



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Afstudeeropdracht Rijkswaterstaat

Auteur: Marijn Fuhler
Opleiding: Communication and Multimedia Design
School: Hanzehogeschool Groningen
Opdrachtgever: Rijkswaterstaat

Gepubliceerd: 26-05-2025



Titelblad

Auteur:

Studentnummer:

Klas:

Opleiding:

Vak:

School:

Opdrachtgever:

Afstudeerbegeleider:

Beoordelaars:

Marijn Fuhler

425600

CMV4A

Communication and Multimedia Design

CMD 2425 4 Afstuderen CMD

Hanzehogeschool Groningen

Mijke Verwije & Ai-Hsaing Pan / Rijkswaterstaat Wvmp

Harro Leupen

Harro Leupen en Richard Vos

Gepubliceerd: 26-05-2025



SAMENVATTING

Projectkader

Op dit moment is er nog geen gestructureerde inwerk programma binnen het programma Werken voor met Partners (WvmP). Dit programma heeft als doel om samenwerkingen van Rijkswaterstaat met externe partners zoals andere overheden, kennisinstellingen en bedrijven op een professionele, doelmatige en rechtmatige manier in te richten.

De opdrachtgever ziet binnen dit programma een behoefte om nieuwe medewerkers beter te informeren, zodat zij sneller inzicht krijgen in de structuur, werkwijze en uitgangspunten van WvmP. De opdrachtgever ziet binnen dit programma een behoefte om nieuwe medewerkers beter te informeren, zodat zij sneller inzicht krijgen in de structuur, werkwijze en uitgangspunten van WvmP.

Hoe kunnen we nieuwe medewerkers binnen WvmP digitaal en interactief op een leuke en toegankelijke manier wegwijs maken, zodat zij zelfstandig en effectief kunnen bijdragen aan samenwerkingen met externe partners?

Oriënteren en Begrijpen:

Om deze vraag te beantwoorden, zijn eerst kernbegrippen en deelvragen opgesteld. Daarna zijn er interviews gehouden met experts op het gebied van didactiek, UX (gebruiksvriendelijkheid) en leren & ontwikkelen. Hieruit kan het volgende geconcludeerd worden: De e-learning moet ontwikkeld worden in Lectora of Articulate Storyline, huidige e-learnings bevatten weinig interactie, er moet gewerkt worden met een storyboard, de e-learning moet bestaan uit korte modules van maximaal 10 minuten, ondersteuning met audio en visuele elementen is belangrijk en de vormgeving moet voldoen aan de Rijkshuisstijl.

Daarnaast zijn er gesprekken gevoerd met collega's en is er een gezamenlijke brainstormsessie gehouden. Hieruit bleek dat: Overheidsjargon lastig is, vooral door het grote aantal afkortingen. De huidige e-learnings als saai en statisch worden ervaren. Tot slot, er is behoefte aan duidelijke taal, praktijkvoorbeelden en meer interactie.

Ook is er deskresearch en literatuuronderzoek gedaan naar hoe je een leeromgeving het beste vormgeeft. De belangrijkste inzichten: Taalniveau B1 is geschikt voor de doelgroep. Bedrijfsprocessen worden het best uitgelegd met flowcharts, visuele tijdlijnen en speelse (gamified) kaarten. Microlearning, herhaling, positieve feedback en kleine animaties verhogen de betrokkenheid van gebruikers.

Ideation:

Op basis van dit onderzoek zijn ontwerpvoorwaarden opgesteld. Deze zijn geprioriteerd met de MoSCoW-methode (Must have, Should have, Could have, Won't have). Vervolgens zijn er verschillende ideeën en concepten bedacht via co-creatie en de NABC-methode. Van de drie uitgewerkte concepten is uiteindelijk het beste gekozen met behulp van een gewogen matrix en dotvoting met de doelgroep. De keuze viel op een e-learning met interactieve scenario's.

Prototype

Het prototype is ontwikkeld in Articulate Storyline en gebaseerd op het uitgewerkte storyboard. Dit storyboard is getest met een expert in didactiek. Op advies van deze expert is de e-learning opgedeeld in twee delen:

Deel 1 (Hoofdstuk 1 t/m 4): Informatieve modules over wat WvmP is, hoe het samenwerkingsproces werkt, wat detacheren inhoudt en hoe de tarieven geregeld zijn.

Deel 2 (Hoofdstuk 5): Interactieve scenario's waarin gebruikers de opgedane kennis in praktijksituaties kunnen toepassen.

Evalueren:

In de evaluatiefase is het prototype getest om inzicht te krijgen in de gebruiksvriendelijkheid, begrijpelijkheid en effectiviteit voor de doelgroep. Hiervoor zijn zowel snelle als grondige evaluatiemethoden toegepast. De rapid evaluaties, zoals peer reviews en tussentijdse feedbackmomenten, hielpen om snel knelpunten te signaleren en direct aanpassingen te doen tijdens het ontwikkelproces. Voor de rigor evaluatie is een uitgebreide gebruikerstest uitgevoerd. Hierbij doorliepen testpersonen verschillende scenario's en gaven zij feedback via Likert-schalen en observaties.

Uit de resultaten bleek dat het prototype grotendeels voldeed aan de gestelde ontwerpcriteria, zoals duidelijke inhoud, gemakkelijke navigatie en begrijpelijke uitleg. Op basis van de feedback zijn gerichte verbeteringen doorgevoerd. Denk aan het herschikken van modules, het verduidelijken van knoppen en het aanpassen van teksten naar taalniveau B1.

VOORWOORD

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie, geschreven ter afronding van de opleiding Communication & Multi-media Design aan de Hanzehogeschool Groningen. Dit verslag beschrijft het ontwerptraject van een interactieve e-learningmodule voor Rijkswaterstaat, afdeling Werken voor en met Partners (WvmP).

De aanleiding voor dit project was de vraag hoe nieuwe medewerkers op een toegankelijke en motiverende manier wegwijs kunnen worden gemaakt binnen de werkwijze van WvmP. Tijdens dit traject heb ik intensief samengewerkt met medewerkers van de Corporate Dienst, ontwerp en UX-methoden toegepast en verschillende iteraties doorlopen van onderzoek tot evaluatie.

Ik wil graag mijn opdrachtgever bij Rijkswaterstaat bedanken voor de kans om dit project te realiseren, voor de begeleiding, en het vertrouwen in mijn aanpak. Ook wil ik alle collega’s en testdeelnemers bedanken die input hebben geleverd en kritisch hebben meegedacht.

Tot slot wil ik mijn begeleiders, zowel vanuit school als vanuit de organisatie, bedanken voor hun feedback, die mij geholpen heeft om scherp te blijven en het eindproduct naar een hoger niveau te tillen.

Ik kijk met trots terug op dit afstudeertraject en de leerervaring die het met zich meebracht.

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	11
2.	Projectkader	13
	2.1 Opdrachtgever	13
	2.2 Probleemstelling	13
	2.3 Doelstelling	13
	2.4 Ontwerpkans	14
	2.5 Design Challenge	14
	2.6 Kernbegrippen & Onderzoeksvragen	15
3.	Prototype	17
4.	Oriënteren en Begrijpen	19
	4.1 Doelgroep	19
	4.2 Rijkswaterstaat & WvmP	25
	4.3 Digitaal interactief leren:	31
	4.4 Ontwerpvoorwaarden:	35
5.	Ideation en concepting	39
	5.1 co-creatie	39
	5.2 NABC	40
	5.3 De 3 concepten	41
	5.4 Conviguren	43
	5.5 Stijlgids	45
	5.6 Flowchart	46
6.	Prototype	49
	6.1 Storyboard	49
	6.2 Informatieve modules	51
	6.3 Interactieve Praktijk scenario's	53
7.	Evaluation	57
	7.1 Rapid Evaluation	57
	7.2 Peer review	59
	7.3 Rigorous Testing	60
8.	Aanbevelingen	65
9.	Litteratuurlijst	69

Bewijsstukken	
Bewijsstuk 1: Doelgroep Enquete	75
Bewijsstuk 2: Interview Opdrachtgever(s)	79
Bewijsstuk 3: Brainstorming	81
Bewijsstuk 4: Geschikte taalniveau	85
Bewijsstuk 5: Persona's	87
Bewijsstuk 6: Wat houdt RWS en WvmP in?	89
Bewijsstuk 7: Welke stappen en processen zijn essentieel?	91
Bewijsstuk 8: Interview met Accountmanger	97
Bewijsstuk 9: Interview met Regio Coördinator	101
Bewijsstuk 10: Interview met CD Jurist	103
Bewijsstuk 11: bedrijfsprocessen presenteren	105
Bewijsstuk 12: Leerdoelen en leeruitkomsten	111
Bewijsstuk 13: Hoe werken de huidige e-leanings?	113
Bewijsstuk 14 Expert interview KNMI?	117
Bewijsstuk 15: Best Practices digitaal leren	121
Bewijsstuk 16: Ontwerpvoorwaarden	123
Bewijsstuk 17: Divigeren NABC	127
Bewijsstuk 18: Concepten	129
Bewijsstuk 19: Gewogen Matrix	133
Bewijsstuk 20: Dot Voting	135
Bewijsstuk 21: Rijkshuisstijl	137
Bewijsstuk 22: Rapid test Expert UX	141
Bewijsstuk 23: Formaat observatie schema	143
Bewijsstuk 24: Peer review mede stagaire	145
Bewijsstuk 25: Peer review mede student	146
Bewijsstuk 26: Testplan Rigorous	147
Bewijsstuk 27: Testresultaten	151
Bewijsstuk 28: Implementatie plan	167

1. INLEIDING

Dit verslag is het resultaat van een project dat gericht is op het verbeteren van de toegankelijkheid en effectiviteit van het onboardingproces binnen de afdeling Werken voor en met Partners (WvmP) van Rijkswaterstaat. Nieuwe medewerkers hebben momenteel moeite om snel inzicht te krijgen in hun rol en verantwoordelijkheden, wat zorgt voor een lange inwerkperiode en extra druk op bestaande collega's.

Om dit probleem aan te pakken is een digitaal interactief product ontwikkeld dat op een leuke en toegankelijke manier nieuwe medewerkers wegwijs maakt in hun werkzaamheden en samenwerking met externe partners. Het doel van dit product is om hen sneller zelfstandig te laten functioneren en effectiever bij te dragen aan lopende projecten.

In dit verslag neem ik je mee in het gehele ontwerpproces: van de eerste probleemverkenning en conceptontwikkeling tot de uitwerking van het prototype en de evaluatie ervan met de doelgroep. Daarbij is gebruikgemaakt van methodes uit de ontwerpcyclus zoals co-creatie, Rapid UX evaluaties en Usability testing.

Figuur 1: Leeswijzer

1. INLEIDING		In dit hoofdstuk wordt de opbouw van het verslag besproken.
2. PROJECTKADER		In dit hoofdstuk wordt de opdracht en opdrachtgever besproken
3. PROTOTYPE		In dit hoofdstuk wordt het eindproduct besproken.
4. ORIËNTEREN EN BEGRIJPEN		In dit hoofdstuk worden alle onderzoeksmethodes en constanteringen besproken
5. CONCEPTING		In dit hoofdstuk wordt de er gedi-vigeerd en geconvigeerd om tot een definitief concept te komen.
6. PROTOTYPEREN		In dit hoofdstuk wordt de ontwikkeling van het prototype besproken.
7. EVALUEREN		In dit hoofdstuk wordt de testresultaten besproken.
8. AANBEVELINGEN		In dit hoofdstuk word de conclusie en de implementaties besproken.
9. LITERATUURLIJST		In dit hoofdstuk staan alle bronnen die zijn verzameld.
10. BEWIJSSTUKKEN		In dit hoofdstuk staan alle bewijsstukken die zijn verzameld.



2. PROJECTKADER

2.1 Opdrachtgever

Dit project is uitgevoerd voor de Corporate Dienst van Rijkswaterstaat, die valt onder het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en speelt een centrale rol in het beheren en ontwikkelen van de Nederlandse infrastructuur, waaronder wegen, wateren en waterkeringen (Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, 2025) ([Bewijsstuk 6](#)).

Specifiek richt dit project zich op het programma Werken voor en met Partners (WvmP). Dit programma heeft als doel om samenwerkingen van Rijkswaterstaat met externe partners zoals andere overheden, kennisinstellingen en bedrijven op een professionele, doelmatige en rechtmatige manier in te richten. Binnen het programma Werken voor en met Partners (WvmP) ontbreekt momenteel een gestandaardiseerd inwerktraject.

2.2 Probleemstelling

Nieuwe medewerkers vinden het lastig om snel inzicht te krijgen in hun rol, processen en verantwoordelijkheden vooral bij samenwerkingen met externe partners. Op dit moment is er nog geen gestructureerde inwerk programma binnen het programma WvmP.

De opdrachtgever signaleert dat dit leidt tot vertraging, verwarring en extra druk op collega's. Complexe informatie is vaak verspreid over meerdere documenten of platformen, waardoor kennisoverdracht moeizaam verloopt.

2.3 Doelstelling

De opdrachtgever ziet binnen dit programma een behoefte om nieuwe medewerkers beter te informeren, zodat zij sneller inzicht krijgen in de structuur, werkwijze en uitgangspunten van WvmP. Op dit moment is er nog geen gestructureerde inwerk programma binnen het programma WvmP. Het doel is dat gebruikers worden geïnformeerd op een leuke en toegankelijke manier wegwijs gemaakt, zodat zij zelfstandig en effectief kunnen bijdragen aan samenwerkingen met externe partners.

2.4 Ontwerpkans

De combinatie van complexe overheidsinformatie en een diverse doelgroep vraagt om een leeroplossing die zowel inhoudelijk sterk als gebruiksvriendelijk is. Dit biedt een kans om digitale middelen in te zetten die informatie begrijpelijk, gestructureerd en praktijkgericht overbrengen.

De ontwerpkans ligt in het ontwikkelen van een interactieve e-learning die niet alleen kennis overdraagt, maar ook inspeelt op motivatie en zelfsturing van de gebruiker. Hierbij is ruimte om gamification-technieken, visuele scenario's en modulaire content toe te passen, afgestemd op de werkomgeving van WvmP.

2.5 Design Challenge

Hoe kunnen we nieuwe medewerkers binnen WvmP digitaal en interactief op een leuke en toegankelijke manier wegwijs maken, zodat zij zelfstandig en effectief kunnen bijdragen aan samenwerkingen met externe partners?



2.6 KERNBEGRIPPEN & ONDERZOEKSVRAGEN

Aan de hand van de design challenge zijn er drie kernbegrippen opgesteld. Ieder kernbegrip bevat weer meerdere deelvragen die beantwoord moeten worden om zo een geschikte concept te komen.

DOELGROEP

- Wat zijn de voorkennis, vaardigheden en behoeften van nieuwe medewerkers binnen WvmP bij de start van hun functie?

Enquête

- Hoe ervaren medewerkers de huidige e-learning?

Interviews

- Welke middelen heeft de doelgroep behoefte aan in de e-learning?

Brainstorming

Persona

- Welk taal niveau is behapbaar en toegankelijk voor het digitaal product?

Desk research

Literatuuronderzoek

RIJKSWATERSTAAT & WVMP

- Welke stappen en processen zijn essentieel binnen WvmP voor een nieuwe medewerker om effectief te kunnen functioneren?

Desk research

Literatuuronderzoek

Interviews

- Hoe kunnen we bedrijfsprocessen op een eenvoudige manier presenteren?

Desk research

Literatuuronderzoek

- Wat zijn de leeruitkomsten die nieuwe medewerkers moeten weten?

Expert review

Desk research

DIGITAAL INTERACTIEF LEREN

- Hoe werken momenteel de huidige e-learningen binnen de overheid en hoe kan ik dit toepassen?

Interview

Desk research

- Hoe maak je informatie digitaal toegankelijk?

Interview

- Hoe delen andere digitale leerplatformen kennis over?

Literatuuronderzoek

Desk research

Best practices

3. PROTOTYPE

Het prototype is een interactieve e-learningmodule die nieuwe medewerkers van het WvmP-programma op een toegankelijke en motiverende manier introduceert in hun werkzaamheden. De module is modulair opgebouwd, zodat gebruikers in hun eigen tempo kunnen leren. Het ontwerp bevat visuele tijdlijnen, scenario's gebaseerd op praktijksituaties, interactieve quizvragen en korte uitlegvideo's.

De inhoud is afgestemd op de leerbehoeften van de doelgroep en richt zich op het verduidelijken van processen, rollen, juridische stappen en het gebruik van het Klantmanagementsysteem (KMS). De stijl en structuur sluiten aan bij de tone of voice van Rijkswaterstaat en hanteren taalniveau B1. Het prototype is gebouwd in Articulate Storyline en getest met gebruikers, Peer review, opdrachtgever en experts.

[Link prototype](#)



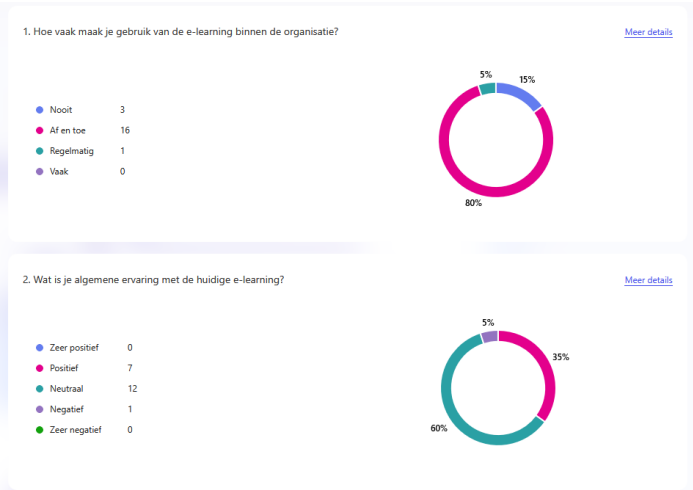
4. ORIËNTEREN EN BEGRIJPEN

4.1 Kernbegrip: Doelgroep

Onderzoeksvraag 1: *Wat zijn de voorkennis, vaardigheden en behoeften van nieuwe medewerkers binnen WvmP bij de start van hun functie?*

Om de leerinhoud af te stemmen op de eindgebruikers, is onderzocht wat de voorkennis, vaardigheden en behoeften zijn van nieuwe medewerkers binnen het programma WvmP. Hiervoor is een enquête afgenomen onder 20 medewerkers die al werkzaam zijn binnen het programma [\(bewijsstuk 1\)](#). De resultaten vormen een representatief en praktijkgericht beeld van de doelgroep.

De enquête toonde aan dat medewerkers moeite hebben met juridische processen, het Klantmanagementsysteem (KMS) en het tijdig inschakelen van WvmP. Ze geven aan behoefte te hebben aan structuur, herhaling, visuele uitleg en herkenbare praktijkvoorbeelden. Deze inzichten zijn vertaald naar ontwerpvoorwaarden zoals: heldere navigatie, modulaire opbouw, en interactieve leervormen zoals quizen en scenario's.



Figuur 2: Enquête

Kwalitatieve Ontwerpvoorwaarden	Functionele Ontwerpvoorwaarden
Het product moet makkelijk te navigeren zijn.	Als gebruiker wil ik graag werken met praktijkvoorbeelden.
Als gebruiker wil ik dat de modules makkelijk te begrijpen zijn.	Als gebruiker wil ik de keuzevrijheid en controle hebben op de modules die ik wil volgen.
Het product moet visuele ondersteuning bevatten	Als gebruiker wil ik graag leren aan de hand van interactieve video's.
	Als gebruiker wil ik graag heldere visuele ondersteuning
	Als gebruiker wil ik graag herhaling via quizen

Onderzoeksvraag 2: Hoe ervaren medewerkers de huidige e-learnings?

Aanvullend zijn interviews gehouden met de opdrachtgever en WvmP-medewerkers [\(Bewijsstuk 2\)](#) om te achterhalen hoe bestaande e-learnings binnen Rijkswaterstaat worden ervaren.

De opdrachtgevers gaven aan dat modules zoals de verplichte AVG-training als saai, passief en weinig effectief worden ervaren. Ze missen interactie, structuur en visuele ondersteuning. In sommige gevallen is er zelfs geen e-learning beschikbaar, waardoor medewerkers aangewezen zijn op versnipperde informatie in SharePoint. Dit zorgt voor frustratie en, in enkele gevallen, overbelasting.

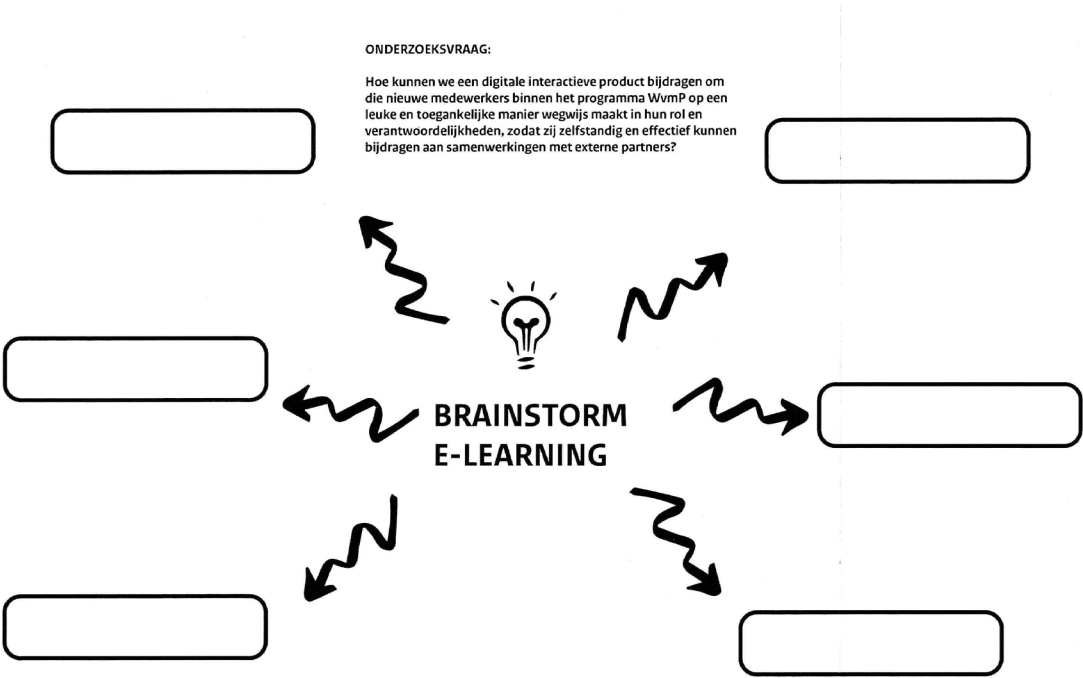
Kwalitatieve Ontwerpvoorwaarden	Zakelijke Ontwerpvoorwaarden
Het product mogen gamification elementen geïmplementeerd worden	De klant wilt dat het product concreet blijft met ja en nee vragen
Het product moet minimaal voldoen aan taalniveau B1	De klant wil dat het elementen van storytelling, of gamification mag bevatten.
Het product moet intuïtief en herkenbaar zijn voor niet-technische gebruikers.	De klant wilt graag hoge interactie in het product.

Onderzoeksvraag 3: Welke middelen heeft de doelgroep behoefte aan in de e-learning?

Om de gewenste werkvormen en voorkeuren van de doelgroep in kaart te brengen, is een brainstormsessie georganiseerd met zes WvmP-medewerkers ([Bewijsstuk 3](#)) Hoewel brainstormen vaak wordt ingezet in de conceptfase, is deze methode hier bewust al in de oriëntatiefase toegepast. Dit bood de kans om co-creatie toe te passen en deelnemers actief te betrekken bij het ontwerpproces.

Deelnemers gaven aan voorkeur te hebben voor actieve leervormen zoals quizzen, scenario-gebaseerde leerpaden, escape rooms en korte video's met humor. Belangrijk was de wens om controle te houden over het leerproces: modules in eigen tempo doorlopen, zelf relevante casussen kiezen en onderdelen kunnen herhalen of overslaan. Deze wensen zijn verwerkt in functionele, kwalitatieve en zakelijke ontwerpvoorwaarden.

Functionele Ontwerpvoorwaarden
Als gebruiker wil ik graag werken met praktijkvoorbeelden.
Als gebruiker wil ik de keuzevrijheid en controle hebben op de modules die ik wil volgen.
Als gebruiker wil ik graag leren aan de hand van interactieve video's.
Als gebruiker wil ik dat de modules makkelijk te begrijpen zijn.
Als gebruiker wil ik weten waarom we deze werkwijze wordt toegepast.
Kwalitatieve Ontwerpvoorwaarden
Het product moet makkelijk te navigeren zijn.



Figuur 3: Format Brainstorm

Onderzoeksvraag 4: Welk taalniveau is behapbaar en toegankelijk voor het digitaal product?

Voor deze onderzoeksvraag is gekozen voor deskresearch naar het meest geschikte taalniveau voor de e-learningmodule. Hoewel uit de persona's blijkt dat de doelgroep bestaat uit hoogopgeleide professionals (HBO/WO) (Bewijsstuk 5), gaven deelnemers in de brainstormsessie aan dat de module makkelijk te begrijpen moet zijn en dat gebruik van vakjargon vermeden moet worden (Bewijsstuk 3).

Op basis van literatuuronderzoek (Bewijsstuk 4) iwordt het gebruik van taalniveau B1 sterk aanbevolen. B1-Nederlands is toegankelijk voor vrijwel iedereen met Nederlands als moedertaal en wordt binnen de Rijksoverheid actief ingezet om communicatie begrijpelijk te maken voor een brede doelgroep (Zo Schrijven We Bij de Rijksoverheid, 2023). Ook hoogopgeleide gebruikers waarderen deze schrijfstijl: het maakt teksten sneller leesbaar en vergt minder cognitieve inspanning (Ministerie van Algemene Zaken, 2024; Loranger, 2019).

Daarnaast sluit het hanteren van taalniveau B1 aan bij fundamentele UX-principes: het verhoogt de bruikbaarheid en toegankelijkheid van content twee centrale aspecten binnen Morville's UX Honeycomb-model (Semantic Studios, 2004). Dit stelt gebruikers in staat om zich te richten op de leerinhoud zelf, in plaats van op het interpreteren van ingewikkeld taalgebruik.

Conclusie: B1-taal biedt de juiste balans tussen helderheid en diepgang. Het draagt bij aan betere kennisoverdracht, een positievere gebruikerservaring én sluit aan bij het communicatiebeleid van de overheid. De volgende ontwerpvoorwaarden zijn hieruit voortgekomen:

Kwalitatieve Ontwerpvoorwaarden

Het product het gebruik van complexe vakjargon vermijden.

Het product moet minimaal voldoen aan taalniveau B1

Het product moet intuïtief en herkenbaar zijn voor niet-technische gebruikers.

Zakelijke Ontwerpvoorwaarden

De klant wilt dat interne communicatie B1 taalniveau wordt gehanteerd

Communicatie

Tekst, taal en redactie

Hoe schrijven we bij de Rijksoverheid? Kun je dit laten vertalen? Hoe vind je iemand met een gouden pennetje? Zoek niet verder: hier staat het antwoord.



Figuur 4: Artikel: Zo schrijven we bij de Rijksoverheid

Persona

Jasper de Boer

4.2 Kernbegrip: Rijkswaterstaat en Werken voor met Partners

Onderzoeksvraag 1: *Welke stappen en processen zijn essentieel binnen WvmP voor een nieuwe medewerker om effectief te kunnen functioneren?*

Om de leerinhoud goed te kunnen vormgeven, is onderzocht wat de rol is van Rijkswaterstaat (RWS), ([Bewijsstuk 6](#)) en het programma Werken voor en met Partners (WvmP) ([Bewijsstuk 7](#)). Op basis van literatuuronderzoek (zoals de officiële handreiking) blijkt dat RWS verantwoordelijk is voor infrastructuur en waterbeheer in Nederland. WvmP richt zich daarbij op samenwerkingen met externe partijen, zoals andere overheden, kennisinstellingen en bedrijven.

Vanuit deze context is verder onderzocht welke stappen en processen cruciaal zijn voor nieuwe medewerkers ([Bewijsstukken 8, 9 en 10](#)).. Interviews met drie praktijkexperts brachten waardevolle inzichten boven tafel: met name de juridische toets zorgt vaak voor vertraging, en nieuwe medewerkers ervaren regelmatig onduidelijkheid over rolverdeling en procesverantwoordelijkheden. Ook werd benadrukt dat er behoefte is aan visuele ondersteuning bij abstracte procesinformatie.

Deze inzichten zijn vertaald naar ontwerpvoorwaarden, waaronder uitleg over samenwerkingsvormen, het aanvragen van btw-advies, het werken met het KMS-systeem en het belang van duidelijke procesvisualisaties. De e-learning moet bovendien consistent aansluiten op de structuur en terminologie van de WvmP-handreiking.

Kwalitatieve Ontwerpvoorwaarden	Functionele Ontwerpvoorwaarden
Het product moet duidelijk en helder het verschil uitleggen tussen 1e, 2e en 3e partijen.	Als gebruiker wil ik weten welke samenwerkingsvormen er zijn.
Het product moet uitleggen hoe KMS werkt	Als gebruiker wil ik weten wat ik moet doen wanneer er een juridische toets afgenomen moet worden.
Het product moet uitleggen welke processtappen de WvmP Coördinator moet volgen	Als gebruiker wil ik weten hoe en wanneer ik BTW advies moet aanvragen
Het product moet uitleggen wat de beoogde meerwaarde is voor samenwerkingsprojecten	Als gebruiker wil ik graag weten hoe het politieke afwegingskader werkt
Zakelijke Ontwerpvoorwaarden	Beperkende Ontwerpvoorwaarden
De klant wil dat de informatie van de e-learning in hoofdlijnen overeen komt met de WvmP Handreiking.	In het product moet de volgorde aanhouden zoals het in de WvmP handreiking staat

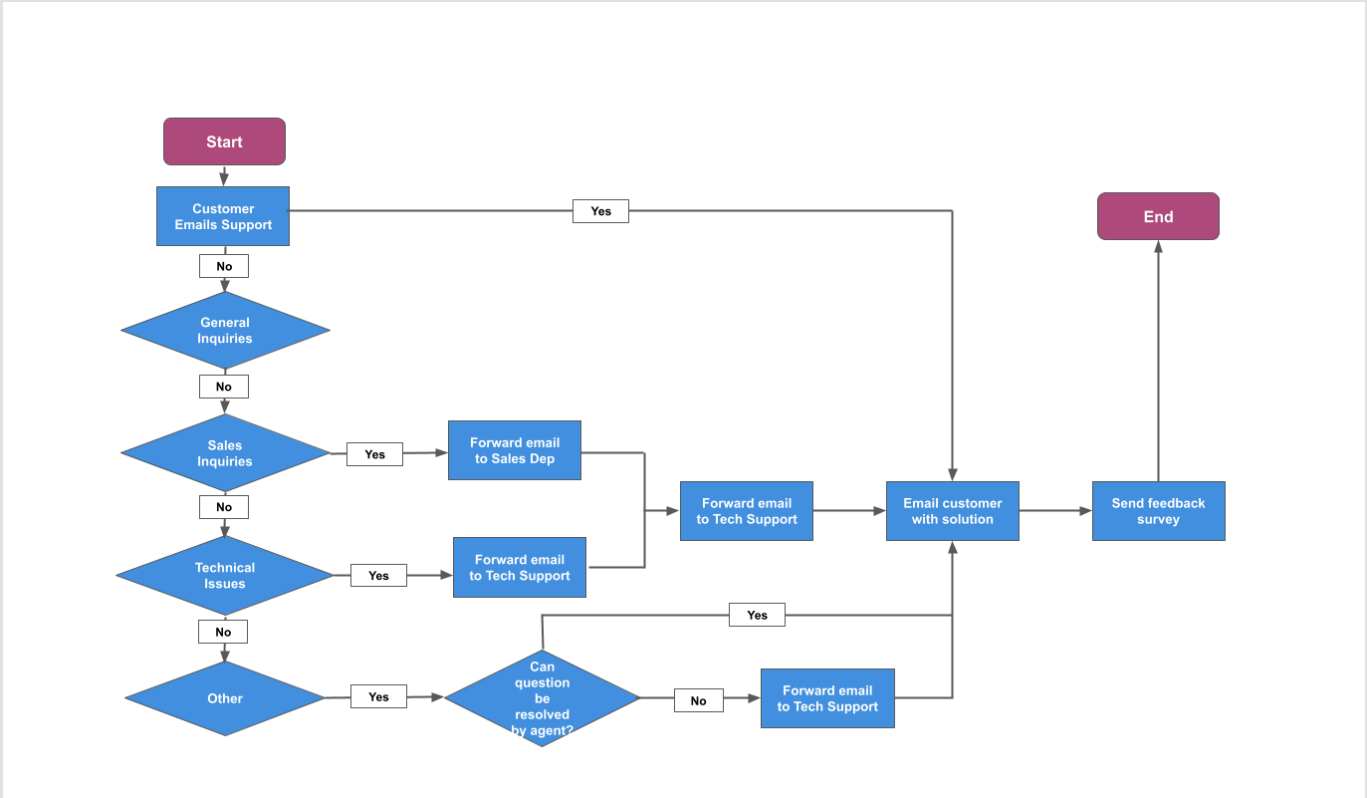
Onderzoeksvraag 2: Hoe kunnen we bedrijfsprocessen op een eenvoudige manier presenteren?

Om complexe informatie toegankelijk te maken voor nieuwe medewerkers is onderzocht op welke manier bedrijfsprocessen het beste visueel gepresenteerd kunnen worden binnen een digitale leer-omgeving. Deze visualisaties zijn cruciaal, omdat het WvmP-proces uit meerdere stappen bestaat die zowel inhoudelijk als administratief belastend kunnen zijn. De presentatievorm moet daarom niet alleen informatief zijn, maar ook de gebruiker ondersteunen in oriëntatie, onthouden en toepassen.

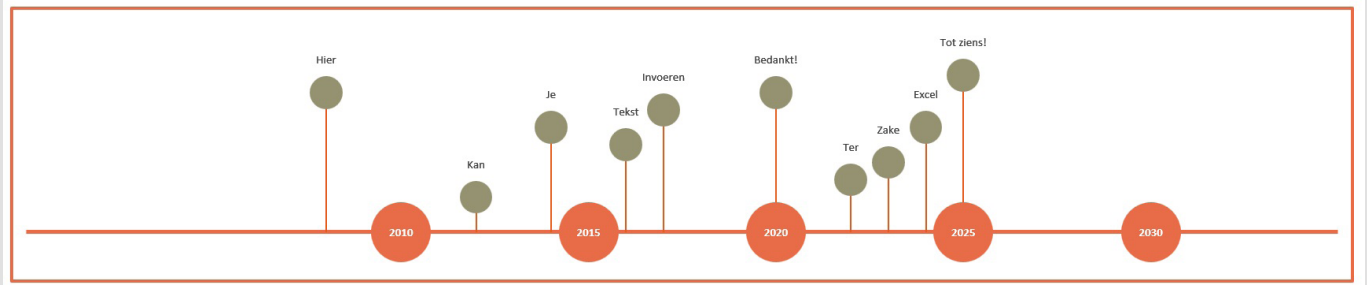
Op basis van literatuur onderzoek (Bewijsstuk 11) is gekozen voor drie visuele structuurelementen: een flowchart, een tijdlijn en een gamificationmenu. De flowchart is toegepast om het volledige WvmP-proces duidelijk en logisch te presenteren; het stelt de gebruiker in staat om overzichtelijk te zien welke stappen in welke volgorde genomen moeten worden, inclusief de bijbehorende rollen. De visuele tijdlijn is ontwikkeld om gebruikers inzicht te geven in de achtergrond en ontwikkeling van WvmP. Deze vorm maakt het mogelijk om historische context en aanvullende inhoud, zoals beleidswijzigingen of organisatiedoelen, op een intuïtieve manier te communiceren.

Daarnaast is bewust gekozen voor een gamificationmenu om motivatie, nieuwsgierigheid en betrokkenheid bij de gebruiker te vergroten. Gamification stimuleert interactiviteit door spelelementen toe te voegen, zoals keuzes maken in scenario's of voortgangsindicatoren. Hiermee wordt het leerproces niet alleen functioneler, maar ook aantrekkelijker en beter afgestemd op verschillende leerstijlen. Hieruit konden de volgende ontwerpvoorwaarden getrokken worden:

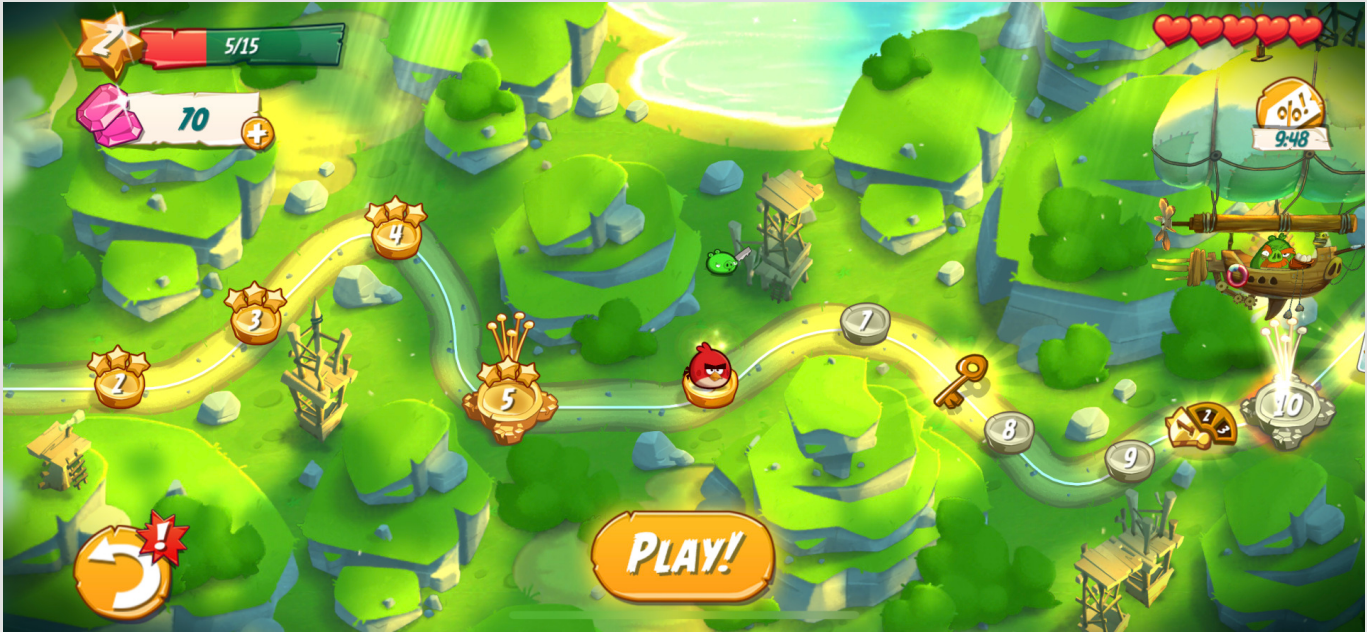
Kwalitatieve Ontwerpvoorwaarden	Functionele Ontwerpvoorwaarden
Het product moet intuïtief en herkenbaar zijn voor niet-technische gebruikers.	Als een gebruiker kan ik het hele proces in één oogopslag overzien.
Het product moeten overzichtelijke lay-out hebben met duidelijke iconen en kleuren.	Als een gebruiker kan ik op visuele elementen klikken om extra uitleg per stap te krijgen.
Het product moet visuele hiërarchie gebruiken om hoofd- en bijzaken te onderscheiden.	Als een gebruiker kan ik zien welke stappen ik al doorlopen heb en wat de volgende stap is.
Het product moet aantrekkelijk zijn vormgegeven om betrokkenheid te stimuleren.	Als een gebruiker kan ik op mijn eigen tempo door de visualisatie navigeren.
Zakelijke Ontwerpvoorwaarden	
De klant wil dat medewerkers bedrijfsprocessen snel begrijpen zonder uitgebreide training.	



Figuur 6: Flowchart



Figuur 7: Tijdlijn



Figuur 8: Gamified kaart

Onderzoeksvraag 3: Wat zijn de leerdoelen en leeruitkomsten?

Het formuleren van heldere leerdoelen en leeruitkomsten is cruciaal voor het ontwerpen van een effectieve leerervaring. Ze bepalen niet alleen de inhoud en opbouw van de module, maar vormen ook de basis voor het meten van de leerresultaten. Voor het beantwoorden van deze onderzoeksvraag is gebruikgemaakt van het leerdoelenschema ([Bewijsstuk 12](#)), dat helpt bij het opstellen van leerdoelen die meetbaar, haalbaar en praktijkgericht zijn.

De leerdoelen en bijbehorende leeruitkomsten zijn opgesteld op basis van de inzichten uit onderzoeksvraag 2. Door het analyseren van de WvmP-handreiking ([Bewijsstuk 7](#)) en aanvullende interviews ([Bewijsstukken 8](#) ,[9](#) en [10](#)) is duidelijk geworden welke kennis, vaardigheden en houding belangrijk zijn voor nieuwe medewerkers om goed te kunnen functioneren binnen het WvmP-proces. Denk hierbij aan het correct doorlopen van processtappen zoals de juridische toets of KMS-registratie, het herkennen van rolverdelingen, en het zelfstandig nemen van beslissingen bij samenwerkingen met externe partners.

Deze leerdoelen en leeruitkomsten zijn opgesteld in samenwerking met Andrea, een didactisch expert en consultant bij Bloom Trainingen. Zij adviseert meerdere Rijksorganisaties over trainingen en e-learnings. De volledige leerdoelen en leeruitkomsten zijn opgenomen [in Bewijsstuk 12](#). In Figuur 9 staat een globaal overzicht. Op basis hiervan zijn de volgende ontwerpvoorwaarden gekozen.

Kwalitatieve Ontwerpvoorwaarden	Functionele Ontwerpvoorwaarden
Het product moet inhoudelijk te begripen zijn voor medewerkers zonder voorkennis van WvmP.	Als gebruiker wil ik bij elk leerdoel interactieve elementen kunnen doorlopen
Het product moet scenario's bevatten die aansluiten bij situaties uit de praktijk.	Als gebruiker wil ik zelfstandig scenario's kunnen doorlopen waarin keuzes worden gemaakt met meerdere mogelijke uitkomsten.
	Als gebruiker wil ik dat de module functionaliteiten bevatten waarmee de ik kan oefenen. Zoals het invullen van KMS-gegevens of het interpreteren van een intake gesprek.
Zakelijke Ontwerpvoorwaarden	Beperkende Ontwerpvoorwaarden
De klant wilt dat de leerinhoud moet aansluiten bij de officiële werkwijze zoals beschreven in de WvmP-handreiking.	De leerdoelen moeten meetbaar en haalbaar blijven.

Scenario 2: Administratief proces				
Storyboard Structuur per leerdoel				
Nummer	Titel	Leerdoel	Moeilijkheid	Interactieve elementen
1	Welkom bij WvmP	Begrip kernrol & structuur (Leerdoel 1)	★☆☆☆☆	E-mail lezen, drag-and-drop structuur, quiz
2	Wie doet wat?	Rollen en verantwoordelijkheden (Leerdoel 2)	★★☆☆☆	Simulatie gesprekken, roltoewijzing, mini-test
3	Een samenwerking starten	Processtappen WvmP (Leerdoel 3)	★★★☆☆	Intake, formulier, volgordepuzzel, feedback
4	Wat is de impact eigenlijk?	De gebruiker begrijpt hoe je een impactanalyse uitvoert (Leerdoel 4)	★★★★☆	Impactscan invullen, toetsmomenten herkennen, keuzes met gevolgen
5	Werk je in KMS?	De gebruiker begrijpt hoe KMS werkt en waarvoor het wordt gebruikt (Leerdoel 5)	★★★★★	KMS mock-up invullen, fouten opsporen, validatie
6	Wat als jij beslist?	Zelfstandig keuzes maken in scenario's (6)	★★★★★	Complex scenario met gevolgen, aftakkingen, reflectie

Figuur 9: Structuur leerdoelen

4.3 Kernbegrip: Digitaal leren

Onderzoeksvraag 1: *Hoe werken momenteel de huidige e-learnings binnen de overheid en hoe kan ik dit toepassen?*

Om inzicht te krijgen in de opbouw en richtlijnen van overheids-e-learnings is een interview gehouden met de e-learningadviseur van Rijkswaterstaat ([Bewijsstuk 13](#)). Het doel was om knelpunten en verbeterpunten te achterhalen, en te begrijpen welke ontwerp- en ontwikkelrichtlijnen gelden.

Volgens de adviseur worden veel e-learnings binnen Rijkswaterstaat als saai, statisch en tijdrovend ervaren. Dit komt doordat ze vaak intern worden ontwikkeld door medewerkers zonder creatieve of didactische achtergrond. Hierdoor bestaan de modules voornamelijk uit tekst, afbeeldingen en soms een quiz.

De adviseur benadrukte de behoefte aan meer interactie. Microlearning werd genoemd als passende methode: korte, behapbare modules van maximaal tien minuten. Ook werd het gebruik van gamification-technieken geadviseerd om de motivatie en betrokkenheid te vergroten.

- De module moet worden ontwikkeld in Articulate Storyline of Lectora, zodat deze binnen het LMS werkt.
- De e-learning moet voldoen aan de WCAG-toegankelijkheidsnormen van de Rijksoverheid.
- De huisstijl van de Rijksoverheid moet worden toegepast.
- Het gebruik van AI is niet toegestaan vanwege de AVG-wetgeving.

Op basis van dit interview zijn de volgende ontwerpvoorwaarden opgesteld:

Kwalitatieve Ontwerpvoorwaarden	Functionele Ontwerpvoorwaarden
Het product moet visuele ondersteuning bevatten.	Als gebruiker wil ik de mogelijkheid tot tussentijdse toetsen en directe feedback.
Het product moet audio ondersteuning bevatten	Als gebruiker wil ik eenvoudige navigatie met duidelijke instructies en progressie-indicatoren.
Het product moet responsatief zijn en goed functioneren op verschillende apparaten (desktop, tablet, mobiel).	Als gebruiker wil ik snelle korte modules leren, die niet te veel tijd en energie vragen.
Het product moet opgedeeld worden in kleine behapbare modules van max 10 minuten	
Zakelijke Ontwerpvoorwaarden	Beperkende Ontwerpvoorwaarden
De klant wilt dat het product ontwikkeld wordt in Lectora, of Articulate, zodat deze geüpload kan worden naar het nieuwe LMS.	In de e-learning mag er geen gebruik van AI worden toegepast.
E-learning moet voldoen aan de toegankelijkheidsrichtlijnen van de Rijksoverheid (bijvoorbeeld WCAG-normen).	De huisstijl van de Rijksoverheid dient strikt nageleefd te worden.

Onderzoeksvraag 2: Hoe maak je informatie digitaal toegankelijk?

Naast het onderzoek naar het geschikte taalniveau kreeg ik vanuit de didactisch expert het advies om te werken met storyboards. Deze maken de informatie digitaal toegankelijker en helpen controleren of de leerdoelen goed terugkomen.

Om dit verder te onderzoeken, is een interview gehouden met een e-learningexpert van het KNMI ([Bewijsstuk 14](#)), die al meerdere e-learnings en trainingen heeft ontwikkeld. Een belangrijk advies uit dit gesprek was het gebruik van een Objective Matrix (zie figuur 10). Deze matrix koppelt leerdoelen aan leeruitkomsten en moduleonderdelen, en maakt inzichtelijk welke scenario's, opdrachten en feedbackmomenten bijdragen aan het behalen van de doelen.

Het toepassen van deze matrix in combinatie met storyboards biedt structuur en samenhang. Het helpt om:

- De moeilijkheidsgraad stapsgewijs op te bouwen;
- Te toetsen of de informatie toegankelijk wordt gepresenteerd;
- Te controleren of de inhoud aansluit op de leerdoelen.

Op basis van dit interview zijn de volgende ontwerpvoorwaarden opgesteld:

Kwalitatieve Ontwerpvoorwaarden	Functionele Ontwerpvoorwaarden
Het product moet een evenwichtige mix van theoretische kennis en praktische toepassing bevatten.	Als gebruiker wil ik dat de e-learning aansluit bij mijn behoeften en het nivea.
Het product moet interactieve elementen bevatten, zoals simulaties, scenario-gebaseerd leren en quizen.	Als gebruiker wil ik eenvoudige navigatie met duidelijke instructies en progressie-indicatoren.
Het product moet opgedeeld worden in kleine behapbare modules van max 10 minuten	Als gebruiker wil ik aan de hand van feedback te weten krijgen wat ik fout heb gedaan.
Het product moet feedbackmechanismes bevatten die cursiten aanmoedigd om door te blijven gaan.	
Beperkende Ontwerpvoorwaarden	
Bouw de e-learning aan de hand van een objective Matrix	

Objective Matrix Storyboard						
Storyboard	Hoofdstuk					
	Doel	Context	Activity	Visuele elementen	Vragen	Feedback
Beschrijf hier de leerdoelen en leeruitkomsten die aanbod moeten komen	Hierin schrijf je jouw uitleg	Beschrijf hierin welke activiteit de cursist moet doen	Beschrijf hier hoe je deze dia wilt vormgeven	Beschrijf hierin de vragen die je aan de cursist wilt stellen, met eventuele antwoord opties.	Schrijf hier jouw feedback op die de cursist te zien krijgt bij een goed, of fout antwoord.	Verwijs hierin welke documentatie is toegepast, of naar welk document je de cursist wilt doorverwijzen.

Figuur 10: Objective Matrix Storyboard

Onderzoeksvraag 3: Hoe delen andere digitale leerplatformen kennis over?

Uit interviews met een adviseur digitaal leren en een medewerker van het KNMI blijkt dat een goede e-learning niet alleen informatief moet zijn, maar ook interactief, motiverend en gebruiksvriendelijk. Daarom is gekozen voor een best practices-aanpak, waarbij drie succesvolle platforms zijn geanalyseerd: Duolingo, Udemy en Impulse [\(Bewijsstuk 15\)](#). Deze aanpak is geschikt omdat het inzicht geeft in bewezen strategieën die toepasbaar zijn in een overheidscontext.

De analyse is uitgevoerd via deskresearch, op basis van wetenschappelijke artikelen, whitepapers en platformdocumentatie. Daarbij is gekeken naar leerstrategieën zoals gamification, spaced repetition, microlearning, scenario-based learning en multimodaal leren (Freeman et al., 2023; Silverman & Barasch, 2022; Duolingo, 2021; Impulse by GoodHabitZ, z.d.; Udemy, z.d.).

De resultaten tonen aan dat effectieve e-learning bestaat uit een mix van spelelementen, herhaling, realistische context en diverse media. Duolingo scoort hoog op motivatie en geheugenversterking (Freeman et al., 2023), Impulse richt zich op gedragsverandering via scenario's en reflectie (Impulse by GoodHabitZ, z.d.), en Udemy biedt vooral structuur en flexibiliteit, maar minder motiverende elementen.

Conclusie:
Voor effectieve e-learning binnen een overheidsorganisatie is het waardevol om elementen van Duolingo en Impulse te combineren: kortcyclisch, motiverend, interactief en afgestemd op de gebruiker. Dit verhoogt zowel het leerrendement als de betrokkenheid van de gebruiker. Op basis van deze analyse zijn de volgende ontwerpvoorwaarden opgesteld:

Kwalitatieve Ontwerpvoorwaarden	Functionele Ontwerpvoorwaarden
Het product moet gamification elementen bevatten zoals: Beloningsystemen, progressiebalken	Als gebruiker wil ik de mogelijkheid tot tussentijdse toetsen en directe feedback.
Het product moet multimodaal leren ondersteunen, door combinatie van tekst, beeld, audio en interactie	Als gebruiker wil ik leren aan de hand van realistische scenario's en cases.
Het product moet de informatie meerdere keren terug laten komen (spaced repetition).	Als gebruiker wil ik snelle korte modules leren, die niet te veel tijd en energie vragen.
	Als gebruiker wil ik dat het leerpad adaptief wordt aangepast en gepersonaliseerd.

Leerprincipe	DUO Lingo	Udemy	Impulse
Gamification	√ √ √	X	√ √
Spaced Rapitition	√ √	X	√
Microlearning	√ √	√	√
Multimodaal Leren	√ √ √	√	√ √ √
Directe Feedback	√ √ √	√	√ √ √
Adaptief/ persoonlijk	√ √ √	X	√ √
Sociale Interactie	√	√	√ √
Scenario gebaseerd	√ √	√ √ √	√
Motivatieprikkel	√ √ √	√	√ √ √

Tabel 1: Best Pracices analyse

4.4 Ontwerpvoorwaarden

Vanuit het onderzoek zijn meerdere ontwerpvoorwaarden opgesteld. Deze zijn vervolgens gecategoriseerd en geprioriteerd met behulp van de MoSCoW-methode (zie Bewijsstuk 16), om te voorkomen dat er onrealistische eisen aan het ontwerp worden gesteld. De ontwerpvereisten zijn ingedeeld in vier categorieën:

- Must have
- Should have
- Could have
- Won't have

De prioritering is tot stand gekomen tijdens een gezamenlijke brainstormsessie met de doelgroep (Bewijsstuk 3), waarbij deelnemers actief meedachten over welke functies en kenmerken zij essentieel vonden. Daarnaast is de indeling gevalideerd en aangescherpt in overleg met de opdrachtgever. Zo is ervoor gezorgd dat zowel gebruikerswensen als projectdoelen zijn meegenomen in de weging van de ontwerpvoorwaarden.

In de tabel 2 hiernaast worden de belangrijkste Must have's toegelicht: dit zijn de ontwerpvoorwaarden waaraan het eindproduct minimaal moet voldoen om als succesvol te worden beschouwd.

Kwalitatieve Ontwerpvoorwaarden	Bewijsstukken
Het product moet multimodale ondersteuning bevatten. Dit houdt in zowel: Visueel, textueel als audio ondersteuning.	1 , 3 , 5 , 11 , 13 , 14 , 15 .
Het product moet opgedeeld worden in kleine behapbare modules van maximaal 10 minuten	13 , 14 , 15
Het product moet minimaal voldoen aan taalniveau B1	3 , 4 , 13 , 21
Functionele Ontwerpvoorwaarden	Bewijsstukken
Als gebruiker wil ik veel interactie hebben met het product	3 , 11 , 14 , 15
Als gebruiker wil ik graag werken aan de hand van praktijk voorbeelden, zodat ik beter inzicht krijg hoe ik mijn werkzaamheden moet uitvoeren.	3 , 5 , 14 , 15
Zakelijke Ontwerpvoorwaarden	Bewijsstukken
De klant wil dat het product moet voldoen aan taalniveau B1	4
De klant wil dat de informatie van de handreiking gebruikt wordt voor in het product.	2 , 8
Beperkende Ontwerpvoorwaarden	Bewijsstukken
In het product moet er gewerkt worden met de huisstijl van de overheid (Rijkshuisstijl)	13 , 21
Het product moet ontwikkeld worden in Lectora, of Articulate Rise, zodat het makkelijk geüpload kan worden naar het leerportaal.	13

Tabel 2: Must have's Ontwerpvoorwaarden



Verbeelden & Conceptualiseren



5. VERBEELDEN & CONCEPTUALISEREN

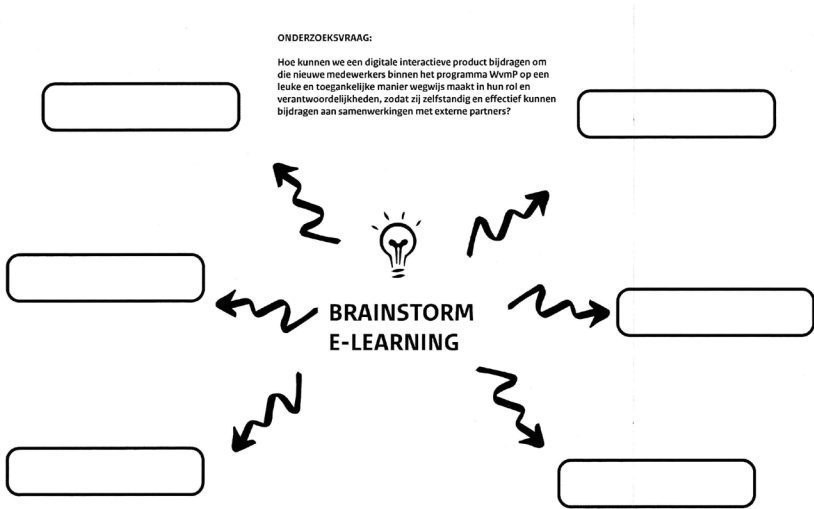
5.1 Co-creatieve ideevorming (divergeren)

Tijdens een brainstormsessie met zes WvmP-medewerkers ([Bewijsstuk 3](#)) zijn ideeën verzameld over de gewenste vorm en inhoud van de e-learning. Uit deze sessie kwamen de volgende voorkeuren naar voren:

- Korte, begrijpelijke uitleg in eenvoudige taal
- Quizen voor herhaling en toetsing van kennis
- Scenario-gebaseerde leerervaringen
- Gamification-elementen zoals een escape room of bordspel
- Video's en interactieve video's met humor en context
- Keuzevrijheid en controle over de leerroute

Deze wensen vormden het startpunt van de brainstorm. Nadat we elkaars input hadden besproken, zijn we samen verder gegaan met het bedenken van mogelijke vormen voor de e-learning. Dit is gedaan in samenwerking met de doelgroep, de opdrachtgever en een medestagiair. Hieruit kwamen de volgende conceptideeën naar voren:

- **Levensweg e-learning:** Een e-learning in de vorm van een bordspel, geïnspireerd op het spel Levensweg.
- **Escape room:** Collega's die de e-learning doorlopen moeten hun eerste werkdag zien te ontsnappen, door opdrachten uit te voeren, testjes en raadsels op te lossen.
- **Cluedo:** Gebruikers onderzoeken waar iets is misgegaan in een proces en leren welke stappen nodig zijn om het probleem op te lossen.
- **Choice your own narrative:** Een interactieve verhaallijn waarin gebruikers keuzes maken, quizjes invullen en de impact van hun beslissingen ervaren aan de hand van goede of foute antwoorden.



Figuur 11: Format Brainstorm

5.2 Toepassing van de NABC-methode

Om de vele ideeën uit de brainstormfase te structureren en beoordelen ([Bewijsstuk 3](#)), is de NABC-methode toegepast (Liedtka, Ogilvie & Brozenske, 2020). Deze methode helpt bij het scherp formuleren van waardeproposities door te focussen op de behoefte (Need), oplossing (Approach), meerwaarde (Benefit) en het onderscheid met bestaande alternatieven (Competition). Vervolgens is de NABC-methode toegepast ([Bewijsstuk 17](#)) om ideeën te structureren op basis van:

- Need:** Onboarding is nu tijdrovend en inconsistent
- Approach:** Gebruik van interactieve, toegankelijke en leuke digitale leeroplossing
- Benefit:** Nieuwe medewerkers kunnen zelfstandig, sneller en beter bijdragen aan samenwerking met externe partners
- Competition:** Huidige statische pdf's of documenten die weinig gebruiksvriendelijk zijn

Deze methode helpt bij het vertalen van ideeën naar beter doordachte en praktijkgerichte concepten die aansluiten bij de behoeften van nieuwe WvmP-medewerkers.

Figuur 12 NABC

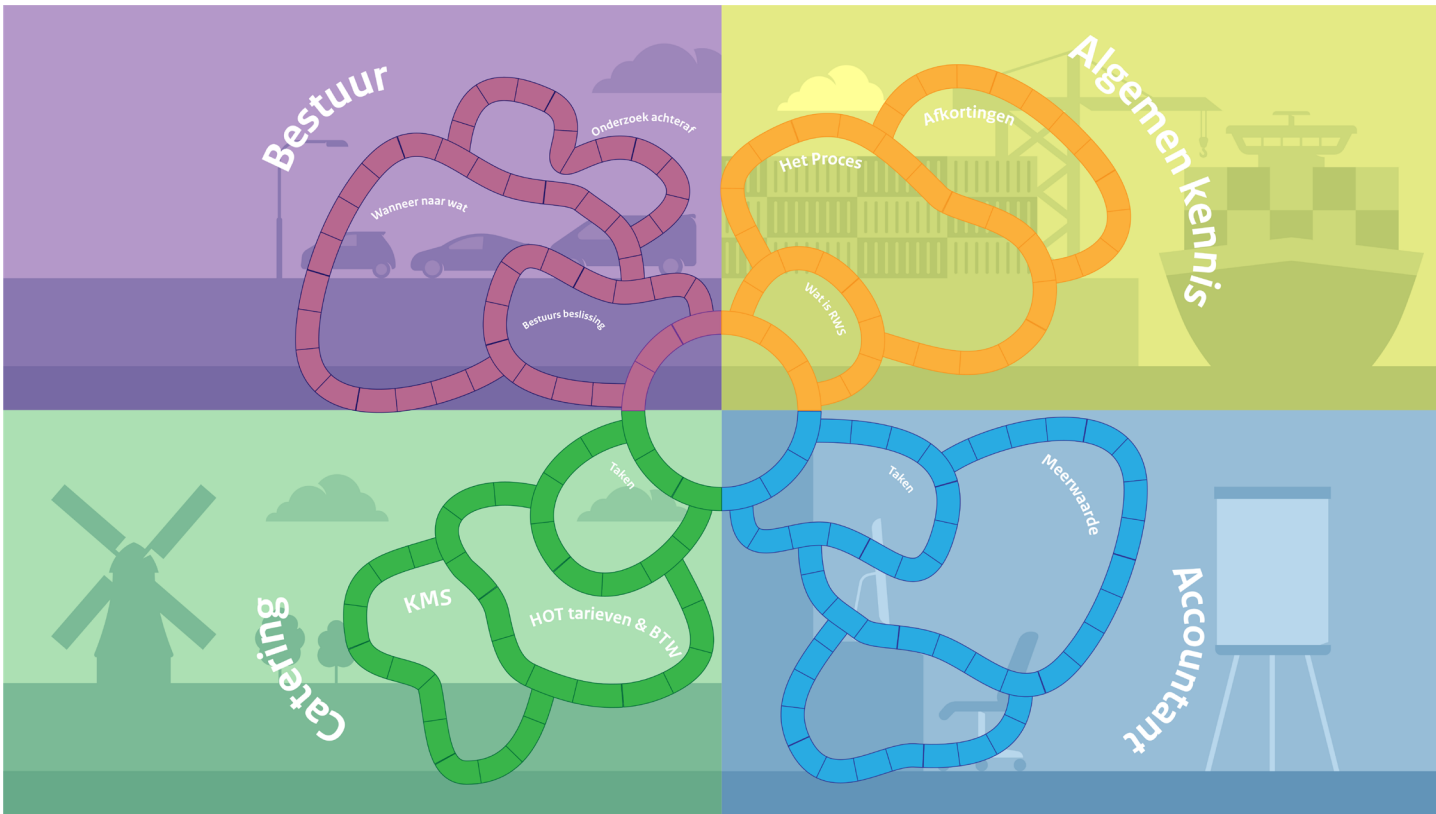
5.3 De drie ontwikkelde concepten

Op basis van de brainstorm en de NABC-analyse zijn de ideeën gestructureerd en ontwikkeld tot concepten. Op basis van de brainstorm/ co-creatie sessie met de doelgroep uit [Bewijsstuk 3](#). Zijn de verschillende features verzameld en overlegd met de deelnemers, hoe we deze features konden vormgeven tot een concept, vervolgens is deze uitgebreid en getest of deze ideeën de probloomstelling en doelstellingen konden oplossen tijdens de NABC methode ([Bewijsstuk 17](#))

Het beoordelen van de NAB Saxion College, gezien wij ons beiden bezig hielden met het ontwikkelen van een e-learning, alleen ieder met een ander doeleinde. [Zie Bewijsstuk 18](#) voor een gedetailleerde uitleg:

Bordspel:

Een visuele, interactieve e-learning die werkt als een soort digitale levensweg (Figuur 13). Gebruikers kiezen hun pad, krijgen scenario's voorgeschoteld, beantwoorden quizvragen en ontvangen feedback.



Figuur 13: Concept 1

Scenario Based Narrative:

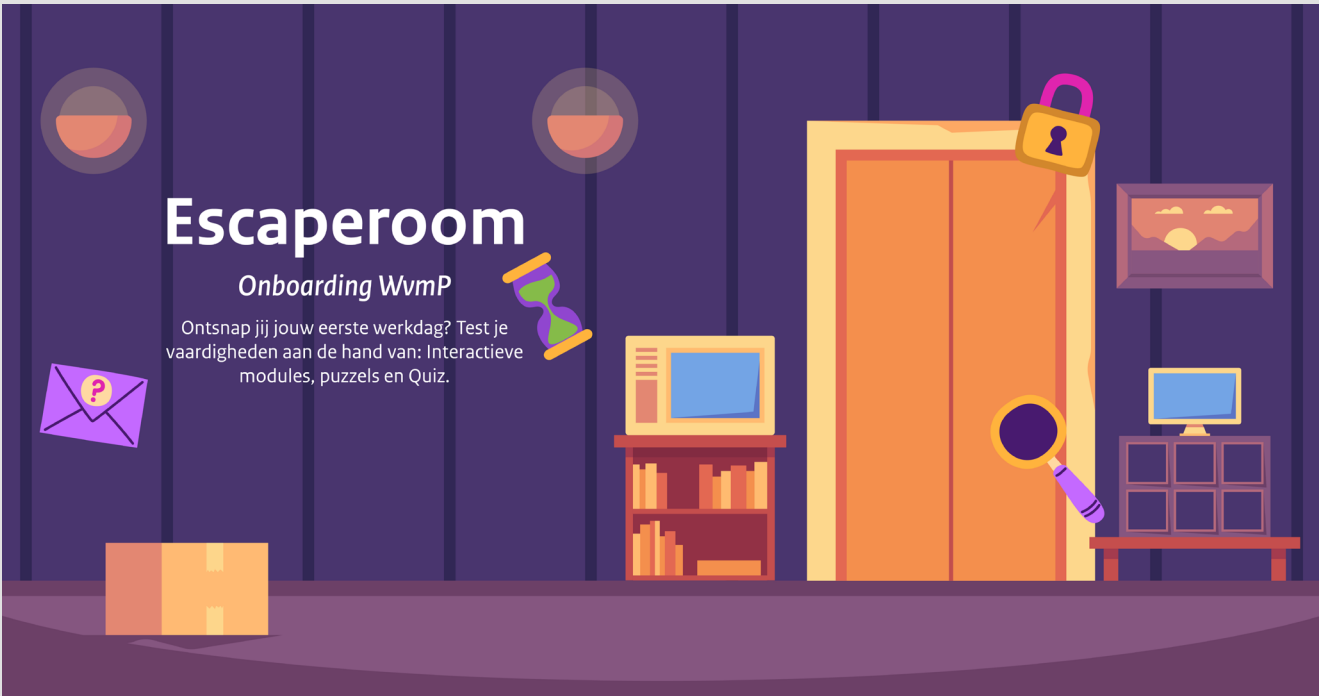
Een verhalende aanpak waarbij gebruikers in realistische werksituaties keuzes maken. De feedback is direct en gekoppeld aan de impact van hun keuzes zie Ffiguur 14.



Figuur 14: Concept 2

Escape Room:

Een speelse, competitieve module met puzzels en tijdsdruk. Gamification staat hier centraal. Elke stap in de escape room staat voor een stap binnen het WvmP-proces, en fouten kosten 'tijd' zie Figuur 15



Figuur 15: Concept 3

5.4 Convigeren: keuze voor eindconcept

Om het meest geschikte concept te kiezen, zijn de drie concepten beoordeeld op basis van een gewogen matrix (Bewijsstuk 19). In de criteria van de gewogen matrix staan alle must have ontwerpvoorwaarden in. Om zo te beoordelen welk concept het beste hieraan voldoet. Om dit kritisch te kunnen beoordelen heb ik een peer review gehouden samen met Mindy, mijn critical friend tijdens het afstuderen.

Daarnaast is een dot voting-sessie gehouden met medewerkers uit de doelgroep (Bewijsstuk 20), tijdens de maandelijkse coördinatie overleg. Hierbij scoorde het Scenario Based Narrative-concept het hoogst, vanwege de herkenbaarheid, duidelijkheid van de leerroute en directe feedback. Dit concept is daarom gekozen voor verdere uitwerking in het prototype.

CRITERIA	VALUE	Bordspel	Escape Room	Scenario video
Visuele & Auditieve ondersteuning	1 - 10	6	8	7
Interactive elementen	1 - 10	8	9	6
Gebruiksvriendelijke navigatie	1 - 10	5	5	9
Scenario gebaseerd leren	1 - 10	7	7	9
Feedback mechanismes	1 - 10	6	7	9
Microlearning max 10 minuten	1 - 10	8	6	8
Heldere taal	1 - 10	7	7	7
Controle over de modules	1 - 10	5	8	10
Progressie tracking	1 - 10	9	7	10
Toetsing/ quiz	1 - 10	8	10	8
Werken met voorbeelden	1 - 10	6	10	10
Makkelijk te ontwikkelen	1 - 10	7	4	3
Gevoel	1 - 10	5	8	7
Eind Score	Gemiddeld	6,7	7,4	7,9

Figuur 16: Gewogen Matrix

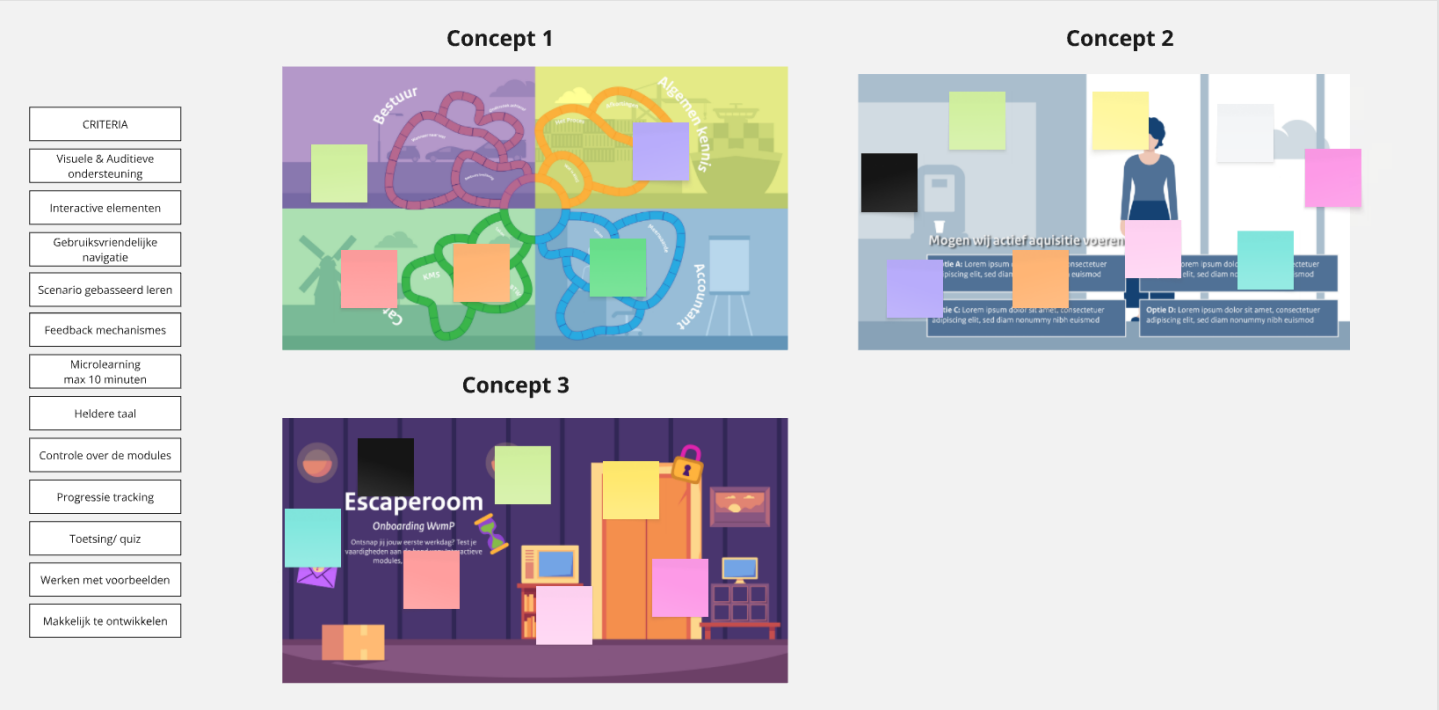
Dot voting met de doelgroep

Om naast de analytische beoordeling ook gebruikersvoorkeur mee te nemen in de besluitvorming, heb ik aanvullend een dot voting sessie gehouden met de doelgroep tijdens het maandelijkse Coördinatie overleg via Teams (Zie Bewijsstuk 20). Iedere deelnemer kreeg twee stemmen om te verdelen over de concepten die volgens hen het meest aansloten bij hun behoeften en voorkeuren.

De resultaten van de dot voting waren als volgt:

- 5 stemmen voor Concept 1: Het digitale bordspel
- 9 stemmen voor Concept 2: het interactieve scenario-gebaseerde concept
- 7 stemmen voor Concept 3: De virtuele escaperoom

Deze uitslag bevestigt het resultaat uit de gewogen matrix en laat zien dat ook vanuit gebruikersperspectief de voorkeur uitgaat naar het scenario-gebaseerde platform. Op basis van beide methoden is dit concept daarom gekozen als uitgangspunt voor verdere prototyping en evaluatie.



Figuur 16: Dot voting

5.5 Stijlgids

Nadat de keuze voor het definitieve concept – het Scenario Based Narrative – is gestart met de uitwerking van de visuele stijl en de eerste functionele opzet van het prototype. Hierbij is gebruikge- maakt van een stijlgids die is afgeleid van de officiële Rijkshuisstijl [\(Bewijsstuk 21\)](#).

De visuele stijl van de e-learningmodule sluit aan bij de kernwaarden van de Rijksoverheid: betrouw- baar, toegankelijk en professioneel. De belangrijkste elementen uit de stijlgids zijn:

Kleurgebruik: De hoofdkleur is rijksoverheid blauw (#003B70), aangevuld met ondersteunende kleuren zoals lichtgrijs en wit om rust en leesbaarheid te waarborgen.

Typografie: Gebruik van de lettertypes uit de rijkshuisstijl: “Rijksoverheid Sans” voor lopende teksten, met een helder onderscheid tussen koppen en bodytekst.

Iconografie: Eenvoudige, herkenbare pictogrammen uit de bestaande RWS-bibliotheek zijn gebruikt om handelingen en categorieën te ondersteunen.

Toegankelijkheid: Er is gelet op voldoende kleurcontrast, minimale lettergrootte en duidelijke navi- gatie om te voldoen aan WCAG-richtlijnen.

Deze stijlgids vormde de basis voor het ontwerp van de wireframes en de hi-fi prototype.

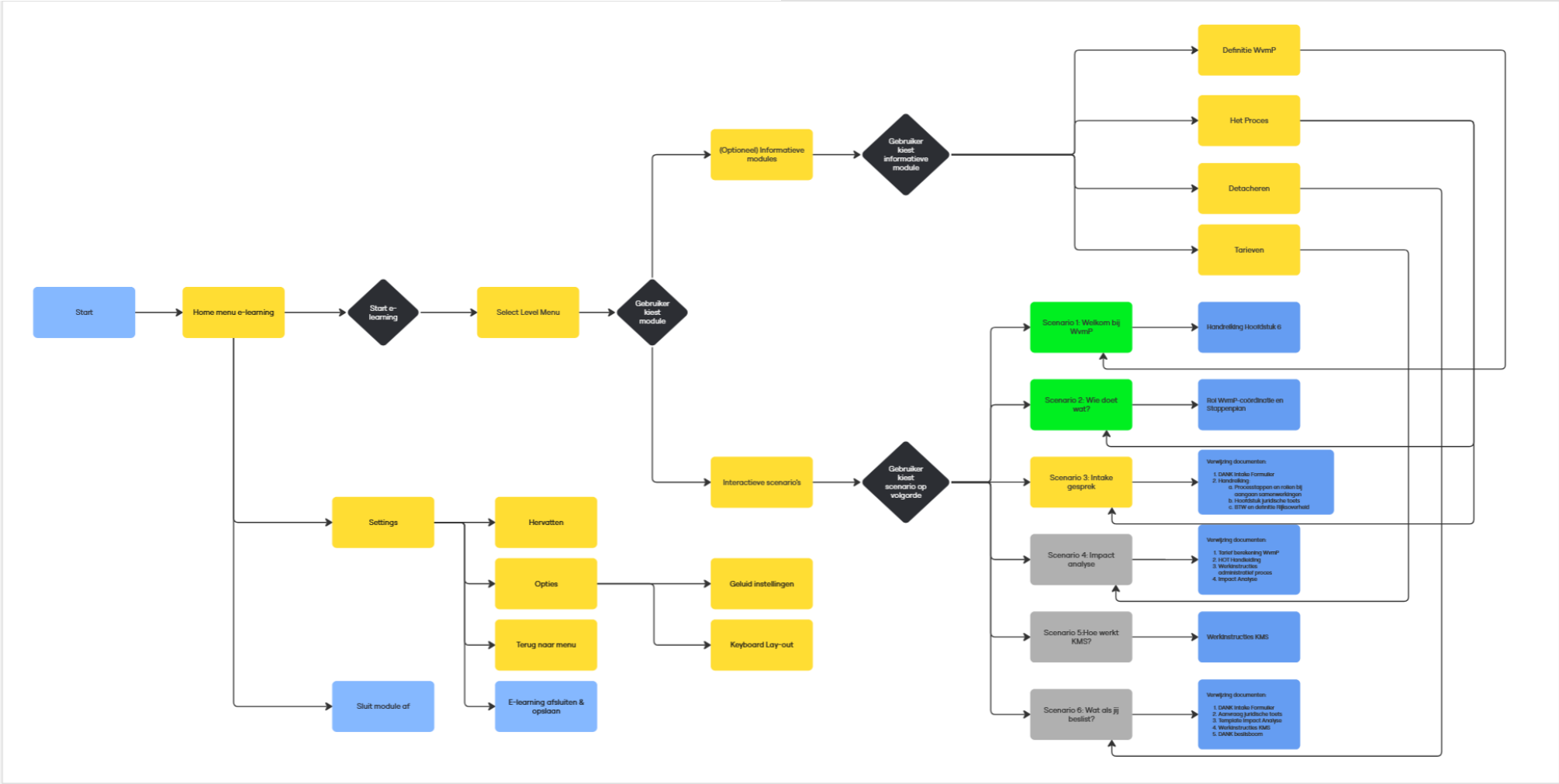
5.6 Flowchart

Om de navigatiestructuur duidelijk te houden, is een flowchart gemaakt. Samen met Andrea, een expert in didactiek, is bekeken hoe het gekozen concept kon worden vertaald naar een passende e-learningstructuur. Hierbij is bewust gekozen voor een andere aanpak dan gebruikelijk.

In plaats van een traditionele e-learning waarin de informatie stap voor stap wordt aangeboden, lijkt de opzet meer op een YouTube-tutorial. Gebruikers starten direct met praktijkscenario's. Als ze er- gens vastlopen of iets niet weten, worden ze gestimuleerd om zelf informatie op te zoeken in de doc- umentatie. Ook kunnen ze op elk moment terug naar de informatiemodules, waar de uitleg eenvoudig en duidelijk is.

Gebruikers bepalen zelf of ze eerst de theorie willen bekijken of meteen aan de slag gaan met een scenario. De informatiemodules zijn bedoeld om kennis over te dragen; de interactieve scenario's zijn bedoeld als toetsmomenten.

In totaal zijn er zes scenario's. Deze worden steeds een beetje moeilijker. De laatste module werkt als een soort eindexamen (zie Figuur 17).



Figuur 17: Flowchart e-learning



Uitwerken en prototyperen



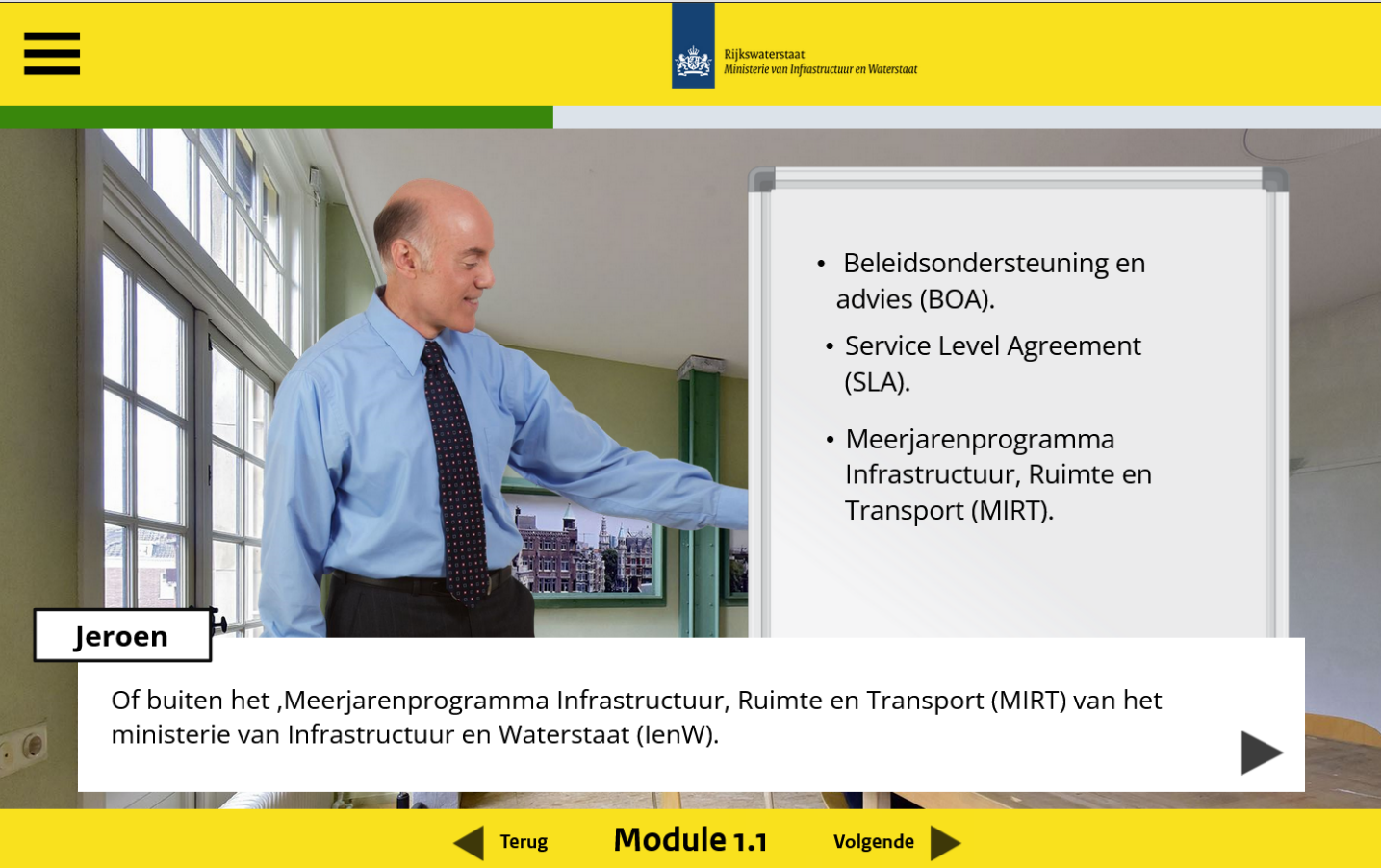
6.2 Informatieve modules

Voor de ontwikkeling van de e-learning is gekozen voor Articulate Storyline, omdat dit platform de meeste mogelijkheden biedt voor interactieve elementen en het beste aansluit op de must-have ontwerpvoorwaarden.

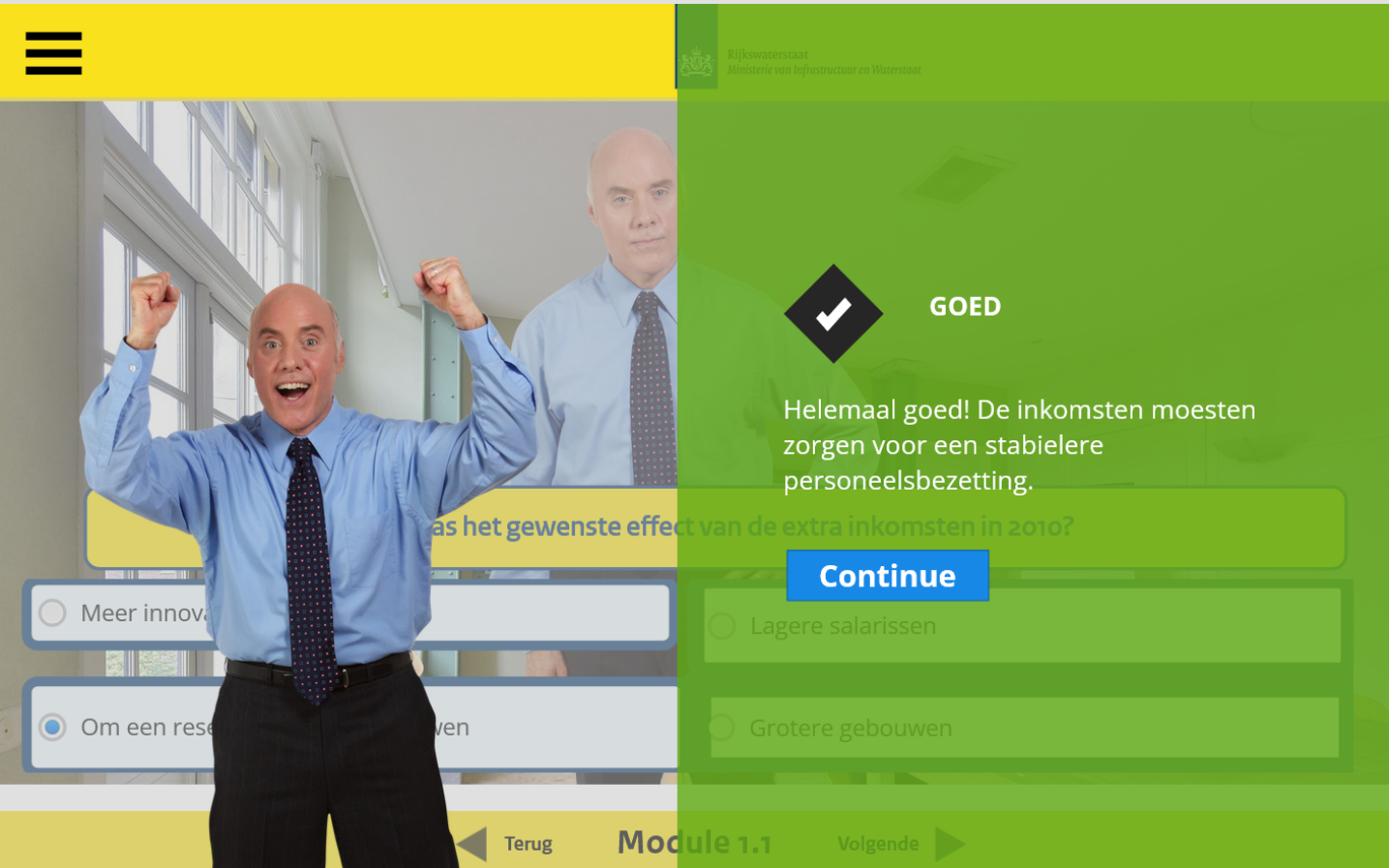
In de eerste versie lag de focus op het uitwerken van de informatiemodules, met name het hoofdstuk “Wat is WvmP?” (zie figuur 20).

In deze slide komen meerdere ontwerpvoorwaarden terug:

- De voortgang wordt visueel weergegeven via een groene voortgangsbalk;
- De gebruiker kan eenvoudig navigeren met pijltjesknoppen en irrelevante onderdelen overslaan;
- De tekst is geschreven op B1-niveau, gecontroleerd via [ishetb1.nl](https://www.ishetb1.nl)
- Overheidsjargon en afkortingen worden uitgelegd op een begrijpelijke manier;
- In figuur 21 wordt een quizelement getoond;
- Na het invullen van een antwoord ontvangt de gebruiker positieve feedback (figuur 21);
- De module biedt ondersteuning via tekst, beeld én audio.



Figuur 20: Informatieve module



Figuur 21: Quiz

6.3 Interactieve praktijk scenario's

Terwijl de informatieve modules werden ontwikkeld, is op de achtergrond gewerkt aan het storyboard. Na goedkeuring van Storyboard 6 door de expert is deze als eerste volledig uitgewerkt in Articulate Storyline. Deze module brengt alle leerdoelen samen en dient als blauwdruk voor de uitwerking van storyboard 1 t/m 5 (zie figuur 23 t/m 25).

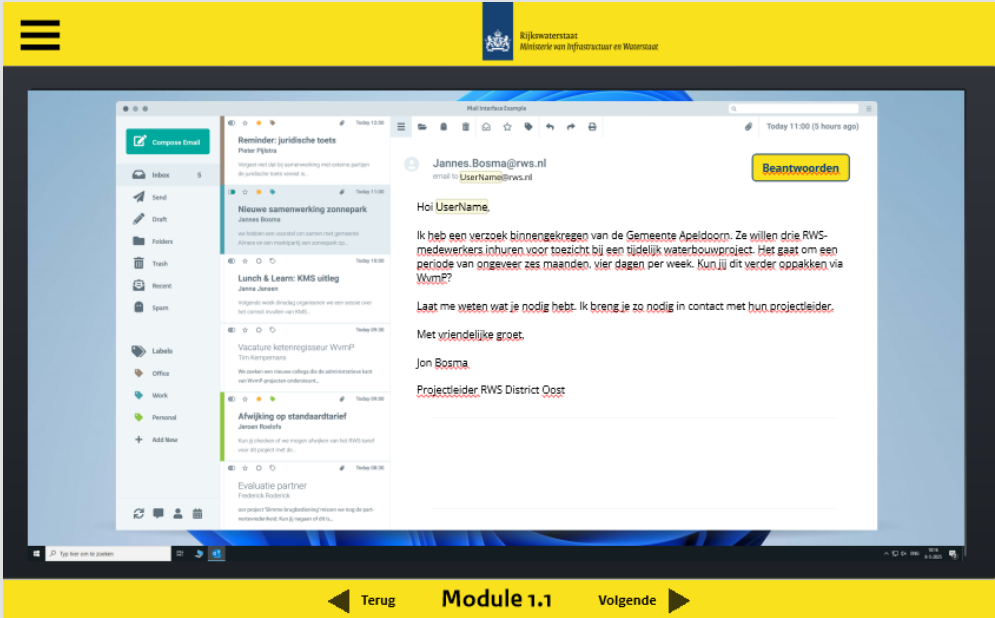
Het levelmenu is gebaseerd op de gamified wereldkaartinterface uit [Bewijsstuk 11](#), (zie figuur 22).

In deze slide zijn meerdere ontwerpvoorwaarden zichtbaar verwerkt:

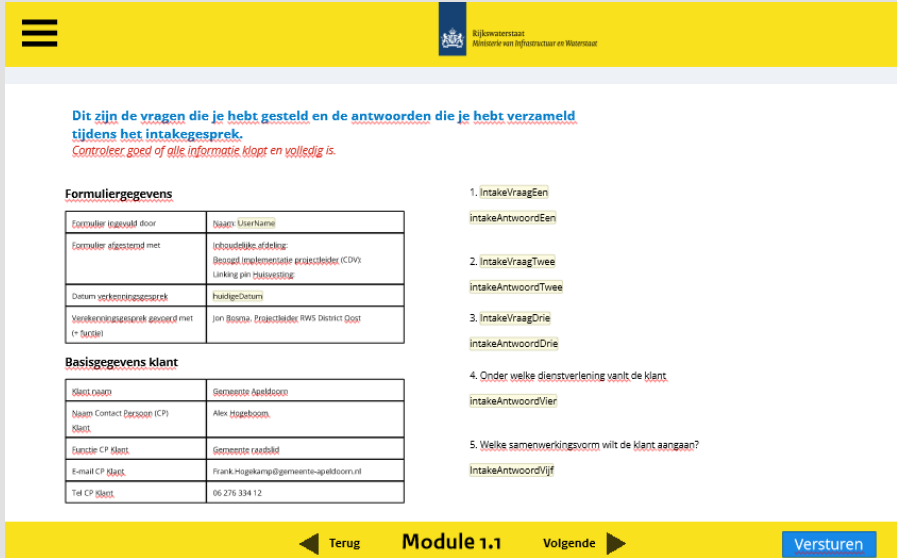
- Voortgang wordt getoond met een groene balk;
- Navigatie is eenvoudig via pijltjesknoppen om onderdelen over te slaan of terug te keren;
- Het product bevat gamification-elementen zoals een speelse interface en motiverende interacties (figuur 22);
- Quizonderdelen zijn geïntegreerd als dialoogopties in de scenario's;
- De scenario's bevatten meerdere uitkomsten, een modulair intakeformulier en een mock-up van het KMS-systeem;
- Ondersteuning via tekst, beeld en audio bedient verschillende leerstijlen;
- De vormgeving en tone of voice sluiten aan bij de Rijkshuisstijl.



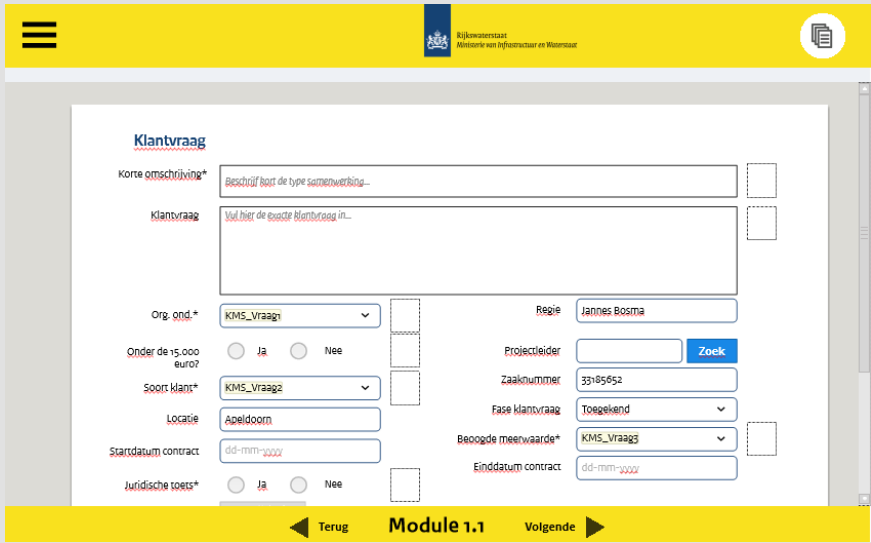
Figuur 22: Het hoofdmenu



Figuur 23: Fictieve mailbox klantvraag



Figuur 24: Template intake formulier



Figuur 25: invulbare KMS



Evalueren

7. Evalueren

7.1 Rapid UX Evaluation

Om het prototype te evalueren, is samen met Scott Jansen UX-expert bij Rijkswaterstaat een Rapid UX Evaluation uitgevoerd.

Methode

Voor de Rapid UX-evaluatie is gebruikgemaakt van Morville's UX Honeycomb ([Bewijsstuk 22](#)). Een expert testte het prototype aan de hand van zeven UX-facetten, terwijl hij hardop dacht (thinking-aloud). Hij kroop in de huid van een doelgroepgebruiker op basis van een persona. ([Bewijsstuk 5](#)).

De expert was overwegend positief. Het prototype werd als nuttig, geloofwaardig en waardevol ervaren. De visuele stijl en interactieve elementen sloten goed aan bij de doelgroep. Toch kwamen er enkele verbeterpunten naar voren:

- De gouden knop was niet duidelijk als symbool voor het afronden van een module.
- De visuele tijdlijn werd niet als klikbaar herkend.
- Sommige kleurcontrasten voldeden niet aan de toegankelijkheidsnormen.

Resultaten per facet

- **Useful:** *Vraag: denk je dat de gebruiker het product nuttig zal gaan vinden?*

De expert vond het prototype nuttig en zeer interactief. Hij was met name positief over de manier waarop de Rijkshuisstijl gebruikt is in het prototype.

- **Usable:** *Vraag: Hoe gemakkelijk vond je het om door de module te navigeren en opdrachten te voltooien?*

De expert benoemde dat de interactie met knoppen intuïtief aanvoelde. Wel werd opgemerkt dat de expert niet begreep dat de gouden knop stond voor dat de gebruiker de module heeft voltooid.

- **Desirable:** *Vraag: Wat vond je van de visuele vormgeving en toon van de module? Sprak het je aan?*

De expert kon alle informatie duidelijk en gemakkelijk vinden. Bij de visuele tijdlijn was alleen niet duidelijk dat je erop kan klikken.

- **Findable:** *Vraag: Kon je de informatie en onderdelen die je nodig had makkelijk terugvinden binnen de module?*

Alle informatie kon de expert duidelijk en gemakkelijk vinden. Op de visuele tijdlijn na, dat was voor de expert niet duidelijk dat je erop kon klikken. De expert raadt aan om de eerste stap te laten zien, zodat de gebruiker op natuurlijke wijze wordt meegenomen in de werkwijze.

- **Accessible:** *Heb je tijdens het gebruik van de module beperkingen ervaren vanwege je apparaat, browser, of persoonlijke situatie (zoals visuele of motorische beperkingen)?*

De kleurcontrasten voldeden niet overal aan toegankelijkheidseisen. Voor gebruikers met visuele beperkingen zou dit een obstakel kunnen vormen.

- **Credible:** *Komt dit prototype op je over als professioneel en betrouwbaar? Waarom wel/niet?*

De inhoud en context werd als geloofwaardig ervaren. De combinatie met stock foto's en de Rijkshuisstijl sloten goed aan

- **Valuable:** *Welk gevoel van waarde geeft dit prototype jou als expert?*

De expert concludeerde dat het ontwerp waarde toevoegt aan het leerportaal en de betrokkenheid versterkt. Vaak zijn ontwerpen en e-learning's van de overheid erg saai en te statisch.

Resultaten observatie:

1. **Diep zuchten:** 1 keer
2. **Commentaar geven dat wijst op frustratie:** 3 keer
3. **Met voeten tikken:** 0 keer
4. **Harder dan gebruikelijk op de controllerknoppen drukken:** 0 keer
5. **Blik van de benodigde interactie-elementen africhten:** 0 keer
6. **Schouders ophalen:** 0 keer
7. **Rondzwaaien met de controllers:** 0 keer

7.2 Peer review

Naast de expert review is ook een peer review uitgevoerd met twee personen: een medestagiair en een medestudent (zie [Bewijsstuk 25](#) & [Bewijsstuk 26](#)). Het doel hiervan was om aanvullende inzicht- en te verzamelen over wat er tijdens de Rapid UX Evaluation nog ontbrak. Op deze manier kan het ontwerp in de volgende fase van rigorous testing beter aansluiten bij de behoeften van de doelgroep en voldoen aan de gestelde ontwerpvoorwaarden.

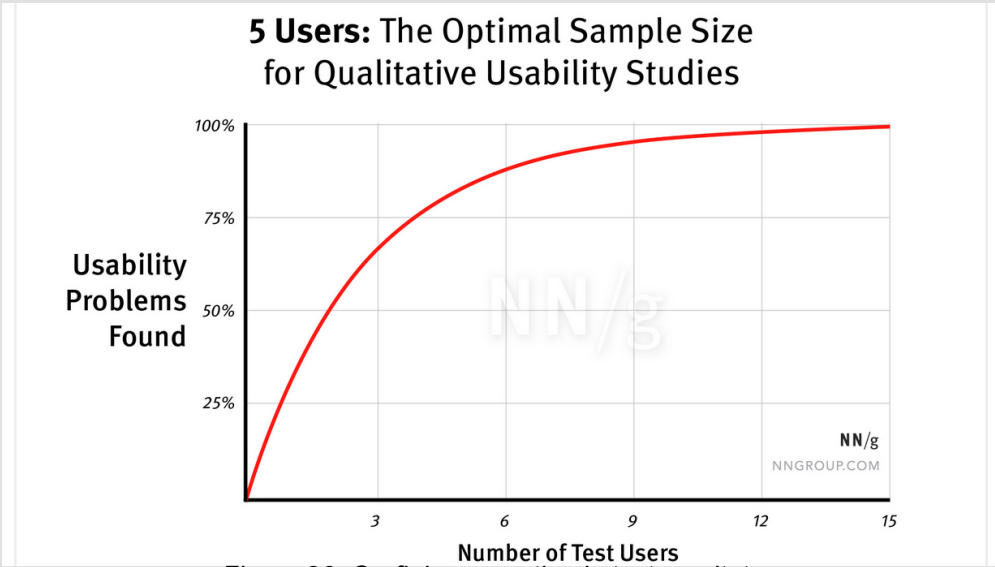
De medestagiair richtte zich tijdens de test vooral op de bruikbaarheid en de duidelijkheid van de navigatie. De medestudent beoordeelde in hoeverre het ontwerp voldoet aan de Honeycomb-facetten en de ontwerpvoorwaarden.

De peer reviews bevestigden grotendeels de bevindingen van de expert (zie Hoofdstuk 7.1 en [Bewijsstuk 22](#)) en gaven daarnaast extra verdieping. **Veelgenoemde opmerkingen waren:**

- De gouden knop viel visueel op, maar de betekenis ervan was onduidelijk.
- Engelse termen als “submit” en “close” werden als verwarrend ervaren in de Nederlandstalige interface.
- Multiplechoice-antwoorden misten herkenbare labels (zoals A, B, C, D), wat het beantwoorden bemoeilijkte.
- Het hamburger-menu werkte niet altijd goed, wat de navigatie beperkte.
- De feedback bij quizvragen werd als te makkelijk ervaren: gebruikers konden direct het juiste antwoord kiezen na een fout.

7.3 Rigorous Testing

Na het maken van de eerste versie van mijn prototype is er getest met verschillende deelnemers van de doelgroep. Voor de test hebben 6 mensen van de doelgroep deelgenomen, waaronder de opdrachtgever (testdeelnemer 4). Volgens Nielsen (2024) is dit meer dan voldoende, aangezien je al met 5 testgebruikers 75% van de usabilityproblemen kunt opsporen (zie figuur 26). De volledige uitwerking met de resultaten is te vinden in [Bewijsstuk 27](#).



Figuur 26. Grafiek voor optimale test resultaten

Methode

Om het effectiviteit van het prototype te testen is er gewerkt met Usability Test. Hiervan is er één globale test vraag opgesteld namelijk: *In hoeverre voelt de gebruiker zich na afloop van de e-learning zekerder in zijn/haar rol en kan de gebruiker zelfstandig de juiste stappen zetten bij een WvmP-samenwerking.*

Hierbij wordt de bruikbaarheid, de informatie en functionaliteit gemeten. Op basis van de testvraag is zijn er drie deelvragen opgesteld aan de hand van taakscenario's. De problemen die de gebruikers tegenkomen wordt gemeten aan de hand van think aloud methode en een observatie schema. Daarna vindt er een interview achteraf plaats waarin de gebruiker aan de hand van een likert scale in hoeverre ze het eens zijn met de stelling, of niet. Gecombineerd met Premo vragen om de emoties te achterhalen en een paar openvragen, om aanvullende inzichten te krijgen. Het volledige testplan kunt u lezen in [Bewijsstuk 26](#).

- Taakscenario's
- Think aloud
- Observatie schema
- Likert scale
- Interview achteraf

Resultaten

Zes testdeelnemers hebben het prototype doorlopen en beoordeeld op inhoud, gebruiksvriendelijkheid en emotionele beleving via de Premo-methode.

Inhoudelijk begrip bleek overwegend positief. De meeste testers begrepen waar WvmP voor staat en welke stappen nodig zijn bij externe samenwerking. De rolverdeling en processen rond juridische toetsing en btw-advies waren grotendeels duidelijk, al scoorden sommige testers dit nog iets lager (3/5).

Navigatie en interactie werden wisselend ervaren. Sommige deelnemers vonden de structuur onduidelijk of hadden moeite met het vinden van informatie in KMS. Toch werd de interactieve opzet – met visuele tijdlijnen en scenario's als leerzaam en prettig ervaren.

De Premo-resultaten lieten zien dat testers voornamelijk positieve emoties ervoeren, zoals vreugde en vertrouwen. Frustratie kwam sporadisch voor, vooral bij verwarring over knoppen of onduidelijke uitleg. Geen enkele deelnemer ervoer de e-learning als saai of demotiverend.

Alle zes testers gaven aan dat ze de e-learning zouden aanraden aan collega's, waarmee het prototype als relevant en waardevol werd ervaren binnen de doelgroep ([Bewijsstuk 27](#)).

Geef aan op een schaal van 1 t/m 5 in hoeverre je eens bent: 1. Helemaal niet mee eens – 2. Niet mee eens – 3. Neutraal – 4. Mee eens – 5. Helemaal mee eens

Deelnemers	WvmP Begrip	Rollen & Verantwoordelijkheden	Stappen samenwerking	Juridische toets/ BTW-advies
Testdeelnemer 1	4	3	3	3
Testdeelnemer 2	5	4	4	4
Testdeelnemer 3	5	4	5	4
Testdeelnemer 4	5	4	4	4
Testdeelnemer 5	4	4	4	4
Testdeelnemer 6	4	2	4	4
Deelnemers	Vinden van Informatie	Navigatie	Begrijpelijkheid & Opbouw	Interactiviteit
Testdeelnemer 1	3	2	3	4
Testdeelnemer 2	3	4	4	4
Testdeelnemer 3	2	3	5	5
Testdeelnemer 4	4	4	5	4
Testdeelnemer 5	3	3	4	4
Testdeelnemer 6	4	5	4	4
Deelnemers	Premo Vreugde	Premo Vertrouwen	Premo Frustratie	Zou je de e-learning aanraden?
Testdeelnemer 1	3	4	4	Ja
Testdeelnemer 2	4	4	3	Ja
Testdeelnemer 3	5	5	4	Ja
Testdeelnemer 4	4	4	2	Ja
Testdeelnemer 5	4	4	1	Ja
Testdeelnemer 6	5	4	2	Ja

Tabel 3: Test resultaten



Implementatie & Aanbevelingen





Implementaties en aanbevelingen

De design challenge van deze afstudeeropdracht was: *Hoe kunnen we nieuwe medewerkers binnen WvmP digitaal en interactief op een leuke en toegankelijke manier wegwijs maken, zodat zij zelfstandig en effectief kunnen bijdragen aan samenwerkingen met externe partners?*

De design challenge was om nieuwe medewerkers binnen WvmP op een toegankelijke en interactieve manier wegwijs te maken. Tijdens het ontwikkeltraject bleek vooral de balans tussen educatie en speelsheid cruciaal. Het gebruik van Articulate Storyline maakte het proces laagdrempelig, maar beperkte de technische flexibiliteit.

De e-learning werd door testers goed beoordeeld op vormgeving, inhoud, interactie en de combinatie tussen theorie en praktijk. Tegelijkertijd kwamen er aandachtspunten naar voren: navigatieproblemen, bugs in mock-ups (zoals bij KMS), en een gebrek aan structuur en visuele hiërarchie. Deze inzichten bevestigen dat het mogelijk is om binnen een overheidscontext een leerervaring te creëren die zowel praktijkgericht als aantrekkelijk is.

Op basis van de testresultaten zijn concrete aanbevelingen geformuleerd:

- Verbeter de navigatie (verwijder dubbele of niet werkende knoppen)
- Pas de modulevolgorde aan (eerst uitleg over partnerwerk, dan pas geschiedenis)
- Maak teksten begrijpelijker (B1-niveau) en vervang computerstemmen door stemacteurs
- Maak documentatie downloadbaar en centraliseer deze in SharePoint
- Verlaag de minimale score van 80% naar 70% om prestatiedruk te verlagen
- Verwijder overbodige visuele elementen, zoals het personage 'Sarah', voor meer rust

Deze iteraties worden meegenomen in de definitieve oplevering van het prototype en vormen een waardevolle bijdrage aan de verdere professionalisering van onboarding binnen WvmP. Het volledige implementatie plan kunt u vinden in [Bewijsstuk 28](#).



Bronnen

9. Literatuurlijst

Eenvoudige taal voor laaggeletterden. (z.d.). Stichting Lezen en Schrijven. https://www.lezenenschrijven.nl/sites/default/files/2021-02/202102_LES_factsheet_Eenvoudigetaallaaggeletterden_interactief%20DEF.pdf#:~:text=Steeds%20meer%20organisaties%20schrijven%20teksten,doen%20in%20de%20Nederlandse%20maatschappij

Laurens, Laurens, & Laurens. (2024, 24 juli). *Wat is B1? Een duidelijke uitleg over taalniveaus*. Tolkie - Wij Maken Tekst Leesbaar. <https://tolkie.nl/2024/06/09/wat-is-b1-een-duidelijke-uitleg-over-taal-niveaus/#:~:text=Als%20een%20tekst%20op%20B1,B1%20bijvoorbeeld%20nog%20te%20lastig>

Ministerie van Algemene Zaken. (2024, 4 maart). *Taalniveau B1*. Rijkswebsites | CommunicatieRijk. <https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/rijkswebsites/aanbevolen-richtlijnen/taalniveau-b1#:~:text=Taalniveau%20B1%20staat%20voor%20eenvoudig,korte%2C%20eenvoudige%20en%20actieve%20zinnen>

Loranger, H. (2019, 31 augustus). *Plain Language Is for Everyone, Even Experts*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/plain-language-experts/#:~:text=In%20our%20recent%20usability%20study,their%20reactions%20to%20online%20content>

Semantic Studios. (2004, 21 juni). https://semanticstudios.com/user_experience_design/#:~:tex=t=.brand%2C%20and%20other%20elements%20of

Bartoli, M., & Benedetto, S. (2022). The effects of push notifications on user engagement. *PLOS ONE*, 17(7). <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0270888>

Duolingo. (2021). *Duolingo Whitepaper: Language Read & Listen Proficiency Study*. https://duolingo-papers.s3.amazonaws.com/reports/Duolingo_whitepaper_language_read_listen_2021.pdf

Freeman, C., Kittredge, A., Wilson, H., & Pajak, B. (2023). *The Duolingo Method for App-based Teaching and Learning*. Duolingo Research. <https://duolingo-papers.s3.amazonaws.com/reports/duolingo-method-whitepaper.pdf>

Landers, R. N., Bauer, K. N., Callan, R. C., & Armstrong, M. B. (2017). Gamification of learning: A meta-analysis. *Educational Psychology Review*, 31(4), 807–831. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10648-019-09498-w>

Silverman, E., & Barasch, A. (2022). The psychology of streaks in learning applications. *Journal of Consumer Research*, 49(6), 1095–1112. <https://academic.oup.com/jcr/article-abstract/49/3/543/6711528?redirectedFrom=fulltext&login=false>

Udemy. (z.d.). *About Udemy*. Geraadpleegd van <https://about.udemy.com/>

Impulse by GoodHabit. (z.d.). *Impulse platforminformatie*. Geraadpleegd van <https://www.goodhabit.com/nl-nl/impulse/>

Peng, M., & Dutta, B. (2023). The Mediating Effects of Innovativeness and System Usability on Students' Personality Differences: Recommendations for E-Learning Platforms in the Post-Pandemic Era. *Sustainability*, 15(7), 5867. <https://doi.org/10.3390/su15075867>

Skulmowski, A., & Xu, K. M. (2021). Understanding Cognitive Load in Digital and Online Learning: a New Perspective on Extraneous Cognitive Load. *Educational Psychology Review*, 34(1), 171–196. <https://doi.org/10.1007/s10648-021-09624-7>

Simsek, E., & Yilmaz, T. K. (2025). A Systematic Review of the Effects of Gamification in Online Learning Environments on Learning Outcomes. *Open Praxis*, 17(1). <https://doi.org/10.55982/open-praxis.17.1.692>

Ward, S. M., Barker, A. L., Shoocongdej, R., Wangthongchaicharoen, N., Miskiewicz, J. J., King, C. L., & Halcrow, S. E. (2023). Investigating the Effectiveness of Online Bioarchaeology Education through Participant Survey of a Cohort of International Adult Learners. *Advances in Archaeological Practice*, 11(4), 421–433. <https://doi.org/10.1017/aap.2023.16>

Winter, M., Pryss, R., Probst, T., & Reichert, M. (2021). Applying Eye Movement Modeling Examples to Guide Novices' Attention in the Comprehension of Process Models. *Brain Sciences*, 11(1), 72. <https://doi.org/10.3390/brainsci11010072>

Jost, G. (2018). *Improving comprehension of process diagrams with graphical highlights*. <https://ceur-ws.org/Vol-2420/paperDA5.pdf#:~:text=.business%20process%20diagrams%20can%20also>

Lyublinskaya, I., & Du, X. (2023). *Annotated Digital Timelining: interactive visual display for data analysis in mixed methods research*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2590260122000194#:~:text=Annotated%20digital%20timelining%3A%20Interactive%20visual,2019>

Ledesma, A., Bidargaddi, N., Strobel, J., Schrader, G., Nieminen, H., Korhonen, I., & Ermes, M. (2019). Health timeline: an insight-based study of a timeline visualization of clinical data. *BMC Medical Informatics And Decision Making*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12911-019-0885-x>

Search Timelines: *Visualizing Search History to Enable Cross-Session Exploratory Search*. (z.d.). <https://arxiv.org/html/2504.16741v1#:~:text=Search%20Timelines%20reported%20higher%20levels,we%20view%20as%20positive%20evidence>

SZENDRŐI, L., S., K., & CZAKÓ, K. (2020). *GAMIFICATION IN FOR-PROFIT ORGANISATIONS: a MAPPING STUDY*. <https://journals.vilniustech.lt/index.php/BTP/article/download/11864/10118#:~:tex=t=too%2C%20because%20it%20can%20enhance,Gamification%20provided%20mixed%20or%20negative>

Nielsen, J. (2024, 2 februari). *Why You Only Need to Test with 5 Users*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>

Geheime/ overheids bronnen:

DGDOO, Directie A&O, TEA, & Economische advisering (BZK). (2024). Handleiding Overheidstarieven 2025.

RWS Werken voor en met Partner (WvmP). (2024). Tarief berekening bij werken voor en met partners. (Overhead tarief WvmP, 2024)

Zo schrijven we bij de Rijksoverheid. (2023, 21 augustus). Rijksportaal.overheid-i.nl. *(Zo Schrijven We Bij de Rijksoverheid, 2023)*

Rijkswaterstaat. (2024). Handreiking Werken voor en met Partners (versie 2.0). CD-CRSM.

RWS Bestuursstaf. (z.d.). Beslisnota. (RWS Bestuursstaf, z.d.)

Van Rhoon, M., & Van Ijzendoorn, G.-J. (2021). Werkinstructie Klant Management Systeem (KMS).

Tarief berekening bij Werken voor en met Partners Werkinstructie en toelichting voor 2025. (2024). RWS Werken voor en met Partner (WvmP).

Administratie werken voor en met partners. (2024). CD C&I.

Werkinstructie Klant management systeem (KMS). (2021). Rijkswaterstaat.



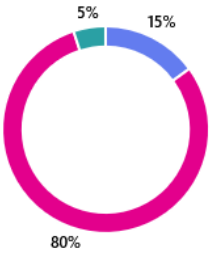
Bewijsstukken

Bewijsstuk 1: Enquête

1. Hoe vaak maak je gebruik van de e-learning binnen de organisatie?

Meer details

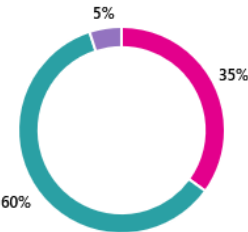
- Nooit 3
- Af en toe 16
- Regelmatig 1
- Vaak 0



2. Wat is je algemene ervaring met de huidige e-learning?

Meer details

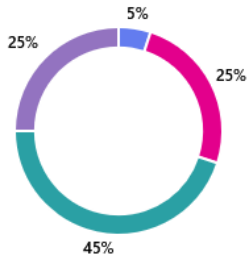
- Zeer positief 0
- Positief 7
- Neutraal 12
- Negatief 1
- Zeer negatief 0



3. Hoeveel informatie uit de e-learning onthoud je na verloop van tijd?

Meer details

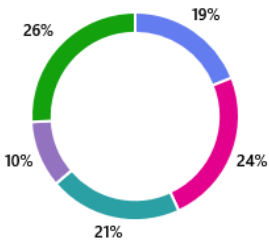
- Bijna alles 1
- Meer dan de helft 5
- Ongeveer de helft 9
- Minder dan de helft 5
- Bijna niets 0



4. Welke leermethoden werken voor jou het beste? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Meer details

- Tekst en afbeeldingen 11
- Video's en animaties 14
- Interactieve opdrachten en quizen 12
- Gamification-elementen (zoals challenges of beloningen) 6
- Praktijkvoorbeelden en casestudies 15



Ga terug naar 4.1

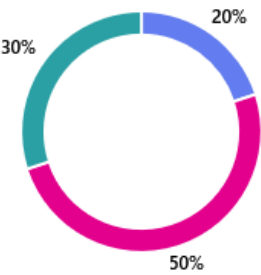
Ga terug naar 6.1

Heeft u ook andere voorbeelden, of verbeterpunten voor toekomstige e-learnings?
Maak het niet te lang of deel het op in stukken
Geen Gamification elementen (verkeerde doelgroep)
nee ik hou me daar ook niet zozeer mee bezig
Bij sommige e-learnings was het lastig om niet-relevantie onderdelen over te slaan. Ik moest doen heel veel klikken met de muis om door te kunnen.
Combineren met regulier onderwijs/cursusmethode
In eerste instantie denk ik dat het dermate simpel moet zijn dat er geen e-learning nodig moet zijn. Ik kan me wel voorstellen dat voor projecten die gebruik willen maken van WvmP er een e-learning komt die mensen meeneemt en de meerwaarde van WvmP laat zien.
trachten en quizen;
nee
E-learning laten volgen met een fysieke bijeenkomst.
Maak het interactief. De E-learnings die ik nu heb gevolgd zijn vaak lappen teksten die je moet lezen met aan het einde een aantal vragen. Ik merk dat dit minder bij me blijft hangen en dat het niet motiveert om te beginnen aan een E-learning. Ik hou er meer van als er casussen worden doorgenomen, wellicht door middel van een kort video. en bij foute antwoorden dan je dan wel terug leest wat het goede antwoord is en waarom. gebeurd ook niet altijd bij de E-learnings.
flexibiliteit om e-learning modules in de toekomst te kunnen aanpassen
Advies om de e-learning niet te lang te laten duren
Het is af en toe lastig zoeken naar de e-learnings. Je moet op verschillende manieren zoeken zoals zoektermen. Je weet dat het begrip in de naam van de e-learning voorkomt maar toch laat het systeem het niet zien in de zoekresultaten.
gamification-elementen (zoals challenges of beloningen);
Meer visueel dan tekstueel.
Voor de omgevingswet hebben mijn collega's een nuttige e-learning gemaakt.

6. Hoe heb je jouw eigen onboarding ervaren binnen WvmP?

Meer details

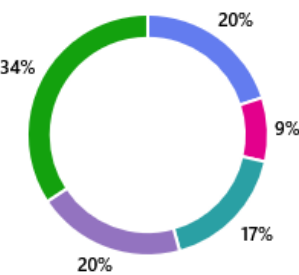
- Zeer positief 4
- Positief 10
- Neutraal 6
- Negatief 0
- Zeer negatief 0



7. Welke aspecten binnen WvmP heeft/ had u moeite mee om in het begin te begrijpen?

Meer details

- Wat Werken voor met Partners inhoud 7
- De tarieven en het berekenen ervan 3
- De juridische toets? 6
- Het administratief proces 7
- Overzicht, inzicht en evaluaties 12





Kunt u uw antwoord toelichten?

De juridische toets is iets dat de juristen uitvoeren. Gespecialiseerd werk dus.

Je hebt niet bij elke functie met alle aspecten te maken.

Je moet wat kiezen, had liever niks gekozen, gezien alles wel te begrijpen is.

Ik ben in 2016 begonnen bij WvmP. Voor mijn gevoel was het toen heel erg toegespist op het administratieve proces. Wat ik miste was een ondersteuning in uitleg over de processen achter WvmP.

WvmP is een veelomvattend begrip. Ik realiseerde mij eerder niet wat er allemaal onder valt.

De overdracht binnen het district was van het type: over de schutting en dat was het. Jammer want zit veel meer in en dat ontdek je dan pas gaandeweg

Inhoud werken voor en met partners is lastig voor mij omdat samenwerkingen ook via andere processen kunnen lopen die daar erg op lijken (zoals

Beleidsondersteuning en advisering, BOA). Het onderscheid is soms lastig te maken, een definitie/beslisboom ontbreekt.

Wat ik tot nu toe heb gezien (ben er ook nog maar een paar maanden0 ligt er veel nadruk op het administratieve interne proces .

Ik kwam op deze functie toen er niemand meer zat. Ik heb mezelf wegwijs gemaakt met KMS etc dus ik had graag een e-learning gehad

WvmP was nieuw voor mij, en het duurde even voordat ik een beetje doorhad wat wij doen. Het is dan ook moeilijk om inzicht te hebben op welke rollen wij hebben als coördinator binnen de regio/dienst.

Ook is het voor mij nog zoeken wanneer wij welke acties moeten ondernemen. Bijvoorbeeld; waar in het proces moet de juridische toets plaatsvinden, is er wel of geen overeenkomst nodig etc.

Het was erg zoekende wat er precies werd verwacht van mij, hoe ik overzicht moest houden op de 160 lopende klantvragen bij de CD en mijn rol binnen het proces.

bij 7 mist antwoordt "geen moeite"

mn het financiële overzicht wat we elk jaar aan wvmP projecten hebben, wisselt nogal eens

Je hebt met een complexe organisatie te maken met uiteenlopende samenwerkingsverbanden. Niet alles van die samenwerkingsverbanden is WvmP. Het is goed begrijpen waar je op moet letten, maar daar heb je ook je collega's voor om mee af te stemmen of iets nu wel/niet WvmP is.

Het duurt even voordat je overzicht krijgt, ook omdat de projecten die onder WvmP vallen zo divers en uiteenlopend zijn.

We hebben tegenwoordig zoveel processen gemaakt binnen WvmP dat het overzicht niet altijd duidelijk is.

Is er nog een ander aspect van WvmP waarin u graag extra aandacht voor wilt, wat niet in vraag 7 stond?

Zorg dat Loket Samenwerken ook ergens genoemd of uitgelegd wordt

Betere enquête?

leg over de processen achter WvmP.

De rol van de deelnemer binnen het district

Het beleid van het ministerie I&W en RWS over Werken voor en met Partners.

Ik denk dat er een categorie projecten is waar samenwerken via WvmP veel eenvoudiger kan deze zou gestandaardiseerd moeten worden.

Iedere maand stuurt C&I van de CD excellijsten uit met daarin de budgettering etc (team van Daan Wouters). Dat zijn excels met de broninformatie van SAP wat weer van KMS vandaan komt. Ik ben best handig maar heel eerlijk: ik snap die excel niet goed en weet ook niet WAT ik ermee kan

Tevens is Daan nu bezig met een FTE overzicht, daar ben ik heel blij mee want dat stond eerder niet goed. Hoeveel mensen werken per directie aan werken voor derden

hebben als coördinator binnen de regio/dienst. Ook is het voor mij nog zoeken wanneer wij welke acties moeten ondernemen. Bijvoorbeeld; waar in het proces: Rolverdeling en proces omschrijving.

graag aandacht voor het bestaan van het loket Samenwerken en de coordinatoren wvmP als aanspreekpunten

Ik vind dat je je goed bewust moet zijn van wie wat doet binnen RWS en hoe iemand in het hele verhaal staat. Dat leer je niet in een e-learning. Daar heb je de ervaren collega's binnen het team voor nodig.

Wie je moet betrekken in de organisatie, bijv. nog collega's op kennisgebieden, afdelingshoofden etc.

De rol en taken van de coördinatoren: wat houdt hun takenpakket in, wat wordt er van hen verwacht en voor welke zaken zij zijn contactpersoon.

10. Voor de e-learning worden microlearning elementen toegepast. Geef aan over welke elementen u enthousiast van wordt. [Meer details](#)

● Heel negatief ● Negatief ● Neutraal ● Positief ● Heel positief

Competitie & Leaderboard Challenges

Trivia/ quizen

Scenario gebaseerd leren/ praktijk voorbeelden

Schrijf/ spreek opdrachten

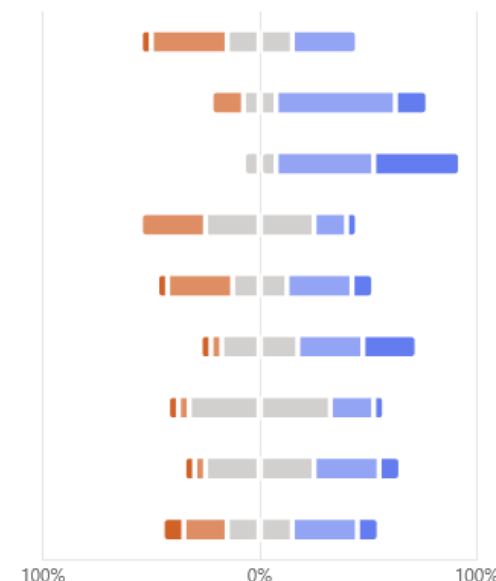
Digitale bordspel zoals: Ganzenbord, of levensweg

Scenario-based Decision Making

Spaced Repetition

Drag & Drop Simulatie

AI-gebaseerde Chatbot



Heeft u nog andere opmerkingen, tips, of feedback?

Ik weet niet wat scenario-based decision making is, of spaced repetition. Drag en drop simulatie zegt me ook niets.

Niet direct, maar mocht ik nog iets bedenken dan weet ik je te vinden.

suk6!

over de heel negatieve elementen weet ik niets. Mis hier de optie "weet ik niet" of "geen mening"

Van niet alle elementen hierboven weet ik precies de betekenis.

Wat is spaced repetition? Even uitleggen is wellicht handig.

Nee

Nee

E-learning is goed als basis ondersteuning en aanvulling. Voor inhoudelijke en bredere kennis is een regulier cursus beter omdat je direct vragen kunt stellen. Natuurlijk is dit per persoon verschillend.

Nee

het is stevige materie. Het zou fijn zijn als de onderwerpen geclusterd worden aangeboden en niet dwars door elkaar

nee

Vraag 1 en 2 is niet van toepassing, aangezien wij nog geen e-learning hebben voor WvmP.

n.v.t.

bij vraag 10, zou je ook toelichting kunnen/moeten geven wat dat zoal inhoudt (voor jou bekend maar niet voor degene die je interviewt.

Succes met het onderzoek en de opdracht!

Graag een toelichting van de begrippen in vraag 10 zoals spaced repetition, drag and drop simulation

Een definitie van de verschillende vormen onder vraag 10 is wel handig, ik weet niet wat spaced repetition betekent en ook niet wat Drag & Drop simulatie is.

Veel succes met deze opdracht.

Maak een onderscheid tussen e-learning voor WvmP-ers en voor niet-wvmP-ers, want die hebben een verschillende behoefte.



Bewijsstuk 2 interview opdrachtgever(s)

Voor de e-learning waar ik mij mee bezig hou gaat vooral om de onboarding, dus met name wat er in de handreiking staat, of zijn er ook nog extra stappen die in de e-learning moet?

De handreiking geven bijna alle onderdelen. Maak nog een afspraak met Richard Koppings over de 6 fasen model. Hij kan het je ook haarfijn uitleggen allemaal. Wat niet in de handreiking staat zijn de zachte kant. WvmP is een saté prikker dat mensen uit de organisatie haalt en één team vormt. Belangrijke is dat wij naar de partner een beeld schetsen als een uniforme werknemer zijn en dat gebeurt overal.

Van de huidige e-learnings die er momenteel online staan, wat zijn voor jou de huidige afknappers, irritaties, of verbeterpunten?

Ja, ik heb zelf geen e-learnings gevolgd op één na, maar dat was omdat die verplicht was dat van de AVG. Die heb ik ook alleen gedaan omdat die verplicht was heb ik het maar gemaakt. Echter vond ik het verschrikkelijk saai, waarin heel veel tekst voor kwam. Dus ik heb het alleen onthouden omdat het moest, maar als je mij nu ter plekke wat over AVG zou vragen weet ik niks meer. Dan denk ik eerder van benoem waarom je wilt dat collega's een e-learning gaan volgen? Uiteindelijk heb ik het idee dat het niet actief overkwam. Een andere e-learning wat mij wel bijbleef was die van cybersecur-ity. Wat ik wel had gedaan was van cybersecur-ity in de vorm van mens erger je niet, die vindt ik wel weer heel leuk.

Mahir had erover dat het voor ons belangrijk was hoe het besluitvorm werkte, maar niet perse nodig was. Dus hoe de besluitvorming van politiek tot RWS in zijn gang gaat?

Ministerie van lenW is eigenaar van RWS. De Secretaris Generaal (SG) is hoogste baas van lenW en is ook betrokken bij zaken van RWS. Dus hij kijkt wat voor impact het heeft over lenW. Kijk naar organogram van lenW (zie figuur ...). Binnen het rijk is RWS een van de uitvoerende organisaties net als Belastingdienst en UWV. Het gebeurt wel ook eens dat wij iets willen doen voor een andere ministerie willen doen en dat ten koste gaat van ministerie van lenW. Je wilt alle mensen die je hebt inzetten op de kerntaken. WvmP is geen kerntaak, maar het is niet zomaar werk wat wij uitvoeren er zitten 300 mensen op. Het is niet zo makkelijk om snel te switchen naar de kerntaken. De belangen die komt kijken bij WvmP zijn veel groter. Wat er nu gebeurt is dat ze veel grip en controle willen en besluiten buiten ons vormen.

Het afwegingskader is wie de opdracht aanneemt dus: minister van lenW en secretaris generaal RWS. Het afwegingskader kent 2 kanten. Iemand die de intake gesprekken aangaat, die beoordeeld of het onder een WvmP project valt en stelt de juiste vragen. Dan heb je de tweede aspect namelijk alles in KMS zetten, zodat alle kosten die er gemaakt worden tot in de puntjes verantwoord worden. KMS partner is ons registratie system. Je moet goed op de hoogte zijn welke lopende overeenkomsten zijn er al? In het KMS staan alle partner contacten om te kunnen helpen om te achterhalen of overeenkomsten met klanten haalbaar zijn. Het zou voor collega's beter zijn als ze al weten welke gesprekken al gaande zijn, zodat je professioneler overkomt.

[Ga terug naar 4.1](#)

Hoe worden de tarieven berkend?

Dat kan je vinden in de Handleiding Overheid Tarieven (HOT). Het doel van de HOT is om de kosten van het in dienst hebben van een medewerker inzichtelijk te maken. De handleiding is gebaseerd op gemiddelde tarieven op basis van de standaard kantooromgeving binnen de Rijksoverheid, maar kan breder binnen de overheid gebruikt worden. De handleiding wordt gebruikt voor het in rekening brengen van kosten voor bijvoorbeeld werkzaamheden, diensten, detacheringen of overhevelingen binnen de overheid. Dit kan gedaan worden door een integraal tarief per uur in rekening te brengen of door een budgetafspraken te maken die daarop is gebaseerd (Handleiding Overheidstarieven 2025).

Rijkswaterstaat (RWS) past voor haar zakelijke samenwerkingsovereenkomsten het tarief in de handleiding Overheidstarieven 2024 (HOT tarief plus overhead) toe met een opslag voor de component Ondersteunende organisatie onderdelen (ad € 14.925,- per FTE). Op deze wijze borgt RWS dat voor geleverde diensten de integrale kostprijs, bij haar zakelijke partners, in rekening wordt gebracht (Overhead tarief WvmP, 2024). Waarin er een afspraak is gemaakt om met productieve uren te werken ipv contract uren. De productieve uren zijn: De afgesproken contract uren, minus de feestdagen.

Wat zijn de leeruitkomsten die je terug wilt zien in de E-learning?

Voorin je E-learning wil je het concreet houden met ja en nee vragen. Anders kan het te complex, of ingewikkeld worden. Een belangrijke leeruitkomst voor de e-learning is: Waarom doen we partner werk? In taak 2 staat waar nodig is wij andere helpen tegen kosten dekkende prijs, juridische hulp, ect. Andere leeruitkomst moet zijn dat accountants, weten over bestaande overeenkomsten uit het verleden. Voor doorlopende, maar ook herhaalde aanvragen.



Bewijsstuk 3 Brainstorm collega's

Brainstorm Persoon 1:

- Quiz
- Video met uitleg
- Zelf een casus uitwerken
- Spel opbv meerdere keuzes
- Uitgewerkte casus tonen
- Werkschema met uitleg bij elke stap
- Gemakkelijke manier om specifieke stukjes terug te kijken

Persoon 2:

- Serious gaming
- Humor
- Makkelijk te begrijpen
- Quiz
- Escape Room
- Interactieve video

Persoon 3:

- Filmpjes
- Quiz
- Tekst met onderbouwing waarom we dit doen
- Werken met voorbeelden
- Procedures met voorbeelden duidelijk maken

Persoon 4:

- Trivia Quiz
 - o Thema vragen
 - o Punten systeem/ Leaderbord
- Woorden puzzel
 - o Verbind letters om een woord te vormen
 - o Link de afkortingen met de juiste betekenissen
- Interactieve video
 - o Scenario gebaseerde interactieve video's
 - o Biedt multiple choice/ narrative keuzes
- Levensweg
 - o Maak van de e-learning een soort bordspel waarin je op reis gaat op basis van welke processen je wilt volgen.

[Ga terug naar 4.1](#)

[Ga terug naar 4.4](#)

[Ga terug naar 5.1](#)

[Ga terug naar 5.2](#)

[Ga terug naar 5.3](#)

[Ga terug naar 6.1](#)

Persoon 5:

- Theorie (lezen
- Theorie (voorbeeld film)
- Toets kennis aan de hand van Quiz
- Gesprek met buddy en daarna specialisten
- Herhaling (vervolgsessies)
- Escaperoom tbv stappen plan wanneer WvmP

Persoon 6:

- Tarieven uitleg
 - o Leg uit over hoe de tarief berekening werkt
- KMS uitleg
- Contactpersonenlijst
- Quiz
- Niet alleen over brengen, maar ook actief meenemen
 - o Belangrijk is dat je cursisten wegwijsmaakt hoe ze dingen wel kunnen regelen, ipv meegeven waarom ze het niet moeten doen.
- Werken met voorbeelden

Samengevat:

Uit de brainstormsessie met collega's binnen WvmP werd duidelijker waar de voorkeur lag voor hoe ze de e-learning vormgegeven willen zien. Hierin kwam

Concept features:

Quiz/ toetsing:

Een sterke voorkeur kwam naar boven dat collega's veel waarde hechten aan quizen/ toetsen. Waarin ze willen testen of ze de opgedaande kennis ook beheersen. Tevens is het belangrijk dat ze deze stof zo vaak mogelijk herhalen, waardoor ze de Quizzen makkelijk onthouden.

Makkelijk te begrijpen:

Een sterk punt wat naarboven kwam, maar ook eerdere onderzoeksresultaten aantoonde is de behoefte dat de inhoud makkelijk te begrijpen is. Dit kan worden gedaan door eenvoudige taal te gebruiken, het vermijden van complexe vakjargon en in één zin je doel vertellen.

**Uitleggen waarom het zo is:**

Belangrijk punt was ook dat er uitgelegd wordt waarom bepaalde stappen worden genomen, of waarom dit zo is. Dit helpt nieuwe medewerkers beter het proces te begrijpen

Gamification:

Uit de brainstorm sessie kwam naarvoren dat er behoefte is voor gamification elementen. Metname voor iets wat interactiefs is. Echter welke manier het vormgegeven gaat worden staat nog niet helemaal vast, behalve dat het Quiz elementen moet bevatten. Dit kan gedaan worden door middel van een escape room, bordspel, trivia, of interactieve video's

Video:

Uit de brainstorm sessie kwam naarvoren dat er een sterke behoefte is voor video ondersteuning, of interactieve video's. Dit kan worden gedaan doormiddel van enkel alleen uitleg video's, of een combinatie van interactieve video's. Belangrijk is dat er gespeeld wordt met humor.

Controle:

Belangrijke feature voor de e-learning is dat je als cursist controle kunt behouden op de module inhoud. Dus dat je op een gemakkelijke manier bepaalde onderdelen terug kunt kijken. Welke casussen je hebt uitgewerkt en dat je kan kiezen welke je wilt uitwerken.

Voorbeelden:

Tot slot is het belangrijk om te werken met voorbeelden. Zodat nieuwe medewerkers een beeld/ idee krijgen hoe en wat ze moeten invullen en hoe ze de procedures moeten uitvoeren.

Buddy/ contactlijst:

Binnen WvmP wordt er gewerkt met een buddy systeem voor nieuwe collega's. Echter is het belangrijk dat erin wordt vermeld wie je buddy is en waarvoor je bij je buddy terecht kan. Maar ook bij welke specialisten je terecht kan.

Ideeën voor concepten tijdens de brainstorm:

1. Een choice your own narrative e-learning dat wordt verteld aan de hand van interactieve video's. Waarin cursisten worden geïnformeerd over de proces en gaande weg steeds keuzes, toetjes en/of quizen moeten maken om verder te progresseren. Hierin krijgen gebruikers de gelegenheid om te zien wat de impact en gevolgen zijn van hun keuzes bij het selecteren van een goed of fout antwoord.
2. Levensweg bordspel: Een e-learning dat wordt voldaan aan de hand van een bordspel in de stijl van levensweg. Het bordspel is opgedeeld 3 verschillende thema's: RWS/ WvmP breed, Accountant en Catering regisseur. Ieder moment van het spel krijgt de speler de gelegenheid om te kiezen in welke thema ze willen rondlopen. Bij iedere thema krijgen ze vragen daarop aansluitend. Waarin de vragen en of levens evenementen aansluiten op het dagelijkswerkveld.
3. Escape Room: Collega's die de e-learning doorlopen moeten hun eerste werkdag zien te ontsnappen, door opdrachten uit te voeren, testjes en raadsels op te lossen. De setting is een overdreven horror setting binnen de overheid, met als plot twist dat werken binnen de overheid niet eng is maar saai, of als plot twist eerste werkdag is altijd zwaar "tot morgen!"
4. Misdaad op de werkvloer: De gebruiker moet een mysterie op de werkvloer oplossen door met virtuele collega's te praten en hints te verzamelen. Het doel is belangrijke bedrijfsinformatie en processen te achterhalen waar het mis is gegaan en hoe ze het moeten oplossen.



Bewijsstuk 4 Geschikte taalniveau

Het overbrengen van overheidsinformatie van het WvmP-programma wordt tot nu gedaan via medewerkers doorverwijzen naar de sharepoint. Met daarin complexe, of vele vakjargon termen. Gezien de opdrachtgever daarom een e-learning wilt, met als doel dat de informatievoorziening toegankelijk wordt, is er de vraag welk taalniveau het meest geschikt is om deze ingewikkelde inhoud toegankelijk over te brengen aan de doelgroep.

De doelgroep bestaat uit volwassenen van 28 tot 65 jaar met een HBO tot WO masteropleiding, of hoger. Hoewel deze doeldroep hoogopgeleid is, blijft duidelijke taal belangrijk. Volgens Stichting Lezen en Schrijven zijn teksten op taalniveau B1 voor de meeste mensen goed te begrijpen (Eenvoudige Taal Voor Laaggeletterden, z.d.). B1 betekent: helder, direct en serieus geschreven zonder moeilijke woorden of ingewikkelde zinnen. In dit onderzoek kijken we waarom B1 geschikt is voor de WvmP-stof. Ook laten we zien hoe dit aansluit bij gebruiksvriendelijke ontwerpprincipes, zoals het UX Honeycomb-model. Tot slot de communicatie binnen de rijksoverheid intern.

Analyse: Wat is taalniveau B1?

B1 is een taalniveau uit het Europees Referentiekader (ERK). Het betekent dat teksten eenvoudig en duidelijk zijn opgebouwd. Ze gebruiken bekende woorden en korte zinnen (Laurens et al., 2024). De meeste mensen kunnen dit goed lezen, ook als ze hoogopgeleid zijn (Eenvoudige Taal Voor Laaggeletterden, z.d.). Daarom past de Nederlandse overheids B1 toe in hun communicatie (Ministerie van Algemene Zaken, 2024). Kenmerken van een B1-tekst zijn zijn onder andere:

- Duidelijke kopjes: zo is de hoofdboodschap direct te zien.
- Actieve zinnen: de tekst spreekt de lezer direct aan.
- Bekende woorden: moeilijke termen worden vermeden of uitgelegd.
- Korte zinnen: gemiddeld 10 tot 15 woorden per zin.

Deze kenmerken zorgen ervoor dat de boodschap snel doordringt bij de lezer. Belangrijk is dat eenvoudig taalgebruik niet gelijkstaat aan laaggeletterd. Men kan complexe zaken in simpele woorden uitleggen zonder in de details en diepgang te hoeven treden. Zoals Stichting Lezen en Schrijven benadrukt: B1-teksten zijn dus niet kinderachtig, of voor laaggeletterden, maar juist duidelijk en concreet (Eenvoudige Taal Voor Laaggeletterden, z.d.). Je kunt ingewikkelde onderwerpen uitleggen in eenvoudige taal, zonder dat de inhoud verloren gaat.

Begrijpelijke taal is ook voor hoogopgeleiden waardevol

Echter wordt soms gedacht dat hoogopgeleiden liever ingewikkelde teksten lezen. In de praktijk blijkt echter het tegenovergestelde. Ook hoogopgeleiden, of professionals waarderen heldere en toegankelijke teksten. Ze kunnen sneller lezen en begrijpen de boodschap beter (Ministerie van Algemene Zaken, 2024). Zeker online, waar mensen vaak weinig tijd of aandacht hebben, werkt eenvoudige taal beter. Uit onderzoek van de Nielsen Norman Group blijkt dat zelfs experts duidelijke, scanbare teksten verkiezen boven lange, moeilijke zinnen (Loranger, 2019). Een professor in dat onderzoek gaf aan juist gefrustreerd te raken van vakjargontaal, en liever een makkelijke, vlotte stijl leest. B1-teksten verminderen daardoor de mentale inspanning. Waardoor de lezer zich kan focussen op de inhoud, in plaats van op het ontleden van de taal. Voor e-learning is dat extra belangrijk, gezien de doelgroep aangaf de stof snel en goed wilt begrijpen wat ze moeten leren.

[Ga terug naar 4.1](#)

B1 past goed bij de UX-Honeycomb methode:

Gebruiksvriendelijkheid (UX) gaat over een prettige ervaring voor de gebruiker. Peter Morville's UX Honeycomb-model noemt zeven eigenschappen van een goede gebruikerservaring, waaronder: Usable (bruikbaar) Accessible (toegankelijk) (Semantic Studios, 2004).

Duidelijke taal maakt informatie bruikbaar: je begrijpt het sneller en hoeft minder moeite te doen. Toegankelijkheid gaat niet alleen over mensen met beperkingen zoals laaggeletterden en digibeten, maar ook over het weghalen van andere obstakels, zoals te moeilijke taal, of te moeilijke woordenschat.

Ook UX-experts van de Nielsen Norman Group wijzen op het belang van eenvoudige taal. Mensen lezen vluchtig, vooral online. Ze willen meteen de kern snappen, zonder te verdwalen in moeilijke woorden (Loranger, 2019).

Kortom: taal op B1-niveau is niet alleen gebruiksvriendelijk voor de lezer, maar ook een UX-beslissing. Het zorgt ervoor dat de e-learning goed werkt en prettig aanvoelt.

Rijksbreede communicatie

Binnen de Rijksoverheid schrijven we heldere teksten zodat iedereen begrijpt wat we bedoelen. Dit geldt voor elke communicatieprofessional, of je nu redacteur, adviseur, speechschrijver of woordvoerder bent. Toch komt de boodschap van de Rijksoverheid niet altijd goed over. Overheden en bedrijven schrijven hun teksten nogal eens op taalniveau C1, maar voor veel mensen is dat dus niet goed te begrijpen. Daarom hebben we als uitgangspunt binnen de Rijksoverheid dat ook interne documenten de teksten op B1-niveau worden geschreven (*Zo Schrijven We Bij de Rijksoverheid*, 2023). Daarom is het belangrijk om rekening met deze aandachtspunten en gebruik de schrijfgids van de Rijksoverheid.

Conclusie

Op basis van dit onderzoek is te concluderen om het taalniveau B1 aan te houden voor de e-learning over het WvmP-programma. B1-niveau Nederlands is eenvoudig genoeg om complexe informatie helder over te brengen, zonder de inhoud te versimpelen tot een kinderlijk niveau (Eenvoudige Taal Voor Laaggeletterden, z.d.). Vrijwel alle Nederlandstalige lezers kunnen een B1-tekst goed begrijpen. Zelfs hoogopgeleiden vinden dit vaak prettiger lezen dan formele teksten (Ministerie van Algemene Zaken, 2024; Loranger, 2019). Dit verhoogt de effectiviteit van de e-learning: deelnemers kunnen zich richten op de leerstof, zonder dat de taal hen in de weg zit. B1 sluit ook goed aan bij UX-principes zoals bruikbaarheid en toegankelijkheid (Semantic Studios, 2004).

Kortom, B1 biedt de juiste balans tussen helderheid en diepgang. Het maakt complexe informatie begrijpelijk voor iedereen – zonder professionals te verliezen. Door duidelijke taal te combineren met slim ontwerp wordt de leerervaring effectiever, prettiger en succesvoller.

Bewijsstuk 5 Persona

De persona's zijn opgesteld op basis van verschillende onderzoeksactiviteiten die inzicht gaven in de wensen, behoeften en gedragingen van nieuwe medewerkers binnen WvmP. Hieronder wordt per gebruikt bewijsstuk toegelicht hoe deze heeft bijgedragen aan de totstandkoming van de persona's:

Bewijsstuk 1 – Enquête onder medewerkers WvmP

Deze enquête heeft inzicht gegeven in de voorkennis en behoeften van nieuwe medewerkers bij de start van hun functie. Uit de resultaten bleek dat veel medewerkers onvoldoende grip hebben op de processen en juridische context van WvmP-projecten. Daarnaast kwam naar voren dat medewerkers behoefte hebben aan e-learningmodules die eenvoudig te begrijpen zijn, met herhaling en praktijkvoorbeelden als didactische voorkeur. Deze gegevens zijn gebruikt om de informatiebehoefte, frustraties en leerstijlen van de persona's te onderbouwen.

Bewijsstuk 3 – Brainstormsessie met WvmP-medewerkers

In deze sessie zijn voorkeuren verzameld over de opzet van de e-learning. Medewerkers gaven aan dat interactieve werkvormen zoals quizen, scenario's en gamification-elementen goed aansluiten bij hun manier van leren. Ook werd benadrukt dat de inhoud visueel aantrekkelijk en begrijpelijk moet zijn, zonder vakjargon. Deze inzichten zijn meegenomen in de persona's op het gebied van content-voorkeur, digitale vaardigheid en motivatie.

Interview met een WvmP-collega's

Het interview gaf inhoudelijke verdieping op het vlak van proceskennis en rolverdeling binnen WvmP. De collega's benoemde welke verantwoordelijkheden een nieuwe medewerker moet kennen en waar in de praktijk de knelpunten liggen. Deze context is verwerkt in de persona's om realistisch te maken welke uitdagingen en leerbehoeften een nieuwe medewerker kan hebben bij onboarding binnen WvmP.

Door het combineren van deze drie bronnen (kwantitatieve en kwalitatieve methodes) ontstaat een valide en bruikbaar profiel van de doelgroep. De persona's dienen als leidraad voor ontwerpbeslissingen binnen het leerproduct.

[Ga terug naar 4.1](#)

[Ga terug naar 7.1](#)

Persona

Jasper de Boer

Bio

Thomas heeft een achtergrond in Communicatiewetenschappen en werkt nauw samen met externe partners en stakeholders. Hij is sociaal, oplossingsgericht en houdt van duidelijke communicatie en overzichtelijkheid in zijn werkzaamheden. Thomas is digitaal vaardig en enthousiast over innovatie en vernieuwing.

Frustrations

Krijgt vaak grote, complexe documenten die moeilijk leesbaar en begrijpelijk zijn voor stakeholders. Vindt het tijdrovend en lastig om snel relevante passages uit documenten te halen. Moet regelmatig dezelfde informatie opnieuw verstrekken, wat hem veel tijd kost.

Motivations

Thomas vindt het belangrijk dat communicatie helder en begrijpelijk is voor alle betrokken partijen. Hij is gemotiveerd om de samenwerking tussen Rijkswaterstaat en externe partners zo soepel en efficiënt mogelijk te laten verlopen.

Goals

Sneller en eenvoudiger toegang krijgen tot relevante informatie uit kennisdocumenten. Verbeteren van de leesbaarheid en begrijpelijkheid van informatie voor externe partijen. Tijd besparen op communicatie en documentdistributie.

Age : 34

Occupation : Projectleider samenwerking en communicatie

Locations : Rotterdam

Education : Communicatiewetenschappen

Persona

Sophie van der Meer

Bio

Petra is een ervaren beleidsmedewerker met uitgebreide kennis van interne processen en documentbeheer binnen Rijkswaterstaat. Ze speelt een cruciale rol in het verzamelen en structureren van informatie die vanuit diverse afdelingen binnenkomt. Petra heeft een achtergrond in Bestuurskunde en hecht veel waarde aan orde en efficiëntie.

Frustrations

Het kost haar veel tijd om informatie snel en duidelijk te ontsluiten naar collega's. Er is gebrek aan overzicht door het grote volume aan documenten en verschillende versies. Collega's vinden documenten vaak te complex of te lang om goed door te nemen.

Motivations

Petra wordt gemotiveerd door het verbeteren van werkprocessen en het verhogen van efficiëntie binnen haar afdeling. Ze haalt veel voldoening uit het creëren van duidelijke structuren en systemen.

Goals

Efficiëntere methoden implementeren om informatie laagdrempelig toegankelijk te maken. Collega's en stakeholders beter in staat stellen zelfstandig relevante informatie te vinden. Reduceren van tijd besteed aan herhaaldelijke informatieverzoeken.

Age : 45

Occupation : Senior Beleidsmedewerker

Locations : Utrecht

Education : Master Bestuurskunde

Figuur 27: 2 persona's

87

88

Bewijsstuk 6: Wat is en houdt de RWS en WvmP in?

Rijkswaterstaat is een Nederlandse overheidsorganisatie die verantwoordelijk is voor het beheer en onderhoud van de infrastructuur in Nederland. Dit omvat onder andere snelwegen, vaarwegen en waterbeheer. Voor iemand die niet bekend is met Rijkswaterstaat, is het belangrijk om een goed beeld te krijgen van de taken en verantwoordelijkheden van deze organisatie. Dit onderzoek richt zich op de oorsprong, structuur en kerntaken van Rijkswaterstaat.

Geschiedenis en Organisatie

Rijkswaterstaat werd opgericht in 1798 en valt onder het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. De organisatie heeft meerdere regionale en landelijke afdelingen die samenwerken om de infrastructuur en waterhuishouding van Nederland op peil te houden. Met duizenden medewerkers zorgt Rijkswaterstaat ervoor dat Nederland beschermd blijft tegen water, de infrastructuur efficiënt functioneert en de economie goed kan draaien door betrouwbare transportmogelijkheden (Rijkswaterstaat, 2023).

Kerntaken van Rijkswaterstaat

De taken van Rijkswaterstaat kunnen worden onderverdeeld in drie hoofdcategorieën:

1. Waterbeheer

Rijkswaterstaat speelt een cruciale rol in het waterbeheer van Nederland, een land dat voor een groot deel onder zeeniveau ligt. De organisatie is verantwoordelijk voor:

- Het beheer van rivieren, meren en zeeën
- De bescherming tegen overstromingen door middel van dijken, sluizen en stormvloedkeringen (zoals de Oosterscheldekering en Maeslantkering)
- De monitoring van waterkwaliteit en waterstanden
- Het tegengaan van verzilting en droogteproblematiek

2. Beheer en onderhoud van infrastructuur

Naast waterbeheer is Rijkswaterstaat verantwoordelijk voor de infrastructuur van Nederland, met een focus op:

- Het onderhoud en de uitbreiding van het snelwegennetwerk
- Het beheer van tunnels, bruggen en viaducten
- Het verbeteren van verkeersdoorstroming en verkeersveiligheid
- Het beheer van sluizen en waterwegen voor binnenvaart en scheepvaart

[Ga terug naar 4.2](#)

3. Duurzaamheid en innovatie

Om Nederland toekomstbestendig te maken, investeert Rijkswaterstaat in duurzame en innovatieve projecten. Dit omvat onder andere:

- De aanleg van natuurvriendelijke oevers en ecoducten
- De implementatie van circulair bouwen en duurzame infrastructuurprojecten.
- Het stimuleren van schone energiebronnen zoals zonne-energie en windenergie langs wegen en waterwegen
- Digitalisering van verkeersmanagement en slimme mobiliteitsoplossingen

Samenwerking en Toekomstvisie

Rijkswaterstaat werkt samen met gemeenten, provincies, waterschappen en andere instanties om Nederland veilig en bereikbaar te houden. Daarnaast speelt de organisatie een belangrijke rol in internationale samenwerkingen, zoals de bescherming van de Noordzee en grensoverschrijdende rivieren zoals de Maas en de Rijn. Met de toenemende klimaatverandering en technologische ontwikkelingen blijft Rijkswaterstaat zich inzetten voor een veilige, duurzame en efficiënte infrastructuur in Nederland (Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, 2025)..

Werken voor met Partners (WvmP)

Binnen Rijkswaterstaat speelt de afdeling Werken voor met Partners (WvmP) een belangrijke rol in de samenwerking met externe partijen. Omstreeks 2010 kreeg RWS minder middelen beschikbaar. Daarbij werd niet alleen bezuinigd, maar werd ook ingezet op mogelijkheden om extra inkomsten te genereren. Dit om de bezuinigingen op het budget voor personeel en organisatie op te vangen, waarmee meer continuïteit in de personeelsbezetting gerealiseerd kon worden (Handreiking, 2024).

Voor het verkrijgen van extra opbrengsten is in 2012 het programma “RWS Verdient” van start gegaan. Dit programma richtte zich op verdienmodellen voor de korte en lange termijn zodat o.a. (ook toekomstige) taakstellingen konden worden verzacht. Naast opbrengsten uit verkoop of verhuur van vastgoed, werden diensten aan tweeden (andere onderdelen van het Rijk) en derden (overheden buiten het Rijk, kennisinstellingen en bedrijven) aangeboden en werd tegen vergoeding personeel aan externe organisaties beschikbaar gesteld. In 2014 evolueerde “RWS verdient” naar “RWS Partner” (Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, 2021).

In die periode werd de bezuinigingstaakstelling minder leidend en verschoof de focus van “inkomsten genereren” naar “samenwerkingen met partners professioneel en zakelijk inrichten”. Het programma RWS Partner is per 31 december 2017 beëindigd, waarbij de taken en verantwoordelijkheden zijn belegd in de lijn. De sturing op het corporate beleid en werkwijze is overgedragen aan de stuurgroep Werken voor en met Partners. Bij het onderbrengen in de lijn heeft het bestuur gekozen voor het inrichten van aanspreekpunten in de organisatieonderdelen en het onderbrengen van een aantal RWS-brede taken bij de CD, ondersteund door een corporate loket voor externe partijen (0800-8002/RWS Zakelijk) (Handreiking, 2024).

Bewijsstuk 7: Welke stappen en processen zijn essentieel voor een nieuwe medewerker?

Binnen Rijkswaterstaat (RWS) is het programma Werken voor en met Partners (WvmP) gericht op het professioneel inrichten van samenwerkingen met externe organisaties. Nieuwe medewerkers binnen WvmP moeten inzicht krijgen in een complexe structuur van processen, juridische kaders en administratieve werkwijzen om effectief te kunnen functioneren. Dit onderzoek, gebaseerd op deskresearch van de Handreiking Werken voor en met Partners (RWS, 2024), beschrijft welke kennis en vaardigheden essentieel zijn.

Begrip van structuur

Nieuwe medewerkers moeten begrijpen dat WvmP zich richt op het professioneel en zakelijk vormgeven van samenwerkingen met externe partijen. Dit omvat niet alleen detacheringen en allianties, maar ook het uitvoeren of begeleiden van werkzaamheden op andermans of eigen terrein. Cruciaal is het besef dat de focus ligt op het ondersteunen van RWS-opgaven, niet op het genereren van inkomsten zoals voorheen. Daarnaast geldt als belangrijk uitgangspunt dat bij iedere partnervraag of samenwerking altijd een duidelijke meerwaarde voor Rijkswaterstaat of het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat aanwezig moet zijn. Deze meerwaarde kan liggen op het gebied van kennisontwikkeling, capaciteitsversterking, risicobeheersing of het realiseren van beleidsdoelstellingen.

Inzicht in de rolverdeling binnen WvmP

Voor een nieuwe medewerker is het essentieel om te weten welke rollen er zijn binnen WvmP en wie waarvoor verantwoordelijk is:

WvmP-coördinator:

Deze persoon is de spil binnen een organisatieonderdeel en coördineert alle WvmP-projecten daar. De coördinator heeft zicht op lopende en nieuwe samenwerkingen, toetst deze aan de kaders, en ondersteunt medewerkers inhoudelijk en administratief bij het doorlopen van het WvmP-proces. WvmP-coördinator is de overkoepelende rol binnen een organisatieonderdeel. Iedereen die WvmP-taken uitvoert valt daar formeel onder. Binnen die rol kunnen verschillende accenten bestaan afhankelijk van de organisatie (landelijk vs. regionaal):

Accountmanager (bij landelijke diensten):

Richt zich primair op de beleidsmatige en procesmatige kant van WvmP. Bijvoorbeeld het bewaken van afspraken, naleving van regelgeving, en het adviseren over complexe samenwerkingen.

Ketenregisseur (bij landelijke diensten):

Heeft de focus op de administratieve ondersteuning van WvmP-projecten. Verantwoordelijk voor correcte vastlegging in het Klantmanagementsysteem (KMS) en het borgen van administratieve kwaliteit.

[Ga terug naar 4.2](#)

[Ga terug naar 6.1](#)

Regiocoördinator WvmP (bij regionale diensten):

Combineert vaak beleidsmatige en administratieve taken. Werkt samen met de eigen afdeling Bedrijfsvoering en bewaakt de kwaliteit van regionale WvmP-projecten.

Corporate Dienst (CD):

Ondersteunt RWS-breed met centrale WvmP-taken, zoals juridische advisering, het beheer van systemen als KMS, en het ontwikkelen van beleid en instrumenten.

Stuurgroep Werken voor en met Partners:

Neemt strategische besluiten over het beleid en de werkwijze van WvmP. Bestaat uit directieleden van landelijke en regionale diensten, onder leiding van de CFO van Rijkswaterstaat.

Processtap	Verantwoordelijke rollen	Korte uitleg
1. Oriënteren	Inhoudelijke medewerker/projectleider & WvmP-coördinator	Signaleren van potentiële samenwerkingen en inschatten of deze onder WvmP vallen.
2. Juridische toets aanvragen	WvmP-coördinator (met ondersteuning van juridische experts van Corporate Dienst)	Toetsen of de samenwerking voldoet aan juridische kaders zoals Wet Markt en Overheid en AVG.
3. Opstellen samenwerkingsovereenkomst	WvmP-coördinator & juridisch adviseur	Formuleren en juridisch vastleggen van de prestatieafspraken met externe partners.
4. Administratieve registratie in KMS	Ketenregisseur (of WvmP-coördinator bij regionale diensten)	Invoeren en bijhouden van alle projectgegevens in het Klantmanagementsysteem.
5. Toezien op tariefstelling en doorbelasting	WvmP-coördinator & afdeling Bedrijfsvoering	Zorgdragen dat de juiste tarieven en kosten (inclusief HOT- en RWS-opslagen) worden doorbelast.
6. Monitoring voortgang en KPI's	Projectleider & WvmP-coördinator	Bewaken van voortgang van het project en het behalen van kwalitatieve prestatie-indicatoren (KPI's).
7. Partnertevredenheidsonderzoek	WvmP-coördinator & eventueel ondersteuning door CD	Uitvoeren van een evaluatie onder externe samenwerkingspartners.
8. Evaluatie en kennisdeling	WvmP-coördinator & betrokken medewerkers	Terugkoppelen van lessen geleerd en het verbeteren van toekomstige samenwerkingen.

Tabel 4: Proces stappen



Belangrijk:

In regionale onderdelen worden sommige taken gecombineerd door één persoon (bijvoorbeeld regio-coördinator). Bij landelijke diensten zijn de verantwoordelijkheden vaak gesplitst tussen een accountmanager (beleid/proces) en een ketenregisseur (administratie).

Gebruik van het KMS-systeem

Het Klantmanagementsysteem (KMS) is het belangrijkste administratieve systeem binnen WvmP. Hierin wordt alle relevante projectinformatie vastgelegd, waaronder de projectomschrijving, juridische toetsing, kostenverdeling en partnertevredenheid. Het correct invoeren en bijhouden van informatie in KMS is essentieel voor de financiële afhandeling, capaciteitsplanning en verantwoording richting het management.

Juridische kaders en tariefbepaling

Voor elk WvmP-project moet een juridische toets worden uitgevoerd. Daarbij wordt gekeken naar wet- en regelgeving, zoals de Wet Markt en Overheid en aanbestedingsregels. Nieuwe medewerkers moeten leren wanneer een toets verplicht is en hoe het aanvraagproces verloopt. Daarnaast moeten ze begrijpen dat RWS kosten integraal doorbelast via het RWS-tarief, dat jaarlijks wordt vastgesteld.

Inzicht in eerste, tweede en derde partijen

Om effectief te functioneren binnen WvmP moet een nieuwe medewerker begrijpen wat bedoeld wordt met eerste, tweede en derde partijen. Dit onderscheid is essentieel voor het bepalen van de juiste juridische en administratieve behandeling van samenwerkingen.

Eerste partij betreft Rijkswaterstaat en ministerie van I&W zelf. Wanneer Rijkswaterstaat eigen activiteiten uitvoert of interne afspraken maakt, is zij de eerste partij.

Tweede partijen zijn andere onderdelen binnen de Rijksoverheid, zoals ministeries, inspecties of agentschappen. Samenwerkingen met tweede partijen vallen onder specifieke regels die anders kunnen zijn dan die gelden bij derden.

Derde partijen zijn externe organisaties buiten de Rijksoverheid, zoals gemeenten, provincies, waterschappen, kennisinstellingen en private bedrijven. Samenwerkingen met derden vereisen extra zorgvuldigheid, vooral rondom marktwerking, aanbestedingsregels en kostenverrekening.

Het is cruciaal dat een WvmP-coördinator deze indeling beheerst omdat het juridische kader, de noodzaak van een juridische toets en de toepassing van BTW-afspraken direct afhangen van de vraag of een partij als tweede of derde wordt gezien.

Wanneer is een juridische toets nodig is?

Wanneer een juridische toets nodig is bijvoorbeeld bij nieuwe prestatieafspraken of samenwerkingsovereenkomsten, met 3e partijen. Een nieuwe medewerker moet begrijpen dat een juridische toets essentieel is voor het waarborgen van de rechtmatigheid van een samenwerking. Een juridische toets is nodig wanneer:

Er sprake is van nieuwe prestatieafspraken buiten de reguliere Rijksopgaven.

Er een samenwerkingsovereenkomst wordt opgesteld met andere partijen.

Er risico's zijn rondom aanbestedingsrecht, staatssteun of de Wet Markt en Overheid.

Het niet tijdig laten uitvoeren van een juridische toets kan leiden tot juridische conflicten, sancties of reputatieschade voor Rijkswaterstaat. Daarom is het de verantwoordelijkheid van de WvmP-coördinator om te signaleren wanneer een toets moet worden aangevraagd en het toetsproces correct op te starten.

Inzicht in wanneer BTW-advies noodzakelijk is

Wanneer BTW-advies nodig is? Bijvoorbeeld bij samenwerkingen waarbij BTW-plicht of -vrijstelling een rol speelt. Zeker met derde partijen, kan BTW een belangrijke rol spelen. Een nieuwe medewerker moet weten dat BTW-advies noodzakelijk is wanneer:

Er betalingen of vergoedingen worden afgesproken tussen RWS en de externe partij.

Onzekerheid bestaat of een prestatie belastbaar is voor de BTW.

Er sprake is van gemengde prestaties waarbij sommige onderdelen BTW-plichtig zijn en andere niet.

Correct BTW-advies voorkomt dat Rijkswaterstaat onterecht BTW afdraagt of misloopt, en beschermt tegen boetes of naheffingen van de Belastingdienst. Kortom, het adequaat kunnen duiden van partijen en het tijdig initiëren van juridische toetsen en BTW-advies zijn essentiële kennisgebieden die een WvmP-coördinator moet beheersen om de kwaliteit, rechtmatigheid en financiële gezondheid van WvmP-projecten te waarborgen.

Vormen van samenwerkingen binnen WvmP

Een nieuwe medewerker moet ook weten welke vormen van samenwerking er binnen WvmP mogelijk zijn. Dit is essentieel, omdat elk type samenwerking specifieke processtappen, juridische vereisten en administratieve verplichtingen met zich meebrengt.

Detacheringen: Hierbij wordt personeel van RWS tijdelijk ter beschikking gesteld aan een andere organisatie. De medewerker werkt onder leiding en toezicht van de ontvangende organisatie.

Allianties: Langdurige samenwerkingsverbanden waarin RWS samen met andere partijen gezamenlijke doelen nastreeft en verantwoordelijkheden deelt.

Werkzaamheden voor derden: Dit betreft het uitvoeren van specifieke diensten of projecten voor andere organisaties, zoals het bedienen van bruggen, het uitvoeren van toetsen of het ontwikkelen van kennisproducten.



Begeleiding van werkzaamheden op RWS-areaal: Hierbij begeleidt RWS derden die werkzaamheden uitvoeren op of aan RWS-infrastructuur.

Verhuur en gebruik van RWS-assets: Zoals terreinen, gebouwen of installaties die tegen vergoeding beschikbaar worden gesteld aan andere organisaties.

Inzet van derden voor RWS-opgaven: Soms zet RWS andere organisaties in om eigen opgaven te realiseren, buiten reguliere inkoopprocedures om.

Conclusie:

Uit de WvmP-Handreiking (Rijkswaterstaat, 2024) blijkt dat een nieuwe medewerker binnen WvmP succesvol kan functioneren als hij of zij beschikt over diepgaand inzicht in de structuur, processen en juridische kaders van WvmP. Essentiële kennisgebieden zijn: het begrijpen van de rolverdeling (met nadruk op de WvmP-coördinator), het correct onderscheiden van eerste, tweede en derde partijen, en het tijdig aanvragen van juridische toetsen en BTW-advies.

Daarnaast moet elke samenwerking aantoonbare meerwaarde opleveren voor Rijkswaterstaat of het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, zoals kennisontwikkeling, capaciteitsversterking, risicobeheersing of ondersteuning van beleidsdoelen.

Tot slot is het essentieel dat medewerkers de verschillende samenwerkingsvormen binnen WvmP kennen en het gebruik van administratieve systemen zoals KMS beheersen.

Bewijsstuk 8 Interview met Accountmanger

Voor de e-learning heeft het betrekking tot allen WvmP medewerkers, of zijn er ook verschillende rollen?

Er zijn best wel verschillende taken. Er zijn 7 verschillende landelijke organisaties (zie figuur 28). Iedereen heeft 2 verschillende soorten functies. Je hebt iemand die verantwoordelijk is voor de voorkant. Dus dat je vindbaar bent voor de mensen die iets van WvmP willen, voor dan bijvoorbeeld intakegesprekken, mogelijke belangen voor RWS, de overeenkomst, ect. Dat noemen we ook wel de accountant. En dan heb je de achterkant, wat Mijke dan met de CIV doet. Zei is zeg maar de catering regisseur en regelt de inregel kant. Dus zei zorgt ervoor dat alle interne kosten en externe kosten mooi en netjes op papier tot in de punt beschreven staat.

Dan heb je de juridische adviseurs, dus juristen uit de Corporate dienst (CD) die altijd beschikbaar zijn. Dus stel als de politie, of gemeente iets van de RWS nodig is, dan breng ik de situatie in kaart bij de juristen en dan kom ik er achter dat de partner niet onder het juridische rijksorgaan valt. Dus als de partner iets van ons wilt, moeten ze juridisch de juiste gronden hebben en gaan we naar de juiste jurist toe om de situatie uit te leggen en kijken wat er mogelijk is.

Welke informatie is belangrijk voor de onboarding van de e-learning?

Goh dat is zo even lastig om zo even te zeggen. Daarvoor zou ik je echt willen verwijzen naar de handreiking, daar heb je toegang op? Binnen de overheid zijn er bepaalde basis afspraken, dus hoe het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat werkt (IenW). Dus het is belangrijk voor een nieuw iemand om te weten hoe de besturingslijn werkt van de politiek (IenW) naar de uitvoerende organisatie (RWS & WvmP) werkt. Daarin wordt het belangrijk om de vertaalslag te filteren.

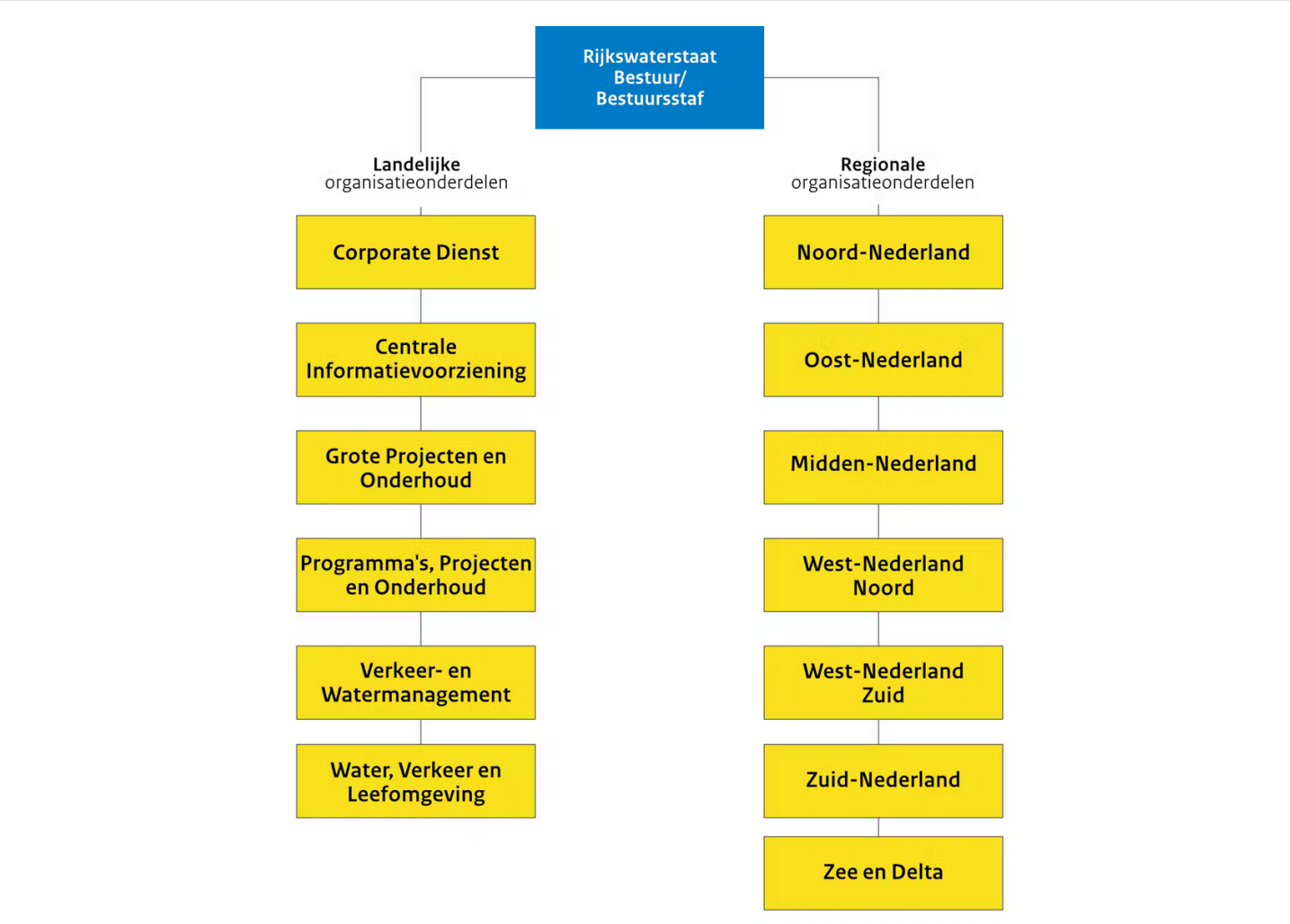
Iedereen die begint te komen werken, of het nou medewerkers zijn, stagairs, ect. Moet weten wat er in de handreiking staat. Dat zou ik gewoon aanhouden als hoofdlijn voor de module waarin je jouw prototype in gaat ontwikkelen. Daarin staan alle processen. Daarnaast is het stukje/ onderdeel van het proces niet altijd hetzelfde. Dan is een project bijvoorbeeld bijna klaar en dan komen ze erachter, dat het nog niet juridisch is getoetst. Dus belangrijk is dat mensen in hoofdstuk 5 op tijd naar ons toe komen, om WvmP mee te nemen in het proces.

Dat is trouwens ook wel een van de moeilijkste dingen wanneer schakelt iemand op tijd ons in? Daarvoor zou er eigenlijk een soort bewust moeten zijn wanneer ze WvmP in zouden moeten schakelen. Wat vaak gebeurd is dat mensen nu in onze share point terecht komen en volledig de weg kwijtraken. Het mooiste is als hetgeen wat ze zoeken als dat op één a4'tje komt te staan.

Welke onderdelen binnen WvmP merkte u zelf, waar nieuwe collega's, of u zelf moeite mee had om te begrijpen?

Het zijn een aantal aspecten. Is dat wij veel zaken voor anderen doen en deze worden niet altijd even goed vastgelegd. Vroeger was het makkelijker om met elkaar informeel zaken te doen, zodat je niet 2x aan de overheid een factuur stuurt. Echter is in de loop van de jaren steeds meer veranderd en is het allemaal steeds meer formeel/ zakelijk geworden. Voor de regio gebieden is dat een hoop gedoe, omdat hun vroeger heel erg gewend waren aan het informele. Want voor regio gebieden is het een hoop extra gedoe. Daarnaast de instroom van medewerkers veranderd ook.

[Ga terug naar 4.2](#)



Figuur 28 (Organogram RWS)

Waardoor nieuwe medewerkers zich formeler opstellen en dat botst soms met de informele cultuur. Omdat zei dan kunnen zeggen van Goh, de berekeningen die je hebt gemaakt die kloppen niet, of zijn niet geldig. Waardoor er anders de politie voor de deur komt te staan. Wat ik zelf merkte toen ik begon was er nog niet iets als een handreiking over WvmP. Dus ik kreeg meer een documentatie over RWS breed. Voor mij persoonlijk was het belangrijk geweest is hoe bepaalde kaders en handleidingen met elkaar in verhouding staan. Omdat ik zelf de documentatie CIV te gedetailleerde vond. Toen heb ik zelf een kortere versie/ hoofdlijn wezen werken, wat voor mij sneller/ beter werkte. Verder is het lastig hoe de politieke besluitvorm lastig hoe het werkt. Is voor jullie niet van toepassing waar jullie je mee bezig gaan houden. Maar wel belangrijk om te weten hoe de organisatie werkt en om de organisatie beter te begrijpen.

Voor de rest is het voor nieuwe medewerkers het juridisch aspect lastig om te snappen. Je zou hiervoor contact kunnen opnemen met Christiaan Ruiters, of Fleur Janssen en zei zitten allebei in Utrecht, dat zijn de juristen die inhoudelijk precies weten hoe het in elkaar steekt. Zij hebben allemaal presentaties over de juridische kaders. Wat ik denk wat handiger is, dat er een systeem komt waarin je allemaal vragen in vult en dan ergens op uit komt naar waar collega's naar opzoek zijn. Dus voor jullie belangrijk om te kijken naar, hoe kan ik de juridische presentaties vereenvoudigen voor WvmP?



Voor het berekenen van de tarieven wordt de HOT handleiding gebruikt. Echter voor specifieke situaties binnen en/ of buiten de Rijksoverheid, gelden andere/ specifieke tarieven. Welke situaties doen zich dat voor en hoe worden deze berekenend?

Binnen het rijk heb je standaardtarieven die wij berekenen aan externe partijen, of andere rijks onderdelen. Echter als bijv. Defensie vraagt of ze twee mensen van RWS nodig zijn en het kan bepaalde belangrijke kennis opleveren, dan gaan we ze niet de standaardtarieven factureren, maar een aangepaste versie. Voor hetzelfde geldt kunnen ze bij Defensie zeggen, dit gaan we niet doen, omdat de tarieven te hoog zijn. Waardoor wij wellicht belangrijke kennis, of informatie mis kunnen lopen.

Het berekenen van tarieven wordt gedaan op 2 manieren. Één, de inkoop kosten (IK) en de IK gaat om de interne kosten zoals: Personeelskosten, overhead kosten, ect. Dan heb je nog externe kosten, dit gaat dan om externe kosten wat je inkoopt. Dit gaat dan om materiaal, machines, ect.

Hoe zorgen jullie bij WvmP ervoor dat mensen van jullie bestaan afweten?

Wat het bestuur binnen de RWS heeft gezegd is, dat wij als uitvoerende organisatie ons niet te veel bezig moeten houden met externe opdrachten, maar ons moeten houden bij de kerntaken. Namelijk, het onderhouden van de leefbaarheid en veiligheid van: Bruggen, wegen, tunnels en water. Maar alsnog het wel belangrijk dat mensen van ons bestaan afweten, omdat wij de kennis en expertise in huis hebben. Dus wat wij hebben gedaan binnen het CIV is ervoor gezorgd dat wij minimaal 1x per jaar aanwezig zijn in de directie meeting. Daarin zitten alle directeuren van het bestuur erbij in. Daarin proberen we ze te vertellen en aan te herinneren waarom WvmP er is en waarom de samenwerking belangrijk is. Het doel is niet zo zeer om ons zelf te verkopen, maar meer om bewustwording te creëren.

Dit doen we ook door bijvoorbeeld deel te nemen aan bepaalde evenementen, om onze zichtbaarheid te vergroten. Of dat de externe partner ons in de project, of website vernoemt. Daarnaast plaatsen we eens in de zoveel tijd nieuwsbrieven, om de projecten en WvmP op een positieve manier in beeld te brengen. Want als mensen niet van ons bestaan afweten, is in het verleden wel eens een keer gebeurd. Dan worden bepaalde projecten er doorheen gedrukt, zonder dat wij als WvmP erbij betrokken waren. Daar is toen heel veel dingen misgegaan en dingen gebeurt wat volgens de wetten en regels niet mochten. Toen zijn wij als WvmP uiteindelijk ingestapt, om ervoor te zorgen dat het alsnog kon voldoen aan de wetten en regels, zodat dan niet de politie voor de stoep zou komen.



Bewijsstuk 9 Interview met Regio Coördinator

Het aspect van de accountant binnen WvmP

Wanneer een project een waarde heeft van meer dan 5 miljoen euro, wordt het voorstel voorgelegd aan het Directieteam (DT) van Rijkswaterstaat. Bij deze beoordeling wordt onder meer gekeken naar de benodigde capaciteit: er wordt een inschatting gemaakt of extra personeel noodzakelijk is, en zo ja, hoeveel FTE (fulltime-equivalenten) nodig zijn. Tijdens de impactanalyse worden de risico's en gevolgen van het project beoordeeld. Vervolgens gaat het voorstel naar het DT om deze risico's formeel af te dekken.

Wanneer het DT een 'go' geeft, wordt er een formele dienstverleningsovereenkomst opgesteld:

Binnen de Staat der Nederlanden wordt een DVA (Dienstverlening Afspraak) afgesloten. Bij samenwerkingen met externe publieke partijen zoals ProRail wordt een DVO (Dienstverleningsovereenkomst) opgesteld. Voor zowel DVA als DVO gebruikt Rijkswaterstaat standaard formats. De DVO wordt opgesteld in samenwerking met de projectinhoudelijk verantwoordelijke.

Er wordt altijd een inschatting gemaakt van:

De benodigde personele inzet (aantal medewerkers).

De geschatte hoeveelheid af te nemen capaciteit/diensten.

De precieze omvang hangt af van de aard en grootte van de samenwerking.

Politiek afwegingskader

Bij het maken van strategische keuzes rond WvmP-projecten speelt het Directie Team (DT) een sleutelrol. In het DT zitten de volgende leden:

Directie DFF (Financiën en Faciliteiten).

Vertegenwoordigers van de eenheid KMS.

Vertegenwoordigers van de afdeling Bedrijfsvoering.

Zij beoordelen niet alleen op bedrijfsvoeringsaspecten, maar maken ook een politieke afweging: is het verstandig dat RWS zich in dit project engageert gezien de bestuurlijke en maatschappelijke risico's?

[Ga terug naar 4.2](#)

Urenbepaling en toewijzing medewerkers

De toewijzing van medewerkers aan projecten vindt plaats op basis van een capaciteitsinschatting tijdens de intakefase. Er wordt vooraf bepaald:

Welke rollen nodig zijn (bijvoorbeeld projectleider, jurist, administratief ondersteuner).

Hoeveel uren (capaciteit) worden verwacht.

Wie deze rollen het beste kan vervullen binnen de organisatie.

De uren worden vervolgens geregistreerd en doorbelast volgens het RWS-tariefensysteem.

Opmerkingen over themasessies

Tijdens de themasessie werd aangegeven dat een deel van de presentatie verouderd was. Met name de nadruk op acquisitie (werving van externe opdrachten) werd bekritiseerd: sinds 2018 is binnen WvmP officieel vastgelegd dat Rijkswaterstaat geen actieve acquisitie meer mag uitvoeren. De focus ligt sindsdien volledig op samenwerkingen die bijdragen aan strategische doelen van RWS, niet op commerciële doelen.

Nazorg na verwerking in KMS

Nadat het project in KMS is geregistreerd en formeel akkoord is gegeven, blijven er nog enkele belangrijke taken bestaan, namelijk: De correcte facturatie van verrichte diensten en het uitvoeren van een partnerschapsevaluatie.

Partner evaluatie

De partner evaluatie bestaat uit:

Een evaluatieformulier waarin de partner aangeeft hoe zij de samenwerking met RWS hebben ervaren.

Evaluatiepunten zoals: mate van samenwerking, bereikte strategische doelen, besparingen, kennisontwikkeling, behoud van expertise en de ontwikkeling van medewerkers.

Deze evaluaties zijn essentieel om de toegevoegde waarde van de samenwerking inzichtelijk te maken en te leren voor toekomstige projecten.

Belang van de CFO-brief

De CFO-brief speelt een belangrijke rol binnen het proces: In deze brief staat beschreven hoe de intakebesluiten worden genomen, inclusief de richtlijnen voor het correct invullen van intakeformulieren. Het naleven van de instructies uit de CFO-brief is verplicht en vormt de basis voor een juridisch correcte en administratief sluitende projectstart binnen WvmP.



Bewijsstuk 10 Interview met CD Jurist

Wat ik merk is dat veel nieuwe WvmP coördinatoren moeite hebben met het onderscheiden wat wel en niet onder de staat der Nederlanden valt. In principe vallen daaronder de Ministeries en de organisaties onder de ministeries onder de staat der Nederlanden. Dus daarvoor hoeven we ook geen juridische toets af voor af te nemen, omdat het rechtsgeldig valt onder interne afspraken. Dus daarvoor hoeven we geen contracten af te sluiten en te toetsen omdat de RWS onderdeel is van de staat der Nederlanden.

Echter voor andere rijksoverheden zoals: de Politie, Staatsbosbeheer, ProRail en RDW vallen niet onder de staat der Nederlanden, omdat deze organisaties een eigen rechtspersoonlijkheid hebben. Dat wil zeggen dat de ministers, of ministeries ze niet kunnen aansturen. Bijvoorbeeld de politie kan alleen aangestuurd worden door de gemeentes, of officier van justitie als de openbare orde en veiligheid in gevaar dreigt, of een forensisch onderzoek. Zelfde geldt ook voor Provincies, gemeentes, bedrijven en buitenlandse overheden.

Wat heb jij nodig van de WvmP coördinator?

Wat ik heel vaak zie gebeuren is dat nieuwe WvmP Coördinatoren de klant direct naar mij doorverwijzen. Daarmee help je de klant niet, daarmee verschuif je alleen het probleem en ik kan de klant dan ook niet helpen omdat ik eerst bepaalde informatie nodig heb. Wat wel helpt is dat nieuwe collega's weten dat als ze een juridische toets moeten aanvragen, dat ze het aanvraag formulier moeten invullen en deze naar mij mailen. Dan heb ik de informatie die ik nodig heb en kan ik een juridische toets afnemen. Anders kan er geen juridische toets afgenomen worden.

Als goed is stellen jullie ook de contact/ overeenkomst op met de klant?

Ja dat klopt, dat doen wij samen met de initiatiefnemer. Hierbij is het wel handig dat degene die de WvmP Coördinatie doet om er wel bij aanwezig te zijn. Zodat hij meer ervaring in opdoet en vanzelf ook meer inzicht krijgt wat er gevraagd wordt en wat erbij komt kijken. Wat ik wel merk is dat collega's moeite hebben met de benoeming van een afspraak/ contract. Eigenlijk maakt het niet uit hoe dat overeenkomst/ samenwerking, of contract wordt genoemd. Het enige wat belangrijk is, wat spreek je af en kijk niet alleen naar de etiket. Alleen op een of andere reden omdat de naam van zo'n document anders heet raken mensen daarvan in de war. Waardoor ze zelf dingen gaan invullen, of bepaalde stappen niet doen.

Tevens is het ook belangrijk om de benaming van wat is WvmP helder te benoemen. Want eigenlijk zegt de naam al wat wij doen. Wij doen werk voor een partner, of wij doen iets samen met een partner. Vaak in ruil voor het dekken van de gemaakte kosten, of het opdoen van kennis.

[Ga terug naar 4.2](#)

Wat gebeurt er als er uit de juridische toets blijkt dat hetgeen wat de partner wil niet mag?

Als dat gebeurt, dan krijgt men een oranje, of rode escalatie terug. Wat er dan gebeurt is dan wordt er een bestuurlijke afweging gemaakt en wordt deze getoetst bij de HID. Daarin gaat de HID kijken wat naar de meerwaarde. Als blijkt dat de waarde van de klant aanvraag enorm belangrijk voor ons is als RWS, of IenW. Dan wordt er overwogen om de samenwerking toch aan te gaan, ondanks de oranje, of rode escalatie. Dan wordt een bestuurlijke afweging gemaakt met de CFO. Hierbij geldt hetzelfde als men besluit om geen kosten in rekening te brengen bij de partner, ook dan besluit de HID hierover.

Belangrijk is om in de e-learning te vermelden voor vragen, opstellen van contract en indienen van juridische toets, dat ze Christiaan, of Fleurtje kunnen mailen.

Bewijsstuk 11 bedrijfsprocessen op een eenvoudige manier presenteren

Binnen een suborganisatie van WvmP, waar ongeveer 30–40 medewerkers werken binnen een groter geheel zoals Rijkswaterstaat (±11.000 medewerkers), is het belangrijk om bedrijfsprocessen op een eenvoudige en duidelijke manier te visualiseren. Drie visuele methoden die hiervoor vaak gebruikt worden zijn:

- Flowcharts
- Visuele tijdlijnen
- Gamified interfaces

In dit document worden deze drie methoden beoordeeld op:

1. Hoe eenvoudig en duidelijk ze zijn voor niet-technische gebruikers.
2. Hoe effectief ze processtappen en afhankelijkheden overbrengen.
3. Hun toepasbaarheid binnen een zakelijke context.
4. De voor- en nadelen ten opzichte van andere visualisatiemethoden.

Flowcharts

Eenvoud en duidelijkheid voor niet-technische gebruikers

Flowcharts (stroomdiagrammen) maken gebruik van eenvoudige vormen: rechthoeken voor activiteiten, ruiten voor beslissingen en pijlen om de volgorde aan te geven. Ze worden breed ingezet in sectoren als gezondheidszorg en bedrijfsvoering, en zijn bedoeld voor directe en duidelijke communicatie (Winter et al., 2021).

Omdat de vormen intuïtief zijn, kunnen ook mensen zonder technische achtergrond flowcharts meestal goed volgen. Toch blijkt uit de praktijk dat onervaren gebruikers soms moeite hebben met ingewikkelde diagrammen, zeker als die te technisch zijn opgezet (Winter et al., 2021). Door het ontwerp simpel te houden en alleen de hoofdactiviteiten weer te geven, blijft de visualisatie voor iedereen begrijpelijk.

Effectiviteit in communicatie van stappen en afhankelijkheden

Flowcharts zijn effectief in het duidelijk maken van processtappen en beslismomenten. Door pijlen en symbolen is de volgorde en afhankelijkheid van activiteiten goed te volgen. Visuele accenten, zoals kleurgebruik, kunnen belangrijke onderdelen extra benadrukken, wat de begrijpelijkheid vergroot (Winter et al., 2021).

Ze worden vaak ingezet om processen te analyseren en te verbeteren. Flowcharts maken snel duidelijk waar knelpunten of keuzes liggen. Ze verbeteren de communicatie tussen afdelingen, zoals business en IT, zolang alle partijen de gebruikte symboliek begrijpen. Als het model te technisch of onduidelijk is, kan dat juist verwarring veroorzaken.

[Ga terug naar 4.2](#)

[Ga terug naar 6.3](#)

Toepasbaarheid in zakelijke context

In de praktijk zijn flowcharts al jarenlang een vertrouwd hulpmiddel in bedrijven. Ze worden onder andere gebruikt voor kwaliteitsprocedures, IT-processen en klanttrajecten. Voor kleinere teams, zoals een suborganisatie van 30–40 personen, zijn flowcharts ideaal voor presentaties, trainingen of werkinstructies (Jost, 2018).

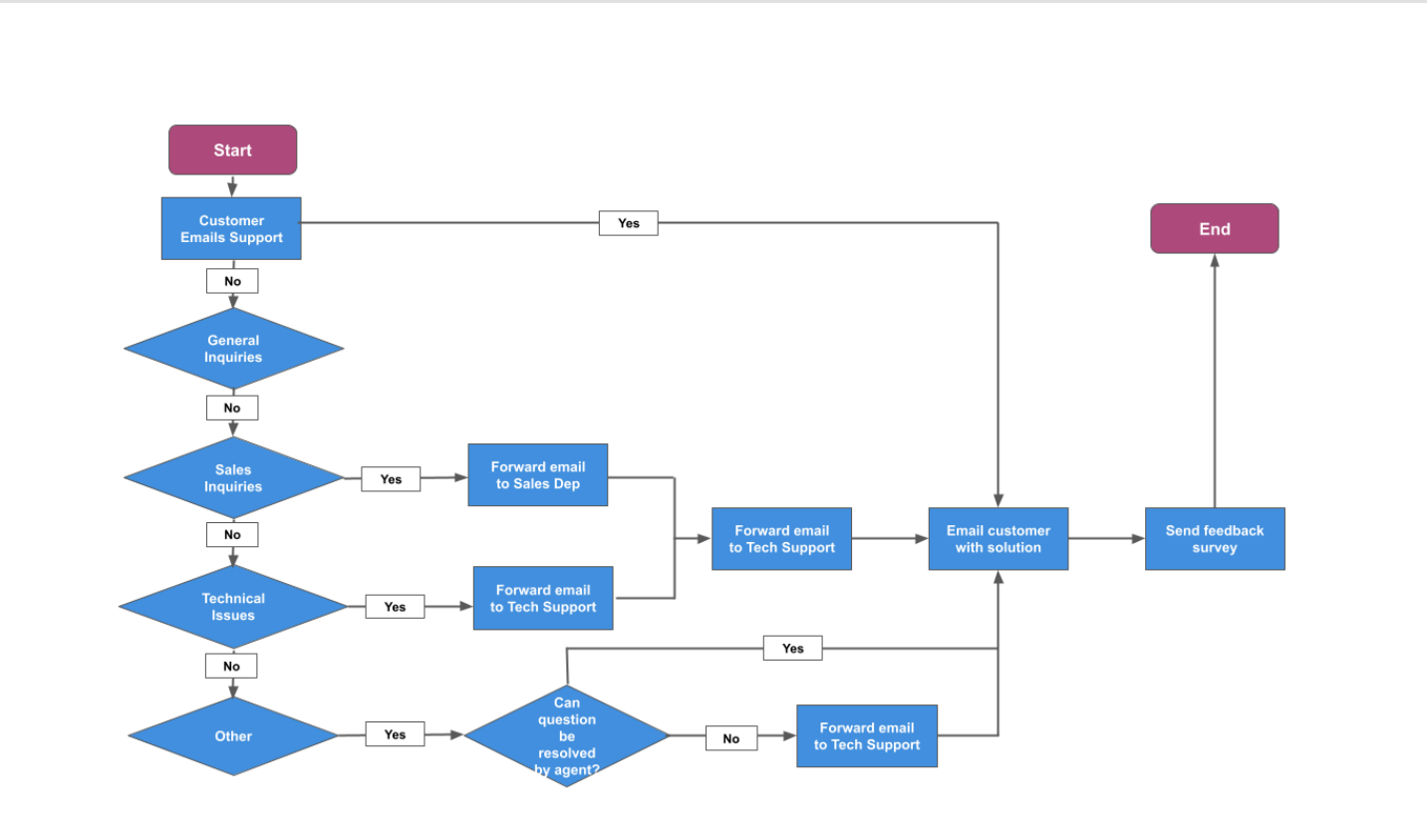
Een groot voordeel is dat flowcharts gemakkelijk te maken zijn met tools zoals Microsoft Visio of zelfs handmatig. Je hebt er geen technische kennis voor nodig. Wel is het belangrijk om ze overzichtelijk te houden: te veel details maken het schema onduidelijk en werken dan averechts (Jost, 2018). Bij complexe processen kun je beter meerdere kleinere schema’s maken dan één grote.

Voordelen:

- Makkelijk te begrijpen zonder specialistische kennis.
- In één oogopslag inzicht in de volgorde van stappen.
- Flexibel inzetbaar en eenvoudig aanpasbaar.
- Breed bekend en daardoor laagdrempelig.

Nadelen:

- Bij complexe processen worden flowcharts snel onoverzichtelijk.
- Vertakkingen en terugkoppelingen zijn lastig op één pagina te tonen.
- Ze geven geen inzicht in tijdsduur of deadlines.
- Minder aantrekkelijk of motiverend dan interactieve visuals.
- Beperkt in detail vergeleken met geavanceerde modelleertalen zoals BPMN.



Figuur 29: Flowchart

Visuele tijdlijnen

Eenvoud en duidelijkheid voor niet-technische gebruikers

Een visuele tijdlijn laat gebeurtenissen of stappen zien in chronologische volgorde, meestal van links naar rechts of van boven naar beneden. Dit sluit goed aan bij hoe mensen tijdlijn, of processtappen begrijpen: Met een begin, midden en einde. Daardoor zijn tijdlijnen vaak direct te begrijpen, ook voor mensen zonder technische achtergrond.

Volgens Lyublinskaya en Du (2023) is een tijdlijn een eenvoudige visuele weergave van gebeurtenissen op volgorde. Voorbeelden zijn de fasen van een project of de stappen in een klantreis. Mijlpalen of iconen maken belangrijke stappen duidelijker. Omdat er geen ingewikkelde symbolen gebruikt worden, is deze methode goed te begrijpen voor een breed publiek.

Effectiviteit in communicatie van stappen en afhankelijkheden

Tijdlijnen zijn vooral effectief als je wilt laten zien wanneer een stap plaatsvindt, hoelang die duurt en in welke volgorde. Dat maakt ze geschikt voor processen waarbij planningen of doorlooptijden belangrijk is.

In de zorgsector bleek een “Health Timeline” bijvoorbeeld te helpen bij het beter begrijpen van patiëntgegevens (Ledesma et al., 2019). Ook in andere sectoren kunnen tijdlijnen helpen om het verband tussen verschillende gebeurtenissen beter te zien. Zo bleek uit een studie naar zoekgeschiedenis dat gebruikers met een tijdlijn beter overzicht kregen, meer betrokken waren en meer leerden dan zonder tijdlijn (Search Timelines: Visualizing Search History To Enable Cross-Session Exploratory Search, z.d.).

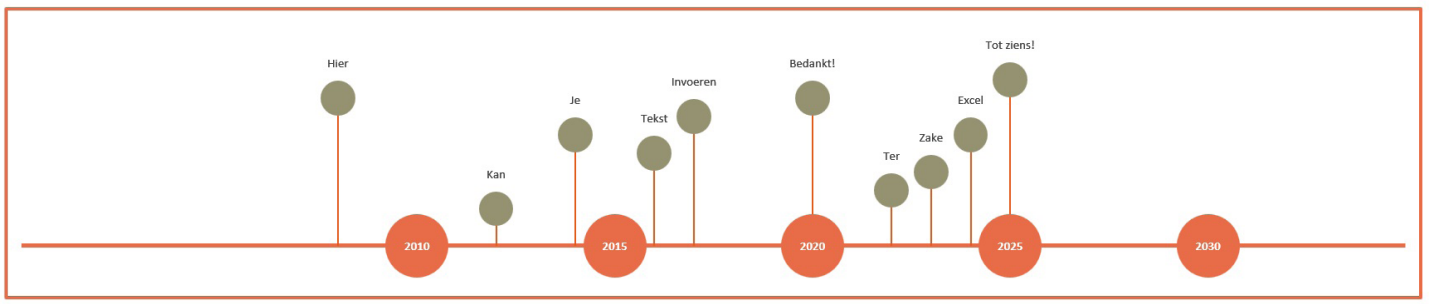
Let op: gebruikers deden er soms iets langer over met een tijdlijn, maar dit werd gezien als een goed teken het gaf aan dat ze dieper nadachten.

Kortom, tijdlijnen werken goed als de stappen in een proces logisch op elkaar volgen in de tijd. In dat geval helpen ze om het geheel beter te begrijpen.

Toepasbaarheid in zakelijke context

Tijdlijnen zie je vaak terug in zakelijke contexten. Denk aan projectplanningen, onboardingroutes of verkooptrajecten. Ze zijn vooral handig als je de volgorde en duur van stappen wilt laten zien. Bijvoorbeeld: bij een onboardingproces kun je per week aangeven wat de nieuwe medewerker moet doen. Of bij een salesfunnel kun je de klantreis weergeven, van eerste contact tot uiteindelijke aankoop. Voor een team van 30–40 personen is een tijdlijn op een poster of in een presentatie een makkelijke manier om iedereen mee te nemen in het proces.

Tijdlijnen werken het best bij processen met één duidelijke route. Zijn er veel afwijkingen, terugkoppe- lingen of parallelle stappen? Dan wordt het lastig om dat op één lijn te zetten. In dat geval is het beter om andere visuals te gebruiken, zoals meerdere tijdlijnen of een flowchart met vertakkingen.



Figuur 30: Tijdlijn

Voordelen:

- Intuïtief en herkenbaar: vertelt een verhaal van begin tot eind.
- Laat in één oogopslag de volgorde én duur van stappen zien.
- Verhoogt betrokkenheid en begrip (Ledesma et al., 2019).
- Makkelijk te combineren met kleuren en iconen.
- Geschikt voor rapportages en presentaties.

Nadelen:

- Minder geschikt voor processen met veel keuzes of loops.
- Alternatieve routes of uitzonderingen zijn moeilijk te tonen.
- Minder nadruk op afhankelijkheden en beslismomenten dan bij flowcharts.
- Minder motiverend of speels dan gamified interfaces.

Gamified interfaces

Eenvoud en duidelijkheid voor niet-technische gebruikers

Gamified interfaces zoals level wereldkaart waarin levels worden weergegeven als locaties op een kaart, vergelijkbaar met hoe je in games door levels navigeert. Elke stap in het proces is een checkpoint dat je moet doorlopen voordat je verder kunt. Deze aanpak is herkenbaar en aantrekkelijk, vooral voor mensen die gewend zijn aan digitale spelletjes. Denk aan spellen zoals Mario, of Angry Birds. De wereldkaart zorgt voor een interactieve manier om het proces te volgen. De gebruiker ziet een route met genummerde stappen en kan meestal klikken of hovern voor extra informatie. Dat maakt het proces actiever: je bekijkt het niet alleen, maar je *dóet* iets.

Voor wat minder technische gebruikers kan deze speelse vorm juist helpen om een proces beter te volgen. Het voelt als een reis of avontuur: Je gaat stap voor stap vooruit en ziet je voortgang visueel op de kaart. Als de route duidelijk is aangegeven en de iconen herkenbaar zijn, weet de gebruiker precies waar hij is en wat de volgende stap is. Vergendelde, of ontgrendelde paden kunnen visueel duidelijk worden gemaakt met iconen. Waar de gebruiker pas door kan naar de volgende stap als ze de vorige module hebt afgerond. Dit zie je vaak terug in games en zorgt voor een logisch verloop.

Echter zit er wel een valkuil in: Als het ontwerp te speels of onduidelijk is, kan het afleiden van de echte inhoud, wat kan leiden tot frustratie. Daarom is het belangrijk dat de wereldkaart visueel leuk is, maar tegelijk ook helder en informatief blijft (Szendrői et al., 2020). De keerzijde is dat het ontwerp goed moet aansluiten op de inhoud. Als de metafoor niet logisch is bijvoorbeeld als een icoon onduidelijk is of de route niet helder kan het zorgen voor verwarring. Een goede balans tussen spel en informatie is daarom cruciaal.

Gamified interfaces worden steeds populairder in het bedrijfsleven, vooral bij onboarding, interne communicatie en training. Ze maken verplichte of droge informatie leuker en makkelijker om te onthouden. Voor een subteam van 30–40 mensen kan zo’n wereldkaart gebruikt worden om een nieuw werkproces te introduceren. Elke stap in het proces wordt een “level” dat medewerkers doorlopen. Door het spelelement is de kans groter dat iedereen actief meedoet. In creatievere of jongere teams werkt dit meestal goed.

Metname dat de wij als samenleving vergrijzen en het stokje overgedragen moet worden aan de nieuwe generatie. Maakt het dat deze aanpak niet alleen motiverend kan werken, maar ook nog eens toekomstbestendig kan zijn. Belangrijk is wel dat het speelse ontwerp het doel niet overschaduw. Het moet geen gimmick zijn, maar een hulpmiddel dat mensen op een leuke manier helpt het proces te begrijpen.

Voordelen:

- Interactief en motiverend: je beleeft het proces als een spel.
- Verhoogt betrokkenheid en leerresultaten (Szendrői et al., 2020).
- Beloningen zorgen voor een gevoel van voortgang en succes.
- Complexe informatie wordt aantrekkelijker en begrijpelijker gemaakt.
- Stimuleert actieve deelname.

Nadelen:

- Kan de inhoud overschaduwen als de focus te veel op het spelelement ligt.
- Niet iedereen vindt een speelse aanpak gepast of prettig.
- Technisch en visueel ontwerp kost meer tijd en middelen.
- De effectiviteit hangt sterk af van een goed doordachte metafoor en interface.
- Niet altijd geschikt voor elke bedrijfscultuur of doelgroep.

Conclusie:

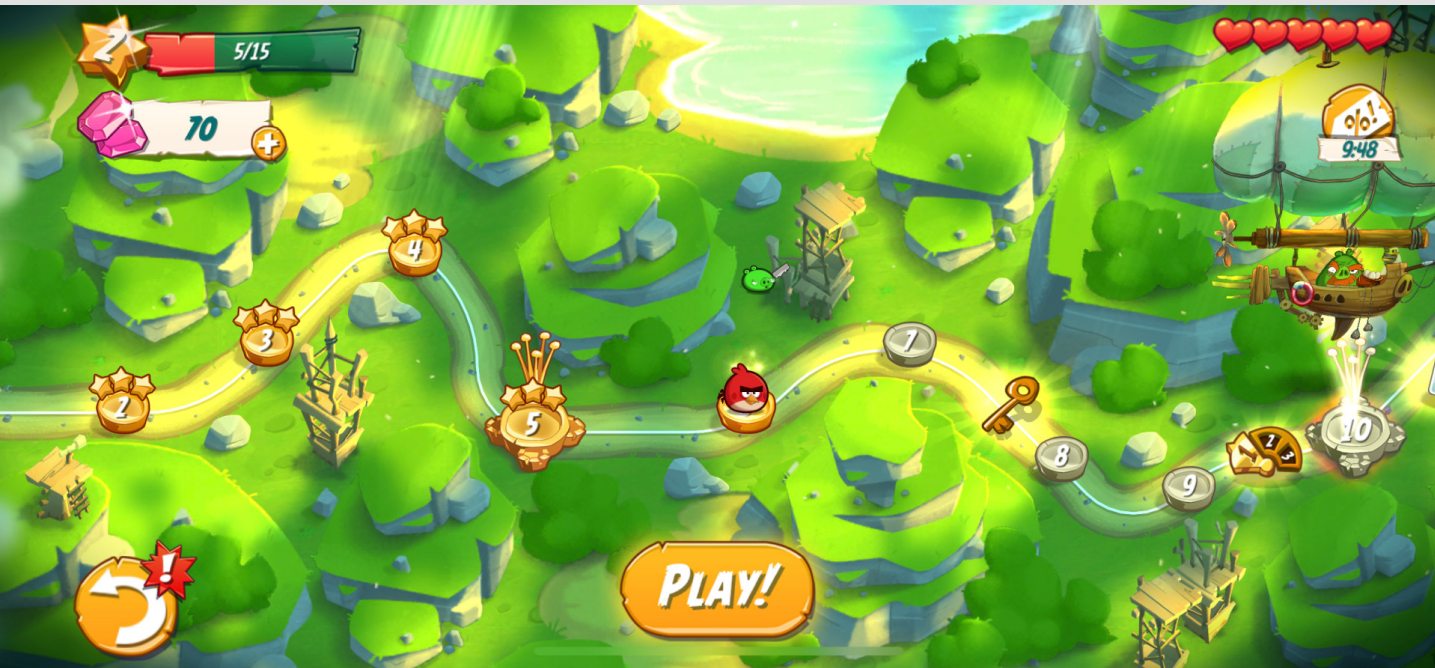
Bedrijfsprocessen kunnen op verschillende manieren gevisualiseerd worden, afhankelijk van hoe en voor wie het overgebracht moet worden. Elk van de drie besproken methoden heeft zijn eigen kracht:

Flowcharts zijn ideaal voor processen met duidelijke stappen en beslismomenten. Ze zijn simpel en effectief, mits overzichtelijk gehouden.

Visuele tijdlijnen werken goed bij processen die in tijd verlopen, en helpen bij het inzicht in volgorde en planning.

Gamified wereldkaarten maken het proces leuker en actiever, en zijn vooral geschikt als motivatie of betrokkenheid belangrijk is.

Voor gebruikers die niet al te sterk digivaardig zijn is het belangrijk dat de visuals helder, eenvoudig en herkenbaar zijn. Te veel details of een te technisch ontwerp kunnen het doel juist in de weg staan.



Figuur 31: Level Kaart



Bewijsstuk 12 Leerdoelen en leeruitkomsten

Leerdoel 1

De gebruiker begrijpt de kernrol en structuur van WvmP binnen Rijkswaterstaat.

Leeruitkomsten:

De gebruiker kan in eigen woorden uitleggen waar WvmP voor staat.

De gebruiker kan benoemen welke soorten samenwerkingen WvmP onderscheidt (detacheringen, allianties, diensten aan derden, etc.).

De gebruiker weet dat elke samenwerking een aantoonbare meerwaarde moet hebben voor RWS of IenW.

Leerdoel 2

De gebruiker herkent de verschillende rollen binnen WvmP en weet wie waarvoor verantwoordelijk is.

Leeruitkomsten:

De gebruiker kan de rol van de WvmP-coördinator, accountmanager, ketenregisseur en regiocoördinator benoemen.

De gebruiker weet bij welke rol hij/zij terecht kan voor vragen over juridische toetsing, KMS, administratie of inhoudelijke begeleiding.

Leerdoel 3

De gebruiker begrijpt het proces van een WvmP-samenwerking van begin tot eind.

Leeruitkomsten:

De gebruiker kan de 6 processtappen benoemen en in de juiste volgorde plaatsen.

De gebruiker kan per stap uitleggen wie er verantwoordelijk is en wat er moet gebeuren.

De gebruiker weet wanneer juridische toetsing of BTW-advies verplicht is.

[Ga terug naar 4.3](#)

Leerdoel 4

De gebruiker begrijpt hoe je een Impact analyse uitvoert en hoe de tarief berekening werkt

Leeruitkomsten:

De gebruiker begrijpt welke informatie nodig is om een impactanalyse goed te kunnen uitvoeren of beoordelen.

De gebruiker kan toelichten hoe de inzet van uren en kosten (IK's en EPK's) wordt berekend.

De gebruiker kan beschrijven wie verantwoordelijk is voor besluitvorming over capaciteit en betrokken organisatieonderdelen.

Leerdoel 5

De gebruiker begrijpt hoe het Klantmanagementsysteem (KMS) werkt en waarvoor het wordt gebruikt.

Leeruitkomsten:

De gebruiker kan beschrijven welke informatie verplicht is in KMS (projectomschrijving, tarieven, juridische toets, etc.).

De gebruiker weet wie verantwoordelijk is voor invoer en controle van de gegevens in KMS.

Leerdoel 6

De gebruiker kan zelfstandig keuzes maken in scenario's die representatief zijn voor de praktijk.

Leeruitkomsten:

De gebruiker maakt onderbouwde keuzes in interactieve scenario's (zoals bij samenwerkingsovereenkomsten of tarieftoepassingen).

De gebruiker kan de gevolgen van keuzes benoemen, inclusief wat er fout kan gaan als processen worden overgeslagen.

Bewijsstuk 13 Hoe werken momenteel de huidige e-learnings binnen de overheid?

In dit interview heb ik besproken hoe e-learningmodules binnen Rijkswaterstaat (RWS) worden ontwikkeld. Tijdens mijn afstudeeropdracht ben ik bezig om een e-learning op te zetten voor Werken voor en met Partners. Ik heb een interview gehouden met Jeannette Segaar-Louwrier. Ze is adviseur digitaal leren bij RWS. Ik heb Jeanette geïnterviewd zodat ze me inzicht kan geven in de bestaande processen binnen Rijkswaterstaat, maar ook over de beleidsregels en de vereisten van een e-learning. Tijdens dit gesprek heb ik waardevolle inzichten gekregen in uitdagingen binnen het huidige Learning Management System (LMS). Ik zal nu een paar belangrijke onderwerpen bespreken die naar voren zijn gekomen tijdens dit interview.

Uitbesteding van e-learning ontwikkeling

Binnen Rijkswaterstaat (RWS) worden e-learningmodules doorgaans uitbesteed aan externe partijen vanwege beleidskeuzes. Dit uitbestedingstraject vereist een aanbesteding en budgettering, waarbij de kosten per module kunnen oplopen tot €30.000 - €50.000. Vanwege tijdsdruk en budgetbeperkingen wordt in het huidige project de e-learning intern ontwikkeld.

RWS is bezig met een overgang naar een nieuw Learning Management System (LMS), waarbij Moodle wordt vervangen. Vanaf 1 december 2025 moeten alle nieuwe e-learningmodules voldoen aan de technische eisen van dit nieuwe LMS, wat betekent dat de ontwikkeling plaatsvindt in Articulate Rise of Lectora.

Gezien de kosten en tijd die gepaard gaan met het uitbesteden van e-learningmodules, wordt in dit project gekozen voor interne ontwikkeling. Hierbij wordt gebruikgemaakt van bestaande huisstijl-richtlijnen en didactische hulpmiddelen om de ontwikkeltijd te verkorten. De promotie van e-learning-modules binnen RWS gebeurt momenteel via afdelingen, maar er wordt gewerkt aan een persoonlijk dashboard om relevante modules beter onder de aandacht te brengen

Motivatie van medewerkers voor e-learning

Een belangrijke uitdaging bij e-learning binnen RWS is het motiveren van medewerkers om de aangeboden modules daadwerkelijk te volgen. Traditionele e-learnings worden vaak als tijdrovend ervaren en kunnen leiden tot een lage participatiegraad.

Om dit te verbeteren, gaf Jeanette aan om in te spelen op micro-learnings: korte, hapklare modules van ongeveer 10 minuten die medewerkers eenvoudig kunnen voltooien, bijvoorbeeld tijdens een pauze. Deze aanpak zorgt voor een toegankelijker leerervaring en verhoogt de kans dat medewerkers de modules afronden.

Daarnaast wordt verwacht dat het nieuwe LMS betere mogelijkheden zal bieden om medewerkers te bereiken en motiveren. Een van de ontwikkelingen is een persoonlijk dashboard, waarop relevante e-learningmodules uitgelicht worden op basis van de functie en leerbehoeften van de medewerker. Dit zou kunnen helpen bij een gerichtere en efficiëntere verspreiding van e-learning binnen de organisatie.

[Ga terug naar 4.3](#)

Vergelijking Lectora vs. Articulate Rise

Beide tools werken met een drag-and-drop systeem en zijn bedoeld als no-code platforms, maar verschillen in complexiteit:

- Articulate Rise is volledig no-code en eenvoudig in gebruik, ideaal voor snelle ontwikkeling en implementatie.
- Lectora heeft een hogere leercurve, maar biedt geavanceerde mogelijkheden zoals VR en 360°-video's, wat meer flexibiliteit geeft bij interactieve en visueel rijke leerervaringen.

Articulate Rise heeft daarnaast een sterke community en de mogelijkheid om direct met ontwikkelaars in contact te komen, wat kan helpen bij het leren en oplossen van problemen.

Beschikbaarheid en platformonafhankelijkheid

- Beide tools ondersteunen meerdere platforms en hebben een app-versie waarmee e-learning modules breed toegankelijk zijn.
- Articulate Storyline, dat uitgebreider is dan Rise, werkt uitsluitend op Windows en niet op de beveiligde werklaptops binnen RWS. Dit kan een beperkende factor zijn, voor collega's die latere e-learnings op mac of werklaptops willen ontwikkelen.

AI-gebruik en overheidsregels

Binnen de overheid gelden strikte regels over het gebruik van AI. De AI-mogelijkheden binnen Lectora en Articulate vallen mogelijk onder deze restricties, afhankelijk van de afdeling. Intern overleg is nodig om te bepalen of en hoe AI gebruikt mag worden in de e-learningmodules.

Deelbaarheid en toegankelijkheid van e-learningmodules

E-learningmodules worden standaard geüpload op het interne leerportaal van RWS en zijn alleen toegankelijk voor medewerkers. Externe partners, zoals gemeenten, kunnen echter toegang krijgen via een Partner Portaal. Daarnaast is er de mogelijkheid om een review-link te genereren voor evaluatie of om te delen met stagebegeleiders.

Extra hulpmiddelen

Voor de ontwikkeling en implementatie van e-learningmodules binnen RWS zijn er diverse bronnen en contactpersonen beschikbaar:

- Ilse Hartgers: Streng en waardevol bij het testen van e-learningmodules.
- Beeldbank RWS: Voor geschikt beeldmateriaal.
- LinkedIn RWS: Voor extra informatie en updates.
- Rijksstijlrichtlijnen: Alle e-learningmodules moeten voldoen aan de Rijkshuisstijl, inclusief kleurgebruik en toegankelijkheidsrichtlijnen. Toegang tot deze richtlijnen kan aangevraagd worden via rijksstijl.nl.



Conclusie

Binnen RWS wordt e-learning grotendeels uitbesteed, maar vanwege de korte tijdslijn en het budget wordt in dit project gekozen voor interne ontwikkeling. Hierbij moet de e-learning voldoen aan de technische eisen van het nieuwe LMS en de Rijkshuisstijl.

De keuze tussen Lectora en Articulate Rise hangt af van de specifieke projectbehoeften:

- Articulate Rise is eenvoudiger en sneller te gebruiken voor standaard e-learningmodules.
- Lectora biedt meer geavanceerde interactieve mogelijkheden, zoals VR en 360°-video's, maar heeft een hogere leercurve.

Daarnaast is het belangrijk om de motivatie van medewerkers in acht te nemen, waarbij korte, interactieve micro-learnings effectiever blijken te zijn dan langere traditionele e-learningmodules. De toekomstige integratie van een persoonlijk dashboard kan bijdragen aan een hogere deelname en betere toegankelijkheid van e-learning binnen RWS.



Bewijsstuk 14 Expert interview KNMI

In dit interview heb ik met een expert van het KNMI gesproken over het ontwikkelen van e-learning, de werking van het SAM-model en de toepassing ervan in mijn eigen digitale leeromgeving. De expert benadrukt dat e-learningmodules ontworpen worden met een sterke focus op de doelgroep. Dit gebeurt door interactieve elementen zoals simulaties, quizen en scenario-gebaseerd leren. Een voorbeeld hiervan is de EUMETCAL Hackathon, waar deelnemers drills en opdrachten uitvoeren en door praktijkervaring meer leren dan in een klassikale setting.

Pedagogische methoden en leertechnieken

Bij de ontwikkeling van e-learning wordt het SAM-model (Successive Approximation Model) gebruikt. Dit model werkt iteratief en is sneller en flexibeler dan traditionele methodes zoals het ADDIE-model. In plaats van een lineair proces hanteert SAM korte ontwikkelingscycli waarin continu wordt getest en verbeterd. Het model bestaat uit drie kernfasen:

1. Voorbereidingsfase

In deze fase worden de leerdoelen en de doelgroep geanalyseerd. Belangrijke activiteiten zijn:

- Identificeren van leerdoelen en vereisten.
- Verzamelen van input van belanghebbenden.
- Vaststellen van initiële concepten en ideeën voor de e-learning.

Er wordt gekeken naar de doelgroep, de leerdoelen en de context waarin de cursist de kennis moet toepassen.

2. Iteratieve ontwerpfase

In deze fase wordt een snel prototype van de e-learning ontwikkeld. Dit gebeurt in korte iteraties waarin feedback wordt verzameld en verwerkt. Belangrijke activiteiten zijn:

- Schetsen van de leerervaring en interactieve elementen.
- Ontwikkelen van een prototype of storyboard.
- Testen en verbeteren op basis van gebruikersfeedback.

3. Iteratieve ontwikkelfase

Na goedkeuring van het ontwerp wordt de e-learning volledig ontwikkeld. Iteratief testen en verbeteren blijft een belangrijke rol spelen. Belangrijke activiteiten zijn:

- Ontwikkelen van de uiteindelijke e-learningmodule.
- Testen van de functionaliteiten en gebruikservaring.
- Optimaliseren op basis van testresultaten.

Daarnaast worden AI en machine learning gepromoot voor educatieve doeleinden, met de kanttekening dat data binnen Europa moet blijven en niet mag worden hergebruikt of gebruikt voor training op bedrijfsgevoelige informatie.

[Ga terug naar 4.3](#)

Balans tussen theorie, praktijk en interactie

Om een goede balans te bereiken, worden e-learningen ontwikkeld in samenwerking met experts en de doelgroep. Tijdens de testfase wordt de e-learning eerst door experts beoordeeld en vervolgens met de doelgroep getest. Meestal vinden er twee evaluatierondes plaats met experts en één met de doelgroep, waardoor de inhoud goed aansluit op de praktijk.

Effectiviteit van e-learning testen

De effectiviteit wordt beoordeeld op basis van de toepasbaarheid van de leerstof in de praktijk. Door interactieve simulaties en realistische opdrachten in te bouwen, wordt de inhoud direct bruikbaar gemaakt.

Complexe informatie vertalen naar begrijpelijke content

Complexe materie wordt toegankelijk gemaakt door simulaties en realistische scenario's te gebruiken. Zo werd bijvoorbeeld een meteorologisch werkstation nagebouwd in een simulatie, waarin gebruikers binnen een realistische omgeving konden werken met data en weersmodellen. Dit resulteerde in meer zelfvertrouwen bij cursisten, waarbij sommigen aangaven meer te hebben geleerd dan via traditionele lesmethoden.

Gebruik van AI binnen KNMI en restricties

Binnen het KNMI wordt AI beperkt ingezet. De expert moest expliciet toestemming vragen om AI in haar werk te gebruiken. AI wordt veel toegepast in Learning Management Systems (LMS), behalve binnen de overheid, waar restricties gelden. Het advies is om AI zorgvuldig in te zetten zonder persoonlijke of bedrijfsgevoelige informatie op externe servers op te slaan. Dit kan door gebruik te maken van een lokaal AI-model op de eigen computer. Daarnaast mogen vertrouwelijke gegevens, zoals persoonsgegevens en bedrijfsinformatie, niet worden gedeeld.



Conclusie

Het interview met de KNMI-expert laat zien dat de ontwikkeling van e-learning een iteratief en doelgericht proces is, waarin interactiviteit en praktijkgerichtheid centraal staan. Door gebruik te maken van methoden zoals het SAM-model en zowel experts als de doelgroep in de testfase te betrekken, blijft de leerervaring effectief en relevant. Dit zorgt ervoor dat cursisten niet alleen kennis opdoen, maar deze ook daadwerkelijk kunnen toepassen.

Technologie speelt een steeds grotere rol in e-learning, met de integratie van AI en simulaties. Hoewel AI binnen de overheid beperkingen kent, zet het KNMI deze technologie op verantwoorde wijze in om leermateriaal te verrijken. Belangrijke elementen die het KNMI toepast zijn:

- Video's met tekstondersteuning
- Drag-and-drop interacties
- Feedbackmechanismen

AI en machine learning worden gepromoot voor educatieve doeleinden, mits de data binnen Europa blijft en niet wordt hergebruikt voor andere doeleinden. Dit onderstreept het belang van innovatie in educatie, zolang privacy en dataveiligheid gewaarborgd blijven.

Kortom, effectieve e-learning vereist een goede balans tussen theorie en praktijk, interactieve en toepasbare leermethoden en een continue feedbackloop met de doelgroep. Door deze aanpak kunnen complexe onderwerpen op een toegankelijke en boeiende manier worden omgezet in digitale leerervaringen.

Bewijsstuk 15 Best practices digitaal leren

Dit onderzoek is uitgevoerd om te achterhalen welke technieken anderen digitale leerplatformen gebruiken. Aan de hand van interviews met adviseur digitaal leren en van KNMI, is het belangrijk om een e-learning te ontwerpen die niet alleen informatief is, maar ook interactief, motiverend en gebruiksvriendelijk. Daarom heb ik gekeken naar succesvolle platforms zoals Duolingo, Udem y en Impulse, om te begrijpen welke motiverende elementen bijdragen aan effectief leren.

Voor deze analyse is gebruikgemaakt van de methode bestpractices aan de hand van desk research. In het onderzoek heb ik drie platforms geanalyseerd die elk een andere doelgroep bedienen en andere leerstrategieën gebruiken:

Duolingo

Duolingo is wereldwijd een populaire taalapp die leren leuk en verslavend maakt. De app gebruikt veel gamification elementen, om de instapdrempel te verlagen voor het van een nieuwe taal. In tegenstelling tot traditionele commerciële mobiele games en social media platform voor negatieve doeleinden. Dit zijn een aantal kenmerken:

- Punten, streaks, levens en klassementen zorgen voor motivatie (Silverman & Barasch, 2022);
- Spaced repetition herhaalt de leerstof op slimme momenten voor beter geheugen (Freeman et al., 2023);
- Directe feedback en adaptieve moeilijkheid via het Birdbrain AI-systeem (Freeman et al., 2023);
- Multimodaal leren met luisteren, lezen, spreken en schrijven (Duolingo, 2021);
- Microlearning met korte, behapbare modules (Freeman et al., 2023).

Udemy

Udemy is een platform met een breed aanbod aan cursussen, vooral gericht op vakkennis en vaardigheden. Elke cursus is anders, maar dit zijn de algemene kenmerken:

- Zelfgestuurd leren: gebruikers kiezen hun tempo en volgorde;
- Duidelijke structuur in modulaire hoofdstukken (Udemy, z.d.);
- Quizzen en opdrachten voor kenniscontrole;
- Beperkte gamification, maar wel certificaten als beloning;
- Q&A-functie voor interactie tussen deelnemers en docenten.

Impulse (by GoodHabit z)

Impulse richt zich op gedragsverandering en het aanleren van soft skills. Dit platform maakt intensief gebruik van gamification en beleving:

- Visueel aantrekkelijke microlearning met badges, punten en uitdagingen;
- Scenario-gebaseerd leren in realistische situaties (Impulse by GoodHabit z, z.d.);
- Reflectievragen om het geleerde te koppelen aan persoonlijk gedrag;

[Ga terug naar 4.3](#)

- Gebruik van tekst, video, audio en animatie;
- Persoonlijke leerpaden op basis van interesse;
- Teamscores en gezamenlijke doelen voor sociale motivatie.

Vergelijking en inzichten

Als we de drie platforms naast elkaar zetten, zien we duidelijke verschillen. Duolingo en Impulse focussen sterk op motivatie, spelvormen en korte modules. In tegenstelling tot Udemy meer vrijheid en diepgang biedt, maar gebruikt minder spelelementen. Duolingo is vooral goed in taalverwerving door AI en herhaling. Waarin Impulse zich richt op gedragsverandering door reflectie en realistische situaties. Udemy is traditioneler, maar flexibel en inhoudelijk breed toepasbaar, gezien het uitreiken van certificaten.

Uit de vergelijking blijkt dat een combinatie van spelelementen, herhaling, praktijkgerichte toepassingen en verschillende mediavormen het meeste effect oplevert. Voor het ontwerpen van een eigen leerplatform of e-learningmodule is het daarom aan te raden om elementen van zowel Duolingo als Impulse te combineren: kort, motiverend, interactief en afgestemd op de gebruiker.

Leerprincipe	DUO Lingo	Udemy	Impulse
Gamification	√ √ √	X	√ √
Spaced Rapitition	√ √	X	√
Microlearning	√ √	√	√
Multimodaal Leren	√ √ √	√	√ √ √
Directe Feedback	√ √ √	√	√ √ √
Adaptief/ persoonlijk	√ √ √	X	√ √
Sociale Interactie	√	√	√ √
Scenario gebaseerd	√ √	√ √ √	√
Motivatieprikkel s	√ √ √	√	√ √ √

Tabel 4: Best Practices

Bewijsstuk 16 Ontwerpvoorwaarden

Functionele Ontwerpvoorwaarde	MoSCoW	Bewijsstuk
Als gebruiker wil ik veel interactie hebben met het product	Must	3 , 11 , 14 , 15
Als gebruiker wil ik een gebruiksvriendelijke Navigatie	Must	3 , 5 , 15
Als gebruiker wil ik aan de hand van interactieve scenario's leren	Must	1 , 3 , 14 , 15
Als gebruiker wil ik gemakkelijk terug kunnen gaan naar de vorige modules	Must	3 , 11 , 15
Als gebruiker wil ik graag werken aan de hand van praktijk voorbeelden, zodat ik beter inzicht krijg hoe ik mijn werkzaamheden moet uitvoeren.	Must	3 , 5 , 14 , 15
Als gebruiker wil ik duidelijk weten wat mijn taken, rollen en verantwoordelijkheden zijn	Must	1 , 2 , 7 , 8 , 14
Als gebruiker wil ik dat de e-learning als plezierig wordt ervaren	Should	1 , 2 , 14 , 15
Als gebruiker wil ik dat het product gamification elementen bevat	Should	3 , 11 , 14 , 15
Als gebruiker wil ik controle hebben op de volgorde van de leerstof en de optie hebben om niet relavante modules over te kunnen slaan	Should	3 , 11 , 15
Als gebruiker wil ik mijn voortgang visueel weergeven zien, zodat ik kan zien hoever ik met de e-learning ben.	Should	3 , 11 , 15
Als gebruiker wil ik dat de e-learning humoristische elementen bevat	Could	2 , 3

[Ga terug naar 4.4](#)

Kwalitatieve Ontwerpvoorwaarden	MoSCoW	Bewijsstuk
Het product moet multimodale ondersteuning bevatten. Dit houdt in zowel: Visueel, textueel als audio ondersteuning.	Must	1 , 3 , 5 , 11 , 13 , 14 , 15 ,
Het product moet de gebruiker voorzien van positieve feedback	Must	3 , 13 , 14 , 15
Het product moet opgedeeld worden in kleine behapbare modules van maximaal 10 minuten	Must	13 , 14 , 15
Het product het gebruik van complexe vakjargon vermijden.	Must	3 , 4
Het product moet minimaal voldoen aan taalniveau B1	Must	3 , 4 , 13 , 21
Het product moet toets/ quiz elementen bevatten	Must	3 , 5 , 13 , 14
Het product moet intuïtief en herkenbaar zijn voor niet-technische gebruikers.	Should	5 , 11 , 13
Het product moet feedback geven aan de hand van geluidseffecten	Should	3 , 14 , 15
Het product moet een visuele flowchart bevatten, om bedrijfsprocessen duidelijk te weergeven	Could	6 , 7 , 9 , 10 , 11
Het product moet feedback geven aan de hand van microanimaties	Could	3 , 13 , 14 , 15

Beperkende Ontwerpvoorwaarden	MoSCoW	Bewijsstuk
In het product moet er gewerkt worden met de huisstijl van de overheid (Rijkshuisstijl)	Must	13 , 21
Het product moet voldoen aan de AVG wet & regelgeving	Must	13
Het product moet voldoen aan de WACG-richtlijnen	Must	13 , 21
Het product moet ontwikkeld worden in Lectora, of Articulate Rise, zodat het makkelijk geüpload kan worden naar het leerportaal.	Must	13
Het product mag niet met behulp van AI worden gebouwd	Should	13 , 21
Binnen de huisstijl van de overheid mag er niet met 3D gewerkt worden.	Could	13 , 21

Zakelijke Ontwerpvoorwaarden	MoSCoW	Bewijsstuk
De klant wil nieuwe medewerkers snel en duidelijk laten begrijpen wat hun rol en verantwoordelijkheden zijn binnen het WvmP-programma.	Must	11
De klant wil dat het product moet voldoen aan taalniveau B1	Must	4
De klant wil dat de informatie van de handreiking gebruikt wordt voor in het product.	Must	2 , 8
De klant wil tijd besparen op het inwerken van medewerkers door middel van een overzichtelijke en effectieve e-learningmodule.	Should	2 , 6
De klant wilt nieuwe medewerkers weg wijsmaken & informeren. Het hoeft niet inhoudelijk diep op de stof in te gaan	Should	7
De klant staat open voor het toepassen van gamification elementen	Could	2
De klant wilt dat de e-learning voor als prettig en plezierig wordt ervaren	Could	1 , 2 , 14 , 15
De klant wil dat de volgorde van de handreiking wordt aangehouden in de e-learning	Could	8

Bewijsstuk 17 Divigeren NABC

In de beginfase van de ideationfase heb ik ervoor gekozen om te starten met een divergeerfase, waarin ik samen met zes collega’s uit de WvmP-afdeling een reeks brainstormsessies heb georganiseerd ([Bewijsstuk 3](#)). Het doel van deze sessies was om zoveel mogelijk ideeën te verzamelen over hoe de onboarding van nieuwe medewerkers effectiever, begrijpelijker en aantrekkelijker vormgeven kan worden.

Om de veelheid aan ideeën uit deze brainstormfase te structureren en kritisch te kunnen evalueren, heb ik gebruikgemaakt van de NABC-methode (Need, Approach, Benefit, Competition). Deze methode, afkomstig uit The Design Thinking Toolbox (Liedtka, Ogilvie, & Brozenske, 2020), is ontwikkeld om waardeproposities helder te formuleren en te beoordelen op relevantie en onderscheidend vermogen.

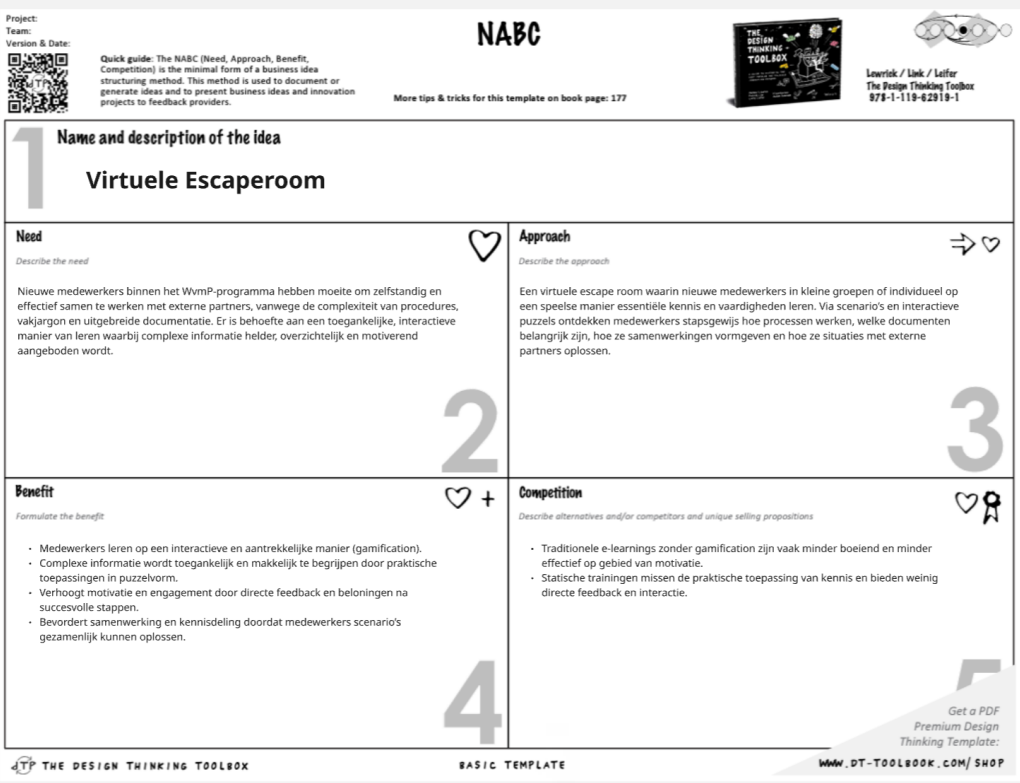
De keuze voor NABC was driedelig:

Helder structureren van conceptideeën: De methode dwingt je om kritisch na te denken over de kernbehoefte van je doelgroep (Need), jouw oplossing (Approach), de waarde die dat biedt (Benefit), en waarin deze oplossing beter of unieker is dan bestaande alternatieven (Competition).

Toetsbaar maken van ideeën: Door concepten expliciet te koppelen aan een concrete behoefte én aan bestaande alternatieven, werd het eenvoudiger om ze met stakeholders te bespreken en te prioriteren.

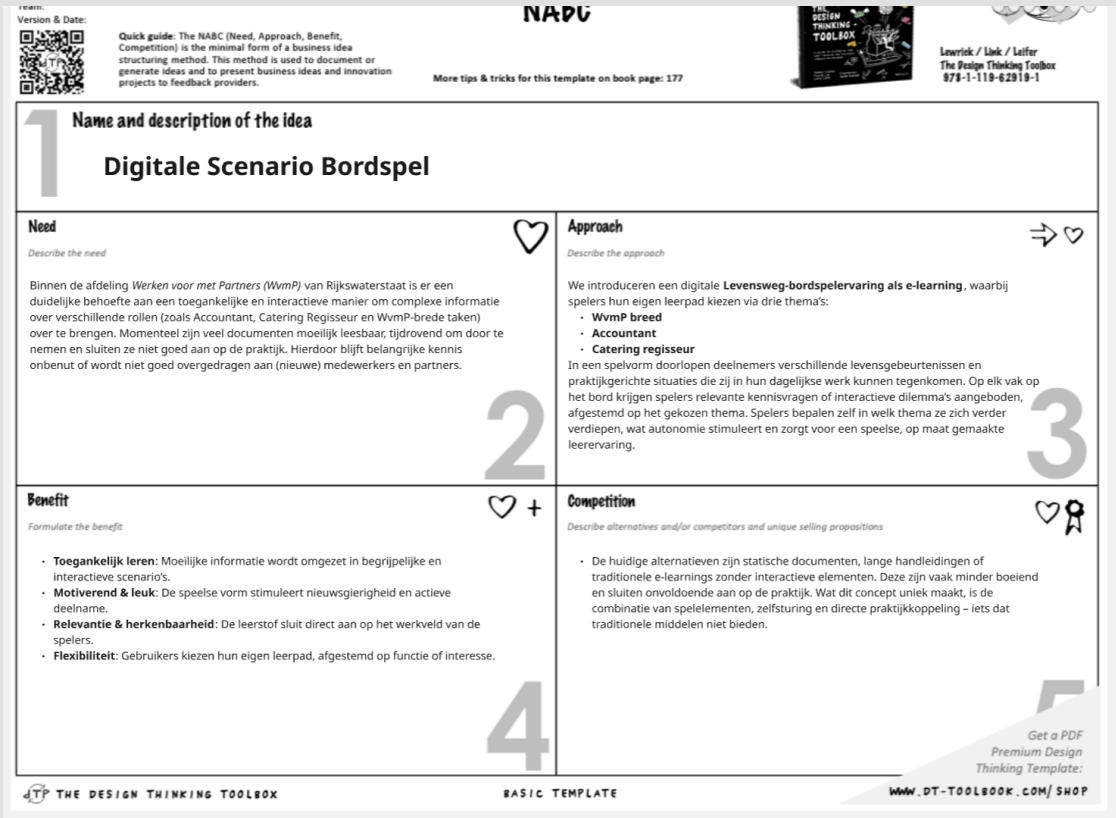
Modulaire toepasbaarheid: De methode is laagdrempelig en snel inzetbaar, waardoor ik mijn drie gekozen concepten het digitale bordspel, het scenario-gebaseerde storytellingplatform en de virtuele escaperoom op uniforme wijze kon analyseren en onderling kon vergelijken.

Deze werkwijze zorgde ervoor dat de ideeën niet slechts creatieve invalen bleven, maar werden omgezet naar doordachte en gedragen concepten, die inhoudelijk aansluiten op de praktijk van WvmP en de behoeften van nieuwe medewerkers.

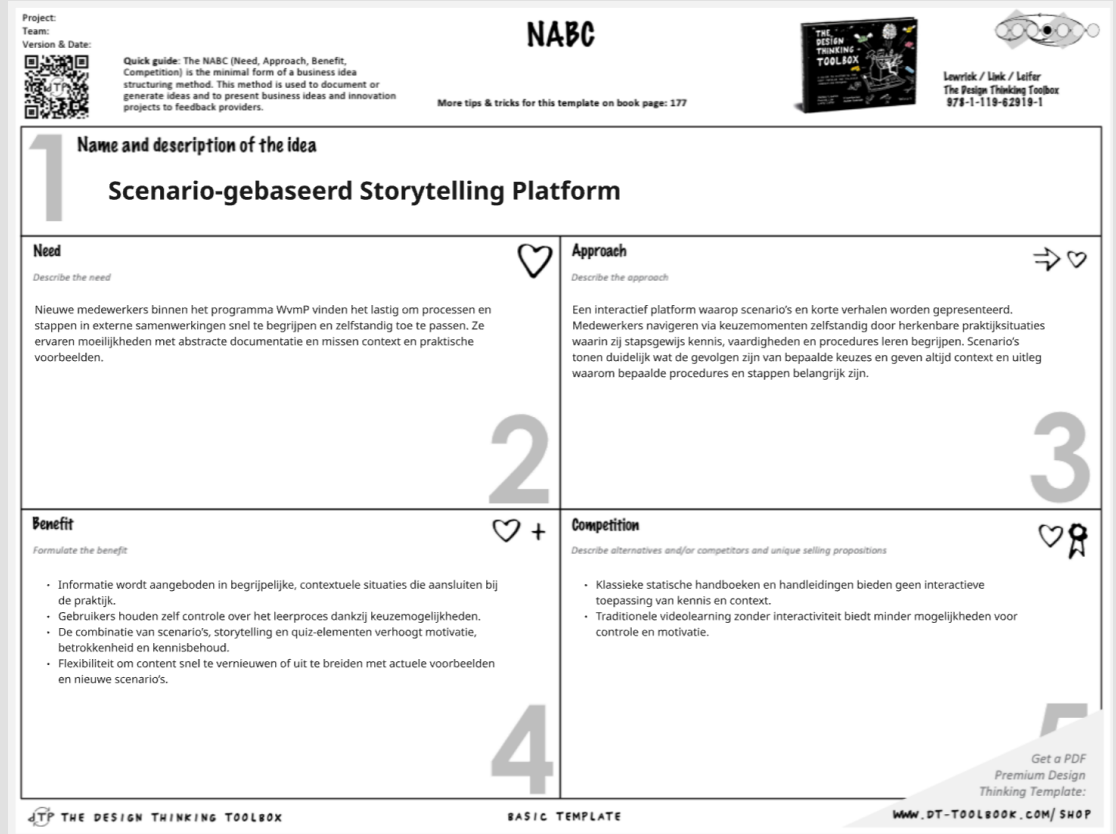


Figuur 31: NABC Escape Room

[Ga terug naar 5.2](#)
[Ga terug naar 5.3](#)



Figuur 32: NABC Digitaal bodspel



Figuur 33: NABC Scenario based e-learning

Bewijsstuk 18 Concepting

Concept 1: Digitaal bordspel

Het digitaal interactief bordspel dat onboarding combineert met storytelling, gamification en micro-modules. Spelers reizen langs de “WvmP-route” waar zij spelenderwijs kennismaken met thema’s zoals: Intake gesprekken, detacheringen, juridische kaders, documentatiebeheer en besluitvormingsprocessen. Het spel bestaat uit interactieve scenario’s, quizvragen, dilemma’s en realistische cases die gekoppeld zijn aan verschillende afdelingen en processen binnen WvmP.

Spelers bewegen per beurt via dobbelsteen over de kaart en landen op:

Scenario-vakjes: interactieve situaties waar spelers keuzes moeten maken.

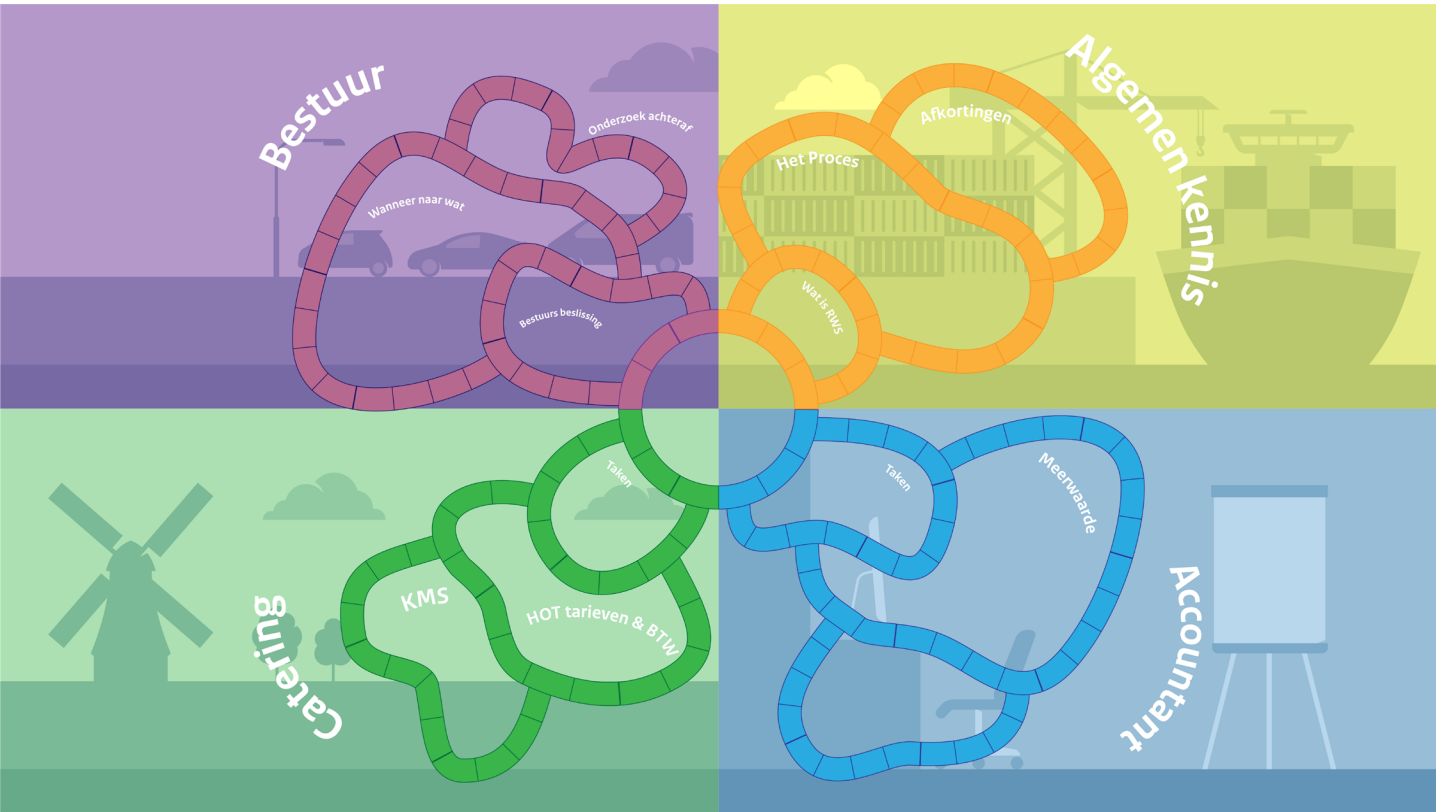
Kenniskwartetten: quizvragen (meerkeuze, waar/niet waar) met directe feedback.

Dilemmaboxen: keuzes die geen goed of fout hebben, maar inzicht geven in denkpatronen.

Micromodule-vakjes: openen een korte video, animatie of infographic met uitleg.

Spelmechaniek:

Spelers starten als ‘nieuwe collega’ en kiezen een rol binnen WvmP (bijv. projectleider, jurist, data-analist). De route bestaat uit vakjes met scenario’s, kennisvragen en minigames die gekoppeld zijn aan de verschillende fasen en thema’s binnen WvmP. Door keuzes te maken en opdrachten te voltooien verzamelen spelers badges en unlocken zij nieuwe content. Aan het einde ontvangen ze een persoonlijk rapport met afgeronde modules, feedback en aanbevelingen voor verdieping.



Figuur 34: Concept 1

[Ga terug naar 5.3](#)

Concept 2: Scenario based storytelling

Nieuwe medewerkers op een toegankelijke en contextuele manier wegwijs maken in complexe WvmP-processen, door het aanbieden van interactieve scenario’s waarin ze zelfstandig keuzes maken, fouten mogen maken, en hiervan leren.

Scenario-navigatie

Het platform biedt een verzameling realistische WvmP-scenario’s, elk gebaseerd op herkenbare werksituaties.

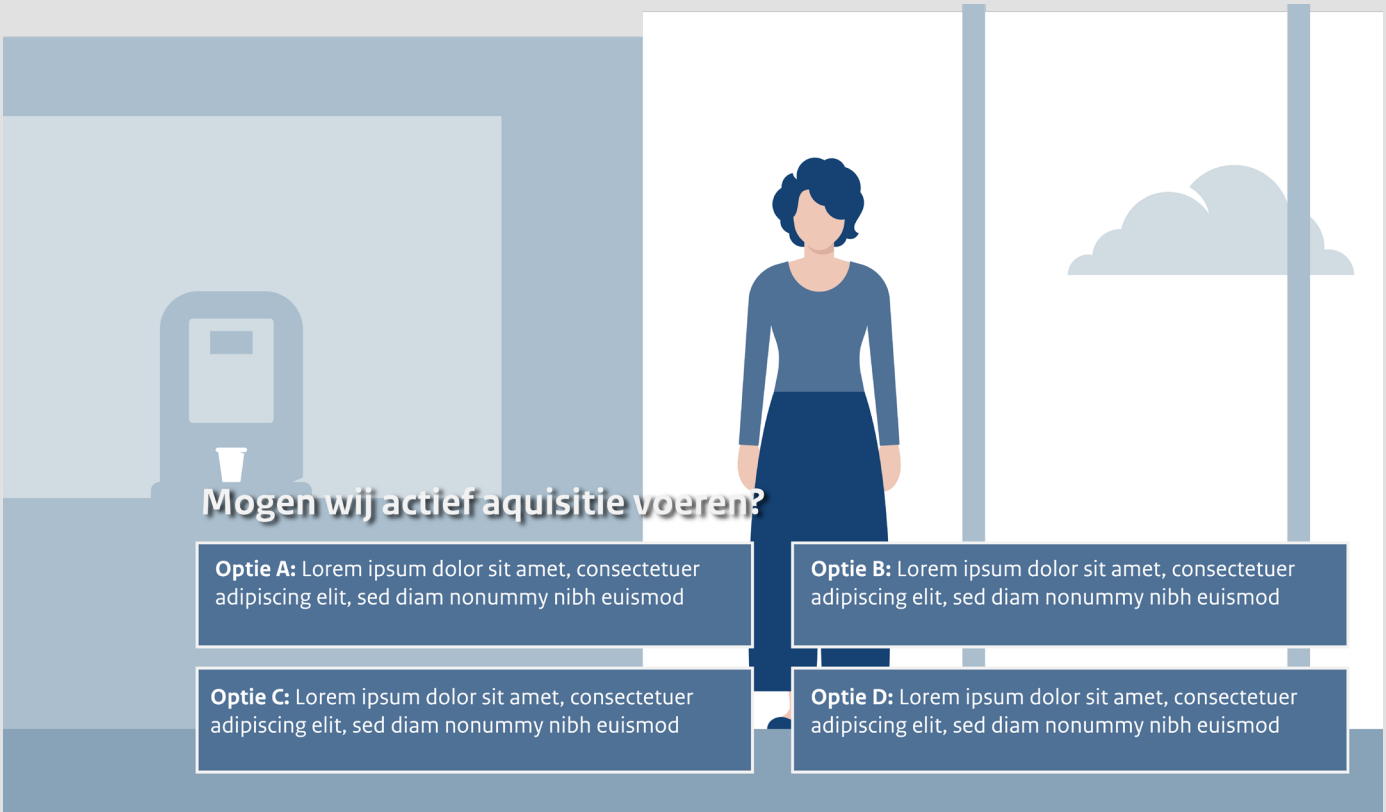
Scenario’s worden uitgespeeld in korte ‘modules’ met steeds één of meerdere keuzemomenten.

Elke keuze leidt tot een ander vervolg en toont direct de gevolgen voor samenwerking, juridische implicaties of projectresultaat.

Denk aan: “Je ontvangt een samenwerkingsovereenkomst van een externe partij die niet in lijn is met RWS-standaard. Wat doe je?”

Ingebouwde uitleg & context:

Na elke gemaakte keuze krijgt de gebruiker direct uitleg waarom bepaalde stappen of procedures belangrijk zijn. Bij elke scenario-ronde worden documenten uitgelicht met een korte samenvatting of praktische toelichting (denk aan “Wat is een projectstartdocument?” of “Wie heeft mandaat in deze situatie?”).



Figuur 35: Concept 2

Concept 3: Escape room

Een speelse, uitdagende en motiverende onboardingvorm waarmee nieuwe WvmP-medewerkers essentiële kennis en vaardigheden opdoen door samen te puzzelen, scenario’s op te lossen en spelenderwijs inzicht te krijgen in complexe samenwerking met externe partners.

Escaperoomstructuur

De escaperoom bestaat uit digitale kamers, elk gekoppeld aan een thema binnen WvmP:

Kamer 1: Projectstructuur & besluitvorming

Kamer 2: Samenwerking met externe partijen

Kamer 3: Juridische documenten & procedures

Kamer 4: Communicatie & escalatie

Elke kamer bevat meerdere puzzels of opdrachten die opgelost moeten worden om door te gaan. Denk aan:

Documenten die in de juiste volgorde gelegd moeten worden

Samenwerkingsproblemen die opgelost moeten worden door de juiste rolverdeling

Scenario’s met keuzevragen (multiple choice/dilemma’s)
Ingebouwde uitleg & context

Embedded kennisoverdracht

Elke puzzel is gekoppeld aan leerdoelen en biedt na voltooiing directe uitleg: Waarom een stap belangrijk is, Welke fouten vaak voorkomen, Hoe dit in de praktijk bij RWS werkt

Spelers kunnen gebruik maken van een “toolkit” waarin begrippen, documenten en voorbeelden worden uitgelegd.

Hintsysteem

Spelers kunnen hints aanvragen, maar dit beïnvloedt hun eindscore.

Scores worden bepaald op basis van snelheid, aantal hints, en foutloze oplossingen.



Figuur 36: Concept 3

Bewijsstuk 19 Gewogen Matrix

Om te bepalen welk concept het beste aansluit bij de gestelde ontwerpvoorwaarden heb ik gebruik-gemaakt van een gewogen matrix. Hoewel in The Design Thinking Toolbox (Liedtka, Ogilvie, & Broz-enske, 2020) vaak gebruik wordt gemaakt van een eenvoudige 2x2-matrix om ideeën te beoordelen op aantrekkelijkheid en uitvoerbaarheid, heb ik er bewust voor gekozen om een uitgebreidere gewo-gen matrix toe te passen. Deze aanpak stelt me in staat om op basis van meer ontwerpcriteria en in grotere detail te toetsen welk concept het beste aansluit bij de eerder geformuleerde ontwerpvoor-waarden.

Waarom een gewogen matrix?

Tijdens de ideationfase zijn drie concepten uitgewerkt: een digitaal bordspel, een virtuele escaper-oom en een scenario-gebaseerde interactieve video. Elk van deze concepten scoorde op andere on-derdelen goed, zoals interactiviteit, gebruiksgemak, scenario-gebaseerd leren en ontwikkelbaarheid. Om deze variatie in eigenschappen op objectieve en vergelijkbare wijze te beoordelen, heb ik zestien ontwerpcriteria opgesteld die rechtstreeks voortkomen uit de must have's ontwerpvoorwaarden. De gewogen Matrix is samen uitgevoerd met een Mindy als Peer review. Daarin lagen elkaars menin-gen uit een. Waar haar voorkeur iets meer neigde naar de scenario gebaseerd story telling concept. Neigde mijn eigen voorkeur naar de escape room.

CRITERIA	VALUE	Bordspel	Escape Room	Scenario video
Visuele & Auditieve ondersteuning	1 - 10	6	8	7
Interactieve elementen	1 - 10	7	9	7
Gebruiksvriendelijke navigatie	1 - 10	7	9	8
Scenario gebaseerd leren	1 - 10	8	7	8
Feedback mechanismes	1 - 10	6	9	8
Microlearning max 10 minuten	1 - 10	5	7	8
Heldere taal	1 - 10	6	7	8
Controle over de modules	1 - 10	8	10	10
Progressie tracking	1 - 10	5	10	10
Toetsing/ quiz	1 - 10	8	10	8
Werken met voorbeelden	1 - 10	6	9	10
Makkelijk te ontwikkelen	1 - 10	6	4	3
Gevoel	1 - 10	7	8	6
Eind Score	Gemiddeld	6,5	8,2	7,2

CRITERIA	VALUE	Bordspel	Escape Room	Scenario video
Visuele & Auditieve ondersteuning	1 - 10	6	8	7
Interactieve elementen	1 - 10	8	9	6
Gebruiksvriendelijke navigatie	1 - 10	5	5	9
Scenario gebaseerd leren	1 - 10	7	7	9
Feedback mechanismes	1 - 10	6	7	9
Microlearning max 10 minuten	1 - 10	8	6	8
Heldere taal	1 - 10	7	7	7
Controle over de modules	1 - 10	5	8	10
Progressie tracking	1 - 10	9	7	10
Toetsing/ quiz	1 - 10	8	10	8
Werken met voorbeelden	1 - 10	6	10	10
Makkelijk te ontwikkelen	1 - 10	7	4	3
Gevoel	1 - 10	5	8	7
Eind Score	Gemiddeld	6,7	7,4	7,9

Figuur 37: Gewogen Matrix

[Ga terug naar 5.4](#)

Voorbeelden van gehanteerde criteria zijn:

- Visuele & auditieve ondersteuning
- Interactieve elementen
- Scenario-gebaseerd leren
- Gebruiksvriendelijkheid
- Microlearning (max. 10 minuten)
- Feedbackmechanismen
- Toetsing/quiz
- Werk met praktijkvoorbeelden
- Controle over het leerpad
- Makkelijk te ontwikkelen
- Algemene indruk / gevoel

Samen met een medestudent zijn alle drie de concepten op deze criteria beoordeeld op een schaal van 1 t/m 10. De totaalscore per concept is vervolgens berekend aan de hand van het gemiddelde, om zo te kunnen vergelijken welk idee het sterkst voldoet aan de gestelde eisen.

Resultaten

De analyse laat zien dat het scenario-gebaseerde storytelling platform het hoogste scoort (7,9 gemid-deld), gevolgd door de escaperoom (7,4) en het bordspel (6,7). Op basis van deze uitkomst is ge-kozen om het best scorende concept verder te ontwikkelen tot prototype en te toetsen in de praktijk.

Bewijsstuk 20 Dot voting

Om te bepalen welk van de drie ontwikkelde concepten het best aansloot bij de vooraf opgestelde must have ontwerpvoorwaarden, zijn de concepten gepresenteerd tijdens het maandelijkse Coördinatieoverleg. Bij deze bijeenkomst waren alle relevante medewerkers aanwezig, totaal zo'n 21 collega's. Van zowel de landelijke, als regionale dienst.

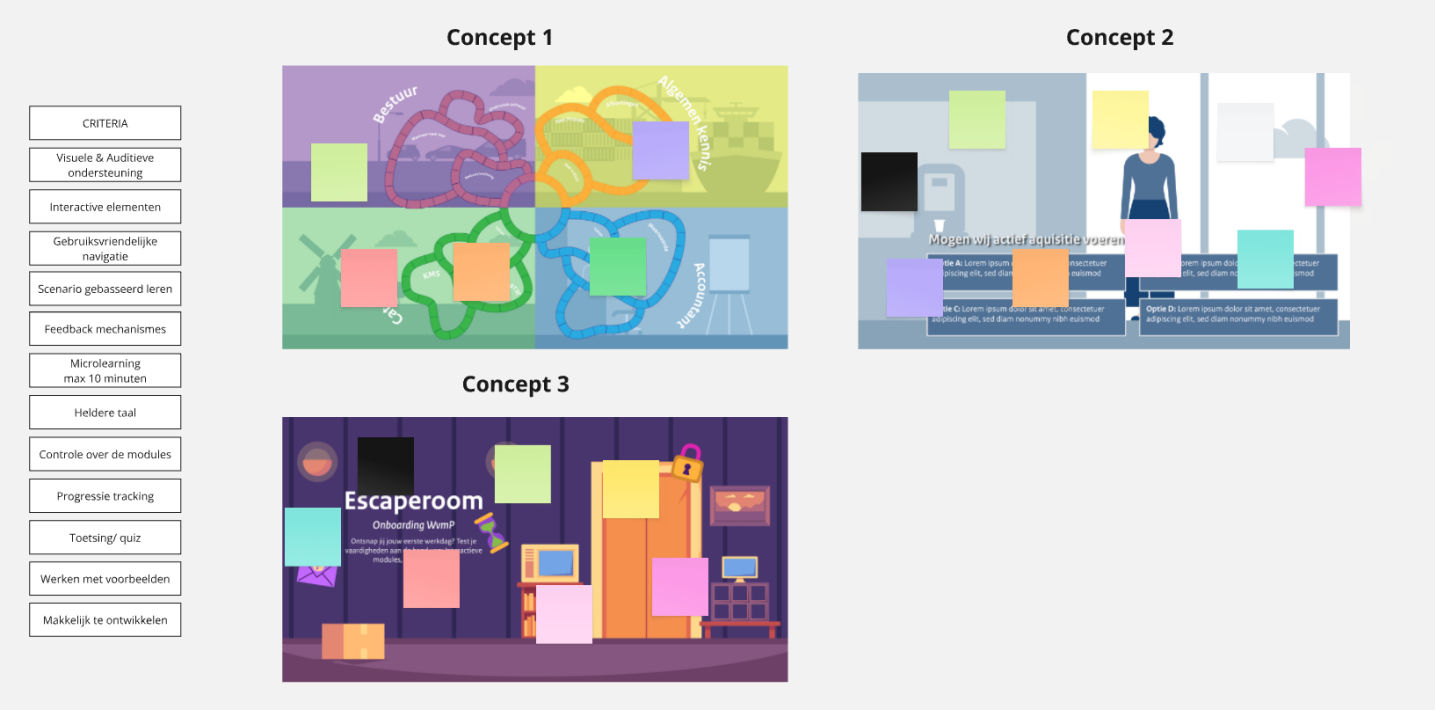
Tijdens deze sessie zijn de drie concepten kort en visueel toegelicht aan de hand van de gevisualiseerde uitwerkingen en de bijbehorende kernfuncties. Vervolgens is gebruikgemaakt van de dot voting-methode om op een laagdrempelige en visuele manier inzicht te krijgen in de voorkeuren van de aanwezigen. Elke deelnemer kreeg twee stemstickers en kon deze verdelen over de concepten op basis van hun inschatting van hoe goed elk concept voldeed aan de essentiële ontwerpvoorwaarden.

De stemming resulteerde in de volgende verdeling:

- Concept 1: 5 stemmen
- Concept 2: 9 stemmen
- Concept 3: 7 stemmen

Op basis van deze uitkomst is besloten om concept 2 verder uit te werken tot het definitieve ontwerp. De meerderheid van de aanwezigen zag in dit concept de meeste potentie om effectief aan te sluiten bij de behoeften van de doelgroep en de gestelde functionele eisen.

[Ga terug naar 5.4](#)



Figuur 38: Dot voting

Bewijsstuk 21 Rijkshuisstijl

De ministerraad besloot op 4 juli 2007 dat alle organisaties die rechtstreeks onder ministeriële verantwoordelijkheid vallen, de rijkshuisstijl moeten voeren. Dit zijn ministeries, inspecties, (uitvoerings)organisaties, agentschappen en interdepartementale afzenders.

De invoering van één logo en huisstijl was de randvoorwaarde voor een herkenbare en toegankelijke Rijksoverheid. Want ontkokering in beleid, uitvoering en dienstverlening kan niet zonder eenheid in communicatie. Door de invoering van één logo en huisstijl is de Rijksoverheid direct als afzender herkenbaar (zie figuur ...).



Figuur 39

De Rijksoverheid werkt aan herkenbaarheid, eenduidigheid en toegankelijkheid. Missie en motto onderstrepen waar de eenduidige Rijksoverheid voor staat. Ze geven het rijkslogo een inhoudelijke lading. De missie verwoordt wat alle organisaties van de Rijksoverheid bindt.

Missie

De Rijksoverheid werkt aan een rechtvaardige, ondernemende en duurzame samenleving. In onze democratische rechtsstaat is het belangrijk dat mensen en maatschappelijke organisaties zich in vrijheid en veiligheid kunnen ontplooiën. Daarvoor zijn keuzes nodig, in Nederland, in Europa, in de wereld. De Rijksoverheid weegt belangen tegen elkaar af, investeert in de toekomst en treedt op als dat nodig is. Dat doet zij met hart voor de publieke zaak, integer en met kennis van zaken. De Rijksoverheid. Voor Nederland.

Motto: “De Rijksoverheid. Voor Nederland.”

Typografie

De rijksoverheidfonts zijn speciaal ontworpen voor de Rijksoverheid en derhalve uitsluitend voorbehouden aan de Rijksoverheid. De twee varianten zijn de Rijksoverheid Serif (schreeffletter) en de Rijksoverheid Sans (schreefloze letter). Er zijn aparte sets voor drukwerk, online toepassingen en weginformatieborden (figuur ...).

Sommige organisaties maken gebruik van een deelidentiteit binnen de rijkshuisstijl. Op basis van de algemene rijkshuisstijl richtlijnen heeft het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) een deelidentiteit ontwikkeld. Deze is van toepassing op de basiselementen, op print en drukwerk en op beurs- en presentatiemateriaal.

[Ga terug naar 5.5](#)



Figuur 40 (Typografie Rijksoverheid font)

Hoofdkleur

De hoofdkleur van IenW is hemelblauw.

Ondersteunende kleuren

De steunkleuren van IenW bestaan uit de kleuren geel, rood, lichtblauw en groen. Ook in tabellen, grafieken en infographics pas je deze kleuren toe.



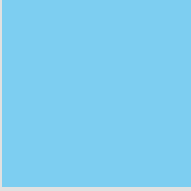
PMS Cyaan
CMYK 100-00-00-00
RGB 00-123-199
HEX #007bc7



PMS 107C
CMYK 00-00-90-00
RGB 249-225-30
HEX #f9e11e



PMS 485C
CMYK 00-96-100-00
RGB 213-43-30
HEX #d52b1e



PMS 2905c
CMYK 45-01-00-01
RGB 143-202-231
HEX #8fcae7

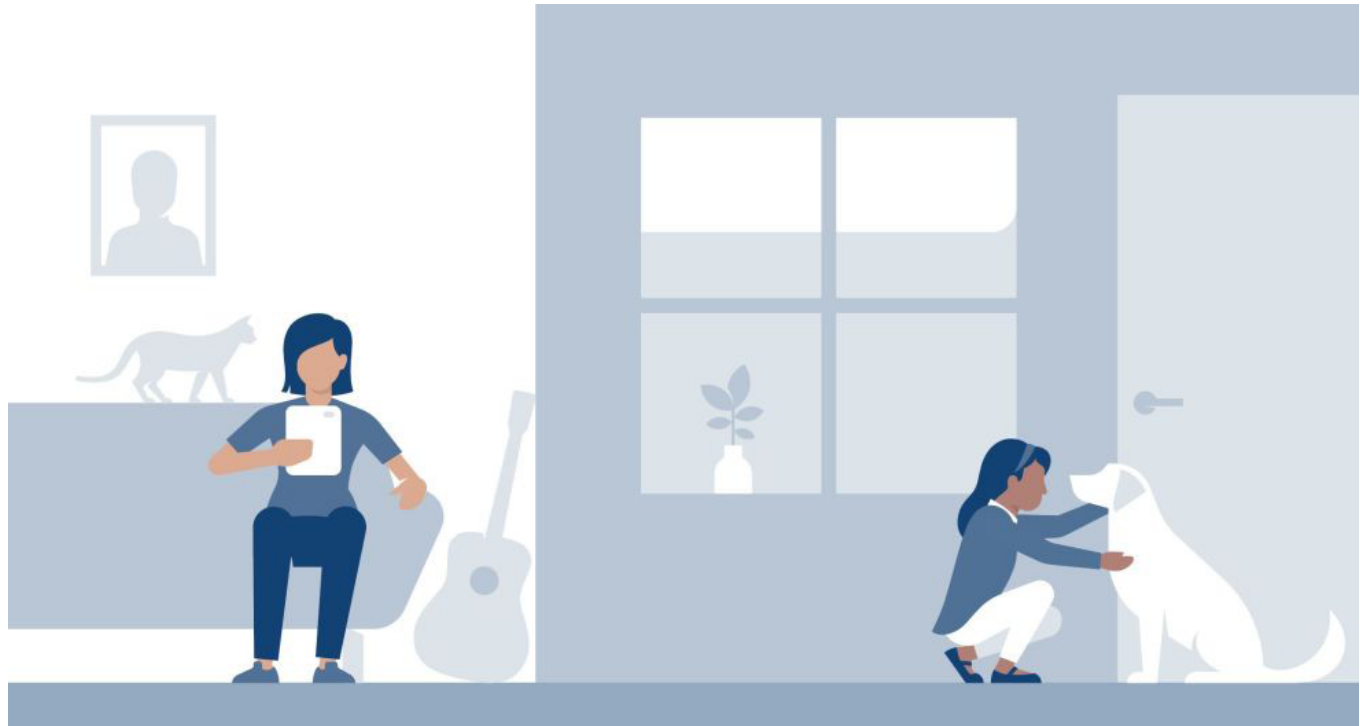


PMS 369c
CMYK 73-00-100-00
RGB 57-135-12
HEX #39870c

Illustratiestijl

Gebruik waar mogelijk fotografisch beeld uit de Mediabank, of mediatheek. Illustraties hebben meestal een functionele reden. Bijvoorbeeld om een ingewikkeld onderwerp uit te leggen of omdat het onderwerp zich lastig laat vangen in een foto (die voldoet aan de richtlijnen omtrent de AVG).

Om als Rijksoverheid in één oogopslag herkenbaar te zijn, dient de rijksillustratiestijl toegepast te worden in alle illustraties, infographics en animaties die worden ontwikkeld door (of in opdracht van) organisaties die de rijkshuisstijl voeren.



Figuur 41: Illustratie stijl

Kenmerken rijksillustratiestijl

- **Herkenbaar:** Om als Rijksoverheid in één oogopslag herkenbaar te zijn, dient de rijksillustratiestijl toegepast te worden in alle illustraties, infographics en animaties die worden ontwikkeld door (of in opdracht van) organisaties die de rijkshuisstijl voeren.
- **Helder:** Om als Rijksoverheid helder te communiceren worden afleidende elementen, zoals mimiek achterwegen gelaten. Dit om de rustig beeld te garanderen en het onderwerp centraal te stellen.
- **Geloofwaardig:** Personages en objecten worden gestileerd getoond, maar wel zo menselijk en volwassen mogelijk en in realistische situaties die herkenbaar zijn voor de beoogde doelgroep.

Modulair systeem

Illustraties binnen de rijkshuisstijl volgen de hierboven genoemde kenmerken. Daarbij werken de vormgevers de design principes van de rijksillustratiestijl. Deze stijl maakt gebruik van een modulair systeem, dat vormgevers helpt onderlinge (reeds ontwikkelde) illustratie-elementen uit te wisselen of te combineren. Dit maakt dat er op simpele wijze op maat gemaakte uitingen kunnen worden ontwikkeld, die aansluiten bij de afzender en doelgroep. Zo is deze stijl toe te passen in verschillende grafische communicatiemiddelen zoals visuals, infographics en animatievideo's.



Bewijsstuk 22 Rapid test Expert UX

1. Usable (Gebruiksvriendelijk)

Vraag: Hoe gemakkelijk vond je het om door de module te navigeren en opdrachten te voltooien?

Heel makkelijk, ik vind het sws tof dat je het zo maakt en vooral hoe je met de huisstijl hebt verwerkt. Ik vind het leuk om interactie te zien. Wees van bewust dat het Username niet terug komt in de spraak. Dus wat is de functie van dat iemand zijn naam invoert? Zorg dat, dat wat duidelijker terug komt.

Vraag of je zin hebt in eerste werkdag? Haal de next button weg en plaats daaronder gelijk de antwoorden die je kan geven. Is één handeling minder voor de gebruiker.

Gouden circkel met het sterretje erin was voor mij in het begin onduidelijk dat het afgerond betekent dat de module is afgerond. Dat roepte bij mij niet meteen op dat ik het had voltooid. Pas nadat ik de 2e module had voltooid, toen viel bij mij het kwartje.

Maak duidelijk dat gebruikers op de bolletjes/ knoppen kunnen drukken voor het selecteren van een module. Misschien een idee om ze te nummeren?

Voor mij viel het niet op dat ik op de tijdlijn kan klikken. Hierdoor ben ik perongelijk doorgedaan naar de quiz en had ik slechts 10% goed.

Groene progressie balk ben ik gewend dat deze vaak bovenin zit. Deze had ik niet gezien, waardoor ik niet door had hoeland ik nog had

Ik vind het erg goed dat ik mijn toets resultaten terug kan zien.

2. Desirable (Aantrekkelijk/verlangenswaardig)

Vraag: Wat vond je van de visuele vormgeving en toon van de module? Sprak het je aan?

Ja. Als ontwerper van UX hou je vast aan wat jij denkt dat goed is. Ga ontwerpen waarvan jij denkt dat het goed werkt, dan val je ook meteen op. Dus probeer je huisstijl een wat eigen ding van te maken

3. Findable (Vindbaar)

Vraag: Kon je de informatie en onderdelen die je nodig had makkelijk terugvinden binnen de module?

Op de tijdlijn en progressie balk na, kon ik alles wel vinden.

4. Accessible (Toegankelijk)

Vraag: Heb je tijdens het gebruik van de module beperkingen ervaren vanwege je apparaat, browser, of persoonlijke situatie (zoals visuele of motorische beperkingen)?

Durf ik niet te zeggen. Maar ik kan mijn voorstellen dat de kleuren nog net niet genoeg contrast geven

5. Credible (Betrouwbaar)

Vraag: Komt dit prototype op je over als professioneel en betrouwbaar? Waarom wel/niet?

Ja. Ik denk dat je het goed hebt gecombineerd van stock foto's en onze huisstijl. Dus ga daarmee door!

[Ga terug naar 7.1](#)

[Ga terug naar 7.2](#)

6. Valuable (Waardevol)

Vraag: Welk gevoel van waarde geeft dit prototype jou als expert?

Wel hoog. Ik denk wel dat het lekker makkelijk is te gebruiken.

7. Afsluitende vragen

Vraag: Wat zou jij als eerste verbeteren aan dit prototype?

Tot slot we hebben allemaal handleidingen en documenten, etc. Alleen doe gewoon je eigen ding, geef het je eigen draai aan want uiteindelijk gaat het erom dat jij je doelen haalt en als iemand er naar vraagt dan zeg je dat je het keurig aan hebt gehouden.

Vraag: Waar denk je dat de gebruiker de meeste moeite mee gaat hebben?

Vraag: Voldoet mijn prototype aan alle must ontwerpvoorwaarden. Indien nee, welke ontbreken er momenteel nog?

Interactieve scenario nog in verwerken.

Vrijheid welke module je wilt starten nog verwerken.

Ik mis de uitleg van het vakjargon. Ons vakjargon zijn de afkortingen. Ik denk dat het mooi is als je gelijk de afkortingen uitlegt. Dan weet de doelgroep die er niks mee te maken heeft het ook snapt.

Bewijsstuk 23 Format observatieschema

Naam participant:
Leeftijd participant:
Geslacht participant: m / v / anders



Observatieschema taakscenario 1		
Datum: Tijd: Systeem: <u>turf</u> / interval		
Vraagstelling: Bij welke onderdelen tijdens de test ervaren gebruikers frustratie?		
Observatie-item	Aantal keren	Totaal
1. Diep zuchten		
2. Commentaar geven dat wijst op frustratie		
3. Met voeten tikken		
4. Harder dan gebruikelijk op de controllerknoppen drukken		
5. Blick van de benodigde interactie-elementen africhten		
6. Schouders ophalen		
7. Rondzwaaien met de controllers		



Observatieschema taakscenario 2		
Datum: Tijd: Systeem: <u>turf</u> / interval		
Vraagstelling: Bij welke onderdelen tijdens de test ervaren gebruikers frustratie?		
Observatie-item	Aantal keren	Totaal
1. Diep zuchten		
2. Commentaar geven dat wijst op frustratie		
3. Met voeten tikken		
4. Harder dan gebruikelijk op de controllerknoppen drukken		
5. Blick van de benodigde interactie-elementen africhten		
6. Schouders ophalen		
7. Rondzwaaien met de controllers		

Observatieschema taakscenario 3		
Datum: Tijd: Systeem: <u>turf</u> / interval		
Vraagstelling: Bij welke onderdelen tijdens de test ervaren gebruikers frustratie?		
Observatie-item	Aantal keren	Totaal
1. Diep zuchten		
2. Commentaar geven dat wijst op frustratie		
3. Met voeten tikken		
4. Harder dan gebruikelijk op de controllerknoppen drukken		
5. Blick van de benodigde interactie-elementen africhten		
6. Schouders ophalen		
7. Rondzwaaien met de controllers		



Bewijsstuk 26 Testplan Rigorous test

Beste gebruiker,

Alvast bedankt voor het willen afnemen van de test. Voordat wij kunnen beginnen met het testen, als eerst een korte introductie wat u gaat testen:

WymP E-learning:

Het doel van de e-learning is dat gebruikers worden geïnformeerd op een leuke en toegankelijke manier wegwijs gemaakt, zodat zij zelfstandig en effectief kunnen bijdragen aan samenwerkingen met externe partners. Waarin de gebruiker de keuze heeft om zich in eerste instantie te laten informeren, of gelijk in het diepe te duiden aan de hand van praktijkgerichte scenario's. Waarnaar afloop de gebruiker zich zekerder voelt in zijn/haar rol en kan zelfstandig de juiste stappen zetten bij een WymP-samenwerking.

Tot slot voordat wij kunnen beginnen met het afnemen van de test, dient u eerst met de volgende voorwaarden akkoord gaan:

- De gebruiker gaat akkoord dat de testsessie wordt opgenomen
- De test resultaten worden enkel voor schooldoeleinden gebruikt
- De test resultaten worden niet met partijen van derden gedeeld
- Tijdens de testsessie mag de gebruiker stoppen met testen wanneer hij dat wil
- De opnames worden tot 3 weken na de sessie bewaard en daarna verwijderd

Indien de gebruiker hier niet mee akkoord gaat, zal de test niet afgenomen worden

Evaluatie vraag:

In hoeverre voelt de gebruiker zich na afloop van de e-learning zekerder in zijn/haar rol en kan zelfstandig de juiste stappen zetten bij een WymP-samenwerking.

Deelvraag 1: De e-learning motiveert en betreft gebruikers actief

Methodes: Premo Vooraf, Think Aloud & Observatieschema

Je bent net begonnen als medewerker bij het programma 'Werken voor en met Partners' (WymP). Maar eerlijk gezegd heb je nog geen idee wat dat precies inhoudt.

Je besluit een e-learning te volgen op beter inzicht te krijgen in jouw taak, rollen en verantwoordelijkheid. Tijdens de e-learning is er een virtuele buddy genaamd Sarah. Sarah kan je stap voor stap uitleg geven over WymP, zodat je precies weet waar je aan toe bent.

Start de e-learning en laat jezelf begeleiden door Sarah. Eenmaal de rondleiding van haar gehad, neem je een kijkje in het hoofdmenu om te zien waar de modules over gaan en of je het menu met de juiste documentatie kan vinden?

[Ga terug naar 7.3](#)

Deelvraag 2: De e-learning informeert op een toegankelijke en begrijpelijke manier over WymP.

Methodes: Think Aloud & Observatieschema

Nu dat jij je comfortabel voelt in de omgeving besluit je eerst jezelf te informeren over wat WymP nu echt inhoudt. Je besluit om een informatie module op te starten over de definitie van WymP.

Open hoofdstuk 1.1, 1.2 en 1.3 om jezelf te informeren over wat WymP nu echt inhoudt. In hoofdstuk 1 laat je informeren over de volgende informatie

- Waar staat WymP voor?
- Wat is het doel van het programma?
- Welke soorten samenwerkingen vallen onder WymP?

Zodra je denkt dat je genoeg weet om het aan anderen uit te leggen, sluit je module af en vat je in je eigen woorden samen waar WymP voor staat.

Deelvraag 3: De e-learning stelt gebruikers in staat om zelfstandig en effectief hun rol uit te voeren.

Methodes: Think Aloud, Observatieschema, ASQ & Premo Achteraf

Je werkt inmiddels een week binnen je nieuwe functie. In de leeromgeving kom je bij het hoofdstuk over de verschillende rollen binnen WymP. Maar in plaats van een lange tekst, kom je terecht in een interactieve opdracht waarbij je een fictieve samenwerking moet begeleiden tussen RWS en een gemeente.

Jouw taak:

- Open het laatste module hoofdstuk 5.6 en vul het intakeformulier in op basis van de gegevens die je van de klant hebt gekregen.
- Kies per stap in het proces wat jouw verantwoordelijkheid is en wie je moet betrekken.
- Als je twijfelt, kun je de casus open, of in het pauzemenue de links naar de juiste documenten te openen. Om zo tips te krijgen over bijvoorbeeld het Tarieven, of informatie juridische toets.
-

Heb je alles ingevuld? Klik dan op "Verzenden" en bekijk welke feedback je krijgt.



Vragenlijst na afloop van de e-learning

1. Begrip en leeropbrengst (inhoudelijk)

Gebruik een 5 puntsschaal: *Helemaal niet mee eens* – *Niet mee eens* – *Neutraal* – *Mee eens* – *Helemaal mee eens*

1. Ik begrijp nu waar het programma WymP voor staat.
2. Ik kan de verschillende rollen binnen WymP benoemen en hun verantwoordelijkheden uitleggen.
3. Ik weet welke stappen ik moet volgen bij het starten van een samenwerking met een externe partij.
4. Ik weet wanneer ik een juridische toets, BTW-advies of impactanalyse moet laten uitvoeren.
5. Ik weet waar ik de juiste informatie en formulieren kan vinden, bijvoorbeeld in KMS.

2. Gebruiksvriendelijkheid en motivatie

6. De e-learning was makkelijk te navigeren.
7. De uitleg was begrijpelijk en goed opgebouwd.
8. De interactieve elementen (zoals scenario's en oefeningen) hielpen mij om de stof beter te begrijpen.

3. Premo

Vreugde – Ik voelde me blij tijdens het doorlopen van de e-learning.

Interesse – De e-learning maakte me nieuwsgierig naar meer informatie.

Trots – Ik voelde me trots op wat ik heb geleerd of bereikt.

Verwondering – De e-learning verraste me positief of overtrof mijn verwachtingen.

Vertrouwen – Ik voel me zekerder over mijn rol binnen WymP na het doorlopen.

Frustratie – Ik vond bepaalde onderdelen verwarrend of frustrerend.

Onzekerheid – Ik voelde me onzeker of ik de juiste keuzes maakte.

Saaiheid – Ik vond sommige delen van de e-learning saai of eentonig.

Bezorgdheid – Ik maakte me zorgen of ik alles goed had begrepen.

Afkeer – Sommige onderdelen spraken me totaal niet aan.

4. Open feedbackvragen

11. Welke emoties voelde jij het sterkst tijdens de e-learning? En waarom?
12. Wat vond je het meest nuttig of leerzaam aan de e-learning?
13. Wat vond je verwarrend of onduidelijk?
14. Heb je suggesties om de e-learning te verbeteren?
15. Zou je deze e-learning aanraden aan nieuwe collega's? Waarom wel/niet?

Bewijsstuk 27 Test resultaten

Taakscenario 1: Start de e-learning en laat jezelf begeleiden door Sarah. Eenmaal de rondleiding van haar gehad, neem je een kijkje in het hoofdmenu om te zien waar de modules over gaan en of je het menu met de juiste documentie kan vinden?

Deelnemers	0 = Geen Succes	1 = Succes met moeite	2 = Succes
Testdeelnemer 1	0		
Testdeelnemer 2		1	
Testdeelnemer 3	0		
Testdeelnemer 4			2
Testdeelnemer 5		1	1
Testdeelnemer 6			2

Tabel 5: Resultaten voltooiing taakscenario 1

[Ga terug naar 7.3](#)
Think aloud opmerking, taakscenario 1:

Testdeelnemer 1

“Ow in het begin zie ik geen tekst als Sarah praat.”
“Ow en nu is ze opeens weg, haha.”
“Als ik met mijn muis over het levelmenu hover, dan verschijnt er allemaal tekstballonnetjes?”
“Momenteel ontbreekt er een knop om terug te gaan naar het hoofdmenu.”
Feedback: Het is nu mogelijk om ‘vast’ te komen zitten. Een terugknop is noodzakelijk.

Testdeelnemer

Sarah’s rol is duidelijk, maar verdwijnt soms onverwachts.
De animatie van Sarah is ‘vriendelijk’, maar iets te speels voor deze doelgroep.
Navigatie tussen menu-items is verwarrend zonder duidelijke labels of uitleg.
Suggestie: Voeg korte tooltips toe aan menu-items.

Testdeelnemer 3

“Waarom moet ik eerst klikken om Sarah te activeren?” (onduidelijke trigger)
“Ik zie geen voortgang, weet niet of ik goed bezig ben.”
Wens: Meer feedback na klikken op menu-items, zoals een korte animatie of bevestiging.

Testdeelnemer 4

“Sarah verdwijnt ineens, dat voelt niet logisch.”
“De teksten zijn soms slecht leesbaar doordat er te veel visuele afleiding is.”
Positief: De rondleiding helpt goed bij de eerste oriëntatie.

Testdeelnemer 5

“Ow en nu is ze opeens weg, haha.”
“Als ik met mijn muis over het levelmenu hover, dan verschijnt er allemaal tekstballonnetjes?”
“Er ontbreekt een knop om terug te gaan naar het hoofdmenu.”
“Het is nu mogelijk om vast te komen zitten.”

Testdeelnemer 6

“Dan ben ik nieuwsgierig, wat gebeurt er als ik op ‘nee’ druk, haha?”
“Oké, ‘documentie’ is fout gespeld, het moet documenten of documentatie zijn.”
Navigatie leidt naar SharePoint, maar zonder dat het juiste document meteen opent.
Tip: Verwijs direct naar het juiste document óf structureer de mappen logischer.

Taakscenario 2: Open hoofdstuk 1.1, 1.2 en 1.3 om jezelf te informeren over wat WvmP nu echt inhoudt. In hoofdstuk 1 laat je informeren over de volgende informatie

- Waar staat WvmP voor?
- Wat is het doel van het programma?
- Welke soorten samenwerkingen vallen onder WvmP?

Zodra je denkt dat je genoeg weet om het aan anderen uit te leggen, sluit je module af en vat je in je eigen woorden samen waar WvmP voor staat.

Deelnemers	0 = Geen Succes	1 = Succes met moeite	2 = Succes
Testdeelnemer 1			2
Testdeelnemer 2		1	
Testdeelnemer 3			2
Testdeelnemer 4			2
Testdeelnemer 5			2
Testdeelnemer 6			2

Tabel 6: Resultaten voltooiing taakscenario 2

Think aloud opmerking, taakscenario 2:

Testdeelnemer 1

“Ow huh, hoezo is mijn antwoord fout? Het doel is toch personeelsbudgetten compenseren?”
“Goh, de karakters zien er een beetje Amerikaans uit.”
“Ik word volgens mij een beetje te veel geholpen.”
“Misschien handig om de vetgedrukte letters weg te halen?”
“Deze vraag is een beetje vaag. Wat wordt er bedoeld met ‘middelen’?”
“Zo hé ik 80%! Dat is wel een beetje hoog, haha.”
Feedback: Scoregrens liever naar 70%; vraagstelling en feedback moeten concreter.

Testdeelnemer 2

Feedback niet in detail beschikbaar, maar in eerdere delen noemde hij:
De quizvragen voelen soms willekeurig.
Er ontbreekt inhoudelijke feedback bij fouten.
Suggestie: meer duiding bij antwoorden, zeker bij ‘bijna goed’.

Testdeelnemer 3

Geen expliciete opmerkingen in dit scenario beschikbaar, maar elders benoemde hij:
Moeite met inconsistentie tussen voice-over en tekst.
Verwarring bij interactieve knoppen (onduidelijk wanneer iets ‘klaar’ is).

Testdeelnemer 4

Geen concrete taak 2-feedback gevonden in het verslag, maar eerdere opmerkingen betroffen:
Behoefte aan meer houvast bij leerdoelen.
Onzekerheid over wat exact als ‘juist’ antwoord telt.

Testdeelnemer 5

“Deze vraag is een beetje vaag. Wat wordt er bedoeld met ‘middelen’? Probeer concreter te zijn.”
“Het begeleiden van werkzaamheden veranderen naar het verrichten van werkzaamheden.”
“De eerste 2 vragen zijn goed maar worden als fout gemarkeerd.”
“Score van 80% is hoog, verlaag naar 70%.”
Positief: “Ik vind de stemmen leuk gedaan.”

Testdeelnemer 6

“Bij 2010 vergat de stemacteur het woord ‘manier’ te zeggen.”
“Ik ben best wel een taalnazi, haha.”
“Ow, dat is een hele goeie. Daar staat het juiste antwoord al dikgedrukt, haha.”
“Bij module 1.2 verdwijnt Jeroen.”
“Bij 1.3 is het een beetje trial and error, ik kom er niet doorheen.”
Positief: “De vragen zijn leuk gesteld, het geeft je stof tot nadenken.”

Taakscenario 2: Jouw taak: Open het laatste module hoofdstuk 5.6 waarbij je een fictieve samenwerking moet begeleiden tussen RWS en een gemeente.

Deelnemers	0 = Geen Succes	1 = Succes met moeite	2 = Succes
Testdeelnemer 1	0		
Testdeelnemer 2			2
Testdeelnemer 3			2
Testdeelnemer 4			2
Testdeelnemer 5			2
Testdeelnemer 6			2

Tabel 7: Resultaten voltooiing taakscenario 3

Think aloud opmerking, taakscenario 3:

Testdeelnemer 1 (Otto Meijer)

“Ik weet niet precies wanneer ik een juridische toets moet uitvoeren.”
“Waarom moet ik zoveel informatie handmatig invullen in het formulier?”
Suggestie: geef meer visuele structuur aan de casus; gebruik vooraf ingevulde delen in het formulier.
Testdeelnemer 1 kon taakscenario 3 niet voltooien vanwege applicatie dat vastliep.

Testdeelnemer 2

Vond het fijn dat het scenario realistisch aanvoelde.
Maakte opmerking dat het systeem "te veel tegelijk" van je vraagt.
Feedback: de doorverwijzingen naar documenten zouden beter gestructureerd kunnen.

Testdeelnemer 3

Moeite met quizlogica: “Mijn antwoord wordt fout gerekend terwijl het volgens mij correct is.”
Suggestie: voeg feedback toe aan fout beantwoorde vragen met uitleg waarom het fout is.
Opmerking: gebruik minder juridische terminologie zonder uitleg.

Testdeelnemer 4

KMS-functionaliiteit is “ingewikkeld als je het niet kent.”
“Het was lastig om de juiste volgorde te vinden.”
“Fijn dat je op links kunt klikken, maar ik mis structuur in die documenten.”
Feedback: maak de stappen visueel en herhaal de intake-instructie in het formulier.

Testdeelnemer 5

“Leuk gedaan met de naam terug laten weergeven.”
“Ja, hier weer: 70% is prima, haha.”
“Het is goed dat je doorverwijst naar documenten en mappen.”
Feedback: “Structuur in mappen kan beter maak bijvoorbeeld een map ‘Handreiking’ met alle versies erin.”
“De vraag over de juridische toets moet duidelijk aangeven dat het een meerkeuzevraag is.”
“Het stukje KMS is nu te complex; maak EPK’s en uren vooraf ingevuld.”

Testdeelnemer 6

“Dus hier moet ik dan naar hoofdstuk 6 toe?”
“Ow, hier staat ook nog steeds module 1.1?” (verkeerde verwijzing)
“In de documentatie is het lastig te achterhalen wanneer je de juridische toets moet gebruiken.”
“Juridische toets bevat een bug.”
Positief: “KMS is leuk uitgewerkt, ik werk er zelf niet mee maar vond het leerzaam.”
Algemeen: “Het is leuk hoe het is gemaakt en ik leer steeds wat nieuws.”

Vragenlijst na afloop van de e-learning

1. Begrip en leeropbrengst (inhoudelijk)

Gebruik een 5 puntsschaal: Helemaal niet mee eens – Niet mee eens – Neutraal – Mee eens – Helemaal mee eens

1. Ik begrijp nu waar het programma WvmP voor staat.
2. Ik kan de verschillende rollen binnen WvmP benoemen en hun verantwoordelijkheden uitleggen.
3. Ik weet welke stappen ik moet volgen bij het starten van een samenwerking met een externe partij.
4. Ik weet wanneer ik een juridische toets, BTW-advies of impactanalyse moet laten uitvoeren.
5. Ik weet waar ik de juiste informatie en formulieren kan vinden, bijvoorbeeld in KMS.

2. Gebruiksvriendelijkheid en motivatie

6. De e-learning was makkelijk te navigeren.
7. De uitleg was begrijpelijk en goed opgebouwd.
8. De interactieve elementen (zoals scenario's en oefeningen) hielpen mij om de stof beter te begrijpen.

3. Premo

Vreugde – Ik voelde me blij tijdens het doorlopen van de e-learning.
Interesse – De e-learning maakte me nieuwsgierig naar meer informatie.
Trots – Ik voelde me trots op wat ik heb geleerd of bereikt.
Verwondering – De e-learning verraste me positief of overtrof mijn verwachtingen.
Vertrouwen – Ik voel me zekerder over mijn rol binnen WvmP na het doorlopen.
Frustratie – Ik vond bepaalde onderdelen verwarrend of frustrerend.
Onzekerheid – Ik voelde me onzeker of ik de juiste keuzes maakte.
Saaiheid – Ik vond sommige delen van de e-learning saai of eentonig.
Bezorgdheid – Ik maakte me zorgen of ik alles goed had begrepen.
Afkeer – Sommige onderdelen spraken me totaal niet aan.

4. Open feedbackvragen

11. Welke emoties voelde jij het sterkst tijdens de e-learning? En waarom?
12. Wat vond je het meest nuttig of leerzaam aan de e-learning?
13. Wat vond je verwarrend of onduidelijk?
14. Heb je suggesties om de e-learning te verbeteren?
15. Zou je deze e-learning aanraden aan nieuwe collega's? Waarom wel/niet?

Vragen	Vraag 1	Vraag 2	Vraag 3	Vraag 4	Vraag 5	Vraag 6
Testdeelnemer 1	4	3	3	3	3	2
Testdeelnemer 2	5	4	4	4	3	4
Testdeelnemer 3	5	4	5	4	2	3
Testdeelnemer 4	5	4	4	4	4	4
Testdeelnemer 5	4	4	4	4	3	3
Testdeelnemer 6	4	2	4	4	4	5
Gemiddeld	4,5	3,5	4	3,83	3,17	3,5

Vragen	Vraag 7	Vraag 8	Vreugde	Interesse	Trots	Verwondering
Testdeelnemer 1	3	4	3	3	3	2
Testdeelnemer 2	4	4	4	4	4	3
Testdeelnemer 3	5	5	5	5	4	4
Testdeelnemer 4	5	5	4	4	4	3
Testdeelnemer 5	4	4	4	4	4	3
Testdeelnemer 6	4	4	5	5	5	4
Gemiddeld	4,17	4,17	4,17	4,17	4	3,17

Vragen	Vertouwen	Frustratie	Onzekerheid	Saaiheid	Bezorgheid	Afkeer
Testdeelnemer 1	4	4	3	2	2	1
Testdeelnemer 2	4	3	2	2	1	1
Testdeelnemer 3	5	4	2	1	2	1
Testdeelnemer 4	4	2	1	1	1	1
Testdeelnemer 5	4	1	1	1	1	1
Testdeelnemer 6	4	2	1	1	1	1
Gemiddeld	4,17	2.67	1.67	1,33	1,33	1

Samenvatting open feedbackvragen e-learning WvmP

1. Welke emoties voelde je het sterkst tijdens de e-learning?

Vreugde / Joy – Deelnemers vonden het "leuk vormgegeven", "verfrissend" en "motiverend"
Verwondering / Verrassing – Positieve verrassing over het interactieve karakter en de opbouw.
Satisfaction / Trots – Bij het afronden van quizzen of het correct invullen van intakeformulieren voelde men trots en voldoening.
Frustratie – Meest genoemd bij bugs, onduidelijke feedback bij quizvragen, en ontbrekende terugknoppen.
Onzekerheid – Ontstond vooral bij moeilijke termen of onduidelijkheid over keuzemogelijkheden.

“Joy en satisfaction, omdat ik goed heb begrepen wat was uitgelegd.”
“Ik vond het echt een superlijke e-learning en blij hoe je dat allemaal zo voor elkaar hebt gekregen.”

2. Wat vond je het meest nuttig of leerzaam?

Koppeling theorie-praktijk. Deelnemers waardeerden het dat ze eerst theorie kregen, en die direct konden toepassen in scenario's.
KMS en PIF – Het invullen van KMS en het intakeformulier werden als realistisch en nuttig ervaren.
Scenario-oefeningen – Gaven inzicht in de eigen rol binnen WvmP.

“De combinatie van theorie en praktijk vond ik het meest waardevol.”
“Het KMS invullen en het PIF maken waren leerzaam.”

3. Wat vond je verwarrend of onduidelijk?

Navigatie – Knoppen werkten niet intuïtief, terugknop ontbrak vaak, en menu's waren soms verwarrend.
Begrippen / juridische termen – “Middelen”, “detacheren” en de betekenis van 1e, 2e en 3e partijen waren vaak onbekend.
Scoringsfeedback quiz – Antwoorden werden fout gerekend terwijl ze correct leken.
“Ik snap niet wat er bedoeld wordt met middelen.”
“De navigatie was nog niet helemaal duidelijk.”

4. Heb je suggesties om de e-learning te verbeteren?

Navigatiestructuur verbeteren – Duidelijke menustructuur, vaste hoofdmenu-knop, hoverfouten oplossen.
Taal en spelling controleren – Kleine taalfouten en inconsistenties (zoals “belasting@rws.nl” versus “belastingen@rws.nl”).
Mappenstructuur en documentlinks – Deel links naar specifieke documenten i.p.v. Share Point-mappen.
Feedback toevoegen aan quiz – Waarom iets fout is, zodat men ervan leert.
“Navigatie is het belangrijkste, en er zitten nog wat typefoutjes in.”
“Bij hoofdstuk 5.6 is de tekstgrootte soms inconsistent.”

5. Zou je deze e-learning aanraden aan collega's?

Ja (alle testers) Motieven:

“Goede introductie tot WvmP.”
“Je leert veel zonder dat het zwaar voelt.”
“Helpt om zelfverzekerd van start te gaan.”
“Zeker, omdat het theorie en praktijk goed combineert.”
“Jahoor, het is een goede introductie in de WvmP verantwoordelijkheden.”

Deelnemer 1: Observatie Schema taakscenario's

Naam: Test deelnemer 1
Leeftijd: 62
Geslacht: Man
Datum: 19-06-2025

Vraagstelling:
Bij welke onderdelen tijdens de test ervaren gebruikers frustratie?

Obervatie item	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3	Totaal
1. Diep zuchten		2	1	3
2. Commentaar geven dat wijst op frustratie	5	6	3	14
3. Met voeten tikken		2		2
4. Harder dan gebruikelijk op de knoppen drukken				0
5. Blik van de benodigde interactie-elementen africhten	1	1		2
6. Schouders ophalen				0
Tijd	7 min	11 min	16 min	34 min

Deelnemer 2: Observatie Schema taakscenario's

Naam: Test deelnemer 2
Leeftijd: 32
Geslacht: Man
Datum: 20-06-2025

Vraagstelling:
Bij welke onderdelen tijdens de test ervaren gebruikers frustratie?

Obervatie item	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3	Totaal
1. Diep zuchten	1			1
2. Commentaar geven dat wijst op frustratie	1	2	1	4
3. Met voeten tikken				0
4. Harder dan gebruikelijk op de knoppen drukken				0
5. Blik van de benodigde interactie-elementen africhten	1			1
6. Schouders ophalen				0
Tijd	4 min	8 min	6 min	18 min

Deelnemer 3: Observatie Schema taakscenario's				
Naam: Test deelnemer 3 Leeftijd: 65 Geslacht: Man Datum: 21-06-2025				
Vraagstelling: Bij welke onderdelen tijdens de test ervaren gebruikers frustratie?				
Obervatie item	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3	Totaal
1. Diep zuchten		1		1
2. Commentaar geven dat wijst op frustratie	4	7	5	16
3. Met voeten tikken				0
4. Harder dan gebruikelijk op de knoppen drukken				0
5. Blik van de benodigde interactie-elementen africhten	2	2	3	7
6. Schouders ophalen				0
Tijd	6 min	14 min	18 min	38 min

Deelnemer 4 (Opdrachtgever): Observatie Schema taakscenario's				
Naam: Opdrachtgever Leeftijd: 47 Geslacht: Vrouw Datum: 20-06-2025				
Vraagstelling: Bij welke onderdelen tijdens de test ervaren gebruikers frustratie?				
Obervatie item	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3	Totaal
1. Diep zuchten				0
2. Commentaar geven dat wijst op frustratie	1	2	2	5
3. Met voeten tikken				0
4. Harder dan gebruikelijk op de knoppen drukken				0
5. Blik van de benodigde interactie-elementen africhten				0
6. Schouders ophalen				0
Tijd	4 min	13 min	12 min	29 min

Deelnemer 5: Observatie Schema taakscenario's				
Naam: Test deelnemer 5 Leeftijd: 47 Geslacht: Man Datum: 20-06-2025				
Vraagstelling: Bij welke onderdelen tijdens de test evaren gebruikers frustratie?				
Obervatie item	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3	Totaal
1. Diep zuchten				0
2. Commentaar geven dat wijst op frustratie	7	5	2	14
3. Met voeten tikken				0
4. Harder dan gebruikelijk op de knoppen drukken				0
5. Blik van de benodigde interac-tie-elementen africhten				0
6. Schouders ophalen				0
Tijd	7 min	11 min	16 min	34 min

Deelnemer 6: Observatie Schema taakscenario's				
Naam: Test deelnemer 6 Leeftijd: 52 Geslacht: Vrouw Datum: 20-06-2025				
Vraagstelling: Bij welke onderdelen tijdens de test evaren gebruikers frustratie?				
Obervatie item	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3	Totaal
1. Diep zuchten				0
2. Commentaar geven dat wijst op frustratie	2	1		3
3. Met voeten tikken				0
4. Harder dan gebruikelijk op de knoppen drukken				0
5. Blik van de benodigde interac-tie-elementen africhten				0
6. Schouders ophalen				0
Tijd	4 min	11 min	13 min	28 min



Bewijsstuk 28 Implementatieplan

[Ga terug naar Aanbevelingen](#)

Om het prototype nog beter te kunnen maken zijn er aanbevelingen geformuleerd, deze zullen in de toekomst worden geïmplementeerd:

Navigatie verduidelijken

- Verwijderen van dubbele knoppen.
- Repareren of verbeteren van knoppen die niet goed werken of niet klikbaar zijn.

Structuur aanpassen

- Module 1.1 en 1.2 worden omgewisseld, zodat gebruikers eerst leren wat 'Partnerwerk' is voordat ze de geschiedenis bekijken.

Intakeformulier verbeteren

- Het lettertype in het intakeformulier wordt iets vergroot voor betere leesbaarheid.
- Er wordt een pop-up toegevoegd als de gebruiker vergeet een BTW-advies aan te vragen of wanneer een juridische toets verplicht is.

Taal en inhoud

- Alle spelfouten worden gecorrigeerd.
- Ingesproken stemmen worden vervangen door stemacteurs voor een professionelere uitstraling.

Documentatie toegankelijker maken

- De documentatielijst wordt downloadbaar gemaakt.
- Meer directe links naar relevante documenten worden toegevoegd in de modules zelf.
- Na afronding van de e-learning wordt de gebruiker doorverwezen naar de Handreiking voor verdiepende informatie.

Toetsing en resultaten

- De minimale score om te slagen wordt verlaagd van 80% naar 70%.

Technische aanpassingen buiten de e-learning

- De mappenstructuur in SharePoint wordt herzien zodat documenten makkelijker te vinden zijn.
- In KMS hoeven gebruikers alleen EPK's in te vullen; het invullen van IK's wordt vermeden om het eenvoudiger te houden.

Interface en geluid

- In het hoofdmenu wordt het personage Sarah verwijderd, zodat het scherm overzichtelijker blijft.
- Het volume van geluidseffecten wordt iets verlaagd voor een prettigere gebruikerservaring.



Bijlagen