

# MANIFEST

**Wij willen een gebruiksvriendelijke overheid voor iedereen.**

Om dienstverlening te verbeteren, drempels weg te nemen,  
kosten te verlagen en fouten te vermijden.

Wij - vanuit de overheid - ontwerpen digitale diensten. Wij dagen onszelf  
én onze collega's uit om deze ontwerpprincipes te hanteren:

1

## ZET DE GEBRUIKER CENTRAAL

Ontwerp vanuit de behoefte en context van mensen,  
niet vanuit de techniek of je organisatie.

2

## WEES PAS TEVREDEN ALS JE GEBRUIKER HET IS

Ontwerp, test, meet en verbeter. En blijf dat doen.

3

## MAAK HET EENVOUDIG VOOR DE GEBRUIKER

Ontwerp eenvoudige processen, maak gebruiksvriendelijke  
systemen en schrijf begrijpelijk.

4

## GA UIT VAN FEITEN, NIET VAN AANNAMES

Ontwerp op basis van feiten en gebruiksonderzoek,  
en ga er niet vanuit dat je gebruiker is zoals jij.

5

## WEES TRANSPARANT EN DEEL JE KENNIS

Werk samen en deel je kennis en ervaring.  
En sta open voor feedback.

---

**Ondertekend door:**

\_\_\_\_\_ Datum

\_\_\_\_\_ Organisatie



**GEBRUIKER CENTRAAL**  
Voor een gebruiksvriendelijke overheid

