,00
 - Studieschuld termijn augustus. Incasso per 25-08-2026 € 99,00
- Boete voor rijden met OV 1 september 2025 €129,00
 - Boete voor rijden met OV per 24-05-2026 € 129,00

Pagina 2 van 2

Het CAK
Openstaand

- Eigen bijdrage WMO 10 oktober 2025 €99,00
 - Eigen bijdrage WMO per 24-05-2026 € 99,00

Hoe nu verder?

Wat mee te nemen in de volgende iteratie?

Verhelder de exportopties

Bijvoorbeeld

1. Een compact overzicht (met totaalbedragen per organisatie)
2. Een gedetailleerd overzicht (met betaaltermijnen)

10:21

Delen van uw gegevens

Voor wie is het document bedoeld?*

☒ Overzicht is voor schuldhulpverlening:
Schuldhulpverlening Leeuwarden

☐ Overzicht is voor mijzelf

Wat is de reden van het delen?

Verkrijgen van overzicht van de schulden

Gedeeld op:*

5 mei 2026 17

Welke gegevens wilt u delen? *

☐ Deel alleen de namen van de organisaties waar u een rekening of schuld heeft.

☒ Deel alleen de rekeningen en schulden.

☐ Deel de rekeningen, schulden en betalingsverplichtingen.

Ga verder Annuleren

Iteratie

Totaaloverzicht of individuele vorderingen

Behoeftte aan directe betaal informatie:

Zorg dat op het losse document alle actiegerichte gegevens staan (kenmerk, IBAN en idealiter een betaaloptie)."

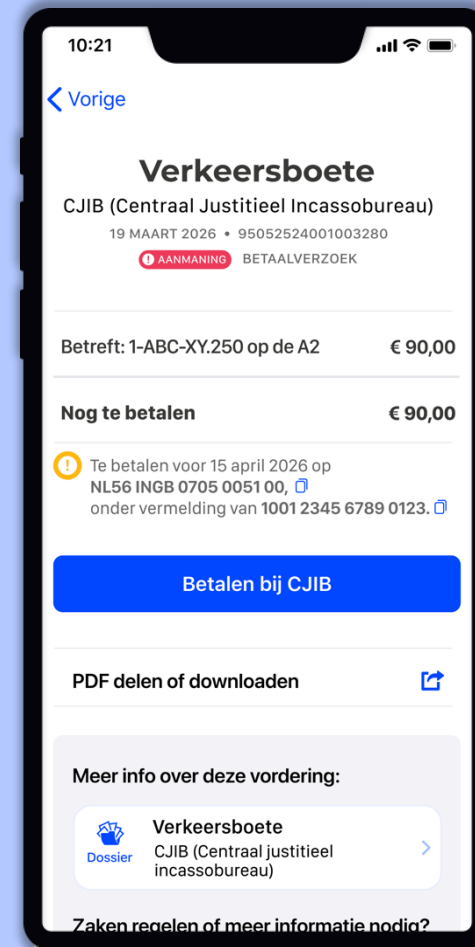
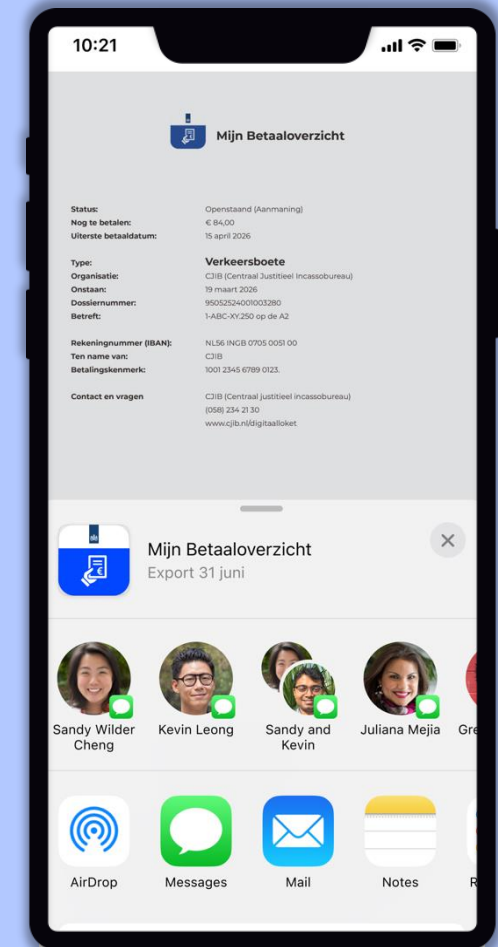
"Als die betaalgegevens er wel staan [...] kunnen ze het van dit PDF zo uitwerken." – Vrijwilliger Humanitas (Leersum)

"Ja, de betaalknop erbij zou nog het mooiste zijn."

Positieve beoordeling van de lay-out:

De vormgeving van het losse document wordt als keurig en overzichtelijk ervaren.

"Nee, ik vind het keurig, overzichtelijk." – Maatschappelijk werker (Leersum)



Tweede verkenning

Exporteren en delen

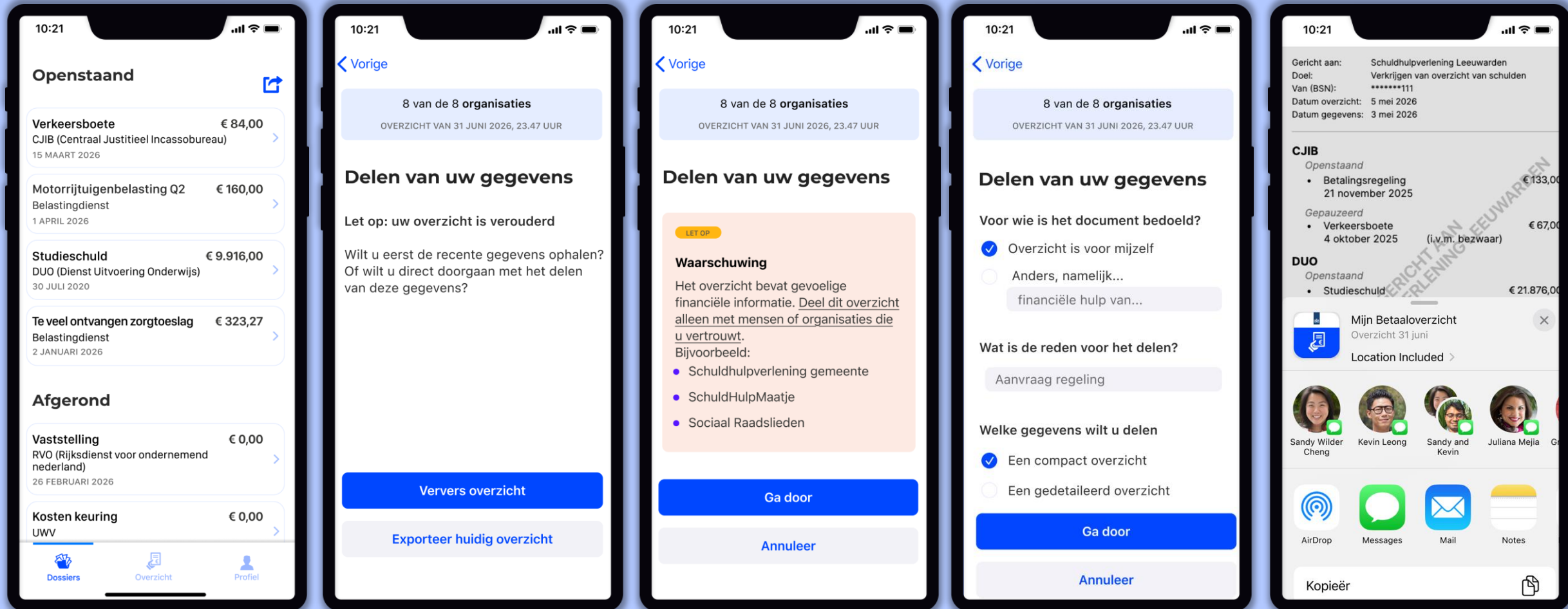
Exporteren

Individuele rekening of schuld



Flow exporteren

Totaaloverzicht



optioneel

Iteraties

Hoe verduidelijken waar de export van is?

10:21

Delen van uw gegevens

Voor wie is het document bedoeld?*

☒ Overzicht is voor schuldhulpverlening:
Schuldhulpverlening Leeuwarden

☐ Overzicht is voor mijzelf

Wat is de reden van het delen?

Verkrijgen van overzicht van de schulden

Gedeeld op:*

5 mei 2026 17

Welke gegevens wilt u delen?

☐ Deel alleen de namen van de organisaties waar u een rekening of schuld heeft.

☒ Deel alleen de rekeningen en schulden.

☐ Deel de rekeningen, schulden en betalingsverplichtingen.

Ga verder Annuleren

10:21

< Vorige

8 van de 8 organisaties
OVERZICHT VAN 2 JULI 2026, 12.22 UUR

Delen van uw gegevens

Voor wie is het document bedoeld?

☒ Overzicht is voor mijzelf
Anders, namelijk...

☐ financiële hulp van...

Wat is de reden voor het delen?

Aanvraag regeling

Welke gegevens wilt u delen

☒ Een compact overzicht

☐ Een gedetailleerd overzicht

Ga door Annuleer

10:21

< Vorige

8 van de 8 organisaties
OVERZICHT VAN 31 JUNI 2026, 23.47 UUR

Delen van uw gegevens

Voor wie is het document bedoeld?

☒ Overzicht is voor mijzelf
Anders, namelijk...

☐ financiële hulp van...

Wat is de reden voor het delen?

Aanvraag regeling

Welke gegevens wilt u in het overzicht

☒ Te betalen rekening en schulden

☐ Betaalde rekeningen en schulden

Ga door Annuleer

10:21

< Vorige

3 van de 8 organisaties
OVERZICHT VAN 2 JULI 2026, 12.22 UUR

Delen van uw gegevens

Waarvoor is het overzicht bedoeld?

☒ Voor eigen gebruik
☐ Hulp bij financiën
☐ Anders

Waarvan wilt u een overzicht?

☒ Openstaande rekeningen

☐ Alles (openstaand en betaald)

Ga door Annuleer

Iteraties

Hoe verduidelijken waar de export van is?

10:21

Delen van uw gegevens

Voor wie is het document bedoeld?*

☒ Overzicht is voor schuldhulpverlening:
Schuldhulpverlening Leeuwarden

☐ Overzicht is voor mijzelf

Wat is de reden van het delen?

Verkrijgen van overzicht van de schulden

Gedeeld op:*

5 mei 2026 17

Welke gegevens wilt u delen?

☐ Deel alleen de namen van de organisaties waar u een rekening of schuld heeft.

☒ Deel alleen de rekeningen en schulden.

☐ Deel de rekeningen, schulden en betalingsverplichtingen.

Ga verder Annuleren

10:21

< Vorige

8 van de 8 organisaties
OVERZICHT VAN 2 JULI 2026, 12.22 UUR

Delen van uw gegevens

Voor wie is het document bedoeld?

☒ Overzicht is voor mijzelf
Anders, namelijk...

☐ financiële hulp van...

Wat is de reden voor het delen?

Aanvraag regeling

Welke gegevens wilt u delen

☒ Een compact overzicht

☐ Een gedetailleerd overzicht

Ga door Annuleer

10:21

< Vorige

8 van de 8 organisaties
OVERZICHT VAN 31 JUNI 2026, 23.47 UUR

Delen van uw gegevens

Voor wie is het document bedoeld?

☒ Overzicht is voor mijzelf
Anders, namelijk...

☐ financiële hulp van...

Wat is de reden voor het delen?

Aanvraag regeling

Welke gegevens wilt u in het overzicht

☒ Te betalen rekening en schulden

☐ Betaalde rekeningen en schulden

Ga door Annuleer

10:21

< Vorige

3 van de 8 organisaties
OVERZICHT VAN 2 JULI 2026, 12.22 UUR

Delen van uw gegevens

Waarvoor is het overzicht bedoeld?

☐ Voor eigen gebruik

☒ Hulp bij financiën
Vul hier de naam of organisatie in

☐ Anders

Waarvan wilt u een overzicht?

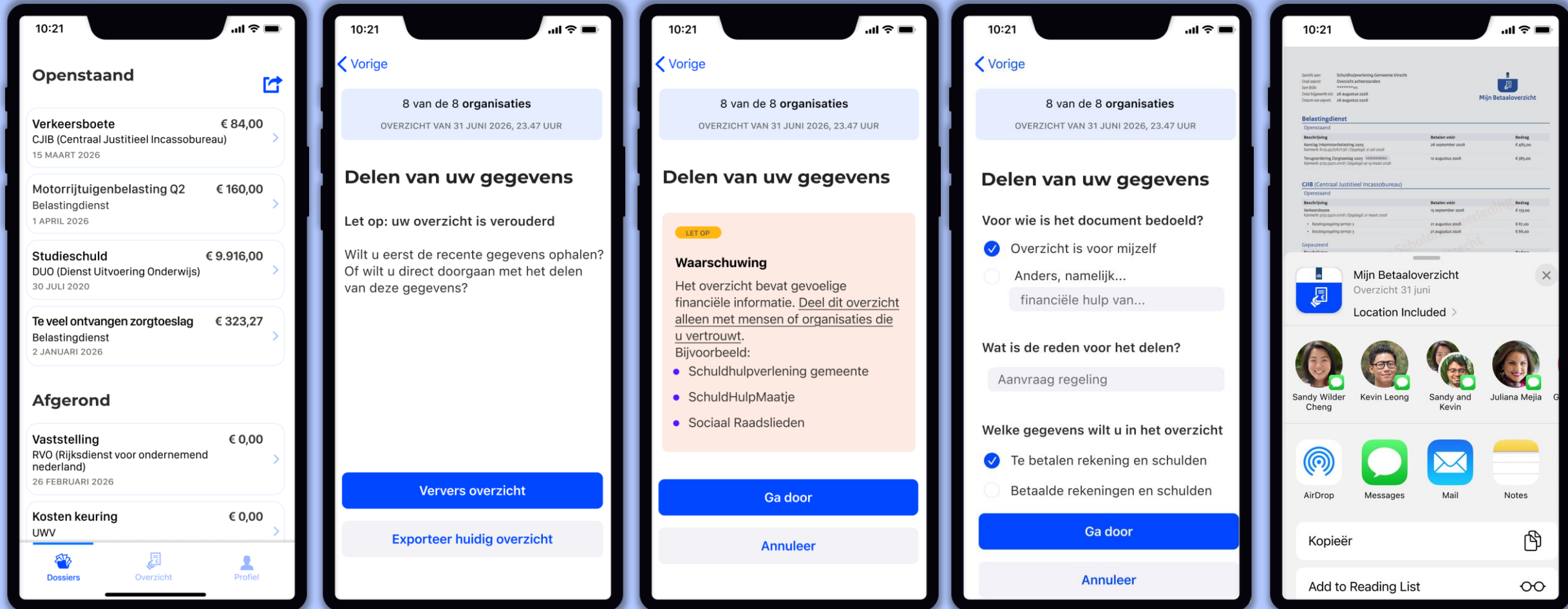
☒ Openstaande rekeningen

☐ Alles (openstaand en betaald)

Ga door Annuleer

Flow exporteren (iteratie)

Totaaloverzicht



optioneel

Export

Hoe ziet de PDF van een export eruit?

Optie I: Openstaand, Gepauzeerd, en Betaald onder elkaar

Optie II: Nog te betalen en Afgerond als losse pagina's

Gericht aan: Schuldhulpverlening Gemeente Utrecht
Doel export: Overzicht achterstanden
Van BSN: *****111
Data bijgewerkt tot: 26 augustus 2026
Datum van export: 26 augustus 2026

Mijn Betaaloverzicht

Belastingdienst
Openstaand

Beschrijving	Betalen vóór	Bedrag
Aanslag Inkomstenbelasting 2025 Kenmerk: 8123-45-678-H-56 Opgelegd: 21 juli 2026	26 september 2026	€ 485,00
Terugvordering Zorgtoeslag 2025 Kenmerk: 9132-5420-0018 Opgelegd op 19 maart 2026	12 augustus 2026	€ 385,00

CJIB (Centraal Justitieel Incassobureau)
Openstaand

Beschrijving	Betalen vóór	Bedrag
Verkeersboete Kenmerk: 9132-5420-0018 Opgelegd: 21 maart 2026	15 september 2026	€ 133,00
• Betalingsregeling termijn 2	21 augustus 2026	€ 67,00
• Betalingsregeling termijn 3	21 augustus 2026	€ 66,00

Gepauzeerd

Beschrijving	Betalen vóór	Bedrag
Verkeersboete Kenmerk: 9132-5420-0018 Opgelegd op 21 maart 2026	Gepauzeerd	€ 67,00

Betaald (afgerond in de afgelopen 6 maanden)

Beschrijving	Voldaan op	Bedrag
Verkeersboete Kenmerk: 8125-2253-3432 Opgelegd op 19 februari 2026	20 mei 2026	€ 140,00

DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs)
Openstaand

Beschrijving	Betalen vóór	Bedrag
Studieschuld Kenmerk: 9132-5420-0018 Opgelegd op 21 maart 2026		€ 21.876,00
• Termijn mei 2026 AUTOMATISCH INCASSO	24 mei 2026	€ 99,00
• Termijn juni 2026 AUTOMATISCH INCASSO	24 juni 2026	€ 99,00
• Termijn juli 2026 AUTOMATISCH INCASSO	24 juli 2026	€ 99,00
• Termijn augustus 2026 AUTOMATISCH INCASSO	24 augustus 2026	€ 99,00
• Termijn september 2026 AUTOMATISCH INCASSO	24 september 2026	€ 99,00
• Termijn oktober 2026 AUTOMATISCH INCASSO	24 oktober 2026	€ 99,00
• Termijn november 2026 AUTOMATISCH INCASSO	24 november 2026	€ 99,00
• Termijn december 2026 AUTOMATISCH INCASSO	24 december 2026	€ 99,00

Gericht aan: Schuldhulpverlening Gemeente Utrecht
Doel export: Overzicht achterstanden
Van BSN: *****111
Data bijgewerkt tot: 26 augustus 2026
Datum van export: 26 augustus 2026

Mijn Betaaloverzicht

Nog te betalen
Belastingdienst
Openstaand

Beschrijving	Betalen vóór	Bedrag
Aanslag Inkomstenbelasting 2025 Kenmerk: 8123-45-678-H-56 Opgelegd: 21 juli 2026	26 september 2026	€ 485,00
Terugvordering Zorgtoeslag 2025 Kenmerk: 9132-5420-0018 Opgelegd op 19 maart 2026	12 augustus 2026	€ 385,00

CJIB (Centraal Justitieel Incassobureau)
Openstaand

Beschrijving	Betalen vóór	Bedrag
Verkeersboete Kenmerk: 9132-5420-0018 Opgelegd: 21 maart 2026	15 september 2026	€ 133,00
• Betalingsregeling termijn 2	21 augustus 2026	€ 67,00
• Betalingsregeling termijn 3	21 augustus 2026	€ 66,00

Gepauzeerd

Beschrijving	Betalen vóór	Bedrag
Verkeersboete Kenmerk: 9132-5420-0018 Opgelegd op 21 maart 2026	Gepauzeerd	€ 67,00

DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs)
Openstaand

Beschrijving	Betalen vóór	Bedrag
Studieschuld Kenmerk: 9132-5420-0018 Opgelegd op 21 maart 2026		€ 21.876,00
• Termijn mei 2026 AUTOMATISCH INCASSO	24 mei 2026	€ 99,00
• Termijn juni 2026 AUTOMATISCH INCASSO	24 juni 2026	€ 99,00
• Termijn juli 2026 AUTOMATISCH INCASSO	24 juli 2026	€ 99,00
• Termijn augustus 2026 AUTOMATISCH INCASSO	24 augustus 2026	€ 99,00
• Termijn september 2026 AUTOMATISCH INCASSO	24 september 2026	€ 99,00
• Termijn oktober 2026 AUTOMATISCH INCASSO	24 oktober 2026	€ 99,00
• Termijn november 2026 AUTOMATISCH INCASSO	24 november 2026	€ 99,00
• Termijn december 2026 AUTOMATISCH INCASSO	24 december 2026	€ 99,00

Export

Hoe ziet de PDF van een export eruit?

"Ik zou voor die kiezen. Want dan weet je dat dit een overzicht is van dingen waar je nog iets mee wilt doen. Datgene wat je al betaald hebt is toch van een andere orde. Daar hoef je niet direct iets mee."

"Los. Dit losse... Dit is belangrijk. Ook zeg maar naar de schuldhulpverlening van de gemeente. Die kijken alleen hiernaar, niet hiernaar. Dat interesseert ze niet. Het gaat om datgene wat daadwerkelijk staat te gebeuren."

"Want je wil eigenlijk het liefst in één oogopslag zien wat er openstaat. Um, dus als het echt heel veel is, dan zou ik voor deze voorkeur gaan, zeg maar."

Optie II: Nog te betalen en Afgerond als losse pagina's



Export

Hoe ziet de PDF van een export eruit?

Optie I: Openstaand, Gepauzeerd, en Betaald onder elkaar

Gericht aan: Schuldhulpverlening Gemeente Utrecht
Doel export: Overzicht achterstanden
Van BSN: *****111
Data bijgewerkt tot: 26 augustus 2026
Datum van export: 26 augustus 2026

Mijn Betaaloverzicht

Belastingdienst

Openstaand

Beschrijving	Betalen vóór	Bedrag
Aanslag Inkomstenbelasting 2025 Kenmerk: 8125-45-67814-58 Opgelegd: 21 juli 2026	26 september 2026	€ 485,00
Terugvordering Zorgtoeslag 2025 - HERINNERING Kenmerk: 9132-5420.0018 Opgelegd op 19 maart 2026	12 augustus 2026	€ 385,00

CJIB (Centraal Justitieel Incassobureau)

Openstaand

Beschrijving	Betalen vóór	Bedrag
Verkeersboete Kenmerk: 9132-5420.0018 Opgelegd: 21 maart 2026	15 september 2026	€ 133,00
• Betalingsregeling termijn 2	21 augustus 2026	€ 67,00
• Betalingsregeling termijn 3	21 augustus 2026	€ 66,00

Gepauzeerd

Beschrijving	Betalen vóór	Bedrag
Verkeersboete Kenmerk: 9132-5420.0018 Opgelegd op 21 maart 2026	Gepauzeerd	€ 67,00

Betaald (afgerond in de afgelopen 6 maanden)

Beschrijving	Voldaan op	Bedrag
Verkeersboete Kenmerk: 8125-2253-3432 Opgelegd op 19 februari 2026	20 mei 2026	€ 140,00

DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs)

Openstaand

Beschrijving	Betalen vóór	Bedrag
Studieschuld Kenmerk: 9132-5420.0018 Opgelegd op 21 maart 2026		€ 21.876,00
• Termijn mei 2026 - AUTOMATISCH INCASSO	24 mei 2026	€ 99,00
• Termijn juni 2026 - AUTOMATISCH INCASSO	24 juni 2026	€ 99,00
• Termijn juli 2026 - AUTOMATISCH INCASSO	24 juli 2026	€ 99,00
• Termijn augustus 2026 - AUTOMATISCH INCASSO	24 augustus 2026	€ 99,00
• Termijn september 2026 - AUTOMATISCH INCASSO	24 september 2026	€ 99,00
• Termijn oktober 2026 - AUTOMATISCH INCASSO	24 oktober 2026	€ 99,00
• Termijn november 2026 - AUTOMATISCH INCASSO	24 november 2026	€ 99,00
• Termijn december 2026 - AUTOMATISCH INCASSO	24 december 2026	€ 99,00

"Nou, ik heb bijvoorbeeld bij het CAK, waar ik een tijd lang heb eh gezeten... Daar... Daar... Daar zou het dossier echt... Daar kreeg ik... Ik heb één week gehad met 12 brieven!

Dus daar ben ik wel nieuwsgierig naar. Dan zou ik als die app een soort eindresultaat laat zien van: dit is het geweest en nu sta je zó bij het CAK... Zou dat voor mij een hele fijne trigger zijn om te kijken van: hey, hoe staat het er eigenlijk voor? Want nu heb ik er geen inzicht in en de enige manier om contact met ze op te nemen is nu bellen."

Iteratie export

Totaalbedrag toevoegen op de export

Veel deelnemers missen een optelling (totaalbedrag) van alle openstaande vorderingen bij elkaar op het PDF-document. Dit geeft hulpverleners en burgers direct inzicht in de totale omvang iemands situatie.

"Eigenlijk moet er hier een totaalbedrag zijn van openstaande schulden. Van alles bij elkaar. Dat is eigenlijk wel belangrijk."

"En ik zit nog te denken aan dat het misschien fijn is om hier gelijk een totaalbedrag open te hebben staan."

"Dat je weet wat je totaal aan schulden hebt. Dat lijkt me wel handig. [...] als je dan na verloop van tijd weer ziet dat dat bedrag verlaagd is, is het ook wel weer motiverend."

The screenshot shows a document titled 'Mijn Betaaloverzicht' from the 'Schuldhelpverlening Gemeente Utrecht'. It provides an overview of outstanding debts. The document is divided into sections for different creditors: 'Belastingdienst', 'CJIB (Centraal Justitieel Incassobureau)', and 'DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs)'. Each section lists specific debts with their descriptions, due dates, and amounts. The total amounts for each section are highlighted with red boxes. The 'Belastingdienst' section shows a total of €870,00. The 'CJIB' section shows a total of €333,00. The 'DUO' section shows a total of €21.876,00.

Mijn Betaaloverzicht		
Schuldhelpverlening Gemeente Utrecht Overzicht achterstanden *****111		
Gericht aan:	Schuldhelpverlening Gemeente Utrecht	
Doel export:	Overzicht achterstanden	
Van BSN:	*****111	
Data bijgewerkt tot:	26 augustus 2026	
Datum van export:	26 augustus 2026	
Nog te betalen		
Belastingdienst		
Beschrijving	Betalen vóór	Bedrag
Aanslag Inkomstenbelasting 2025 <small>HERINNERING</small> Kenmerk: 8123.45.678.H.56 Opgelegd: 21 juli 2026	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
• Betalingsregeling termijn 2	21 augustus 2026	€ 67,00
• Betalingsregeling termijn 3	21 augustus 2026	€ 66,00
Verkeersboete <small>OVERGEDRAGEN AAN DEURWAARDER</small> Kenmerk: 9132.5420.0018 Opgelegd op 21 maart 2026	Gepauzeerd	€ 67,00
Totaal		€ 333,00
DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs)		
Beschrijving	Betalen vóór	Bedrag
Studieschuld Kenmerk: 9132.5420.0018 Opgelegd op 21 maart 2026		€ 21.876,00
• Termijn mei 2026 <small>AUTOMATISCH INCASSO</small>	24 mei 2026	€ 99,00
	24 juni 2026	€ 99,00
	juli 2026	€ 99,00
		€ 99,00

Discussie

Wel of geen totaalbedrag op de export?

Een afweging tussen gebruikerswens en datanauwkeurigheid

Discussie

Wel of geen totaalbedrag op de export?

Wens van de burger

Er is vraag naar het toevoegen van een totaalbedrag voor direct inzicht en overzicht.

Risico / Onwenselijkheid

Een totaalsom telt onvergelykbare financiële categorieën op. Dit geeft een misleidend en juridisch onjuist beeld van de daadwerkelijke schuldpositie.

Voorlopig besluit

Geen generiek totaalbedrag tonen op het overzicht.

Conclusie en vervolgstappen

Exporteren en delen

Wat we tot nu toe hebben vastgesteld

Inhoud export is waardevol

Het concept en de opzet van de PDF-export bied burgers en schuldhulpverleners en ondersteuners precies het juiste overzicht van achterstanden en regelingen.

Ready for Development:

- › Export van het **totaaloverzicht** is inhoudelijk en visueel gereed voor de bouw.
- › Export van een **individuele vordering** is eveneens uitgewerkt en gereed voor ontwikkeling.
- › **Flow in grote lijnen helder:** De basisinteractie voor het genereren en delen van een export staat.

Conclusie en vervolgstappen

Exporteren en delen

Wat nog verder onderzocht en uitgewerkt moet worden

Plaatsing van de exportknop

Onderzoeken wat de meest intuïtieve plek is voor de exportfunctie op de 3 detailniveaus: **Totaaloverzicht**, **cluster** en **Individuele vordering**.

Inhoudelijke selectie (Specifiek maken export):

Bepalen hoe de gebruiker kiest wát er exact in de export terechtkomt (hangt nauw samen met het niveau waarop de export wordt gestart).

Validatie tijdens Friens & Family

De definitieve exportflows en de plaatsing van de knoppen beproeven tijdens de komende *Friends & Family*-testronde met burgers en hulpverleners.

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