

Home



Toolboxes



Downloads



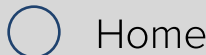
Colofon

Het ontwerpen van ondernemersadoptie voor MOZa-services

Deze omgeving vormt de presentatie van het eindproject van de afstudeer thesis van Pepe Rubbens, getiteld Designing Entrepreneurial Adoption for MOZa-services.

In deze omgeving zijn de drie ontwikkelde toolboxes (SENSE, PULSE, MOMENTUM) als eindproduct zijn opgeleverd. Deze toolboxen hebben elk een doel dat bijdraagt aan adoptie en retentie van MOZa-services. SENSE zorgt ervoor dat MOZa de ondernemer altijd één stap voor is...

Daarnaast kun je vanaf hier zowel de volledige thesis als een visuele samenvatting daarvan downloaden.



Home



Toolboxen



Downloads



Colofon

Toolboxen voor ondernemersadoptie van MOZa

Een toolbox is een verzameling concrete tools die samen één doel ondersteunen: in deze thesis is het een combinatie van drie toolboxes die bijdragen aan het ontwerpen van succesvolle ondernemersadoptie voor MOZa.

Elke tool biedt een praktische manier om een specifiek onderdeel van dat doel aan te pakken, zoals notificaties, onboarding of opt-in momenten. MOZa wordt door meerdere organisaties ontwikkeld en zo’n set toepasbare en gedeelde tools helpt om consistent te werken binnen een complex, veranderend ecosysteem.

SENSE richt zich op het één stap vóór zijn van de ondernemer: voorspelt, notificeert en helpt anticiperen, zodat ondernemers proactief worden geholpen. PULSE draait om het creëren van een levendige community, waarin ondernemers zicht hebben op wat anderen doen, waar nieuwe functies transparant worden gedeeld en waar feedback een vanzelfsprekend onderdeel is van ontwikkeling. MOMENTUM focust op het bouwen van snelheid door directe problemen op te lossen, zodat ondernemers bij hun eerste contactmoment met MOZa onmiddellijk waarde ervaren en gemotiveerd raken om door te gaan.

MOZa SENSE



MOZa MOMENTUM



MOZa PULSE





☐ Home

☐ Toolboxes

☒ Downloads

☐ Colofon

Binnenkort vind je hier zowel een downloadbare versie van de thesis waar deze omgeving op is gebaseerd als een visuele samenvatting van dezelfde thesis.



☐ Home

☐ Toolboxes

☐ Downloads

☒ Colofon

Binnenkort vind je hier informatie over de mensen die hebben begedragen aan het project.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa SENSE

Wat moeten we notificeren?



Doel van de tool

Achterhalen welke inhoud ondernemers waardevol vinden om proactief over geïnformeerd te worden.

Resultaat

De tool levert een lijst met functies op en vooral een inhoudelijke catalogus van onderwerpen waarover ondernemers nuttige notificaties verwachten.

Wanneer gebruik je de tool?

Wanneer je moet bepalen welke notificaties MOZa nú daadwerkelijk moet aanbieden.

Type tool

Semigestructureerde interviewtechniek



☐ Home

☒ Toolboxes

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa SENSE

Wat moeten we notificeren?



Stap 1

Verzamel echte verwachtingen en misvattingen van ondernemers
Gebruik interviews, supportvragen, bestaande onderzoeken en gesprekken uit pilots.
Beantwoord intern vier vragen:

- Welke gebeurtenissen leveren nu stress, onzekerheid of fouten op?
- Wat verwachten ondernemers dat “de overheid” hier zou doen?
- Waar zit ruis of verwarring in bestaande communicatie?
- Over welke momenten zeggen ondernemers letterlijk: “Had ik dit maar geweten”?
Dit vormt je voorlopige longlist van potentiële notificatieonderwerpen.

Stap 2

Ontwerp een interviewflow die mentale modellen blootlegt
Schrijf een interviewgids met drie lagen:

1. Exploratie: ondernemers laten vertellen over hun jaarritme, verplichtingen en verrassingen.
2. Doorvragen op redeneringen: “Waarom zou MOZa hier iets moeten signaleren?”
3. Uitzonderingssituaties: piekmomenten, seizoensdrukke, life events, regelwijzigingen.
Gebruik veel “waarom”-vragen om impliciete verwachtingen expliciet te maken.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa SENSE

Wat moeten we notificeren?



Stap 3

Haal de kernbehoeftes uit de interviews

Tijdens het gesprek:

- Noteer elke concrete gebeurtenis die volgens ondernemers een signaal verdient.
- Vraag: “Wat had MOZa hier moeten zeggen, in één zin?” → dit dwingt tot duidelijkheid.
- Benoem het achterliggende motief: zekerheid, tijdswinst, foutpreventie, geruststelling.
Bundel direct na elk interview de signalen in een ruwe lijst.

Stap 4

Cluster en orden notificatie-inhouden

Gebruik een clusteringmethode (sticky notes, Miro):

- Groepeer in thema’s zoals verplichtingen, kansen, risico’s, wijzigingen, onzekerheden.
- Label elk cluster met de vraag: “Wat probeert dit type notificatie eigenlijk op te lossen?”
- Schrap duplicaten, merge overlappende signalen, en identificeer hiërarchie (basis vs. nice-to-have).



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa SENSE

Wat moeten we notificeren?



Stap 5

Vertaal clusters naar concrete notificatie-inhouden en features

Voor elke notificatieformulering bepaal je:

- Welke MOZa-feature het ondersteunt (taakoverzicht, track-and-trace, profielupdates, etc.).
- Wat de precieze inhoud is (max. 1 zin, geen ‘mooie’ taal).
- Waarom dit signaal ondernemers helpt (motivatie uit interviews).



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa SENSE Wat moeten we notificeren?

Resultaat: De tool levert een lijst met functies op en vooral een inhoudelijke catalogus van onderwerpen waarover ondernemers nuttige notificaties verwachten.

Event-based notificaties op basis van realtime datafeeds

MOZa koppelt aan:

- KVK-handelsregister live events (nieuwe SBI-code, gemachtigdenwijziging, adreswijziging).
- Bankkoppelingen (PSD2) detectie van omzetpieken of transacties die verplichtingen triggeren.
- Collectieve CAO-updates via brancheorganisaties.
MOZa signaleert automatisch: “Je recente omzet overstijgt de drempel voor X-regeling — controleer of dit voor jou gevolgen heeft.”

Risico-signalen op basis van patronen en AI-analyse

Niet futuristisch, maar toepasbaar:

- AI detecteert inconsistenties in btw-periodes, loonheffingmomenten of verkeerde formulierselecties.
- Predictive compliance: “83% van ondernemers met een profiel zoals dat van jou moet deze vergunning verlengen binnen 45 dagen.”



☐ Home

☒ Toolboxes

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa SENSE

Wat moeten we notificeren?



Kans-signalen met sectorcontext

Bijv.:

- “Nieuwe energiebesparingssubsidie geactiveerd voor Horeca in Zuid-Holland, gemiddeld €1.200 voordeel.”
- “Gemeente Delft opent een pilot voor terrasvergunningen in wintermaanden , 120 plekken beschikbaar.”

Procestransparantie-signalen

Niet alleen “statusupdate”, maar concreet:

- “Je aanvraag zit nu in de wachtrij. Er staan 12 aanvragen voor je. Verwachte duur: 3 uur.”
- “Een inspecteur heeft je dossier geopend om 09:42.”



Home

Toolboxen

Downloads

Colofon



MOZa SENSE

Het doel van de MOZa SENSE-toolbox is om MOZa te laten functioneren als een proactieve dienst, die herkent wat een ondernemer nodig heeft nog vóór hij of zij er zelf naar op zoek gaat. Door voorspellende signalen, relevantiefiltering, contextueel juiste timing en doordachte notificatiestrategieën te combineren, helpt de toolbox MOZa om de juiste informatie op het juiste moment en via het juiste kanaal aan te reiken. Het overkoepelende doel is het verlagen van cognitieve belasting, het voorkomen van gemiste verplichtingen en het creëren van vertrouwen doordat ondernemers zich voortdurend ondersteund, geïnformeerd en een stap voor voelen in hun administratieve verantwoordelijkheden.

Wat moeten we notificeren?



Waar moeten we notificeren?



Wanneer moeten we notificeren?



Hoe moeten we notificeren?





☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa SENSE

Wanneer moeten we notificeren?



Doel van de tool

Bepalen op welke momenten in de ondernemersjourney een notificatie echt helpt.

Resultaat

Een onderbouwde lijst van momenten waarop ondernemers het daadwerkelijk waardevol vinden om een notificatie te ontvangen.

Wanneer gebruik je de tool?

Zodra je de optimale timing van notificaties wilt ontwerpen of verbeteren.

Type tool

Journey mapping met verdiepende interviewvragen.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa SENSE Wanneer moeten we notificeren?

Stap 1

Kies een concrete administratieve taak om te mappen
Vraag ondernemers vooraf één taak te kiezen die ze recent hebben uitgevoerd (btw-aangifte, personeel aannemen, vergunning verlengen).
Je begint het interview met:
“Loop vanaf het eerste moment tot afronding door wat je hebt gedaan, gedacht en gezocht.”
Noteer elke stap fysiek of digitaal.

Stap 2

Markeer piekmomenten van onzekerheid, tijdsdruk en foutenrisico
Ga stap voor stap terug door de journey en vraag telkens:

- Waar twijfelde je?
- Waar had je tekort aan informatie?
- Waar werd het stressvol of urgent?
- Waar zou een vroeg signaal fouten of vertraging hebben voorkomen?

Markeer die momenten visueel.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa SENSE Wanneer moeten we notificeren?

Stap 3

Bepaal per piekmoment wat en wanneer een notificatie nodig is

Bespreek ieder gemarkeerd moment:

- Wie moest je op dit moment iets laten doen?
- Wat had MOZa kunnen zeggen om dit eenvoudiger te maken?
- Wanneer zou dit signaal het best zijn binnengekomen (uren/dagen/weken vooraf)?
- Hoeveel moeite zou het schelen?

Noteer zowel de timing als de exacte formulering die ondernemers logisch vinden.

Stap 4

Orden notificatiemomenten in een tijdschema

Categoriseer de momenten als:

- Vooraf-signalen: voorbereiden, herinneren, deadlines aankondigen.
- Tijdens-signalen: begeleiden tijdens een procedure.
- Na-signalen: bevestigen, vervolgstappen, controle-informatie.

Controleer per moment of de timing voor zowel starters als ervaren ondernemers werkt.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa SENSE

Wanneer moeten we notificeren?



Stap 5

Prioriteer en valideer de belangrijkste notificatiemomenten
Laat ondernemers hun top 5 kiezen: “Welke momenten hadden voor jou de grootste impact gehad?” Kijk naar impact (vermindert stress/fouten) versus frequentie (komt vaker in het jaar voor).

Eindresultaat: een gevalideerde lijst met notificatiemomenten die MOZa structureel moet integreren.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa SENSE

Wanneer moeten we notificeren?



Resultaat: Een onderbouwde lijst van momenten waarop ondernemers het daadwerkelijk waardevol vinden om een notificatie te ontvangen.

Volledig afgestemd op belastingmomenten

- BTW-aangifte:
 - 21 dagen voor einddatum → voorbereidingssignaal.
 - 5 dagen voor einddatum → actiewaarschuwing.
 - Laatste dag → één duidelijke push: “Laatste kans, 3 minuten werk via MOZa.”
- Inkomstenbelasting:
 - 15 februari → herinnering dat vooraf ingevulde gegevens beschikbaar zijn.
 - 1 april → deadline rondetafel: gebruiksdata tonen dat 70% nu afrondt.
 - 30 april → foutpreventiesignaal: “Je hebt nog openstaande documenten.”

Trigger-based timing op basis van gedrag

Bijv. als boekhouding iets signaleert:

- “Je BTW-saldo klopt niet met je transacties deze maand, check dit.”
Bij verandering in omzet:
- “Je nadert de €20.000-drempel voor btw-vrijstelling, dit kan je regime veranderen.”



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa SENSE Wanneer moeten we notificeren?



Live procesmomenten tijdens aanvragen

- Direct bij inconsistentie tussen gegevens van KVK, Belastingdienst en gemeente.
- 10 minuten nadat een ondernemer een aanvraag laat liggen: “Wil je verder? Je gegevens staan nog klaar.”

Sectorpieken

Horeca:

- Seizoenspieken zomer en kerst → automatische vergunningreminders.

Bouw:

- Uren- en G-rekeningmeldingen einde maand.

Detailhandel:

- Voorraad- en loondossiers vlak voor feestdagen.

Menselijk ritme (specifiek)

Ondernemers werken vaak:

- 's ochtends tussen 07:30–09:00 (administratief wakker worden).
- 's avonds tussen 20:00–22:00 (rustmoment)

MOZa stuurt alleen in deze vensters, tenzij urgent.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa SENSE

Waar moeten we notificeren?



Doel van de tool

Vaststellen via welke communicatiekanalen ondernemers signalen het beste kunnen ontvangen.

Resultaat

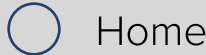
Een set communicatiekanalen die logisch zijn vanuit het perspectief van de ondernemer.

Wanneer gebruik je de tool?

Wanneer je moet kiezen welke kanalen MOZa inzet voor verschillende soorten meldingen.

Type tool

Interviews over communicatiegewoonten en een lichte keuzematrix.



Home



Toolboxen



Downloads



Colofon



MOZa SENSE

Waar moeten we notificeren?



Stap 1

Breng het werkelijke communicatiegedrag van ondernemers in kaart

Vraag niet naar voorkeuren, maar naar gedrag:

- Welke kanalen check je dagelijks?
- Welke wekelijks?
- Waar móét je dingen van zien?
- Welke kanalen negeer je soms bewust?
Vraag ook: “Via welk kanaal vertrouw je belangrijke informatie het meest?”

Stap 2

Inventariseer de functie van elk kanaal

Voor elk kanaal dat de ondernemer gebruikt (e-mail, WhatsApp, sms, app-notificaties, dashboard):

- Waar gebruik je dit kanaal specifiek voor?
- Wat stoort je eraan?
- Hoe snel lees je iets?
- Voelt het kanaal officieel, informeel, urgent, of juist storend?



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa SENSE

Waar moeten we notificeren?



Stap 3

Bouw een matrix met deze 4 beoordelingscriteria:

- urgentiegeschiktheid
- leesfrequentie
- betrouwbaarheid
- aandacht/interruptie

Laat ondernemers elk kanaal scoren (laag / midden / hoog). Bespreek verschillen tussen hun scores en jouw aannames.

Stap 4

Bepaal per notificatietype welk kanaal het meest logisch is

Neem concrete signalen (deadline-alert, statusupdate, kansmelding) en vraag per type:

“Via welk kanaal zou jij dit het liefst krijgen, en waarom?”

Vraag ook: “Via welk kanaal absoluut niet?”



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa SENSE Waar moeten we notificeren?



Stap 5
Formuleer de voorkeurs- en alternatieve kanalen voor MOZa
Koppel per signaaltype één primair kanaal en één alternatief kanaal.
Gebruik hiervoor de matrix + interviewinzichten.

Eindresultaat: een geïnformeerde kanaalstrategie die aansluit op werkelijk gedrag van ondernemers.



☐ Home

☒ Toolboxes

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa SENSE

Waar moeten we notificeren?



Resultaat: Een set communicatiekanalen die logisch zijn vanuit het perspectief van de ondernemer.

E-mail (officieel + archiveringskanaal)

Te gebruiken voor:

- Belangrijke deadlines
- Documentverzoeken
- Juridisch relevante communicatie

Waarom: ondernemers vertrouwen dit; is goed doorzoekbaar; hoort bij “overheid”.

In-app notificaties (MOZa zelf)

Te gebruiken voor:

- Statusupdates
- Foutpreventie
- Persoonlijke aanbevelingen

Waarom: contextuele actie; niet storinggevoelig.

Browser push

Te gebruiken voor:

- Procesupdates die binnen 1–3 uur relevant zijn

Waarom: ondernemers werken veel in browsergebaseerde tools zoals Exact, Shopify, Lightspeed.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa SENSE Waar moeten we notificeren?



WhatsApp, Signal, Telegram

Lage voorkeur vanwege hoge intrusiviteit, waarom?

- WhatsApp = privé, wel handig voor urgente notificaties
- Signal = privé, wel handig voor urgente notificaties
- Telegram = lage betrouwbaarheid + hoge spamperceptie.

Interviews toonde dit aan: “Ik wil mijn overheid niet de hele tijd in mijn privé-apps.”

Ondersteuning voor zakelijke notificatieplatforms

Bijvoorbeeld:

- Slack (voor bedrijven met teams),
- Microsoft Teams (kantoorgebruik),
- Zapier-webhook (voor geautomatiseerde ondernemers).



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa SENSE

Hoe moeten we notificeren?



Doel van de tool

Met deze tool wordt sectorspecifiek bepaalt welke tone-of-voice ondernemers begrijpen, waarderen en als prettig ervaren. Zo hebben horecaondernemers het liever over ‘terras’ dan over ‘buitenzitgelegenheid’.

Resultaat

Een lijst met termen die ondernemers prettig vinden, zowel algemeen als sectorspecifiek.

Wanneer gebruik je de tool?

Deze tool zet je in wanneer de timing en inhoud en locatie van notificaties helder zijn, maar de tone-of-voice nog onzeker is. Hij is vooral geschikt als groepen ondernemers gevoelig zijn voor taalgebruik, of wanneer de overheid moeite heeft om neutrale, duidelijke en sectorpassende communicatie te formuleren. Je gebruikt de tool om te voorkomen dat MOZa onbedoeld afstandelijk, bureaucratisch of onduidelijk communiceert, en om taal te vinden die vertrouwen en helderheid uitstraalt.

Type tool

Semantic-card interviewtechniek.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa SENSE Hoe moeten we notificeren?

Stap 1

Verzamel basiswoorden en sectorspecifieke termen
Begin met een brede lijst woorden die vaak voorkomen in overheidscommunicatie (zoals “aanvraag”, “status”, “controle”, “verplichting”) en voeg termen toe die specifiek zijn voor de sector die je onderzoekt (bijv. horeca-termen zoals “vergunning”, “afhandeling”, “inspectie”, “sluitingstijd”). Zorg voor variatie in toon: neutraal, formeel, informeel, begrijpelijk, technisch.

Stap 2

Maak fysieke of digitale semantic cards
Zet elk woord of korte frase op een aparte kaart. Houd elke kaart zo simpel mogelijk, één term per kaart. Dit maakt sorteren intuïtief en vrij van contextbias.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa SENSE Hoe moeten we notificeren?

Stap 3

Laat ondernemers de kaarten in categorieën sorteren
Vraag ondernemers om de kaarten te sorteren in drie stapels:

- prettig / duidelijk
- neutraal / kan wel
- onprettig / onduidelijk

Je geeft geen voorbeelden van wat “prettig” zou moeten betekenen, de interpretatie moet uit de ondernemers komen.

Stap 4

Vraag door op elk cluster
Bij het sorteren stel je open vragen:

- Wat maakt dit woord passend of prettig?
- Wat stoort je aan dit woord?
- Lijkt dit woord op hoe je in jouw sector praat?
- Waar zou je dit woord wél en níet op willen zien?

Hier komen de nuances van sectorspecifieke taal naar boven.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa SENSE Hoe moeten we notificeren?



Stap 5

Introduceer kleine variaties (synoniemen en toon)
Leg kaarten neer met variaties zoals “aanvraag verstuurd” vs. “je aanvraag is ontvangen”, of “actie vereist” vs. “je moet iets doen”.
Sectoren reageren vaak verschillend op toon — horeca wil vaak informele duidelijkheid, bouwsector functionele directheid, zorgsector zachtere nuance.

Stap 6

Laat ondernemers eigen termen toevoegen
Vraag of er woorden missen die ze in hun dagelijkse praktijk wél gebruiken.
Dit is vaak de meest waardevolle stap: ondernemers introduceren sectorjargon dat voor MOZa bruikbaar is, maar niet vanzelf in overheidscommunicatie voorkomt.



☐ Home

☒ Toolboxes

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa SENSE Hoe moeten we notificeren?



Stap 7

Cluster resultaten en bepaal taalsignalen
Groepeer de kaarten op basis van voorkeuren en afkeuren.
Je krijgt herkenbare patronen:

- woorden die vertrouwen geven
- woorden die bureaucratisch overkomen
- woorden die te technisch zijn
- woorden die juist sectoraal sterk resoneren

Stap 8

Vertaal de patronen naar richtlijnen
Maak van de clusters concrete schrijfregels, zoals:

- “Gebruik actieve zinnen (‘we hebben dit voor je gedaan’).”
- “Vermijd jargon zoals ‘verzuim’ of ‘vaststelling’, gebruik ‘deadline’ en ‘controle’.”
- “Gebruik horeca-termen die herkenning oproepen (‘sluitingscontrole’, ‘vergunningscheck’).



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa SENSE Hoe moeten we notificeren?



Stap 9

Toets de richtlijnen in voorbeeldzinnen
Schrijf 5–10 voorbeeldnotificaties en leg ze nogmaals voor aan ondernemers.
Laat ze reageren op toon, duidelijkheid en sectorherkenning.
Dit is de validatie van de semantic-card uitkomst.

Stap 10

Documenteer een definitieve woordenlijst per sector
Werk de bevindingen uit tot een sectorspecifieke woordenset die MOZa later in
interfaces, notificaties en dashboards kan gebruiken.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa SENSE

Hoe moeten we notificeren?



Stap 9

Toets de richtlijnen in voorbeeldzinnen
Schrijf 5–10 voorbeeldnotificaties en leg ze nogmaals voor aan ondernemers.
Laat ze reageren op toon, duidelijkheid en sectorherkenning.
Dit is de validatie van de semantic-card uitkomst.

Stap 10

Documenteer een definitieve woordenlijst per sector
Werk de bevindingen uit tot een sectorspecifieke woordenset die MOZa later in interfaces, notificaties en dashboards kan gebruiken.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa SENSE

Hoe moeten we notificeren?



Resultaat: Een lijst met termen die ondernemers prettig vinden, zowel algemeen als sectorspecifiek.

Algemene termen die horecaondernemers prettig vinden

Stap, overzicht, deadline, op tijd, tijdig, controle, actie, rondmaken, aanpassen, klaarzetten, direct regelen, bevestiging, status, update, informatie in één oogopslag, simpel uitgelegd, jouw gegevens, duidelijke uitleg, snelle check, veilig doorgeven.

Woorden om te vermijden: faciliteren, buitenzitgelegenheid, proclaimer, corrigeren, afhandelingstermijn, verzuim, documentatieverplichting, herzieningsaanvraag, gebruikseis, ontheffing.

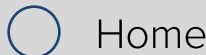
Sectorspecifieke termen (Horeca Delft)

Gastvrijheid & bedrijfsvoering

Terras, binnenruimte, bar, keuken, looproute, bediening, shiftplanning, personeelsrooster, drukte-inschatting, reserveringen, inloop, pick-up, delivery, openingstijden, piekmomenten (lunch, borrel, diner).

Vergunningen & regels in hun taal

Terrasvergunning, sluitingstijden, terrasuitbreiding, geluidsnormen, evenementenvergunning, alcoholvergunning, drankvergunning, toezichthouder, controlebezoek, winterterras, zomerterras, marktvergunning.



Home



Toolboxen



Downloads



Colofon



MOZa SENSE

Hoe moeten we notificeren?



Inkoop & logistiek

Leveranciers, voorraad, bestellijst, pas-run, spoedbestelling, weekendvoorraad, afstorten, omzet per dagdeel, inventarisatie.

Financiën & administratie

Kassa, POS, dagstaat, omzetrapport, fooi-uitbetaling, btw-periode, boekhoudkoppeling, verteerbonnen, personeelskosten, betaalverzoeken, Tikkies.

Delft-specifieke contextwoorden

Markt, Beestenmarkt, Doelenplein, terraseilanden, studentenpiek, toeristenstroom, Lichtjesavond, Koningsnacht, Taptoe.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa PULSE Feedbackcommunity



Doel van de tool

Kiezen welke vorm van communitybetrokkenheid de meest waardevolle feedback oplevert voor de huidige ontwikkelfase en deze uitwerken.

Resultaat

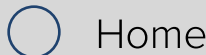
Een stevig onderbouwde keuze voor de meest geschikte vorm van communitybetrokkenheid op dit moment, inclusief richtlijnen voor de inrichting ervan.

Wanneer gebruik je de tool?

Wanneer je moet bepalen hoe ondernemers structureel betrokken worden bij het verbeteren van MOZa.

Type tool

Checklist van best practices en een stapsgewijs besliskader om drie mogelijke vormen van feedbackcommunities te beoordelen: single-issue groepen, development-before-live groepen en while-live feedbackgroepen.



Home



Toolboxen



Downloads



Colofon



MOZa PULSE Feedbackcommunity

Stap 1

Breng de ontwikkelfase en risico’s van MOZa expliciet in kaart
Beantwoord intern vier vragen om te bepalen wat voor type community nu überhaupt logisch is:

- Hoe onzeker is de functionaliteit die we willen testen?
 - Hoe groot is de impact van fouten voor ondernemers?
 - Hebben we behoefte aan iteratieve feedback (voor live) of gerealiseerd gebruik (while live)?
 - Hoeveel capaciteit heeft het team om feedback cyclisch te verwerken?
- Dit vormt de basis voor de eerste selectie in het besliskader.

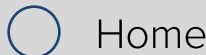
Stap 2

Evalueer de drie communityvormen met een best-practices checklist
Gebruik een checklist met criteria zoals: schaalbaarheid, diversiteit, feedbackkwaliteit, risico op ruis, benodigde begeleiding, mate van commitment, en ethische/communicatieve duidelijkheid.

Laat het team elke vorm scoren op deze criteria:

- Single-issue groep
- Development-before-live groep
- While-live groep

Bespreek per criterium: “Helpt deze vorm écht met de problemen die wij nu moeten oplossen?”



Home



Toolboxen



Downloads



Colofon



MOZa PULSE Feedbackcommunity

Stap 3

Kies de meest geschikte communityvorm
Combineer de checklist-scores met contextfactoren zoals deadlines, capaciteit en strategische prioriteiten.
Stel één vraag centraal:
“Welke communityvorm levert nú de meest betrouwbare feedback op tegen de laagste organisatorische belasting?”
Documenteer waarom alternatieven (nog) minder geschikt zijn.

Stap 4

- Bepaal concreet:
- Wie wil je in de groep (profielen, sectoren, ervaring, mate van digitale volwassenheid)?
 - Hoe vaak wil je feedback ophalen (bijv. elke 2 weken, per feature, per sprint)?
 - Welke afspraken maak je over transparantie, verwachtingen, tijdsinvestering en terugkoppeling?
 - Welke tools gebruik je voor feedback (testsessies, Miro, vragenlijsten, co-designmomenten)?

Dit zorgt dat de community vanaf dag één duidelijk voelt en professioneel loopt.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa PULSE Feedbackcommunity



Stap 5

- Richt de feedbackworkflow in
Vertel de communityleden wat ze kunnen verwachten:
- Waarom hun input essentieel is
 - Wat ze wél en niet kunnen beïnvloeden
 - Hoe je hun feedback verwerkt en terugrapporteert
 - Wat ze kunnen verwachten qua tijdsinvestering en resultaten

Documenteer een workflow waarin feedback consistent wordt verzameld, geanalyseerd en teruggekoppeld.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa PULSE Feedbackcommunity



Doel van de tool

Achterhalen welke inhoud ondernemers waardevol vinden om proactief over geïnformeerd te worden.

Resultaat

De tool levert een lijst met functies op en vooral een inhoudelijke catalogus van onderwerpen waarover ondernemers nuttige notificaties verwachten.

Wanneer gebruik je de tool?

Wanneer je moet bepalen welke notificaties MOZa nú daadwerkelijk moet aanbieden.

Type tool

Semigestructureerde interviewtechniek



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa PULSE Feedbackcommunity



Resultaat: Een stevig onderbouwde keuze voor de meest geschikte vorm van communitybetrokkenheid op dit moment, inclusief richtlijnen voor de inrichting ervan.

Gekozen vorm: Development-before-live groep

Hoge feedbackkwaliteit

Ondernemers reflecteren op conceptuele versies voordat aannames “versteend” raken. Feedback is daardoor constructiever en minder beperkt door bestaande verwachtingen.

Beheersbaar verwachtingsmanagement

Ondernemers hoeven niet te vertrouwen op een functionaliteit die nog niet volledig werkt wat zorgt voor minder risico op teleurstelling.

Strategische veiligheid

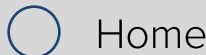
Geen publieke interpretatieproblemen of politieke gevoeligheid. De groep bevindt zich “binnen de veilige grens van experiment”.

Diversiteit en representativiteit

Door 12–20 ondernemers uit verschillende sectoren te betrekken ontstaat een breed gedragen realiteitscheck.

Iteratief ritme

Elke sprint levert testbare deliverables op, waardoor feedback cyclisch wordt verwerkt.



Home



Toolboxen



Downloads



Colofon



MOZa PULSE Feedbackcommunity



Communitystructuur

Samenstelling

- 15–20 ondernemers
- Sectorverdeling (bijv. 5 Horeca, 5 Detailhandel, 5 Zakelijke diensten, 5 Overige)
- Variatie in digitaliseringsgraad: low, mid, advanced
- Mix van starters en doorgewinterde ondernemers
- Inclusief “kritische gebruikers” (bewuste drempelzoekers)

Rolverdeling

- Community lead (MOZa): plant sessies, verwerkt feedback
- Product owner: bepaalt welke feedback verwerkt wordt
- UX researcher: begeleidt interviews, usabilitytests
- Tech lead: beoordeelt haalbaarheid
- Ondernemers: leveren casussen, feedback en testmateriaal

Ritme

- Tweewekelijks:
 - 1 uur groepssessie
 - 1 op 1 usabilitytests voor nieuwe prototypes
- Maandelijks:
 - Feature review + roadmap update
 - “Reality check panel”, ondernemers beoordelen prioriteiten



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa PULSE Feedbackcommunity



Feedbackformat

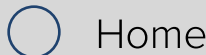
- Heatmap scoring
- Story-based reporting
- Problem ranking
- “Adoption blockers”: iedere sessie eindigt met de vraag
“Wat hield je vandaag het meest tegen om MOZa te gebruiken?”

Beloningsstructuur

- Jaarlijkse bijeenkomst met overheid
- Vermelding als “MOZa Founding Testers”
- Kleine financiële compensatie voor 1:1 tests

Terugkoppeling

- Iedere 2 weken: wat is meegenomen, wat niet, en waarom
- Transparante mini-roadmap



Home



Toolboxen



Downloads



Colofon



MOZa PULSE

Het doel van de MOZa PULSE-toolbox is om een gevoel van gedeelde helderheid, zekerheid en richting te creëren door transparantie en door de community gegenereerde inzichten in de dienst te verweven. In plaats van sociale interactie te stimuleren, maakt de toolbox geanonimiseerde gedragspatronen, sectorspecifieke signalen en duidelijke uitleg van systeemwijzigingen zichtbaar. Zo kunnen ondernemers begrijpen wat anderen doorgaans doen, wat er in het systeem is veranderd en wat ze kunnen verwachten. Door MOZa transparant, voorspelbaar en gebaseerd op werkelijk gebruik te laten aanvoelen, versterkt PULSE het vertrouwen en vermindert het de onzekerheid die vaak gepaard gaat met overheidsdiensten.

Feedback-community



Transparantie



Publiek dashboard





☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa PULSE Transparantie



Doel van de tool

Met deze tool wordt bepaalt hoe nieuwe functionaliteiten het duidelijkst en meest gebruiksvriendelijk aan ondernemers kunnen worden uitgelegd.

Resultaat

Een goed uitgewerkte conceptopzet voor een nieuwe functionaliteitentour die begrip ondersteunt en drempels verlaagt.

Wanneer gebruik je de tool?

Deze tool gebruik je wanneer MOZa nieuwe functionaliteiten introduceert die impact hebben op de manier waarop ondernemers werken of communiceren. Hij is geschikt wanneer er risico is op onbegrip, weerstand, of verwarring over wat er precies verandert. Je zet hem vooral in bij releases, pilottests, of bij grote wijzigingen in communicatiekanalen. De tool waarborgt dat ondernemers begrijpen waarom iets nieuw is, wat het oplevert, en hoe ze het kunnen gebruiken.

Type tool

Stappenplan en checklist van best practices voor het ontwerpen van tours voor nieuwe features.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa PULSE Transparantie

Stap 1

identificeer wat ondernemers écht moeten weten Gebruik feedback, interviews of supportvragen om te bepalen wat de kernboodschap is.

Beantwoord intern vier vragen:

- 1. Wat is het probleem dat deze feature oplost?
- 2. Welke verandering merkt de ondernemer onmiddellijk?
- 3. Waar zit mogelijk verwarring?
- 4. Moeten ze iets doen, en zo ja: wat is de minst belastende formulering?

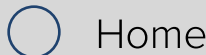
Stap 2

Schrijf een micro-narratief van maximaal 60 woorden

Dit is de rode draad van de tour:

- wat er nieuw is
- waarom
- wat het oplevert
- wat gelijk blijft

Alles in één alinea. Dit zorgt dat alle onderdelen van de tour consistent aanvoelen.



Home



Toolboxen



Downloads



Colofon



MOZa PULSE Transparantie



Stap 3

Bouw de tour in 3–5 schermen

Een typische structuur:

- 1. Intro (Waarom verandering?)
- 2. Wat er precies anders is
- 3. Wat je eraan hebt (tijd, overzicht, minder moeite)
- 4. Eventuele actie (1 stap)
- 5. Slot met link naar helpcentrum of volledige uitleg

Zorg dat iedere stap één duidelijke boodschap heeft.

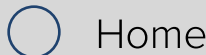
Stap 4

Stap 4. Highlight de nieuwe functionaliteit in de interface

Laat ondernemers door de interface zelf de verandering ervaren.

Drien manieren:

- een highlight rond een nieuwe knop
- een kader rond een nieuw overzicht
- een animatie van vóór en ná (zeer effectief bij informatiearchitectuurveranderingen)



Home



Toolboxen



Downloads



Colofon



MOZa PULSE Transparantie



Checklist voor de tour

1. Waarom iets is veranderd
Eén zin die uitlegt wat het probleem was en waarom deze update logisch is.
2. Wat er precies nieuw is
Kort, concreet, zonder technische termen.
3. Wat dit oplevert voor de ondernemer
Tijdwinst, minder onzekerheid, beter overzicht, minder herhaling
4. Wat ondernemers nu moeten doen (als er iets moet gebeuren)
Heldere call-to-action, liefst één stap.
5. Wat precies hetzelfde blijft
Vermindert stress en voorkomt dat mensen vrezen dat ze alles opnieuw moeten leren.
6. Hoe ondernemers altijd terug kunnen naar de uitleg
Een blijvende “Wat is er nieuw?”-knop of link.
7. Hoe hun input is meegenomen (als dat zo is)
“Gebaseerd op feedback van ondernemers in [sector/locatie].”
8. Geen verrassingseffecten
Geen plotselinge pop-ups zonder context; kondig grote wijzigingen vooraf aan.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa PULSE Transparantie



Doel van de tool

Achterhalen welke inhoud ondernemers waardevol vinden om proactief over geïnformeerd te worden.

Resultaat

De tool levert een lijst met functies op en vooral een inhoudelijke catalogus van onderwerpen waarover ondernemers nuttige notificaties verwachten.

Wanneer gebruik je de tool?

Wanneer je moet bepalen welke notificaties MOZa nú daadwerkelijk moet aanbieden.

Type tool

Semigestructureerde interviewtechniek



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



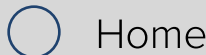
MOZa PULSE Transparantie



Resultaat: Een goed uitgewerkte conceptopzet voor een nieuwe functionaliteitentour die begrip ondersteunt en drempels verlaagt.

Micro-narratief (≤60 woorden)
MOZa maakt het wijzigen van je zakelijke telefoonnummer eenvoudiger en veiliger. Je kunt nu in één stap je nieuwe nummer invoeren en direct bevestigen. We controleren automatisch of het nummer klopt en koppelen het aan alle relevante overheidsdiensten. Zo blijven belangrijke meldingen, notificaties en verificaties altijd op het juiste nummer binnenkomen.
(56 woorden)

Scherf 1. Waaron deze wijziging?
Titel: Een duidelijker en veiliger contactnummer
Uitleg: We gebruiken je telefoonnummer om je te bereiken over belangrijke updates, verificaties of deadlines. Daarom is het belangrijk dat je gegevens altijd actueel zijn. Je kunt dit nu eenvoudig zelf aanpassen.
Doel: creëren van begrip → ondernemers weten waarom dit überhaupt bestaat.



Home



Toolboxen



Downloads



Colofon



MOZa PULSE Transparantie



Scherf 2 — Wat is er nieuw?

Titel: Wijzigen in één stap

Uitleg: Je voert je nieuwe nummer in, ontvangt een bevestigingscode en klaar. MOZa werkt het automatisch bij bij de diensten waar dit nummer relevant is, zoals KVK, Belastingdienst en gemeenteprocessen.

Doel: concreet maken wat de verandering inhoudt en de administratieve last minimaliseren.

Scherf 3 — Wat heb jij eraan?

Titel: Geen gedoe meer met dubbele aanpassingen

Uitleg: Je hoeft je nummer niet langer op meerdere plekken te wijzigen. Door één wijziging in MOZa blijven al je overheidscontacten up-to-date. Dit voorkomt gemiste meldingen en geeft meer zekerheid.

Doel: waardecommunicatie → tijdsbesparing + voorkomen van fouten.

Scherf 4 — Hoe werkt het?

Titel: Zo wijzig je je nummer

1. Vul je nieuwe mobiele nummer in.
2. Ontvang direct een verificatiecode via sms.
3. Bevestig je wijziging met één tik.

Uitleg: We controleren automatisch of je nummer klopt en veilig gekoppeld kan worden.

Doel: ondernemers moeten dit direct kunnen uitvoeren zonder handleiding.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa PULSE Transparantie



Scherf 5 — Klaar. Wil je meer actualiseren?

Titel: Je nummer is bijgewerkt
Uitleg: Wil je ook je e-mailadres of contactpersoon aanpassen? Dat kan nu in hetzelfde overzicht. Zo blijft al je bedrijfsinformatie actueel.
Doel: momentum ➔ natural next action.

Waarom werkt deze tour?

- Deze tour voldoet aan de principes uit de thesis:
- Één boodschap per scherm: vermindert cognitieve belasting.
 - Context vóór functionaliteit: ondernemers begrijpen het waarom.
 - Concrete waarde (“geen dubbele wijzigingen meer”): vergroot bereidheid tot adoptie.
 - Micro-actie in 3 stappen: sluit aan bij ondernemersgedrag.
 - Rustige, ondernemervriendelijke taal: consistent met semantic card interviewresultaten.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa PULSE Publiek dashboard

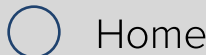


Doel van de tool
Begrijpen welke informatie ondernemers helpt om MOZa te evalueren en vertrouwen op te bouwen.

Resultaat
Input voor een publiek dashboard dat retentie ondersteunt door signalen te tonen over activiteit binnen de sector.

Wanneer gebruik je de tool?
Bij het ontwerpen van een dashboard dat gebruik, waarde en relevantie van MOZa zichtbaar maakt.

Type tool
Interviewtechnieken



Home



Toolboxen



Downloads



Colofon



MOZa PULSE Publiek dashboard

Stap 1

Identificeer evaluatiemomenten van ondernemers
Gebruik interviews en observaties om situaties te vinden waarin ondernemers MOZa willen beoordelen. Denk aan:

- momenten van onzekerheid (“werkt dit voor mensen zoals ik?”)
- vergelijken met sectorgenoten
- twijfel om in te loggen of terug te keren

Vraag per situatie: “Welke informatie had je gerustgesteld of geholpen bij een beslissing?”

Stap 2

Onderzoek welke signalen ondernemers vertrouwen en begrijpen
In interviews vraag je:

- Welke cijfers vertrouw je? (gebruik, wachttijden, opgeloste problemen, tijdsbesparing)
- Wat voelt zinvol? Wat voelt als ‘marketing’?
- Wat mis je als je een digitaal overheidsproduct evalueert?

Laat ondernemers hardop denken bij voorbeeld-dashboards of schetsen. Noteer taal, interpretaties en misverstanden — deze bepalen hoe eenvoudig je visualisaties moeten zijn.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa PULSE Publiek dashboard



Stap 3

Breng sector- en peerrelevantie in kaart

Stel sectorgerichte vragen:

- “Welke informatie over jouw peers zou jou helpen om MOZa te begrijpen?”
 - “Wil je aantallen zien, percentages, trends... of vooral concrete resultaten?”
- Test scenario’s:
- “Als je zou zien dat 300 Horeca-ondernemers in Delft dit gebruiken, wat zegt dat je?”

Hier ontdek je welke vergelijkingsinformatie (peers, lokale context, sectoractiviteit) retentie stimuleert.

Stap 4

Selecteer dashboardcomponenten die écht waarde geven

Cluster alle input in drie soorten informatie:

1. Activiteitssignalen → gebruik door sector, regio, type bedrijf
 2. Waarde-signalen → tijdsbesparing, minder fouten, afgeronde taken
 3. Transparantiesignalen → hoeveel staat open, wat is nieuw, wat verandert
- Beoordeel per component:
- helpt dit ondernemers te begrijpen of MOZa leeft?
 - helpt dit twijfels weg te nemen?
 - ondersteunt dit retentie op natuurlijke wijze?



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa PULSE Publiek dashboard



Stap 5

Vertaal inzichten naar een prototype van het publieke dashboard

Formuleer concrete elementen zoals:

- “X horecaondernemers in Delft gebruiken MOZa actief”
- “Gemiddelde tijdsbesparing afgelopen maand: Y minuten per ondernemer”
- “Top 3 meest afgeronde taken in jouw sector”

Schets de dashboardstructuur (3–5 tegels) en een korte uitleg per tegel.
Dit vormt jouw input voor een minimal viable dashboard dat gericht is op helderheid en vertrouwen.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa PULSE Publiek dashboard



Doel van de tool

Achterhalen welke inhoud ondernemers waardevol vinden om proactief over geïnformeerd te worden.

Resultaat

De tool levert een lijst met functies op en vooral een inhoudelijke catalogus van onderwerpen waarover ondernemers nuttige notificaties verwachten.

Wanneer gebruik je de tool?

Wanneer je moet bepalen welke notificaties MOZa nú daadwerkelijk moet aanbieden.

Type tool

Semigestructureerde interviewtechniek



Home

Toolboxen

Downloads

Colofon



MOZa PULSE Publiek dashboard



Resultaat: Input voor een publiek dashboard dat retentie ondersteunt door signalen te tonen over activiteit binnen de sector.

Sectoractiviteit

Bijv. “352 Horeca-ondernemers in Delft gebruiken MOZa actief.”
Waarom: Sociale bewijskracht is een belangrijke adoptiefactor. Ondernemers willen niet “de eerste zijn die het probeert”.

Waardevisualisatie

Bijv. “Gemiddeld 27 minuten bespaard per ondernemer per maand.”
Waarom: Tijd is hun schaarsste resource. Concrete kwantificatie maakt waarde tastbaar.

Procesdoorzichtigheid

Bijv. “X aanvragen in jouw sector zijn deze week afgerond.”
Waarom: Vermindert onzekerheid over doorlooptijden en systeempformance.

Producttransparantie

Bijv. “We werken nu aan functie Y; verwacht in kwartaal Z.”
Waarom: Ondernemers waarderen eerlijkheid over beperkingen en richting; verhoogt vertrouwen.
Het dashboard wordt daarmee een instrument dat retentie versterkt door een gevoel van community en transparantie.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa MOMENTUM

Opt-in momenten



Doel van de tool

Identificeren wanneer ondernemers het meest ontvankelijk zijn om MOZa te gaan gebruiken.

Resultaat

Een gecategoriseerde lijst van opt-in momenten die kunnen dienen als startpunt voor MOZa-adoptie.

Wanneer gebruik je de tool?

Bij het bepalen van logische, natuurlijke instapmomenten voor adoptie.

Type tool

Journey mapping en interviewvragen



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZα MOMENTUM Opt-in momenten



Stap 1

Kaart typische administratieve en operationele workflows van ondernemers
Start ieder interview met één concrete taak (btw-aangifte, vergunning verlengen, personeel aannemen, subsidie checken).

Vraag:

- “Wanneer realiseerde je je dat je iets moest regelen?”
- “Wanneer was je bezig met administratie, en wat triggerde dat?”

Teken de workflow chronologisch uit. Noteer ook overgangen tussen taken, daar ontstaan vaak natuurlijke opt-in momenten.

Stap 2

Identificeer momenten waarop ondernemers openstaan voor hulp of vereenvoudiging
Loop de workflow opnieuw langs en vraag:

- Waar voelde je onzekerheid?
- Waar moest je naar meerdere bronnen zoeken?
- Waar dacht je: “Het zou fijn zijn als dit één plek had”?

Markeer deze momenten visueel. Dit zijn natuurlijke openingen voor adoptie, niet pushen, maar aansluiten op een bestaand werkmoment.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa MOMENTUM

Opt-in momenten



Stap 3

Onderzoek per moment of MOZa hier logisch aanvoelt

Gebruik een vaste vraagset:

- Zou je het logisch vinden als MOZa hier iets aanbiedt?
- Wat zou MOZa moeten doen om dit moment relevant genoeg te maken?
- Past dit in je ritme, of voelt het als extra werk?

Documenteer niet alleen geschikte momenten, maar ook afknappers (“dit is een slecht moment omdat...”).

Stap 4

Categoriseer opt-in momenten in overzichtelijke groepen

Cluster de momenten in 3–5 categorieën, zoals:

- Life events (starter worden, personeel aannemen, stoppen)
- Periodieke verplichtingen (kwartaal, jaar)
- Responsieve momenten (boetes voorkomen, aanvraagstatus, wijziging)
- Kansgedreven momenten (subsidies, voordelen, deadlines die eraan komen)

Label elk cluster met een werkdefinitie en voorbeelden uit interviews.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa MOMENTUM Opt-in momenten



Stap 5

Bouw een gevalideerde lijst opt-in momenten die MOZa kan inzetten
Combineer alle geïnterviewde ondernemers en kies de momenten die:

- logisch voelen;
- weinig onboardingweerstand hebben;
- direct waarde aantonen;



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa MOMENTUM Opt-in momenten



Resultaat: Een gecategoriseerde lijst van opt-in momenten die kunnen dienen als startpunt voor MOZa-adoptie.

BTW-aangifte

- 1 april, 1 juli, 1 oktober, 1 januari → awareness
- 7 dagen vooraf → voorbereiding
- 3 dagen vooraf → actie

Dit is hét moment waarop ondernemers in administratiemodus zitten.

Inkomstenbelasting

- 15 februari → beginperiode
- Maart → actieve piek
- 1–30 april → deadlineperiode

MOZa kan hier onboarding aanbieden: “Alle documenten staan al klaar.”

Terrasvergunningen Horeca (Delft specifiek)

- Februari → voorbereiden
- Maart → aanvragen
- April → openingsdrukte



Home

Toolboxen

Downloads

Colofon



MOZa MOMENTUM Opt-in momenten



Nieuwe werknemer aannemen

- Bij ondertekening contract
- Voor aangifte loonheffing
- Tijdens opzetten loonadministratie

Hier wil men: “Geef me gewoon een lijst: wat moet ik regelen?”

Startersmoment

- Moment van KVK-inschrijving
- Eerste login overheid (DigiD/BedrijfsID)
- Eerste belastingdeadline

Starters zijn erg receptief.

Overstappen van eenmanszaak naar BV

- Week van statuten tekenen
- Verplichtingen veranderen ➔ MOZa kan direct waarde leveren.

Leverancierscontract vernieuwen (horeca, retail)

- Vaak jaarlijks in januari of september

Moment waarop ondernemers administratief toch al bezig zijn.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa MOMENTUM

Het doel van de MOZa MOMENTUM-toolbox is om vroegtijdige, concrete waarde te creëren die ondernemers motiveert om MOZa te gebruiken én te blijven gebruiken. De focus ligt op het wegnemen van frictie tijdens het eerste contactmoment, het hergebruiken van informatie om administratieve inspanning te verminderen en het identificeren van natuurlijke opt-in momenten die aansluiten op de workflow van ondernemers. Door het platform vanaf het begin nuttig te maken, met vooraf ingevulde gegevens, directe taken, minder herhaling en een duidelijk gevoel van voortgang, bouwt de toolbox momentum op en stimuleert zij herhaald gebruik. Het doel is een overtuigende eerste indruk te geven en adoptie vast te houden door voortdurend echte problemen op te lossen.

Opt-in momenten



Directe pijnverlichters



Onboarding





☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa MOMENTUM Onboarding



Doel van de tool

Met deze tool wordt bepaalt hoe ondernemers direct bij hun eerste gebruik de waarde van MOZa kunnen ervaren.

Resultaat

Een goed uitgewerkte conceptopzet voor een onboarding voor een eerder bepaald opt-in moment.

Wanneer gebruik je de tool?

Deze tool gebruik je zodra je weet wáár en wanneer ondernemers instappen, maar nog moet uitwerken hoe MOZa hen bij het eerste gebruik begeleidt. Hij is geschikt wanneer duidelijke introductie, vroege waarde en minimale frictie nodig zijn. Je zet hem in bij het ontwerpen van nieuwe instappaden, flows of sectoronboardings. De tool helpt voorkomen dat ondernemers afhaken binnen de eerste minuten en zorgt dat de eerste indruk krachtig, begrijpelijk en motiverend is.

Type tool

Best practices en stappenplan voor opzetten onboarding



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa MOMENTUM Onboarding



Stap 1

Bepaal het opt-inmoment (tool)

De onboarding moet passen bij de situatie waarin iemand MOZa voor het eerst ziet.

Voorbeelden:

- KVK-registratie: ondernemer is gemotiveerd maar overweldigd.
- Horeca-vergunning verlengen: ondernemer zit midden in een drukke periode.
- Btw-kwartaal: ondernemer wil vooral zekerheid en snelheid.

Kies één scenario en ontwerp onboarding strikt daarvoor.

Stap 2

Formuleer één kernboodschap

Een onboarding werkt alleen als er een duidelijke centrale zin is, zoals:

“MOZa helpt je deadlines en vergunningen zonder gedoe bij te houden.”

“MOZa geeft je overzicht zodat je niets meer mist.”

Alle stappen moeten deze belofte versterken.



☐ Home

☒ Toolboxes

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa MOMENTUM Onboarding



Stap 3
Bouw de tour in 3–5 schermen met deze structuur:

- 1. Intro “Waarom verandering?” (optioneel)
- 2. Wat er precies anders is (
- 3. Wat je eraan hebt (tijd, overzicht, minder moeite)
- 4. Eventuele actie (1 stap)
- 5. Slot met link naar helpcentrum of volledige uitleg

Zorg dat iedere stap één duidelijke boodschap heeft.

Stap 4
Stap 4. Bouw de onboarding op in 3–4 stappen
Gevalideerde structuur:

- Welkom + belofte
Waarom MOZa werkt voor jouw sector.
- Automatische check
“We hebben je bedrijfsgegevens al opgehaald.”
- Eerste waarde
“Deze deadlines staan nu voor je klaar.”
- Kleine actie (optioneel)
“Kies je notificatievoorkeur.”
- Afsluiting
“Je bent klaar, MOZa laat het weten als er iets te doen is.”



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa MOMENTUM Onboarding



Wat elke onboarding moet bevatten

1. Een heldere belofte
Wat levert MOZa onmiddellijk op voor deze ondernemer? (tijd, overzicht, minder gedoe).
2. Maximaal drie eerste acties
Ondernemers willen snel “klaar zijn”; geen lange takenlijst.
3. Eerste waarde vóór uitleg
Toon iets wat al helpt voordat je iets vraagt (bijv. een automatisch voorgevuld profiel).
4. Context per sector
Horeca, bouw of zzp hebben verschillende mentale modellen. Toon sectorrelevante voorbeelden.
5. Een laagdrempelige afsluiting
“Je bent klaar voor nu, MOZa laat het weten als er iets te doen is.”



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa MOMENTUM Onboarding



Resultaat: Een goed uitgewerkte conceptopzet voor een onboarding voor een eerder bepaald opt-in moment.

Scenario:

Een ondernemer schrijft zich net in bij de KVK.

Ze zijn gemotiveerd, nieuwsgierig, maar ook overweldigd. Veel is nieuw: btw, administratie, vergunningen, verplichtingen, eerste deadlines.

Wat deze onboarding moet doen:

- Onzekerheid verminderen
- Eerste structuur bieden
- Toekomstige stress voorkomen
- Een klein maar duidelijk gevoel van grip geven

Concrete gekozen situatie:

“Je bent zojuist ingeschreven bij de KVK, dit is je allereerste administratieve startpunt.”

Scherf 1. Intro: Waaron verandering? (optioneel)

Titel: Je bent officieel ondernemer, gefeliciteerd!

Tekst: De eerste dagen kunnen chaotisch zijn. Je moet veel regelen, vaak op plekken die je nog niet kent. MOZa begeleidt je stap voor stap zodat je geen belangrijke dingen mist.

Één boodschap: erkenning + geruststelling.



☐ Home

☒ Toolboxes

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa MOMENTUM Onboarding

Scherf 2. Wat er nieuw is

Titel: We hebben jouw eerste ondernemersstappen al klaarstaan
Tekst: Op basis van je KVK-inschrijving zie je meteen welke eerste acties voor jou relevant zijn: btw-regeling kiezen, zakelijke rekening, administratie opzetten. Geen zoekwerk ,MOZa maakt het overzichtelijk.
Één boodschap: direct overzicht zonder moeite.

Scherf 3. Wat je eraan hebt

Titel: MOZa denkt met je mee
Tekst: Je krijgt automatisch signalen over deadlines en verplichtingen, precies op het moment dat het nodig is. Dat voorkomt fouten, boetes en onnodige stress.
Één boodschap: proactieve waarde + foutpreventie.

Scherf 4. Eventuele actie (1 stap)

Titel: Stel je eerste voorkeuren in
Tekst: Wil je dat MOZa je tijdig waarschuwt voor belangrijke acties?
Knoppen:

- Ja, notificaties aanzetten
- Later instellen

Één boodschap: één eenvoudige keuze met groot effect.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa MOMENTUM Onboarding



Scherf 5,. Slot

Titel: Je bent klaar om te beginnen

Tekst: Jouw persoonlijke startdashboard staat klaar met je eerste taken. MOZa vertelt je precies wanneer er iets te doen is.

Één boodschap: afronding + duidelijk vervolg.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZα MOMENTUM Directe pijnstillers



Doel van de tool

Vinden van kleine interventies die direct frustratie verminderen en snel waarde creëren.

Resultaat

Een gevalideerde lijst met directe pijnverlichters die snel effect hebben en weinig inspanning vragen.

Wanneer gebruik je de tool?

Wanneer je snelle winst wilt behalen in de gebruikerservaring zonder grote systeemwijzigingen.

Type tool

Interviewtechnieken



☐ Home

☒ Toolboxes

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa MOMENTUM Directe pijnstillers



Stap 1

Laat ondernemers recente frustraties en onzekerheden concreet reconstrueren
Gebruik episodische interviewtechnieken:

- “Vertel over de laatste keer dat iets administratief lastig was.”
- “Wat deed je toen? Wat dacht je? Waar liep je vast?”

Vraag door tot de kleinste stap (micro-moment).
Je zoekt níet naar grote features, maar naar mini-obstakels die pijn veroorzaken.

Stap 2

Achterhaal wat ondernemers “eerder hadden willen weten”
Stel expliciet:

- “Wat had je geholpen op dat moment?”
- “Welke zin, waarschuwing of mini-uitleg had je stress bespaard?”
- “Als MOZa één kleine interventie had gedaan, wat had dat moeten zijn?”

Schrijf de antwoorden letterlijk en kort op; ondernemers formuleren deze vaak verrassend scherp.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa MOMENTUM Directe pijnstillers



Stap 3

Cluster alle ideeën op type pijn

Groeppeer alle micro-frustraties en bijbehorende interventies deze categorieën:

- onduidelijke verplichtingen
- verkeerde timing
- verwarrende terminologie
- gebrek aan voorbeelden
- onzekerheid over status of vervolgstappen

Dit voorkomt dat je overlappende pijnverlichters dubbel opneemt.

Stap 4

Beoordeel welke interventies snel impact hebben

Gebruik een afwegingskader:

- Hoeveel moeite kost het voor het projectteam om dit te maken?
- Hoeveel pijn neemt het weg?
- Hoe vaak komt deze situatie voor?
- Begrijpt een ondernemer deze interventie binnen 2 seconden?

Selecteer alleen de directe, lage-inspanning, hoge-waarde oplossingen.



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa MOMENTUM Directe pijnstillers



Stap 5
Formuleer gevalideerde pijnverlichters als korte, toepasbare interventies
Maak iedere pijnverlichter extreem concreet:

- 1 zin wat het oplost
- 1 zin hoe MOZa dit oplost
- 1 scenario waarop dit van toepassing is



☐ Home

☒ Toolboxes

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa MOMENTUM Directe pijnstillers



Resultaat: Een gevalideerde lijst met directe pijnverlichters die snel effect hebben en weinig inspanning vragen.

Micro-definitie bij vakjargon

“BTW-suppletie: Dit betekent dat je te veel of te weinig btw hebt aangegeven.”

Realistische doorlooptijd

“Inspectie verwacht binnen 5–7 werkdagen.”

Voorbeelden van correcte uploads

Afbeelding: “Zo ziet een geldige terrasplattegrond eruit.”

Slimme foutdetectie

“Je selecteerde Q3, maar je transacties wijzen op Q4.”

Herstel-knop

“Terug naar vorige stap zonder dat gegevens verdwijnen.”

Eén-zin-samenvatting van verplichting

“Dit duurt gemiddeld 4 minuten.”



☐ Home

☒ Toolboxen

☐ Downloads

☐ Colofon



MOZa MOMENTUM Directe pijnstillers



Live validatie

“Dit document is al bekend bij de KVK, wil je het hergebruiken?”

Predictieve waarschuwing

“Onder ondernemers met jouw profiel leidt deze stap vaak tot fouten, let op punt X.”

Systeemdialogen die menselijk zijn

“Geen zorgen, niets gaat verloren, MOZa slaat dit automatisch op.”

Mini-checklist onder formulier

Stap 1: X
Stap 2: Y
Stap 3: Z
(geanimeerd afvinkbaar)

Slimme vervolgactie

“Je hebt net je btw-aangifte gedaan, wil je meteen je administratie voor Q2 voorbereiden?”

‘Leg uit waarom’ knop

Kleine popup: “We vragen deze informatie omdat...” ➔ neemt irritatie weg.