

(Digitale) Inclusie

Aan de slag met gemeentelijke dienstverlening



Inhoud

Inleiding

1. Wat is (digitale) inclusie in dienstverlening?

- Wat zijn digitale vaardigheden?
- Wie zijn de minder digitaalvaardigen?

2. Waarom werken aan (digitale) inclusie in dienstverlening?

- VNG-standpunt: een toegankelijke en makkelijk benaderbare overheid
- Rijksbeleid: NL DIGIbeter
- Wetgeving

3. Hoe maak je als gemeente je dienstverlening inclusiever?

- Zet (digitale) inclusie op de agenda
- Verbeter je dienstverlening voor minder digitaalvaardigen
- Volg goede voorbeelden

4. Meer informatie en inspiratie

- Luisteren
- Kijken
- Lezen



Inleiding

Voorwoord bij de derde editie

Wanneer de overheid haar digitale diensten duidelijk, toegankelijk en eenvoudig inricht, is iedereen daarbij gebaat. Met klantreizen kunnen we erachter komen waar inwoners of ondernemers tegenaan lopen. Dat kan bijvoorbeeld een moeilijk te begrijpen tekst zijn, maar ook een ingewikkeld digitaal proces. Daarom is het belangrijk om rekening te houden met inwoners en ondernemers die via andere, niet-digitale wegen hun gemeentelijke zaken willen regelen. 'Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet'. Deze slogan maakt in één keer de kern van inclusieve dienstverlening duidelijk. Om iedereen toegang te geven tot de gemeentelijke diensten, ook diegenen die niet met digitale dienstverlening uit de voeten kunnen, moet de fysieke dienstverlening blijven bestaan waar dat nodig is. Het bieden van dienstverlening is ook een verplichting in het Wetsvoorstel Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer.

In 2020 kwam daar nog een uitdaging bij: de uitbraak van het coronavirus. De pandemie biedt een kans om de digitale weg naar de gemeente te optimaliseren; immers voor (met name kwetsbare) burgers is het niet wenselijk om fysiek contact te hebben vanwege de kans op besmetting. Maar tegelijkertijd blijft het van belang om iedereen in de gelegenheid te stellen mee te doen. Digitale inclusie kan op verschillende manieren worden georganiseerd. Zo hebben gemeenten tijdens de coronacrisis mooie successen geboekt met bijvoorbeeld videobellen met hun inwoners en ondernemers. Tijdens zo'n videogesprek kunnen documenten worden gedeeld, betalingen worden voldaan en meerdere producten en diensten worden geregeld. Om gemeenten voor deze bijzondere periode een handvat te bieden bracht VNG Realisatie de handreiking Dienstverlening in de anderhalvemetersamenleving¹ uit. Ook werd het manifest Dichterbij door Digitalisering² aangeboden aan de Tweede Kamer door BZK en VNG. Daarin is onder meer afgesproken dat de samenwerking van VNG en BZK rond inclusieve dienstverlening, digitale toegankelijkheid en duidelijke overheidscommunicatie wordt versterkt.

Kortom: inclusieve dienstverlening blijft in ontwikkeling. Het is goed om te zien dat gemeenten innovatieve projecten en beleid blijven creëren en zo aan een inclusievere dienstverlening werken. En daarom ligt nu voor u de derde editie van de brochure (Digitale) Inclusie: Aan de slag met gemeentelijke dienstverlening.

1) <https://vng.nl/sites/default/files/2020-05/handreiking-dienstverlening-anderhalve-meter-samenleving.pdf>

2) <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2020/08/20/dichterbij-door-digitalisering>

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 wordt uitgelegd wat (digitale) inclusie in dienstverlening precies inhoudt.

In hoofdstuk 2 worden het VNG-standpunt, het rijksbeleid en wetgeving op het gebied van (digitale) inclusie in dienstverlening toegelicht.

Hoofdstuk 3 gaat over hoe je als gemeente kunt werken aan inclusievere (digitale) dienstverlening. Hierin komen verschillende manieren aan bod om dienstverlening inclusiever te maken.

In 2018 stonden er voorbeelden van 14 gemeenten in de brochure, in 2019 waren dit er 40. Dit jaar zijn er 45 gemeenten en andere organisaties die goede voorbeelden hebben aangeleverd. Het is mooi om te zien hoe hard er gewerkt wordt aan inclusieve dienstverlening.

Veel dank gaat uit naar de gemeenten en alle andere organisaties die hebben bijgedragen aan deze brochure.



1. Wat is (digitale) inclusie in dienstverlening?

Steeds meer diensten en producten van gemeenten worden digitaal aangeboden. Een groot deel van de mensen maakt hier graag gebruik van. Maar voor sommigen levert de digitalisering problemen op. Digitale ongelijkheid ontstaat wanneer mensen geen toegang hebben tot digitale apparaten of als ze door beperkte vaardigheden, gebruik of bewustzijn niet de gewenste informatie kunnen vinden of aanleveren. Tegenover digitale ongelijkheid staat digitale inclusie. Met inclusieve (digitale) dienstverlening bedoelen we passende dienstverlening die voor iedereen vindbaar, toegankelijk en begrijpelijk is. Voor iedereen, dus ook voor mensen die om wat voor reden dan ook minder digitaalvaardig zijn.

Wat zijn digitale vaardigheden?

Wat zijn digitale vaardigheden? En wanneer ben je digitaalvaardig? Een eenduidige definitie is er niet. Vaak wordt in onderzoeken een indeling gemaakt naar verschillende soorten van digitale vaardigheden. De gradaties in vaardigheden waarover digitaalvaardigen kunnen beschikken zijn:

- instrumentele vaardigheden (het kunnen omgaan met ICT en ICT-toepassingen);
- structurele vaardigheden (het zoeken en selecteren van informatie);
- strategische vaardigheden (het verwerken en samenvoegen van informatie).

Wie zijn de minder digitaalvaardigen?

Rond de 2,5 miljoen Nederlanders vinden het moeilijk om te werken met digitale apparaten als een computer, smartphone of tablet. 1,2 miljoen Nederlanders hebben nog nooit internet gebruikt (Algemene Rekenkamer, 2016).

Verder heeft zo'n 20 tot 25% van de Nederlanders moeite om zonder hulp digitaal zaken te doen met de overheid. 5% is niet digitaal zelfredzaam en 15 – 20% is niet digitaal zelfredzaam zonder ondersteuning (Dialogic, 2013). Het is dan ook begrijpelijk dat 59% van de mensen het (zeer) belangrijk vindt dat ondanks digitale ontwikkelingen de fysieke locatie om overheidszaken te regelen nooit mag verdwijnen (Kantar, 2019).

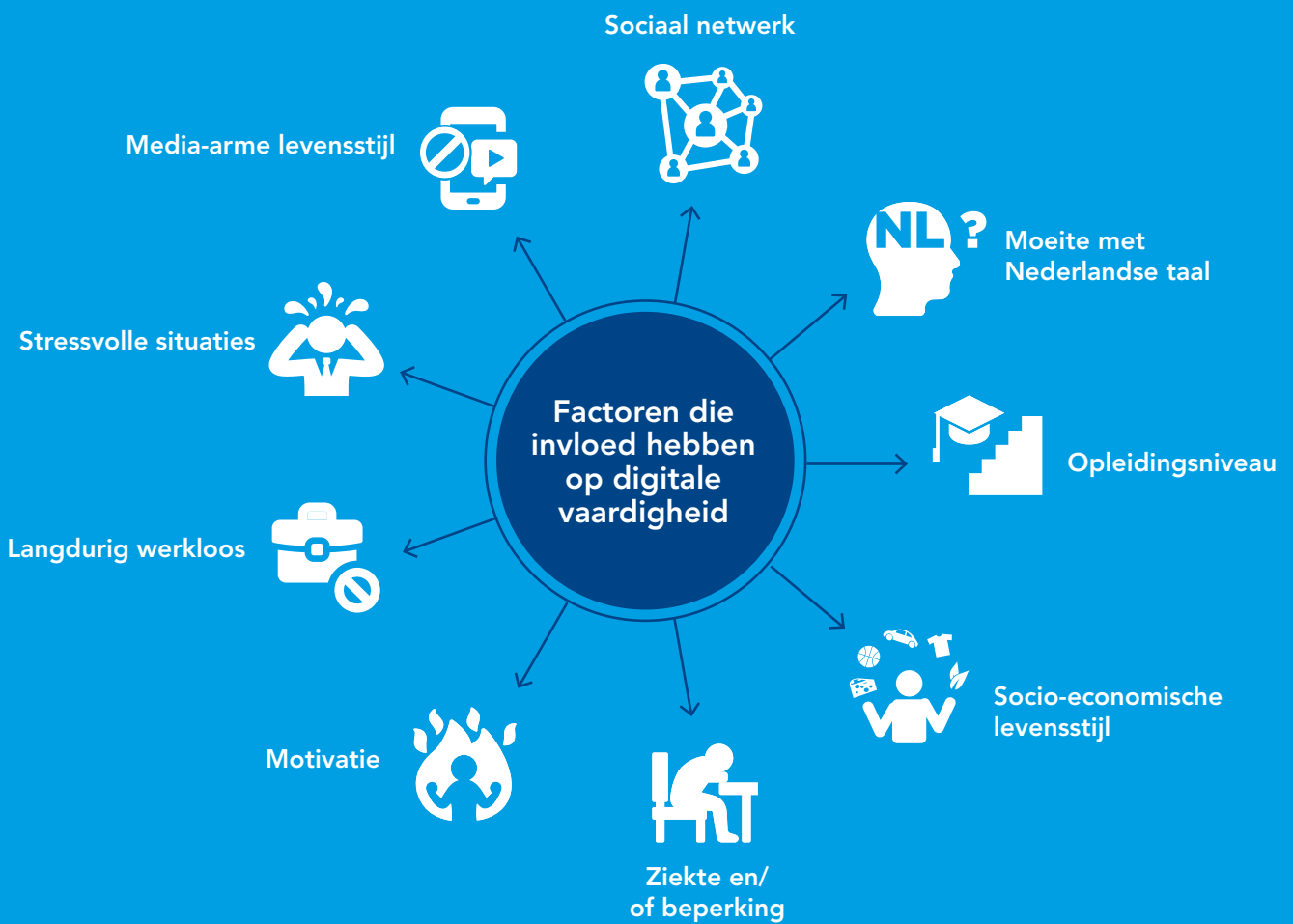
3,4 miljoen Nederlanders hebben dus moeite met het digitaal zakendoen met de overheid. Een deel van deze mensen zal altijd hulp nodig hebben bij (digitale) dienstverlening. Een ander deel heeft wél de mogelijkheid om digitale vaardigheden te leren.

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat de groep minder digitaalvaardige Nederlanders zeer divers is en continu in verandering. Er zijn bijvoorbeeld mensen die heel goed kunnen omgaan met WhatsApp, maar voor wie een e-mail sturen te moeilijk is. Er zijn ook kinderen in Nederland die door gezinsarmoede geen laptop of computer tot beschikking hebben en hierdoor hun digitale vaardigheden niet optimaal kunnen ontwikkelen.

Het is dus moeilijk om algemene uitspraken te doen over 'de minder digitaalvaardige Nederlander'. Wel is een aantal factoren van invloed op hoe digitaalvaardig iemand is.

Factoren die invloed hebben op digitale vaardigheid zijn:

- Sociaal netwerk
- Moeite met Nederlandse taal
- Opleidingsniveau
- Socio-economische levensstijl
- Ziekte en/of beperking
- Motivatie
- Langdurige werkloosheid
- Stressvolle situaties
- Media-arme levensstijl



2. Waarom werken aan (digitale) inclusie in dienstverlening?

Na het lezen van het eerste hoofdstuk is het duidelijk wat we bedoelen met (digitale) inclusie in dienstverlening. Een volgende vraag dient zich aan: waarom is het belangrijk om hier actief aan te gaan werken? En waarom juist nu?

VNG-standpunt: een toegankelijke en makkelijk benaderbare overheid

De VNG streeft met gemeenten naar een overheid die toegankelijk en gemakkelijk benaderbaar is voor iedereen. Gemeenten zijn vaak de meest nabije overheid. Inwoners, ondernemers en bezoekers verwachten goede dienstverlening. Dit geldt voor wat we leveren, hoe we het leveren en hoe we communiceren.

In de Position Paper Dienstverlening³ van de VNG staan vijf principes voor passende dienstverlening:

1. We bedienen inwoners en ondernemers zo goed als mogelijk op het kanaal dat zij kiezen, vanuit het principe 'Digitaal waar het kan en persoonlijk waar het moet'.
2. We bieden toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening, zodat iedereen eenvoudig zaken met ons kan doen.
3. We werken zichtbaar samen met onze ketenpartners en medeoverheden, zodat inwoners en ondernemers integrale dienstverlening ervaren.
4. We maken gebruik van landelijke standaarden en oplossingen, waardoor onze dienstverlening eenduidiger, veiliger en goedkoper wordt.
5. We maken gebruik van nieuwe technologische mogelijkheden, zodat wij passende, proactieve dienstverlening kunnen bieden aan onze inwoners en ondernemers.

Deze principes betekenen dat we gaan voor goede dienstverlening voor iedereen. Iedereen, dus ook de mensen die nu nog vaak over het hoofd worden gezien. Om dit voor elkaar te kunnen krijgen moeten we verder werken aan (digitale) inclusie in dienstverlening.

Rijksbeleid

NL DIGIbeter

Gemeenten staan niet alleen in het inclusiever willen maken van hun dienstverlening. NL DIGIbeter, de Agenda Digitale Overheid, gaat over hoe het contact van de overheid met burgers en ondernemers slimmer, toegankelijker en persoonlijker kan. Hiermee wil het kabinet de kansen van digitalisering benutten. Ook krijgen burgers en ondernemers meer controle. NL DIGIbeter is een gezamenlijke agenda van alle overheden. Andere publieke organisaties en een aantal bedrijven doen ook mee. NL DIGIbeter verscheen voor het eerst in 2018 en is vernieuwd in 2019.

NL DIGIbeter heeft vijf pijlers. De derde pijler, inclusie, is uitgewerkt in een beleidsbrief van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties: Digitale inclusie: Iedereen moet kunnen meedoen⁴. Hierin staat dat technologie kansen kan bieden, maar voor sommige mensen ook moeilijk is. De overheid wil ervoor gaan zorgen dat iedereen mee kan doen in de digitale samenleving. De vier belangrijkste doelen zijn:

1. Digitale diensten voor iedereen makkelijker maken.
2. Mensen helpen om met digitalisering om te gaan.
3. Uitleggen wat de gevolgen van digitalisering zijn.
4. Samenwerken met bedrijven en andere organisaties.

In de brief over digitale inclusie wordt een aantal landelijke initiatieven genoemd:

- **Informatiepunten Digitale Overheid**

De Koninklijke Bibliotheek en de Manifestgroep van grote uitvoeringsorganisaties zetten met steun van het ministerie van BZK informatiepunten digitale overheid (IDO's) op in lokale bibliotheken in Nederland. Bij deze informatiepunten kunnen burgers terecht met vragen over de digitale overheid, met name websites en apps van grote uitvoeringsorganisaties zoals de Belastingdienst en CAK. Ook kunnen burgers deelnemen aan cursussen digitale vaardigheden. In het bibliotheekconvenant is afgesproken dat de IDO's bij alle bibliotheekorganisaties in 2020-2021 zijn geïmplementeerd en het cursusaanbod is geïntensiveerd. In het kader van Dichterbij door digitalisering: Een manifest voor de Digitale Overheid in het (post-) coronatijdperk (juni 2020) hebben BZK en VNG afgesproken dat de IDO's structureel worden voortgezet in samen-werking met de gemeenten.

- **Bibliotheekconvenant**

OCW, VOB, KB, IPO, SPN en VNG sloten in september 2020 het Bibliotheekconvenant 2020-2023⁵. Daarin focussen de partijen op drie maatschappelijke opgaven waar de bibliotheek een bijdrage aan kan leveren. Eén van die opgaven is Participatie in de informatiesamenleving: digitale inclusie en digitaal burgerschap. In het convenant staat: "De openbare bibliotheek is een van de partijen die samen met het onderwijs investeert in digitaal burgerschap en van jong af aan in digitale geletterdheid. Bibliotheken helpen mensen zelfredzamer te worden door het aanbieden van cursussen en door burgers met vragen over de (digitale) overheid te ondersteunen met informatie. Ook kunnen bibliotheken doorverwijzen naar lokale organisaties die ook individuele vragen van burgers kunnen helpen oplossen." Gemeenten streven ernaar om participatie in de informatiesamenleving te bevorderen. Beleid daarop is gebaseerd op een lokale doelgroepanalyse. Dit krijgt vorm in samenspraak met een lokaal (of regionaal) opgavegericht organisatienetwerk van lokale partners waar ook de bibliotheek deel van uitmaakt.

- **Alliantie Digitaal Samenleven**

In de Alliantie Digitaal Samenleven⁶ werken ruim 30 bedrijven, onderzoekers en andere publieke en private organisaties samen. Ze ontwikkelen creatieve oplossingen om mensen te helpen bij digitalisering. De Alliantie besteedt speciale aandacht aan ouderen, gezinnen, jongwerkenden en inwoners die 18 (zijn ge)worden.

- **Direct Duidelijk**

De Direct Duidelijk Brigade⁷ wil het taalgebruik van de overheid minder moeilijk maken. Dit zodat mensen weten wat hun rechten zijn en wat de overheid van hen verwacht.

Als gemeente kun je meedoen door een plan te maken om begrijpelijker te communiceren en de Direct Duidelijk-deal te ondertekenen. Ook kun je hulp vragen van de Direct Duidelijk-brigade via [Directduidelijk.nl](https://directduidelijk.nl). Op de website worden goede voorbeelden en instrumenten verzameld. De brigade helpt overheidsorganisaties met het verbeteren van de begrijpelijkheid van teksten op websites, apps en digitale formulieren.

- **Programma Mens Centraal**

Het programma Mens Centraal⁸ draagt bij aan het centraal stellen van mensen in alle communicatie en dienstverlening van de overheid. Op maat, vanuit het perspectief van de ontvanger. Op basis van onderzoek helpt Mens Centraal gemeenten en andere overheidsorganisaties om dit te bereiken.

- **Gebruiker Centraal**

Gebruiker Centraal⁹ is een gemeenschap van mensen die een servicegerichte en gebruiksvriendelijke (digitale) overheid willen. Gebruiker Centraal organiseert evenementen en biedt instrumenten om kennis te delen.

- **Recht op vergissen**

Mensen maken soms fouten bij het digitaal aanvragen van diensten. Bijvoorbeeld door een verkeerd bedrag in te vullen. Hierdoor kunnen ze boetes krijgen of toeslagen mislopen. Om dit te voorkomen heeft het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een toolbox laten maken. Hiermee kunnen ambtenaren zien welke wettelijke ruimte zij hebben om de fouten te herstellen.

In oktober 2019 heeft de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een brief over de voortgang¹⁰ van digitale inclusie naar de Tweede Kamer gestuurd. Hierin vertelt hij hoe BZK en alle partners dat jaar hebben gewerkt aan digitale inclusie en wat er nog in de planning staat.

Overige rijksinitiatieven

Naast NL DIGIbeter zijn er nog een paar initiatieven van het Rijk die te maken hebben met (digitale) inclusie in dienstverlening:

- **Tel mee met Taal**

Tel mee met Taal¹¹ is een actieprogramma dat laaggeletterdheid aanpakt. Gemeenten en Rijk werken samen om laaggeletterden te ondersteunen bij het vaardig worden in taal, rekenen en digitalisering. Gemeenten krijgen middelen voor de uitvoering van de Wet educatie en beroeps- onderwijs (Web) om via cursussen en opleiding de (digitale) geletterdheid te verbeteren. Dit gebeurt onder regie van 35 'contactgemeenten' (centrumgemeenten). Hoewel de VNG de bestuurlijke afspraken laaggeletterdheid met het Rijk heeft opgezegd, blijft de extra financiering vanuit het programma Tel mee met Taal voor de uitvoering van de bestuurlijke afspraken in 2021 voor gemeenten beschikbaar. Daarnaast blijft ook de extra decentralisatie-uitkering voor aansluiting met het sociaal domein, betere werving en toeleiding, meer bereik, een kwaliteitsimpuls en gerichtere monitoring in 2020 en 2021 bestaan. Er wordt gewerkt aan een doorstart van het convenant.

- **Onbeperkt Meedoen**

Het programma Onbeperkt Meedoen¹² werkt aan minder drempels in de samenleving waardoor mensen met een beperking kunnen leven zoals ze zelf willen, zoals het VN-verdrag Handicap voorschrijft. De VNG ondersteunt gemeenten bij het werken aan een inclusieve samenleving met het project Iedereen doet mee!¹³. Belangrijk daarbij zijn het netwerk van actieve gemeenten en de Lokale Inclusie Agenda.

- **Wetgeving**

Een laatste belangrijke reden om als gemeente aan de slag te gaan met (digitale) inclusie in dienstverlening is dat de wetgever dit eist. Vooral relevant zijn het Wetsvoorstel modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, het VN-verdrag Handicap en het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid.

- **Wetsvoorstel modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer**

In 2022 gaat de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer in. Door deze wet krijgen burgers en ondernemers meer mogelijkheden om digitaal met de overheid te communiceren. Er komt een recht op elektronisch zakendoen met de overheid. De gemeente moet de digitale kanalen aanwijzen die burgers en ondernemers daarvoor kunnen gebruiken. Ook wordt de overheid verplicht om passende ondersteuning te bieden in haar dienstverlening. Een overheidsorganisatie bepaalt per geval wat de beste vorm van ondersteuning is. Voorbeelden van ondersteuning zijn informatie op de website of persoonlijke hulp via de telefoon of aan de balie. De ondersteuning moet zijn afgestemd op de doelgroepen en hun vaardigheden. Het gaat dan over vaardigheden als lezen en schrijven of omgaan met digitale apparaten.

- **VN-verdrag Handicap**

Sinds 2016 geldt het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap in Nederland. Het doel van dit verdrag is dat de positie van mensen met een beperking verbetert. De kern zit in het motto 'Niets over ons, zonder ons'. Dit wil zeggen dat je altijd de mensen om wie het gaat betreft bij beleid, acties en het ontwerpen van een product. Daarmee wordt het eindproduct beter en is er meer draagvlak voor.

Met het geldig maken (ratificatie) van het verdrag in Nederland is een aantal wetten en regelingen aangepast. Zo is de Wet gelijke behandeling van mensen met een handicap of chronische ziekte (Wgbh/cz) aangepast. En de Kieswet is gewijzigd. Hierin staat dat per 1 januari 2019 alle stemlokalen voor iedereen toegankelijk moeten zijn.

Eén van de grootste nieuwe verplichtingen voor gemeenten is het opstellen van een Lokale Inclusie Agenda. De VNG heeft samen met de Alliantie VN-Verdrag de Handreiking Lokale Inclusie Agenda gemaakt. Deze handreiking gaat behalve over het sociaal en fysiek domein ook over hoe informatie begrijpelijk en toegankelijk kan worden aangeboden.

- **Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid**

Per 1 juli 2018 is de Europese richtlijn voor toegankelijkheid van overheidswebsites in Nederland geïmplementeerd in het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid¹⁴. Dit besluit is nu aangehangen onder de Grondwet en zal bij aanneming van de Wet digitale overheid (Wdo) onder deze wet komen te hangen. In het besluit staat dat websites, mobiele applicaties (apps), intra-netten en extranetten toegankelijk moeten zijn voor mensen met een beperking.

Het besluit treedt in stappen in werking. Vanaf 23 september 2019 geldt het voor nieuwe websites, vanaf 23 september 2020 voor alle websites en vanaf juni 2021 ook voor alle apps.

Volgens het besluit moeten overheden voldoen aan twee wettelijke verplichtingen:

1. Het publiceren van toegankelijkheidsverklaringen, waarin wordt benoemd of aan alle toegankelijkheidseisen is voldaan.
2. Het nemen van verbetermaatregelen als nog niet aan alle eisen is voldaan.

Het platform DigiToegankelijk¹⁵ helpt de overheid bij het toegankelijker maken van websites en apps. Er is onder andere een invul-assistent¹⁶ te vinden voor het schrijven van een toegankelijkheidsverklaring.

Veel gemeentelijke websites hebben nog niet de A-status 'voldoet volledig' ontvangen, maar dat betekent niet dat hun websites geheel ontoegankelijk zijn. Het merendeel van de gemeenten hebben al de eerste stappen gemaakt, waarbij sommige zelfs al goed op weg zijn zoals hieronder bij de voorbeelden naar voren komt. Daarnaast nemen sommige gemeenten naast het voldoen aan de wettelijke eisen zelfs extra stappen door samen met ervaringsdeskundigen de websites onder de loep te nemen, zodat de websites worden afgestemd op de behoeften van al hun gebruikers. Door de wettelijke eisen en de feedback van ervaringsdeskundigen te combineren, wordt de geest van het besluit echt gevolgd: digitale kanalen die prettig en volledig toegankelijk zijn voor iedereen.

Wet elektronische publicaties

Medio 2021 wordt de Wet elektronische publicaties (Wep) van kracht. De Wep introduceert een verplichting voor gemeenten om alle wettelijk voorgeschreven bekendmakingen, mededelingen en kennisgevingen van (voorgenomen) besluiten die niet tot één of meer belanghebbenden zijn gericht, in een officieel elektronisch publicatieblad te doen. In de Wep is bepaald dat terinzagelegging (zoals bijvoorbeeld in het kader van artikel 3:11 van de Awb) waarop een mededeling of een kennisgeving betrekking heeft, zowel op elektronische wijze als op een door het bestuursorgaan aan te wijzen fysieke locatie plaatsvindt.

Bij de digitalisering is het een aandachtspunt dat veel burgers over onvoldoende vaardigheden of toegang tot het internet beschikken om mee te doen. Burgers die geen gebruik (kunnen) maken van

internet zullen de elektronische publicaties niet kunnen raadplegen, tenzij de gemeente hierin op een andere wijze voorziet. De Wep kent hiervoor een vangnetvoorziening, die inhoudt dat de overheid aan eenieder op verzoek kosteloos inzage verleent in, of een papieren afschrift verstrekt van een publicatie in de elektronische publicatiebladen. Ook is de gemeente verplicht om een fysieke balie aan te wijzen waar publicaties verkrijgbaar zijn en waar stukken ter inzage liggen. De Wep laat voor het overige de vrijheid aan de gemeente om hierin een eigen beleid te voeren.

-
- 3) https://vng.nl/sites/default/files/2020-04/20200401_position-paper-dienstverlening.pdf
 - 4) <https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2019/02/digitale-inclusie-iedereen-moet-kunnen-meedoen.pdf>
 - 5) <https://vng.nl/sites/default/files/2020-10/bibliotheekconvenant-2020-2023-def1.pdf>
 - 6) <https://www.digitaalsamenleven.nl/>
 - 7) <https://www.directduidelijk.nl/>
 - 8) <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/toegankelijkheid/programma-mens-centraal/>
 - 9) <https://www.gebruikercentraal.nl/>
 - 10) <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/10/22/kamerbrief-over-voortgang-digitale-inclusie>
 - 11) <https://www.telmeemetaal.nl/>
 - 12) <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een-handicap/programma-onbeperkt-meedoen>
 - 13) <https://vng.nl/rubrieken/onderwerpen/iedereen-doet-mee>
 - 14) <https://www.digitaleoverheid.nl/gebeurtenis/tijdelijk-besluit-digitale-toegankelijkheid/>
 - 15) <https://www.digitoegeankelijk.nl/>
 - 16) <https://www.toegankelijkheidsverklaring.nl/>
 - 17) <https://vng.nl/nieuws/wet-elektronische-publicaties-verschoven-naar-1-juli-2021>

3. Hoe maak je als gemeente je dienstverlening inclusiever?

Zet (digitale) inclusie op de agenda: interne bewustwording

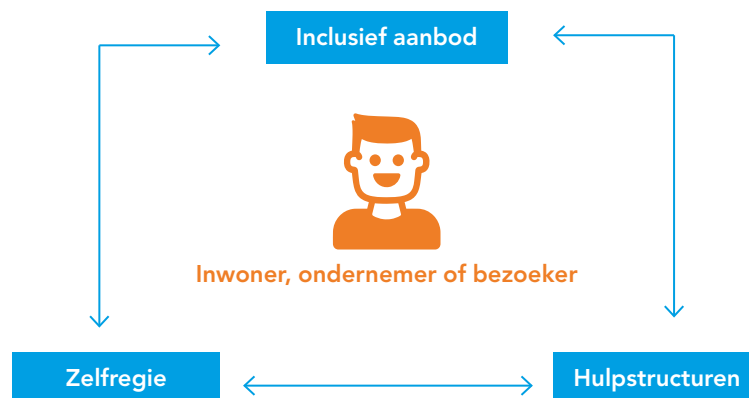
Draagvlak binnen de gemeente is nodig om tot inclusievere dienstverlening te kunnen komen. Het is belangrijk voor iedereen in de organisatie om zich ervan bewust te zijn dat sommige mensen minder digitaalvaardig zijn. Immers, een groot deel van de medewerkers heeft wel eens klantcontact. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van een bouwvergunning voor een huis, het regelen van zorg of het krijgen van schuldhulpverlening. Dienstverlening is dus een zaak van iedereen binnen de gemeente. Daarmee is inclusieve dienstverlening een gedeelde verantwoordelijkheid van iedereen.

Verbeter je dienstverlening voor minder digitaalvaardigen

Tijdens het project Gezamenlijke Persoonlijke Dienstverlening van het Kloosterhoeveberaad (een samenwerking van gemeenten, uitvoeringsorganisaties en het Rijk) is onderzoek gedaan naar hoe de dienstverlening aan minder digitaalvaardigen verbeterd kan worden. Hieruit zijn drie manieren naar voren gekomen om dienstverlening (digitaal) inclusiever te maken:

1. Inclusief aanbod: diensten en producten zo aanbieden dat ze gebruiksvriendelijk zijn.
2. Zelfregie: inwoners zelf digitaal vaardig(er) maken, bijvoorbeeld door training.
3. Hulpstructuren: persoonlijke ondersteuning voor mensen die er alleen niet uitkomen.

Iedere categorie wordt hieronder kort toegelicht.



1. Inclusief aanbod: wat kan beter?

Voorkomen is beter dan genezen. Hoe duidelijker, gemakkelijker en logischer de dienstverlening, hoe minder vragen dit oplevert. Denk bijvoorbeeld aan het vereenvoudigen van (digitale) processen en van het taalgebruik.

De hoofdvraag die je kunt stellen bij het verbeteren van (online) dienstverlening is: 'Hoe optimaliseren we...?'

Onderliggende vragen die hieraan gerelateerd zijn:

- Waar lopen inwoners of ondernemers vaak vast?
- Waarom lopen inwoners of ondernemers daar vast?
- Is de berichtgeving duidelijk en de route door het proces voor de inwoner of ondernemer logisch?
- Wat kunnen we concreet doen om dat te verbeteren?

2. Zelfregie: inwoners (digitaal)vaardig

Als mensen meer digitale vaardigheden krijgen, wordt de gemeentelijke dienstverlening voor hen makkelijker toegankelijk. Wanneer je als gemeenten het leren van digitale vaardigheden aanmoedigt, zorg je dus voor meer zelfregie.

De hoofdvraag die je kunt stellen bij het stimuleren van zelfregie is: 'Wat bieden we aan zodat ... wordt verbeterd?'

Onderliggende vragen die hieraan gerelateerd zijn:

- Waar lopen inwoners of ondernemers vaak vast?
- Welke vaardigheden moeten daarvoor aangeleerd worden?
- Hoe leer je die vaardigheden aan?
- Wat kunnen we daar concreet aan doen?

Het stimuleren van digitale vaardigheden is een thema dat bij de gemeenten is belegd als onderdeel van het bibliotheekbeleid en/of de aanpak van laaggeletterdheid. Binnen de gemeenten is het voor het stimuleren van zelfregie belangrijk dat er contact is tussen dienstverlening en het sociaal domein.

Hulpstructuren: ondersteuning op maat

Verskillende groepen kwetsbare inwoners zijn niet in staat om zelfstandig met de digitale dienstverlening van de overheid uit de voeten te kunnen. Voor hen zijn hulpstructuren van belang: zij krijgen dan op het juiste moment van de juiste persoon ondersteuning bij de digitale dienstverlening van de overheid.

De hoofdvraag die je kunt stellen wat betreft hulpstructuren is: 'Wie moet wanneer, waarbij, door wie en op welke manier geholpen worden?'

Onderliggende vragen die hieraan gerelateerd zijn:

- Wanneer moeten inwoners of ondernemers geholpen worden?
- Waarbij moeten inwoners of ondernemers geholpen worden?
- Door wie moeten inwoners of ondernemers geholpen worden?
- Wat kunnen we daar concreet aan doen?

Het is van belang om als gemeente de hulpstructuren te kennen die er zijn binnen de eigen gemeente en eventueel daarbuiten.

Volg goede voorbeelden

Door heel Nederland (en daarbuiten) zijn gemeenten en andere organisaties al volop bezig met inclusieve (digitale) dienstverlening. Deze goede voorbeelden zijn een bron van inspiratie voor gemeenten die hun inclusieve dienstverlening willen versterken. We hebben de voorbeelden uit 2019 en 2020 verzameld, ingedeeld in vijf categorieën:

- Voorbeelden van interne bewustwording
- Voorbeelden van digitale toegankelijkheid
- Voorbeelden van inclusief aanbod
- Voorbeelden van zelfregie
- Voorbeelden van hulpstructuren



Voorbeelden van Interne Bewustwording 2019

No Escaperoom



De No Escaperoom biedt een kijkje in het huis van de familie Dubois, een gezin dat een aantal ingrijpende levensgebeurtenissen doormaakt en waar sommige gezinsleden een beperking hebben. De No Escaperoom bestaat uit opdrachten die een indruk geven hoe het is om:

- autisme;
- een taalontwikkelingsstoornis (TOS);
- een visuele beperking;
- of schulden te hebben.

Maar pas op: de No Escaperoom is de enige escaperoom in Nederland waaruit je niet kunt ontsnappen. Het doel van de No Escaperoom is het creëren van bewustwording over inclusie. Nadat mensen de No Escaperoom hebben doorlopen krijgen ze een boekje met handvatten voor het ontwerpen van inclusieve producten en diensten. Op die manier kunnen ze hun nieuwe inzichten snel toepassen in hun werk. De No Escaperoom is ontstaan door cocreatie bij het UWV, maar kan door elke organisatie eenvoudig worden ingezet. Interesse? Neem dan contact op met livinglab@uwv.nl.

Versimpelteam zorgt voor eenvoudige brieven



In de gemeente Zwolle is na een motie van de gemeenteraad een 'versimpelteam' opgericht. Het versimpelteam bestaat uit een vaste groep medewerkers. Het team stimuleert collega's om aan de slag te gaan met het vereenvoudigen van hun teksten, onder andere door tips en schrijftrainingen. Ook herschrijft het team zelf brieven, formulieren, beschikkingen en webteksten. Soms legt het team teksten voor aan inwoners voor feedback. Het versimpelteam is begonnen in het sociaal domein, maar werkt nu ook met het fysiek domein. Een voorbeeld van een verbetering door het versimpelteam is de QR-code die ze hebben toegevoegd aan een brief over inkomensondersteuning. Deze QR-code leidt naar dezelfde brief op de website van de gemeente¹⁸. Hier kunnen inwoners die dyslectisch of slechtziend zijn de brief laten voorlezen. 20% van de inwoners die de brief kregen heeft deze functie gebruikt.

Toets je toegankelijkheid met stichting MEE



Met behulp van de QuickScan VN-verdrag¹⁹ wordt door ervaringsdeskundigen van stichting MEE in kaart gebracht welke drempels er zijn voor mensen met een beperking. In de QuickScan worden vijf soorten toegankelijkheid getest: fysiek, digitaal, schriftelijk, mentaal en beleidsmatig. Dit doen de ervaringsdeskundigen met een vragenlijst. Daarna komt er een rapport met eenvoudige tips en adviezen met als doel om mensen met een beperking beter mee te laten doen. De QuickScan wordt uitgevoerd bij allerlei verschillende organisaties, waaronder gemeenten. Zo heeft MEE IJsseloevers de QuickScan gedaan bij de gemeente Noordoostpolder. Er zijn een paar relatief simpele aanpassingen die de gemeenten naar aanleiding van de QuickScan gaan

doorvoeren. Ze gaan bijvoorbeeld toelichtingen bij wetten eenvoudiger opschrijven. Op de gemeentewebsites worden het kleurgebruik en contrast aangepast en spraakondersteuning toegevoegd. Ook komt er duidelijke bewegwijzering in gemeentehuizen.

Taaltrainingen voor medewerkers



De gemeenten Terneuzen en Almere maken met trainingen hun medewerkers bewust van het belang van begrijpelijke taal. Als sinds 2011 loopt er bij de gemeente Terneuzen een interne campagne om het schrijven van begrijpelijke teksten voor inwoners te bevorderen. Het doel is dat teksten geschreven worden op B1-niveau, dat zo'n 80% van de Nederlandse bevolking begrijpt. Terneuzen heeft geïnvesteerd in taaltrainingen, het opleiden van taalcoaches en de aanschaf van software die het leesniveau van een tekst bepaalt. Beleidsschrijvers hebben een training helder adviseren gevolgd. Naar aanleiding hiervan is het format voor het schrijven van adviezen aan college en gemeenteraad aangepast. De gemeente Almere heeft in 2019 70 redacteurs van de gemeentelijke website getraind om begrijpelijke taal in te zetten op de website. De redacteurs hebben allemaal kort tips en tricks gekregen. Deze gingen bijvoorbeeld over woordgebruik. Vervolgens konden ze een langere training van twee dagdelen volgen. Deze training staat open voor iedere medewerker die weleens schriftelijk communiceert. De training is erg populair en is altijd snel vol.

Taaltrainingen in 2020

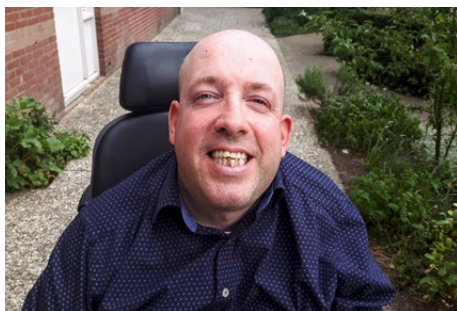
De taaltraining was al een vast onderdeel van het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers in Terneuzen. Oorspronkelijk waren dat periodieke groepstrainingen. Inmiddels heeft Terneuzen gekozen voor maatwerktrainingen waarbij taalcoaches de schrijfafspraken presenteren aan een nieuwe medewerker. En meteen tips meegeven voor het schrijven van heldere teksten. Daarnaast besteden zij extra aandacht aan de leesbaarheid van financiële documenten. Deze zijn meestal uitgebreid en door de inhoud soms lastiger leesbaar. Ook zijn ze vaak openbaar en daarmee inzichtelijk voor iedereen. Extra belangrijk dus om taalniveau B1 aan te houden. Schrijvers van deze documenten worden al aan het begin van het aanleverproces aangespoord om hierop te letten. Tot slot is er nu op intranet een centrale pagina waar alle informatie over de schrijfafspraken terug te vinden is.

E-mailadres voor meldingen over toegankelijkheid



Inwoners van de gemeente Amersfoort kunnen ontoegankelijke situaties melden via het e-mailadres toegankelijk@amersfoort.nl. Het team toegankelijkheid geeft iedereen persoonlijk antwoord. Ook komt de gemeente waar mogelijk in actie om de toegankelijkheid te verbeteren. Een mooi voorbeeld hiervan zijn problemen die zijn gemeld met geleidelijnen. Geleidelijnen maken het voor mensen met een visuele beperking makkelijker om zich te verplaatsen. Een ervaringsdeskundige stuurde veel foto's door van onduidelijke of zelfs gevaarlijke plaatsing van geleidelijnen. De gemeente Amersfoort heeft toen de geleidelijnen op verschillende plekken aangepast. Ook kwam er een bewustzijnsactie, samen met stichting Bartiméus en de Oogvereniging.

Een andere kijk op mensen met een uitdaging



De gemeente Huizen organiseert trainingen om te zorgen voor een andere kijk op mensen met een uitdaging. De training zal iedere eerste dinsdag van de maand plaatsvinden en duurt een uur. De doelgroep zijn medewerkers die bezig zijn met de Wet maatschappelijke ondersteuning. Een ervaringsdeskundige die zelf bij de gemeente werkt geeft de trainingen. Hij helpt zijn collega's om de persoon achter de beperking te zien. Dit doet hij door zijn ervaringen te delen. Zo vertelt hij wat het met hem doet als hij ergens niet naar binnen kan of als mensen op een kinderlijke manier tegen hem praten. Hiermee maakt hij duidelijk dat toegankelijkheid voor hem niet zomaar een thema is, maar zijn hele leven raakt. Het doel van de trainingen is dat alle Huizenaren uiteindelijk gelijkwaardig behandeld zullen worden door de gemeente.

18) <https://www.zwolle.nl/brief-individuele-inkomenstoeslag>

19) <https://www.meevoormij.nl/quickscan-vn-verdrag/>

Voorbeelden van Interne Bewustwording 2020

Het grote G-debat



“Waarom is er in Horst aan de Maas geen debat voor mensen met een licht verstandelijke beperking, zoals ik?” Dat was de vraag van Jeroen Gommans aan burgemeester Ryan Palmén en wethouder Roy Bouten. Zes maanden later, in februari 2020, was Jeroen voorzitter van het eerste Grote G-debat. Tientallen bezoekers volgden het.

Geholpen door raadsleden spraken tien deelnemers openhartig over onderwerpen zoals werk, recreatie en vervoer. Over de hindernissen die ze ervaren in het dagelijks leven. En hoe graag ze gewoon willen meedoen. De voorzitter riep ook wethouders naar voren om vragen te beantwoorden. Resultaat: een tiental aandachtspunten waarover de wethouders hun toezegging deden. De deelnemers kregen van gemeenteraadsleden en bestuurders het gevoel dat ze meedoen en ertoe doen. Door de publiciteit over dit G-debat hebben ook andere gemeenten plannen om een G-debat te organiseren. En het G-debat krijgt – afhankelijk van corona – in 2021 een vervolg.

Direct Duidelijk Brigade



In oktober 2019 is de Direct Duidelijk Brigade²⁰ gelanceerd om ambtenaren te helpen met begrijpelijke overheidscommunicatie. De Brigade heeft contact met ambtenaren en ontwikkelt hulpmiddelen die hen in de praktijk ondersteunen met het opstellen en meten van begrijpelijke teksten. Ook voert de Brigade permanent campagne voor duidelijk taalgebruik. Door ondertekening van de Direct Duidelijk-deal verbinden overheidsorganisaties zich eraan om een direct duidelijk taalbeleid in te voeren en om de effecten van dat beleid te toetsen. Meer dan 60 organisaties hebben dit gedaan of gaan dit doen. Door deze deal te tekenen krijgen ze tevens toegang tot de ‘Direct Duidelijk Doen’ regeling, hierin zitten zaken als professionele trainingen, een applicatie en een hulplijn.

In een recente enquête onder deelnemende ambtenaren geeft ruim de helft van de organisaties (die aan de slag zijn met het verbeteren van teksten) aan effect te merken. Effecten die genoemd worden zijn: minder (telefonische) vragen en klachten bij het klantcentrum, minder vragen via de website, minder ingediende bezwaren, positieve reacties van klant en burgerpanels en complimenten via social media.

Voor Webinars ‘Direct Duidelijk Tour’: <https://directduidelijk.gebruikercentraal.nl/>

MogelijkMakers-paspoort



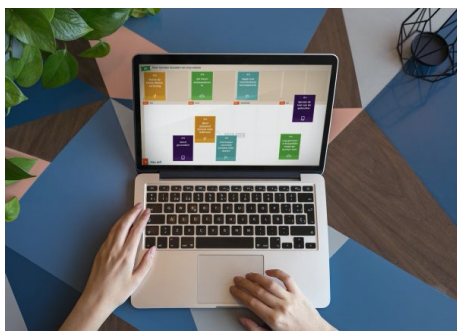
Het MogelijkMakers-paspoort²¹ is een paspoort waarin de visie en kernwaarden van gemeente Heusden verwoord worden. De MogelijkMakers, medewerkers van gemeente Heusden, worden aangespoord om de dromen van inwoners te realiseren. Daarbij staat de mens centraal – niet de regel. ‘Dromen. Doen. Heusden.’ stelt dat Heusden de gemeente is voor doeners met een droom. Die kerngedachte gaat over alle inwoners, ondernemers en bezoekers ongeacht hun religie, etniciteit, geardeerdheid et cetera. Dit wordt zowel

bestuurlijk als ambtelijk uitgedragen.

Er wordt op individueel niveau gekeken naar de behoefte in een bepaalde situatie. Er zijn meerdere voorbeelden van hoe een MogelijkMaker het (schijnbaar) onmogelijke toch voor de inwoners gerealiseerd heeft.

Een recent voorbeeld was het mogelijk maken van een huwelijk voor een echt-paar waarvan een familielid net uit quarantaine was. Door mee te denken en mee te schakelen (ambtelijk en bestuurlijk) hebben zij alsnog een mooie huwelijksceremonie gehad.

Optimaal Digitaal



Optimaal Digitaal²² is een handig instrument om je (online) dienstverlening te verbeteren. Het is een workshop in spelvorm. Je speelt het met je team of met betrokkenen bij een project. Het spel begint met een duidelijk doel dat je zelf bepaalt en eindigt met concrete acties waar je de volgende dag mee aan de slag kan. De essentie van het spel is dat je keuzes maakt. Vervolgens moet je anderen overtuigen van het belang van die keuze, máár je moet je ook verdiepen in de keuzes van je collega's. De ervaring is dat je samen verrassend snel doordringt tot de kern op een actieve en positieve manier. Je krijgt inzicht in wat je collega belangrijk vindt en er ontstaat bereidheid om elkaar te helpen. Je speelt het spel in ongeveer 2 uur. Dat kan met elkaar om de tafel zijn maar het kan ook online. Het spel wordt gespeeld met de Optimaal Digitaal tipkaarten. De tips op die kaarten zijn gebaseerd op onderzoek en interviews met professionals binnen en buiten de overheid die al stappen hebben gezet in het verbeteren van hun dienstverlening. Het Optimaal Digitaal spel is gemaakt voor iedereen die werkt aan een betere dienstverlening van de overheid.

VN Handicap verdrag training voor alle domeinen



Toegankelijk Zwolle²³ zal vanaf januari 2021 trainingen verzorgen over het VN Verdrag Handicap aan de medewerkers van gemeente Zwolle. In elke training zullen er medewerkers van het sociaal, fysiek en publiek domein aanwezig zijn. Inclusie en toegankelijkheid zijn domeinoverstijgend en gaan over verbinden. Dat wordt door deze training gestimuleerd, alsook het contact onderling en het contact met de inwoners (in dit geval de inwoner met een beperking, de ervaringsdeskundigen). Daarbij willen we de medewerkers informeren en inspireren hoe inclusie en toegankelijkheid toe te passen binnen hun vak-/werkgebied.

Duidelijkst schrijvende ambtenaar



Direct Duidelijk geeft een prijs uit voor de duidelijkst schrijvende ambtenaar. In 2019 won Henk Buesink. Henk werd genomineerd door zijn collega's, "waarschijnlijk omdat ik ze vaak om tekst en uitleg vroeg bij de stukken die ze aanleverden. Ik houd van korte duidelijke teksten zonder moeilijke woorden of afkortingen." Binnen gemeente Etten-Leur probeert Henk zijn collega's bewust te maken en te helpen, door kleine aanpassingen te maken en deze voor te leggen aan collega's. Henk: "Ik verzamel teksten voor de begroting en jaarrekening. Mijn collega's moeten daarin lastige onderwerpen toelichten. Zij weten vaak zoveel van een moeilijk onderwerp dat ze bij het schrijven van hun tekst de lezer vergeten. Wanneer je niet duidelijk schrijft lijkt het net of je iets te verbergen hebt. Wij weten dat dat niet zo is. Maar dat weet de lezer niet!"

Tips om duidelijker en begrijpelijker te schrijven:

- Laat je eigen teksten altijd kritisch door een ander lezer. Neem de kritiek dankbaar in ontvangst. Dat is niet voor iedereen even makkelijk.
- Wanneer je een tekst niet begrijpt benader dan die collega en vraag om uitleg. Doe dat altijd tactisch en met humor. Vaak bereik je dan een mooi resultaat.

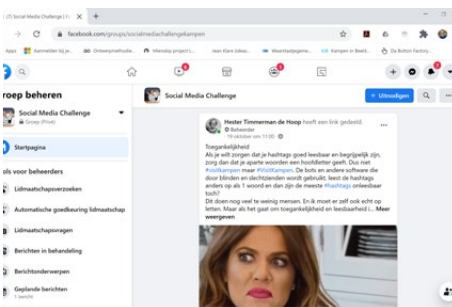
Mijn stem telt



Met het project Mijn Stem Telt²⁴ (LFB) wordt de toegankelijkheid van het sociaal domein voor mensen met een beperking getest. Ervaringsdeskundige mysteryguests kloppen met een hulpvraag aan bij de gemeente via de website, telefoon, e-mail en aan het loket. De ervaringen worden gepresenteerd en gebundeld in een verslag. Het doel van het project is het vergroten van bewustwording en aanbieden van praktische aanbevelingen. Gemeenten waar het project is uitgevoerd, zijn aan de slag gegaan met de aanbevelingen die de mysteryguests hebben gedaan: zo is bijvoorbeeld het taalgebruik in brieven aanpast of is een inloopkamer ingericht voor vragen over de Wmo.

In gemeente Helmond is onlangs getest, vanuit de ambitie om het sociaal domein zo toegankelijk mogelijk te maken voor iedereen. De toegevoegde waarde is overduidelijk de rol van de ervaringsdeskundigen in dit project. Door hen in te zetten in de hoedanigheid van mysteryguests komen we écht bij de ervaringen van de doelgroep uit en kunnen daarop verbeteringen aanbrengen.

Social Media Challenge



Om de (mentale) toegankelijkheid en gastvrijheid in Kampen ook digitaal te verbeteren, is in september 2020 de Social Media Challenge gestart: ruim 50 winkeliers, culturele instellingen en andere gastvrije Kampenaren krijgen dagelijks een mini social media opdracht in hun mailbox. Dit zijn opdrachten met aandacht voor inclusiviteit en positiviteit. Door deze uit te voeren, is Kampen na 30 dagen nog toegankelijker geworden op Facebook, Google en andere platforms waar bezoekers informatie zoeken. Deelnemer Nardus (eigenaar Home of Entertainment): "Met deze challenge wordt onze binnenstad volgens mij ook online nog gastvrijer en beter toegankelijk voor allerlei soorten klanten." We hebben gezien, dat de websites en sociale media-kanalen van 20 deelnemers concrete aanpassingen hebben ondergaan waardoor informatie beter vindbaar is. Daarnaast is de interactie tussen de deelnemers en hun gasten, klanten, bezoekers meer dan verdubbeld in een maand tijd. Dat vergroot de saamhorigheid en verlaagt drempels.

Simpel Switchen in de Participatieketen



simpel-switchen.nl

Met het project Simpel Switchen in de participatieketen willen Divosa en het ministerie van SZW een beweging in gang zetten om overgangen in de participatieketen te versoepelen. Dat gaat bijvoorbeeld om inkomensonzekerheid als je gaat werken, terugvallen op een uitkering of parttime werken naast je uitkering. In het versoepelen van overgangen in de participatieketen speelt het continu verbeteren van (digitale) dienstverlening aan inwoners een belangrijke rol. Door het hele land halen we voorbeelden op van gemeenten en UWV-kantoren met slimme oplossingen. Ook bespreken we de knelpunten die er nog zijn in de uitvoeringspraktijk en wat daarin nodig is. Er zijn op basis daarvan verschillende (digitale) tools ontwikkeld die het voor professionals én cliënten simpeler maakt om te switchen in de participatieketen. Je vindt ze op www.simpel-switchen.nl

Graag gedaan brigade



Communicatie is van iedereen. Dit is één van de uitgangspunten binnen het organisatieontwikkelingsprogramma Graag Gedaan in gemeente Velsen. Communicatie is een belangrijk onderdeel van onze dienstverlening. Hiervoor is het belangrijk dat alle medewerkers, naast hun eigen expertise, over kennis en vaardigheden op het gebied van communicatie beschikken en die beheersen. Een van de vijf vaardigheden is taal- en beeldvaardigheid: het kunnen spreken, schrijven en verbeelden op een manier die aansluit bij de ander. Een mooi voorbeeld is onze 'luister- en beeldbrief', speciaal bedoeld voor onze inwoners die niet of minder goed kunnen lezen en/of zien. Het zijn varianten op de basisbrief die verstuurd wordt naar inwoners die hun paspoort of identiteitskaart moeten vernieuwen. De beeldbrief bevat veel afbeeldingen die de tekst ondersteunen, de luisterbrief²⁵ is een video waarin de tekst/afbeeldingen te zien zijn, maar ook alle informatie wordt voorgelezen.

Project Klare Taal



Alle teksten voor en naar de inwoners van gemeente Oss zijn in begrijpelijke taal geschreven. Dat is het doel van het project Klare Taal²⁶. Daarvoor zijn medewerkers getraind, taalcoaches opgeleid voor iedere afdeling, schrijfwijzers gemaakt en heel veel voorbeelden gegeven. Het project Klare Taal bestaat volgend jaar 10 jaar en is dus eigenlijk geen project meer maar een proces; inmiddels is Klare Taal geborgd in de organisatie. Nieuwe medewerkers moeten de training volgen, alle informatie is terug te vinden op het leerplein en iedereen kan zijn teksten controleren via het programma Klinkende Taal. De teksten zijn nu begrijpelijker voor een grote groep mensen. Er komen minder vragen binnen en inwoners volgen de instructies uit bijvoorbeeld brieven goed op.

19) <https://www.meevoormij.nl/quickscan-vn-verdrag/>

20) <https://directduidelijk.nl/>

21) <https://www.heusden.nl/organisatie-bestuur/dromen-doen-heusden/>

22) <https://www.gebruikercentraal.nl/instrumenten/optimaal-digitaal/>

23) <http://www.toegankelijkzwolle.nl/>

24) <http://www.toegangsociaaldomein.nl/>

25) <https://www.velsen.nl/luisterbrief-vernieuw-uw-paspoort-of-identiteitskaart>

26) <http://www.oss.nl/KlareTaal>

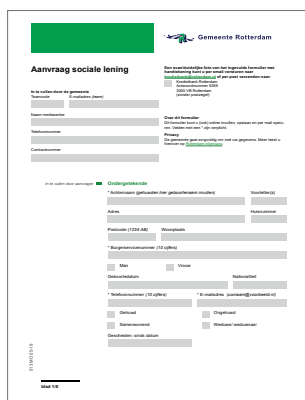
Voorbeelden van digitale toegankelijkheid 2019

Accessibility Officer



Bij de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) let een speciale Accessibility Officer op de digitale toegankelijkheid. Vanaf 2020 is dit een voltijdse rol. De Accessibility Officer vergroot het bewustzijn binnen de organisatie. Ook heeft deze persoon een coördinerende taak: problemen met toegankelijkheid worden opgelost door de juiste mensen bij elkaar te brengen. Belangrijk is verder de kennisdeling met andere overheidsorganisaties. Tot slot is de Accessibility Officer verantwoordelijk voor monitoring en verantwoording op het gebied van digitale toegankelijkheid. Het doel van de activiteiten van de Accessibility Officer is dat toegankelijkheid wordt meegenomen bij alles wat DUO doet.

Pdf-formulieren voor iedereen



Online pdf-formulieren zijn vaak nog moeilijk toegankelijk voor sommige mensen. De gemeente Rotterdam heeft besloten hier iets aan te doen. Naar aanleiding van het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid zijn aanvraagformulieren aangepast²⁷ zodat deze voldoen aan de richtlijnen voor toegankelijke webpagina's. Er is getest met ervaringsdeskundigen. De aanvraagformulieren zijn nu beter leesbaar voor slechtzienden en kunnen door voorleessoftware voorgelezen worden. De betere leesbaarheid is bereikt door de contrasten tussen kleuren te vergroten, lagen aan te brengen in de codering voor de voorleessoftware en toegankelijke radio-buttons toe te voegen om keuzes aan te geven. Ook zijn voor alle Rotterdammers de formulieren beter te herkennen doordat de huisstijl is doorgevoerd. Vanaf nu zijn alle pdf-formulieren die op de website van de gemeente Rotterdam worden gezet volledig toegankelijk.

Hoe toegankelijk is jullie website? Vraag het de inwoner!



Vanwege het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid moeten gemeentewebsites aan bepaalde eisen voldoen. Een aantal gemeenten wil echter nog een stapje verder gaan. De gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk houden sessies met inwoners met een visuele beperking. Dit doen ze jaarlijks samen met de leverancier van de websites. Uit de tests is bijvoorbeeld gebleken dat een pagina met onderwerpen van A t/m Z erg gewaardeerd wordt en dat het &-teken moet worden uitgeschreven als 'en'. De gemeente Stein heeft samen met ervaringsdeskundigen bijeenkomsten georganiseerd rond het VN-verdrag Handicap, onder andere over digitale toegankelijkheid. Aanwezigen konden met speciale brillen ervaren hoe het is om de gemeentewebsite te gebruiken met een visuele beperking. Na deze bijeenkomst zijn onder andere de iconen verbeterd en is er een voorleesfunctie toegevoegd. De stichting ICT4Handicap heeft de gemeente Haarlemmermeer geholpen om haar website te testen met mensen met een lichamelijke of verstandelijke handicap en met ouderen. Aanbevelingen die uit de test kwamen waren om een informatiepagina te

tonen voordat de hoofdpagina over een dienst wordt getoond, DigiD pas te gebruiken bij de definitieve aanvraag, en meerdere taalkeuzes toe te voegen. ICT4Handicap stelt de testmethode ook beschikbaar aan andere gemeenten.

Een ervaringsdeskundige aan het woord

Else de Bont



“Samen met de gemeente Stein heb ik een inclusiepanel opgericht van ervaringsdeskundigen. Wij denken mee over allerlei onderwerpen, bijvoorbeeld over digitale toegankelijkheid. Ik ben zelf rolstoelgebruiker. Voor mij is het fijn om mijn zaken met de overheid online te regelen. Dit gaat lekker snel en scheelt me weer een tripje buiten de deur. Tegelijkertijd: mijn moeder van 93 heeft ook een fysieke beperking, maar zij kan niets met online diensten. Ze belt liever even. Behoeftes verschillen dus niet alleen per type beperking, maar ook onder mensen die dezelfde soort beperking hebben. Daarom is het goed als mensen zelf kunnen kiezen hoe ze contact willen hebben met de gemeente. Daarbij moet de website toegankelijk zijn voor zoveel mogelijk mensen.”

Waarmerk drempelvrij.nl voor toegankelijke websites



Het Waarmerk drempelvrij.nl²⁸ toont via een onafhankelijke inspectie aan dat een website voldoet aan de internationale toegankelijkheidsrichtlijnen. Zowel het technische gedeelte als de inhoud van de website wordt beoordeeld. Tot nu toe hebben zeven gemeenten het waarmerk gekregen van de Stichting drempelvrij.nl. Drempelvrij.nl geeft ook trainingen over hoe je de inhoud van je website toegankelijk kan maken en houden. Tips die tijdens de training worden gegeven gaan onder meer over het aanbrengen van structuur door koppen, alternatieve teksten bij afbeeldingen zetten, begrijpelijke taal schrijven en hoe je de toegankelijkheid van je inhoud eenvoudig zelf kunt testen.

27) <https://www.rotterdam.nl/loket/documentenkcc/aanvraagSocialeLening.pdf>

28) <https://www.drempelvrij.nl/>

Voorbeelden van digitale toegankelijkheid 2020



Digitale toegankelijkheid trainen, testen en promoten

Begin 2020 is er in gemeente Terneuzen gestart met een project rond digitale toegankelijkheid. In dit project brengen we onder andere in kaart wat digitale toegankelijkheid vraagt van de organisatie. Een toegankelijke website is belangrijk. Het is belangrijk om niemand uit te sluiten.

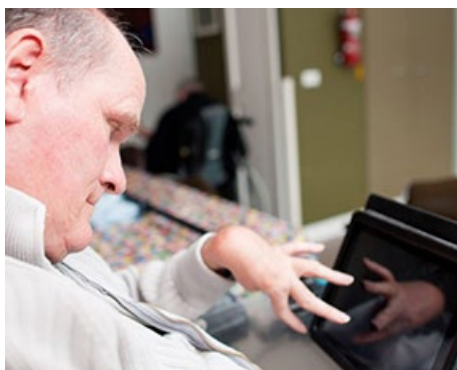
Om kennis te verbreden volgden de webredacteuren een opleiding over het onderwerp. Sommige webredacteuren hebben ook een aanvullende opleiding gehad over het toegankelijk maken van pdf-documenten. Vervolgens is de website dit jaar al twee keer getest op toegankelijkheid. Hierdoor zijn teksten, plaatjes, links en onderliggende technische zaken aangepast. Gemeente Terneuzen spoort bedrijven aan om hun computerprogramma toegankelijker te maken. Bijvoorbeeld het afsprakenprogramma en het chatprogramma. Begin volgend jaar worden nieuwe opleidingen over digitale toegankelijkheid georganiseerd.

Drentse check digitale toegankelijkheid



Vanaf 23 september checken VN-ambassadeurs²⁹ uit Drenthe de websites van hun gemeente en provincie op de status van de digitale toegankelijkheid. De uitkomsten worden eind van het jaar gepresenteerd. Nadien gaan groepjes ambassadeurs uit verschillende gemeenten samen werken aan goede adviezen. De Drentse handreiking bestaat uit een aantal vragen over de Toegankelijkheidsverklaring, een check met een automatisch Testhulpmiddel en een check op het leesniveau en de aan- of afwezigheid van een voorleesfunctie. De check op de toegankelijkheidsverklaring is in samenwerking met leder(in) opgezet. De Drentse aanpak zette leder(in) aan om een landelijke actie uit te zetten³⁰. Samen organiseren we een spreekuren voor mensen die hulp nodig hebben. De Drentse handreiking is gemaakt met en getest door een groepje van 6 Drentse Ambassadeurs voor het VN verdrag Handicap.

Toolkit 'Maak je gemeentewebsite toegankelijk'



Websites van gemeenten moeten vanaf september 2020 voldoen aan de richtlijnen voor toegankelijkheid. Zo worden digitale informatie en dienstverlening ook voor mensen met een beperking toegankelijk en bruikbaar. De Toolkit 'Maak je gemeentewebsite toegankelijk'³¹ van leder(in), netwerk voor mensen met een beperking of chronische ziekte, helpt gemeenten en lokale belangenbehartigers om samen aan de slag te gaan. Hierin staat informatie over wat digitale toegankelijkheid is en hoe je bewustwording kunt creëren. Ook biedt de toolkit handige stappenplannen en inspirerende voorbeelden over inclusief ontwerpen.

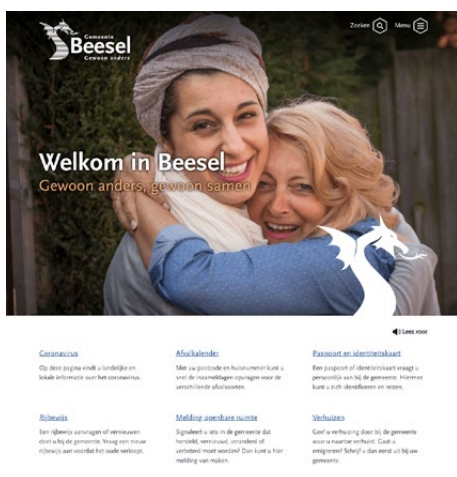
De toolkit heeft onder andere in Den Haag bijgedragen aan een groter gevoel van urgentie. Mede op initiatief van het lokale platform Voorall is de gemeente aan de slag gegaan met een aantal punten die nu nog onvoldoende toegankelijk zijn. Zoals de afsprakenmodule, pdf's en leesbaarheid in teksten (contrast). Dit doen ze samen met ervaringsdeskundigen.

Webinars Inclusief webontwerp; Hoe doe je dat?

Snel en eenvoudig méér te weten komen over inclusief ontwerpen van toegankelijke (gemeente)websites? Bekijk dan deze webinars van leder(in) met achtergrondinformatie en adviezen uit de praktijk. Handig voor iedereen die werkt bij een gemeente of belangenorganisatie voor mensen met een beperking.

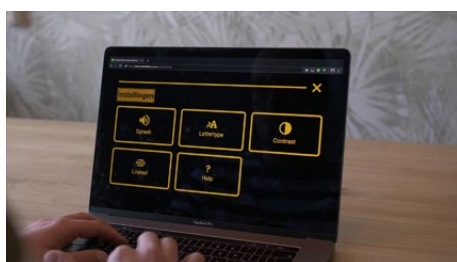
- Webinar 1 | Inclusief ontwerpen van je (gemeente)website³². Deze webinar gaat in op de vraag wat digitale inclusie precies betekent en hoe overheden en ervaringsdeskundigen kunnen samenwerken bij het verbeteren van webtoegankelijkheid.
- Webinar 2 | Werken met een digitaal testteam van ervaringsdeskundigen³³. In deze praktische webinar bespreken we het werken met een digitaal testteam van ervaringsdeskundigen. Hoe zet je zo'n team op? Welke eisen stel je aan ervaringsdeskundigen? Hoe gaat een gebruikerstest in zijn werk?

Nieuwe website Beesel



De website van de gemeente Beesel³⁴ is begin 2019 vernieuwd. Vanuit het Toptaken-principe, gecombineerd met een krachtige zoekfunctie. Naast alle verplichte toegankelijkheidsrichtlijnen, is er ook rekening gehouden met de gebruiksvriendelijkheid van de website. De website kent een geïntegreerde online afvalkalender, een mogelijkheid om afspraken te maken en informatie van raadsvergaderingen wordt geïntegreerd weergegeven. De daadwerkelijke content wordt opgehaald vanuit de bronapplicatie, maar daar ziet een bezoeker van de website niets van. De door CARE Internet Services gerealiseerde website is op toegankelijkheid getoetst door Cardan Technobility en kent (na een hertoets) een 100%-score. Daarnaast is de website getest op toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid door een testpanel, bestaande uit mensen met autisme, licht verstandelijke beperkingen en licht visuele beperkingen. Het onderzoek werd begeleid door Irma Janssen, VN-Ambassadeur van de gemeente Stein.

Aally



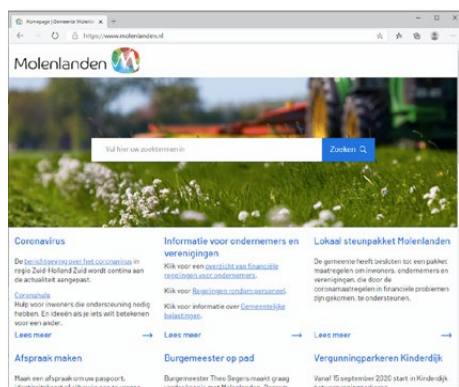
Aally³⁵ helpt gemeenten bij het toegankelijk maken en houden van hun website. Aally verzorgt audits, helpt bij het opstellen van toegankelijkheidsverklaringen en voert maatregelen uit die helpen de website te laten voldoen aan de WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) door bijvoorbeeld (PDF) documenten of video's toegankelijk te maken. Ze helpt ook bij het monitoren van de website op toegankelijkheid. Naast het technisch toegankelijk maken van een website is het van belang dat mensen met een beperking hem ook daadwerkelijk kunnen gebruiken. Daarom heeft Aally een tool ontwikkeld waarmee je hulpmiddelen voor mensen met een beperking kan integreren in je website. Een gebruiker kan zelf instellen welk contrast, lettertype of voorleessnelheid van belang is om een site beter te kunnen lezen. De content wordt gebruiksvriendelijker doordat een menustructuur overal op dezelfde manier wordt aangeboden, waardoor voorspelbaar wordt voor slechtzienden waar de informatie zich bevindt.

Vrijwilligers en digitale toegankelijkheid



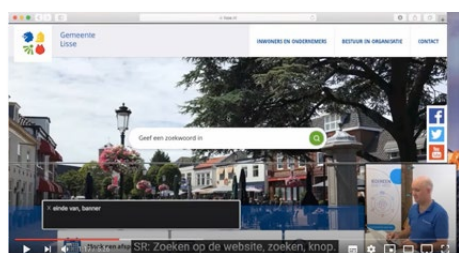
NLvoorelkaar heeft voor haar eigen platform én voor 55 gemeenten met platforms voor lokale vrijwillige inzet een whitepaper met praktische checklist³⁶ opgesteld. Hierin is alle beschikbare informatie over digitale toegankelijkheid vertaald naar praktische en begrijpelijke acties. Zo is er een checklist om te bepalen waar je staat en hoe je inclusiever kunt worden, en een checklist om je processen in te richten zodat je ook duurzaam digitoegankelijk blijft. Het platform is veel beter leesbaar voor screenreaders en andere taalondersteuners. Ook is het taalniveau bijgesteld. NLvoorelkaar heeft advies op maat gegeven waar de gemeente concreet kan/moet verbeteren. Zo was het voor de gemeenten een klusje van ongeveer 1 à 2 uur om de laatste digitoegankelijkheidspunten op maat aan te passen. "Als platform voor het vragen en bieden van vrijwillige hulp vinden wij toegankelijk en inclusief zijn een randvoorwaarde. Dit is dé manier om de drempel tot hulpvragen of vrijwilligerswerk te verlagen!"

Digitaal toegankelijk Molenlanden



Digitaal toegankelijk, dat begint met het kiezen van een goede partner om de website te bouwen. Een hardnekkig probleem binnen het ICT-landschap zijn bedrijven en verkopers die beloven aan een bepaald eisenpakket te kunnen voldoen, terwijl dat in de praktijk heel anders blijkt. Om dit te voorkomen is het goed om te kiezen voor een partij met een aantoonbare staat van dienst. Vervolgens is in gemeente Molenlanden³⁷ getest met gebruikers, onder andere met een klankbordgroep van mensen met een licht verstandelijke beperking. Zij hebben ook een presentatie gegeven over hun bevindingen, en waren heel kritisch. Dat was af en toe confronterend, maar ook leuk en leerzaam. Hieruit konden direct daarna al enkele quick wins worden gerealiseerd. Een tip: "Wees tijdens het testen en toelichten eerlijk. Alleen dan word je gestimuleerd te verbeteren en zal de inclusiviteit van de dienstverlening groeien. Het mag dan ook geen taboe zijn als je niet volledig aan de eisen voldoet."

Hoe surf je over het internet als je de pagina niet ziet?



Iedereen moet zelfstandig gebruik kunnen maken van internet. Daarom is digitale toegankelijkheid van een website belangrijk. Mensen zonder beperking hebben vaak geen idee hoe iemand die blind is, gebruikmaakt van het internet. De VNG heeft samen met Stichting Voorall en de Oogvereniging een video³⁸ gemaakt om te laten zien hoe een blind iemand over het internet surft. In de video maakt ervaringsdeskundige Rik duidelijk waaraan een website moet voldoen, zodat hij deze zelfstandig kan gebruiken. Dit gebeurt aan de hand van vier principes; waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust op de websites van gemeente Lisse, Molenlanden en Den Haag.

Swink



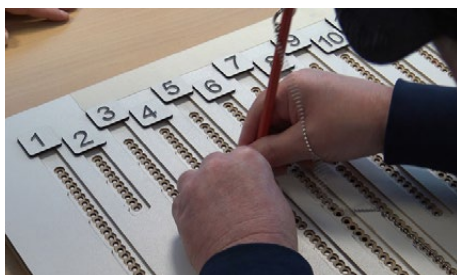
Swink is een sociale onderneming met het PSO 30+ keurmerk die digitale toegankelijkheidsdienstverlening (accessibility) levert aan diverse gemeenten. Zij zorgen er daarmee voor dat de online kanalen van gemeenten toegankelijker worden voor mensen met een functiebeperking. Omdat zij dat zelf ook op een inclusieve manier willen doen hebben ze primair mensen met autisme en een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst. Dus naast dat de online dienstverlening van gemeenten verbetert creëren zij ook social return.

Inmiddels heeft Swink vele gemeenten en overheden als opdrachtgever. Waaronder; gemeente Moerdijk, Diemen, Amsterdam, VNG, Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid en Pleio.

-
- 29) <https://coalitievoorinclusie.nl/coalitie-voor-inclusie/vn-ambassadeurs-zet-je-actief-in-of-ga-aan-de-slag-met-ambassadeurs/>
 - 30) <http://www.inclusionenederland.nl/169-landelijke-check-digi-toegankelijkheid-doe-mee>
 - 31) <https://iederin.nl/toolkit-maak-je-gemeentewebsite-toegankelijk/>
 - 32) <https://www.youtube.com/watch?v=HFR8uj4YgGI&feature=youtu.be>
 - 33) <https://www.youtube.com/watch?v=bHXIDIXI7ps&feature=youtu.be>
 - 34) <http://www.beesel.nl/>
 - 35) <https://aally.app/>
 - 36) <https://zakelijk.nlvoorelkaar.nl/7805-digitoegankelijkheid-checklist-stappenplan/>
 - 37) <https://www.molenlanden.nl/>
 - 38) <https://www.youtube.com/watch?v=ju8EHdREMKI&t=4s>

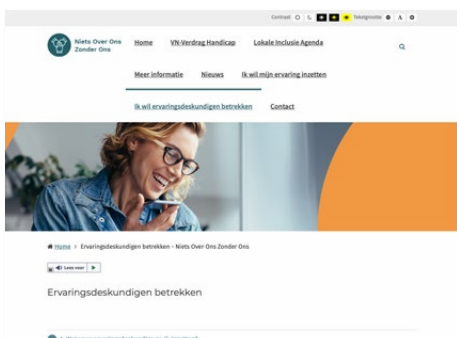
Voorbeelden van inclusief aanbod 2019

Verkiezingen toegankelijk voor mensen met een visuele beperking



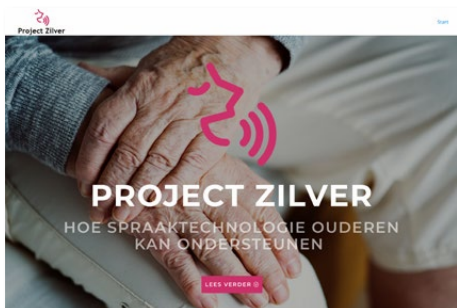
Zelfstandig stemmen is helaas nog niet voor iedereen in Nederland mogelijk. Sliedrecht en Den Haag zijn twee van de gemeenten die hier verandering in willen brengen. Bij de verkiezingen in 2019 waren er in deze gemeenten voor het eerst stemhokjes met een koptelefoon en een speciale mal met gaatjes. Met deze hulpmiddelen konden mensen met een visuele beperking ook zelfstandig en anoniem hun stem uitbrengen. Verder zijn er in beide gemeenten testteams van ervaringsdeskundigen ingezet om de toegankelijkheid van de verkiezingen te verbeteren. In Den Haag hielpen de stichting Voorall en de Oogvereniging om de toegankelijkheid van online informatie over de verkiezingen te verbeteren. Zo kwamen de kandidatenlijsten in audiovorm op de website te staan en werd er een routebeschrijving voor blinden en slechtzienden toegevoegd.

Adviespunt Ervaringsdeskundigheid



Om als gemeente inclusief aanbod te ontwikkelen is het belangrijk om de dienstverlening samen met ervaringsdeskundigen te ontwerpen. Maar hoe vind je ervaringsdeskundigen in jouw gemeente? En wat is de beste manier om met hen samen te werken? Het Adviespunt Ervaringsdeskundigheid³⁹ helpt gemeenten bij het inzetten van ervaringsdeskundigheid en uitvoering van het VN-verdrag Handicap. Het Adviespunt biedt online informatie en is ook drie dagen per week telefonisch te bereiken. Het Adviespunt is een initiatief van de Alliantie VN-verdrag, een samenwerkingsverband van leder(in), Per Saldo, MIND Landelijk Platform voor Psychische Gezondheid, LFB en de Coalitie voor Inclusie.

Praten met apparaten



Voice is de technologie die smart speakers en mobiele apparaten in staat stelt om op spraak te reageren. Denk bijvoorbeeld aan Google Home of Amazons Alexa. Voice kan dienstverlening toegankelijker maken. Om een spraakgestuurd apparaat te gebruiken hoeft iemand alleen maar te kunnen praten. Dit kan een voordeel zijn voor minder digitaalvaardigen. In het Verenigd Koninkrijk kan alle overheidsinformatie al met voice gevonden worden. Ook in Nederland zijn er initiatieven op dit gebied. De Sociale Verzekeringsbank is samen met ouderenorganisatie ANBO, Achmea, Google, Nodes en SeniorWeb gestart met project Zilver⁴⁰. Het doel is om te onderzoeken of voice ouderen kan helpen in hun dagelijks leven. Uit onderzoek onder 3400 ouderen is gebleken dat zij openstaan voor voice. Interesse in voice is hierin veel bepalender dan iemands leeftijd. Project Zilver heeft ook gezorgd voor echte toepassingen van voice in de dienstverlening aan ouderen. Achmea wil het mogelijk maken om na een val door te praten een bekende te bellen. De Sociale Verzekeringsbank gaat met de Google Assistent vragen over de AOW beantwoorden. Buiten project Zilver experimenteren het Centraal Bureau voor de Statistiek, het Kadaster en de gemeenten Tilburg en Utrecht ook met voice. Zelf aan de slag met voice? Bekijk dan de tips⁴¹ van de leider van project Zilver.

De doelgroep leest mee



Overheidsorganisaties schrijven informatie vaak onnodig moeilijk op. Dit is niet alleen vervelend voor de 12% van de Nederlandse volwassenen die moeite heeft met lezen en schrijven (OESO, 2015). Ook hoger opgeleiden lezen meestal liever teksten op het eenvoudige taalniveau B1. Om te zorgen dat teksten begrijpelijker worden, werken sommige gemeenten met 'meeleesgroepen'. Een aantal voorbeelden:

- De gemeente Almere heeft samen met de stichtingen Lezen en Schrijven, ABRI en Prago gebruikerspanels samengesteld. Oudere mensen en mensen met een licht verstandelijke beperking gaven aan Engelse woorden moeilijk te vinden. Daarom zijn deze nu op de website vervangen door Nederlandse woorden.
- Amsterdammers helpen door klantreizen en interviews hun gemeente om onmisbare informatie begrijpelijker te maken. Een aantal veranderingen waar zij voor hebben gezorgd: beginnen met de belangrijkste boodschap, niet meer informatie geven dan nodig, korte zinnen gebruiken, moeilijke woorden uitleggen, meer ruimte laten tussen de regels en grotere letters gebruiken.
- De online teksten van de gemeente Gooise Meren worden regelmatig getest met gebruikers. Zij hebben behoefte aan minder tekst, duidelijke kopjes en een logische volgorde van de tekst met heldere knoppen.
- In Groningen is in het kader van het Europese Like! project een 3-stappen-aanpak ontwikkeld voor betere brieven.
Stap 1: laaggeletterde inwoners lezen brieven en wijzen moeilijkheden aan.
Stap 2: Het klantcontactcentrum wordt op de hoogte gesteld wanneer een brief naar veel mensen wordt gestuurd.
Stap 3: Een interne 'brievendokter' helpt ambtenaren om brieven duidelijker te maken.
- De gemeente Oude IJsselstreek heeft een meeleesgroep die brieven begrijpelijker maakt voor iedereen. De groep bestaat uit vier mensen. De leden hebben onder meer een migratieachtergrond of een licht verstandelijke beperking. Het initiatief komt van een actieve groep ervaringsdeskundigen. De gemeente heeft alleen een ondersteunende rol.

Deskundige aan het woord

Anton Visser



"Sinds een tijdje lees ik samen met andere inwoners van de gemeente Oude IJsselstreek brieven van de gemeente na. Als gepensioneerd leraar heb ik veel teksten voor een breed publiek geschreven. Mensen die brieven niet begrijpen reageren vaak niet of op de verkeerde manier. Hierdoor kunnen ze in de problemen komen. Voor ambtenaren is het moeilijk om in te zien dat bepaald taalgebruik onduidelijk is. Dit komt doordat ze zelf erg veel weten over een onderwerp. Het is daarom belangrijk dat brieven nagekeken worden door andere mensen. Wij zien vaak uitdrukkingen als 'op grond van...' of 'je kunt een beroep doen op...'. Een deelnemer aan de meeleesgroep met een migratieachtergrond vindt dit verwarrend. De grond is toch waar je op staat? En een beroep, dat is wat je doet om geld te verdienen. Ik moedig gemeenten aan om zinnen kort te houden, geen dubbele ontkenningen te gebruiken en ambtelijke taal te vermijden."

Een sticker voor toegankelijke gebouwen



De gemeente Beek heeft haar openbaar toegankelijke gebouwen laten keuren op toegankelijkheid door het Beekse gehandicaptenplatform in samenwerking met een extern bureau. Het gaat dan om gebouwen als het gemeentehuis, het sportcomplex, de bibliotheek, de muziekschool, scholen en gemeenschapshuizen. Er is een checklist ontwikkeld en een format voor een rapport ontworpen. De deelnemers ontvangen een raamsticker als bewijs dat het gebouw gekeurd is. Het valt op dat de eigenaren van gebouwen trots zijn als ze deze sticker op hun gebouw kunnen plakken. Verder draagt de sticker ook bij aan bewustwording onder voorbijgangers. Uit de keuringen is onder andere gebleken dat veel 'toegankelijke' toiletten niet voldoen aan de eisen. In één van de gekeurde gebouwen wordt een lift naar de eerste verdieping geplaatst zodat deze toegankelijk wordt voor rolstoelers. De gemeentelijke gebouwen worden zo nodig door de gemeente aangepast, meestal bij het groot onderhoud. Sommige dingen zijn helaas moeilijk aan te passen. In zo'n situatie wordt iemand met een beperking geholpen door de beheerder.

Ontdek waar je klanten behoefte aan hebben



Om inclusief te zijn in je dienstverlening is het belangrijk om steeds op zoek te gaan naar waar je klanten echt behoefte aan hebben. Hulpmiddelen als klantreizen⁴², usability-onderzoek⁴³ en continu meten maken dit mogelijk. Enkele voorbeelden:

- De gemeente De Fryske Marren heeft een nieuw digitaal aanvraagformulier voor een evenementenvergunning⁴⁴ ontwikkeld. Door met de aanvragers de klantreis te doen kwam de gemeente tot nieuwe inzichten over waar een goed formulier aan moest voldoen. Het formulier staat nu online, maar wordt dankzij feedback continu verbeterd. Mensen die moeite hebben met de aanvraag of dit niet digitaal kunnen doen, kunnen terecht bij het Omgevingsloket.
- De website van de gemeente Ede⁴⁵ is zo goed als volledig toegankelijk. Om dit zo te houden en verder te verbeteren, meet de gemeente dagelijks of er toegankelijkheidsproblemen zijn ingeslopen. Dit gebeurt met behulp van speciale software. Gespotte problemen worden direct verholpen.
- Uit usability-onderzoek van de gemeente Vught bleek dat het online formulier voor meldingen openbare ruimte⁴⁶ toegankelijker kon worden gemaakt. Dit is gedaan door onnodige velden weg te laten en het taalgebruik te vereenvoudigen.
- De gemeente Vlissingen heeft als onderdeel van een pilot met usability-onderzoek een klantreis gehouden met een laaggeletterde persoon. Het Engelse woord 'button' was voor deze persoon verwarrend. Daarom is dit nu vervangen door 'knop'.
- Mens Centraal heeft met behulp van klantreizen en interviews de informatie bij overlijden⁴⁷ op de website van de Rijksoverheid verbeterd. Mensen kampen rond een overlijden met emoties als verdriet, stress, onzekerheid en angst. En toch wordt van mensen verwacht dat zij zaken goed afhandelen. De volgende opties zijn toegevoegd om dit makkelijker te maken:
 - Mijn kind is overleden
 - Ik bereid mij voor op mijn eigen overlijden
 - Ik ben (mogelijk) erfgenaam

Na het beantwoorden van alle vragen krijgen mensen een persoonlijk overzicht met relevante informatie.

Brief met plaatjes



Inwoners van de gemeente Eindhoven van wie het ID-bewijs bijna verlopen is, krijgen sinds kort een bijzondere brief: een 'beeldbrief'. Deze brief bevat weinig tekst, korte zinnen en is makkelijk geschreven. De belangrijkste verandering is het gebruik van heldere plaatjes. Bij iedere stap die mensen moeten zetten om een nieuw ID-bewijs te krijgen staat een plaatje. De beeldbrief is van tevoren uitgebreid doorgenomen met het Eindhovense laaggeletterdenpanel. De eerste reacties van inwoners op de beeldbrief zijn positief. Ook de gemeente Rotterdam maakt al een tijdje gebruik van beeldbrieven. Advies over het gebruik van beeldbrieven is te vinden in de kennisbank beeldtaal⁴⁸ van Gebruiker Centraal.

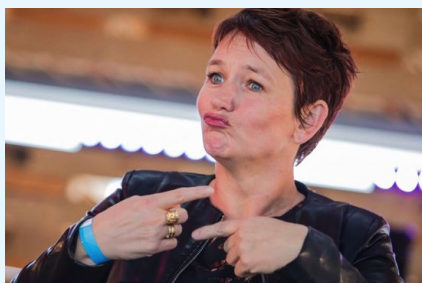
Ondertitelde vergaderingen



Vooruitlopend op de wettelijke verplichting worden de video-opnamen⁴⁹ van de vergaderingen van de gemeenteraad van Meierijstad ondertiteld. Het gaat dan om beeldvormende avonden, commissievergaderingen en raadsvergaderingen. Doven en slechthorenden kunnen achteraf de vergadering terugkijken met ondertiteling. De ondertiteling wordt verzorgd door de leverancier van de video-applicatie. De gemeente Meierijstad maakt ook op andere manieren haar dienstverlening toegankelijker voor mensen met een auditieve beperking. Op het advies van ervaringsdeskundigen kunnen inwoners nu een afspraak maken met een medewerker die gebarentaalvaardig is.

Ervaringsdeskundige aan het woord

Iris Wijnen



"Binnen de projectgroep Inclusie van de gemeente Meierijstad praat ik mee over hoe de dienstverlening beter kan worden voor dove mensen. Ik leg bijvoorbeeld uit dat informatie vooral visueel moet zijn. Voor mij persoonlijk betekent het toevoegen van ondertiteling bij opnames van raadsvergaderingen dat deze informatie bereikbaar is. Nu hoeven wij dove mensen in de gemeente niet meer achter de feiten aan te hobbelen. Tegen andere gemeenten die betere dienstverlening willen leveren voor dove mensen zeg ik: betrek dove mensen. Heel belangrijk is bewustwording over gebarentaal. Ondertiteling alleen is niet voldoende. Dat komt doordat Nederlands niet de moedertaal is van de meeste dove mensen. Nederlandse Gebarentaal heeft een hele andere grammatica dan het Nederlands. Daarom is het zo belangrijk om tolken gebarentaal in te zetten. Belangrijk is ook om niet op voorhand al te roepen dat het te duur is. Vaak vallen de kosten mee. Bovendien bereik je met sommige initiatieven niet alleen dove mensen, maar ook veel andere mensen. Ondertiteling en eenvoudig taalgebruik zijn bijvoorbeeld ook belangrijk voor mensen die last hebben van ouderdomsdoofheid of laaggeletterd zijn."

Kletsen met een robot



In de gemeente Oss is een Battle of the Bots bezig. Dit gebeurt samen met twee aanbieders van chatbots. Een chatbot is een digitale gesprekspartner die automatisch antwoord geeft op vragen. De chatbot wordt samen met bewoners, bestuurders en medewerkers ontwikkeld. De dienstverlening rond afval is het eerste proces dat nu uitgetoet wordt. Er zijn continu bewoners betrokken, variërend in leeftijd van 22 tot 75 jaar, onder wie ook minder digitaalvaardigen. Op basis van de feedback wordt de chatbot steeds verder aangepast om zo goed mogelijk te voldoen aan de wensen en verwachtingen. Een aanpassing die komend jaar mogelijk toegevoegd gaat worden is spraak. Hierdoor zouden ook mensen die bijvoorbeeld een visuele beperking hebben de chatbot kunnen gebruiken. De metingen tot nu toe laten zien dat er gebruik wordt gemaakt van de chatbot. Ook blijkt dat vragen volledig afgehandeld kunnen worden via dit nieuwe kanaal. Bewoners vinden de chatbot gebruiksvriendelijk en begrijpelijk.

Werkende mantelzorgers lossen het zelf op met Human-Centered Design

Mantelzorg is niet eenvoudig. Heel wat mantelzorgers hebben ernaast nog een baan en gezin te onderhouden. Via het Europese project Like! organiseerde de Belgische Stad Roeselare acht praattafels. Samen met mantelzorgers⁵⁰ ging Roeselare op zoek naar manieren om de dienstverlening te verbeteren. Ze bekeken wat er al bestond, wat er beter kon en wat er nog nodig was. Hiervoor werd de Human-Centered Design methode gebruikt, waarbij de doelgroep centraal staat en gestimuleerd wordt om zelf oplossingen te ontwikkelen. Werkende mantelzorgers gaven vooral aan een goed overzicht nodig te hebben van het bestaande aanbod (rechten); dat is er momenteel nog niet.

Op basis van de input van de doelgroep worden de volgende acties uitgevoerd vanaf 2020:

- Ontwikkelen van een digitale nieuwsbrief voor (werkende) mantelzorgers
- Ontwikkelen van thematische informatie (zowel online als op papier)
- Meer inzetten op bewustmaken, communiceren en bekendmaken rond mantelzorg.



Webinar op maat voor werkzoekenden

Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) ontwikkelde samen met jongeren met een taalontwikkelingsstoornis (TOS) een webinar. Een webinar is een presentatie op internet. Het webinar houdt rekening met de cognitieve vaardigheden van jongeren met een TOS. Ook gaat het in op hun uitdagingen bij het zoeken naar werk. In november 2019 werd het webinar live uitgezonden. Iedereen kan het webinar⁵¹ terugkijken. Een TOS komt vaker voor dan autisme of ADHD, maar is in Nederland nog vrij onbekend. Uit onderzoek blijkt dat mensen met een TOS door leerproblemen en mis-communicatie vaak laagopgeleid zijn. Ook zijn hun kansen op de arbeidsmarkt beperkt. Naast het webinar werkt het UWV ook aan ontwerprichtlijnen TOS. Samen met jongeren en andere experts van Kentalis, Werkpad en Gebruiker Centraal geeft het UWV hiermee handvatten aan organisatie om hun digitale dienstverlening toegankelijker te maken voor deze doelgroep.





Ervaringsdeskundige aan het woord

Jérôme

“Ik hoop dat er in Nederland meer bekendheid komt over TOS. Dan kunnen mensen rekening met ons houden. Daar zijn maar een paar kleine aanpassingen voor nodig. Denk aan rustig praten, niet te moeilijke woorden gebruiken, de tijd geven om iemand met TOS te laten praten en visuele ondersteuning zoals afbeeldingen, tekeningen en filmpjes.”

Een betere website met Toptaken



Een Toptaken website⁵² is een website waarbij de bezoeker snel de juiste informatie vindt. Ook kan de bezoeker taken snel uitvoeren. Om dit te bereiken staan de meest gevraagde onderwerpen, de ‘toptaken’, van dat moment op een makkelijk vindbare plaats. Ook zijn taken eenvoudig uitvoerbaar. Er staat geen overbodige informatie op een pagina. Een Toptaken website kan zorgen voor tevredener klanten. Mensen zullen minder vaak hoeven bellen of mailen om informatie te vragen. Dit omdat ze het antwoord zelf al meteen hebben kunnen vinden op de website. Het concept van de Toptaken website is ontstaan bij de gemeente Vianen. Tegenwoordig maken veel andere gemeenten er ook gebruik van, waaronder Vaals, Waalre, Stein, Zaltbommel, Veldhoven, Goeree-Overflakkee, Oisterwijk, Hollands Kroon en Arnhem.

Internationaal: veiligheid voor allen



In zeven gebieden in Oost-Congo ondersteunt VNG International lokale overheden om tot inclusieve veiligheidsplannen te komen. Het doel is om ervoor te zorgen dat mensen toegang hebben tot alle basisdiensten op het gebied van veiligheid. Het gaat dan bijvoorbeeld over het melden en opheffen van illegale wegversperringen, bemiddeling bij een burenruzie en bescherming tegen overvallen. Om de dienstverlening te verbeteren gaan gemeente, politie en justitie om tafel zitten met inwoners. Samen bespreken ze de bedreigingen en bedenken ze oplossingen. Een voorbeeld van een oplossing is de mogelijkheid om melding te maken van onveilige wegen, waar dan extra legerpatrouilles kunnen worden ingezet. Een onafhankelijke controleur checkt of afspraken worden nageleefd en hun doel bereiken. Als resultaat van deze aanpak is het vertrouwen in de lokale overheid toegenomen. De dienstverlening sluit beter aan bij de behoeften van de bevolking. De dienstverlening is ook inclusiever geworden voor vrouwen. De dreigingen die zij meemaken worden meegenomen bij het nemen van beslissingen en zij hebben meer invloed.

39) <https://nietoveronzonderons.nl/ik-zoek-een-ervaringsdeskundige/>

40) <https://projectzilver.com>

41) <https://projectzilver.com/wp-content/uploads/2020/05/tipgids.pdf>

42) <https://www.vngrealisatie.nl/onderwerpen/klantreizen>

43) <https://www.vngrealisatie.nl/producten/toolkit-meten-verbeteren>

44) https://www.defryskemarren.nl/onderwerpen/evenement-organiseren_43748/item/evenementenvergunning-aanvragen_48919.html

45) <https://www.ede.nl/>

46) <https://vught.nl/melding-maken>

47) <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overlijden/vraag-en-antwoord/checklist-bij-overlijden>

48) <https://www.gebruikercentraal.nl/instrumenten/kennisbank-beeldtaal/>

49) <https://channel.royalcast.com/meierijstad#!/upcoming>

50) <https://www.roeselare.be/wonen-en-leven/veiligheid-en-gezondheid/mantelzorg>

51) <https://www.onlineseminar.nl/uwv>

52) <https://www.toptakenwebsite.nl/toptaken-website/>

Voorbeelden van inclusief aanbod 2020



NL DESIGN SYSTEM

Design System voor de overheid

NL Design System

Vanuit een gezamenlijke basis samenwerken aan een betere online dienstverlening voor de eindgebruiker. Dat is wat we vanuit Gebruiker Centraal doen met het NL Design System⁵³, in nauwe samenwerking met de community van diverse overheidspartijen. Deze Nederlandse variant is geïnspireerd door de Britse versie, GOV.UK Design system. Een design system is een verzameling van herbruikbare onderdelen waarmee je als ontwerper of ontwikkelaar eenvoudig digitale diensten kunt ontwikkelen. Denk aan knoppen en formulier-elementen, maar ook handleidingen, principes en gedeelde afspraken over de kwaliteit. In plaats van iedere keer opnieuw na te moeten denken over dezelfde ontwerpvragestukken, kan door het gebruik van een design systeem worden voortgebouwd op een stevige basis. Wanneer digitale diensten van de overheid consistent ontworpen zijn, kunnen mensen hier gemakkelijker gebruik van maken; daarmee nemen de kwaliteit en toegankelijkheid toe. Er wordt voldaan aan de verwachting van de burger dat de overheid zaken op orde heeft, de burger is minder tijd kwijt aan interactie met de overheid en voelt zich serieus genomen. Ook voor overheids-organisaties zelf zijn er voordelen. Doordat we niet elke keer over hetzelfde na hoeven te denken wordt dubbel werk voorkomen en daarmee ook onnodige kosten. We werken samen met gemeente Den Haag die gaat ontwikkelen voor het NL Design System. Ook het kernteam van Common Ground (VNG Realisatie) is aangehaakt, evenals andere gemeenten en overheidsorganisaties. DUO heeft een kopie van hun design system cadeau gedaan om de community op gang te helpen. En er is een actieve Slack-groep die meedenkt en helpt in de doorontwikkeling.

Maak je evenement toegankelijk



Voor mensen met een beperking is het vaak een hele toer om een evenement of een festival te bezoeken. Zij lopen tegen problemen aan als te kleine of onvoldoende faciliteiten. Organisatoren en vergunningverleners geven aan dat zij veel onduidelijkheden hebben over toegankelijkheid bij evenementen. Om evenementenorganisatoren, locatiehouders en vergunningverleners handvatten te geven heeft Marianne Dijkshoorn het boek 'Maak je event toegankelijk voor iedereen'⁵⁴ gemaakt. Zij is adviseur toegankelijkheid en ervaringsdeskundige. In het boek wordt per fase van een evenement geschetst wat er nodig is aan toegankelijkheidsfaciliteiten en wat de juiste afmetingen zijn van noodzakelijke faciliteiten. Als een organisator het boek volgt, voorkom je klachten van mensen met een beperking en maakt je de wereld een stukje inclusiever.

Gemeente Westerveld gaat het boek naar de organisatie van o.a. sport-evenementen, dorpsfeesten, festivals maar ook theaters en musea versturen. Dit sluit aan op een van de doelen binnen de lokale inclusie agenda.

Met de rolstoel naar het strand



Ook mensen met een beperking willen weleens naar het strand. Maar onduidelijkheid over geschikte strandrolstoelen en aangepast sanitair vormt een extra drempel. Informatie geeft duidelijkheid en haalt de eerste drempel weg. Strandtoegankelijkheid op de kaart te zetten is een wens vanuit een grote community. Het initiatief is ontstaan bij ervaringsdeskundige Pia Hendriks die samen met anderen in een Facebookgroep (Nederland Toegankelijker) bezig is om aandacht te vragen voor o.a. strandtoegankelijkheid⁵⁵. De groep is gegroeid en het netwerk ook. Toen kwam Martijn Koppejan in beeld. Vanuit zijn verleden als strandwacht en opleiding verpleegkundige wilde hij dat er ook wordt nagedacht over de verbetering van de toegankelijkheid⁵⁶, samen met de doelgroep:

- Het begint met duidelijkheid in de informatie: waar zijn de aangepaste toiletten (liefst met verzorgingstafel) en welke strandrolstoel is aanwezig? Zijn er invalidenparkeerplaatsen (volgens de normen), hoe is de duinovergang? Is het te bereiken met het OV? Laat je door ons adviseren: wij willen graag meedenken.

Toegankelijk strand in Katwijk



Sinds 2020 kan iedereen gedurende het strandseizoen van het Katwijkse strand⁵⁷ genieten. Hiervoor zijn drie betonnen paden met uitkijkplateau aangelegd tot de hoogwaterlijn. Door de paden kunnen alle inwoners, met of zonder beperking, op een toegankelijke manier (met bijvoorbeeld rolstoel of scoot-mobiel) het strand tot de hoogwaterlijn betreden. Zelfstandig van het strand kunnen genieten, alleen of samen, is op deze manier heel goed mogelijk op het Katwijkse strand. Op basis van de ervaringen van gebruikers met zowel elektrische als handbewogen rolstoelen is ervoor gekozen om de betonnen paden door te trekken tot de hoogwaterlijn. "Jong en oud, mobiel of immobiel, iedereen kan nu zonder probleem genieten van ons Katwijkse strand. Zo zie je maar: als iedereen mee kan doen, dan is het ook voor iedereen een groot succes."

Lokale speeltuinbende



Inclusiviteit is een serieuze zaak, inclusief spelen is dat helemaal. Uitgaande van het VN-verdrag Handicap en na een leerzaam en leuk bezoek van de speeltuinbende uit Amsterdam, maakt men in de gemeente Tholen sinds deze zomer een punt van inclusief spelen. Ook kinderen in bijvoorbeeld een rolstoel moeten kunnen spelen en bewegen in een toegankelijke speeltuin. Zij moeten zich welkom voelen. Inclusief spelen is niet alleen een sociale, maar ook een fysieke gebeurtenis. Onderzocht wordt dan ook waar er knelpunten zijn in de toegankelijkheid van speeltuinen voor kinderen met een beperking. Daarnaast is inclusiviteit een standaard onderdeel bij de realisatie van nieuwe speelvoorzieningen. Een eigen, lokale Thoolse speeltuinbende die dit alles test is in oprichting.

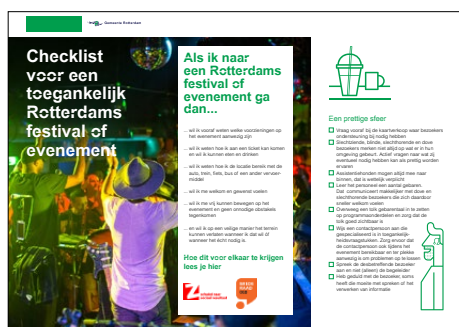
Gem de virtuele assistent



Gemeenten zien een toename van het aantal kanalen voor contact van inwoners en ondernemers met de gemeente. Een van deze nieuwe kanalen is chat. Dit nieuwe kanaal kan op een innovatieve manier ontsloten worden middels een chatbot⁵⁸. Een virtuele assistent die geautomatiseerd op basis van Conversational AI en machine learning inwoners kan helpen bij hun vragen. De volgende doelen worden in de assistent gerealiseerd: gezamenlijk ontwikkelen van een nieuw dienstverleningskanaal met een gezamenlijke informatievoorziening; toegankelijke overheidsdienstverlening door geautomatiseerde dialogen en spraakoplossingen; vermindering van het aantal telefonische calls door de inzet van nieuwe technologie; omnichannel mogelijk maken door de inzet van een nieuw kanaal (chat/chatbot).

Nieuwe technologie maakt het mogelijk om de gemeentelijke en overheidsinformatie toegankelijk te maken voor alle inwoners. Met als belangrijke randvoorwaarde dat het invoeren van chatbots/virtuele assistenten gezamenlijk, open en met de focus op klantgroepen wordt opgepakt. Een tip: vaak worden oplossingen bedacht zonder deze te testen bij doelgroepen, implementeer naast de oplossingen ook customer experience management.

Checklist inclusieve festivals



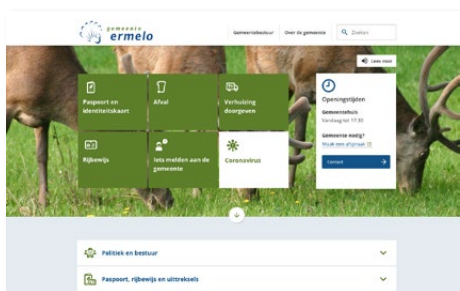
De checklist Toegankelijke Evenementen is vanaf maart 2020 beschikbaar voor organisatoren van festivals en evenementen in Rotterdam. De checklist is bedoeld als praktische handreiking om op een positieve en praktische wijze de bewustwording van het belang van inclusiviteit en toegankelijkheid te vergroten. De checklist is gebaseerd op onderzoek vanuit het programma Rotterdam Onbeperkt naar de informatietoegankelijkheid van websites van festivals en evenementen, een scan van evenemententerreinen, de input van de Brede Raad 010 en de expertise van adviesbureau Zet. De Brede Raad heeft hun netwerk van Rotterdamers met een beperking of chronische ziekte en Rotterdamse professionals geraadpleegd. De checklist kan als voorbeeld dienen voor andere gemeenten die de toegankelijkheid van hun evenementen wil vergroten. Bij de ontwikkeling van de checklist is ook gebruikgemaakt van de input van organisatoren van evenementen.

Visit toegankelijk Zuid-Limburg



De cliëntenraad Gehandicapten Heerlen⁵⁹ en Visit Zuid Limburg onderzoeken samenwerkingsmogelijkheden. Vanuit de lokale inclusie-agenda passen ambtenaren het 'design for all' principe toe. Beleid en uitvoering houden er rekening mee dat iedereen kan meedoen. Dit vraagt om bewustwording maar ook om een andere werkwijze. Ervarensdeskundigen werken hierin met ambtenaren samen en dit brengen we ook over naar onze partners in bijvoorbeeld de toerismedbranche. Dit heeft als doel om vrijetijdsbesteding in Heerlen en de regio Parkstad toegankelijk(er) te maken en beschikbaar te stellen voor mensen met beperking(en). Ook is er aandacht voor digitale toegankelijkheid, door informatie te geven die iedereen begrijpt en kan gebruiken. Mensen met een beperking moeten de mogelijkheid hebben om los van een beperking te kunnen winkelen, horeca te bezoeken en te recreëren. Bewustwording en bejegening bij winkeliers, horeca -en vrijetijds-ondernemers is een aandachtspunt. Door te informeren wordt er geprobeerd om ondernemers in hun aanbod rekening te laten houden met mensen met een beperking.

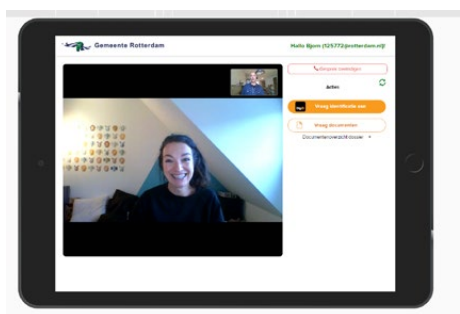
Samenwerken voor een betere website



De gemeenten Ermelo⁶⁰, Harderwijk⁶¹ en Zeewolde⁶² wilden samen een gelijk-vormige nieuwe website ontwikkelen. Tijdens dit traject waren er vragen over de navigatiemogelijkheden op die nieuwe websites. Dit is onderzocht door GBBO (onderzoeks- en adviesbureau voor de publieke sector), met als resultaat dat we met een degelijke onderbouwing afwijken van wat gebruikelijk is bij gemeentelijke websites: geen thematische topnavigatie.

Er is een A-B test uitgevoerd onder het online burgerpanel van de gemeente Zeewolde. Het onderzoek bestond uit korte opdrachten om op de site op zoek te gaan naar een bepaalde pagina. De klikpaden zijn geanalyseerd en leidden tot een duidelijke voorkeur. Die zijn vervolgens toegepast op de nieuwe gemeentelijke websites om deze eenvoudig bereikbaar te maken.

Videobellen met Rotterdammers



De gemeente Rotterdam is bezig met het ontwikkelen van een Digitale Balie: een voor burgers heel laagdrempelige videobel-applicatie, waarin identificatie, betaling en/of documenten uitwisselen veilig en gemakkelijk kunnen plaatsvinden. Deze applicatie moet het beste van twee werelden worden: de échte en de digitale wereld dichterbij elkaar brengen. Er zijn tot en met oktober 2020 ruim 1000 videogesprekken gevoerd met Rotterdammers inzake voorbereiding huwelijken en geboorteaangiften. Naar verwachting zal er vanaf november gericht getest worden, waarbij bijzondere aandacht besteed wordt aan mensen met een beperking, mensen met een verstandelijke beperking, en minderdigitaalvaardige Rotterdammers. De fysieke dienstverlening aan balies zal altijd blijven bestaan voor mensen die dat nodig hebben of graag willen.

Een videogesprek kan gevoerd worden vanaf elke plek waar internet en een device met camera beschikbaar zijn. Daardoor hoeven mensen met bijvoorbeeld een lichamelijke of visuele beperking, of een zwakke gezondheid dus niet meer per se te verplaatsen naar een publiekslocatie of een fysieke balie. Voor mensen die een tolk gebarentaal willen gebruiken, is het heel eenvoudig om deze een uitnodiging voor een gesprek te sturen. Daardoor hoeft de tolk niet fysiek op dezelfde plek te zijn. Mensen met een licht verstandelijke beperking kunnen in een videogesprek makkelijker geholpen worden bij het uitvoeren van complexere handelingen in bijvoorbeeld digitale portals van de gemeente of andere instanties. Het ontbreken van prikkels die je bij een fysiek loket meestal ervaart, kan voor mensen die hier gevoelig voor zijn bijdragen aan de toegankelijkheid.



Innovatieve concepten voor inclusieve dienstverlening

Studenten Industrieel Ontwerp van de TU Delft ontwikkelden in 2019 in opdracht van VNG Realisatie, gemeenten en gebruikersorganisaties 13 innovatieve concepten⁶³ voor minder digitaalvaardigen.

De studenten gingen aan de slag met de opdracht om gemeentelijke concepten te ontwikkelen voor verschillende gebruikersgroepen (laag-geletterden, ouderen en blinden & slechtzienden). Een klankbordgroep van gemeenten en belangenorganisaties begeleidde de studenten en gaf feedback tijdens het traject van onderzoek, conceptontwikkeling en gebruiksonderzoek. Vanwege de waardevolle uitkomsten van de 13 innovatieve conceptontwikkelingen

en de enthousiaste reacties van de klankbordgroep uit 2019 is besloten de samenwerking in 2020 voort te zetten met het ontwikkelen van nieuwe inclusieve concepten voor zowel de publieke ruimte als de thuissituatie. In 2020 werken de gemeenten Amsterdam, Delft, Den Haag, Harderwijk, Leiden, Rijswijk en Rotterdam samen met experts van Gebruiker Centraal, SeniorWeb, Oogvereniging en St. Lezen en Schrijven om sturing te geven op de kwaliteit van de concepten. De resultaten van dit project worden begin 2021 gepresenteerd door de studenten aan de gemeenten.

Omnichannel aanpak



Een aantal koplopergemeenten, overheidsorganisaties, het UWV, de Raad voor de Kinderbescherming, Gebruiker Centraal, Mens Centraal, A&O fonds en de vereniging directeuren publieksdiensten (VDP) hebben zich verenigd in een werkgroep omnichannel⁶⁴. Omnichannel strategie is een nieuwe kanaalaanpak waarbij de organisatie zich niet langer richt op het managen van de verschillende kanalen afzonderlijk, maar verschuift het accent naar het samenspel van alle (digitale) kanalen. Door deze kanalen bij elkaar te brengen, slimmer in te richten en goed op elkaar af te stemmen, realiseren we betere, naadloze en inclusieve klantinteracties. Omnichannel draagt bij aan de (digitale) inclusie van de dienstverlening van gemeenten. Eind 2020 wordt een handreiking door de werkgroep omnichannel gerealiseerd om gemeenten te helpen bij het verbeteren van hun kanaalaanpak.

Bij omnichannel aanpak richt de organisatie zich niet langer op het managen van de verschillende kanalen afzonderlijk, maar verschuift het accent naar het samenspel van alle kanalen. Door deze kanalen bij elkaar te brengen, slimmer in te richten en goed op elkaar af te stemmen, realiseren we betere, naadloze, inclusieve klantinteracties en zijn we klaar voor de toekomst.

Met inclusieve klantinteractie bedoelen we dat we de kanaalafhankelijk de klant centraal stellen en dat we ernaar streven dat iedereen zijn rechten kan uitoefenen waardoor ze aan hun verplichtingen kunnen voldoen bij de gemeenten.

De omnichannel aanpak bestaat uit in totaal 16 bouwstenen. De werkgroep omnichannel legt de focus op de basis op orde krijgen in directe lijnen tussen de front- en backoffice. De 8 kernbouwstenen vormen hierin de basis.

Burgerpeiling



Regelmatig wordt er in Ooststellingwerf een burgerpeiling gehouden om een algemeen beeld te krijgen hoe onze inwoners zich voelen, wat ze van zaken vinden en waar we kunnen verbeteren. In 2020 is er kritisch gekeken naar de vragen, de begrijpelijkheid van de vragen en de manier waarop de vragen worden uitgezet bij inwoners. Dit heeft erin geresulteerd dat standaardvragen zijn losgelaten. De vragen zijn aangepast naar B1 taalgebruik en vervolgens getoetst bij een aantal inwoners. Met deze tips is de nieuwe definitieve vragenlijst ontstaan. Hierdoor is de verwachting dat de vragen beter begrepen worden, waardoor de antwoorden ook beter overeenkomen met de werkelijkheid.

Ook is de digitale vragenlijst getest met iemand die visueel beperkt is. Hij gaf aan: zorg voor zwarte letters op witte achtergrond of witte letters op zwarte achtergrond. En dan ook écht zwart, niet donkergrijs. De papieren versie is getest met iemand die moeite had met taal en rekenen.

Oud:

- Hoe ziet de samenstelling van uw huishouden eruit?
- Alleenstaand
- Twee volwassenen zonder kind(eren)
- Twee volwassenen met kind(eren)
- Een volwassene met kind(eren) / eenoudergezin
- Anders, namelijk:

Nieuw:

- Wie woont er bij u thuis (inclusief uzelf)?
- Ik woon bij mijn ouders
- Ik woon alleen
- Ik woon met één andere volwassene samen
- Ik woon samen met één andere volwassene en met mijn kind(eren)
- Ik woon samen met mijn kind(eren)
- Anders, namelijk:

Transformatie sociaal domein en toegankelijke jeugdhulp



In Oude IJsselstreek is een transformatie gaande in het sociaal domein⁶⁵. Het kernidee daarbij is dat er ruimte nodig is voor bezieling in de hulp, zorg en ondersteuning voor hen die dat nodig hebben. Daar hoort ook nabijheid bij: het zo dicht mogelijk bij inwoners organiseren van hulp, zorg en ondersteuning die aansluiten op bestaande netwerken en die gemakkelijk bereikbaar zijn op een manier die past bij wat inwoners logisch vinden. Zo is bijvoorbeeld de toegang tot de jeugdhulp zonder drempels georganiseerd, dicht bij de inwoners. Waar dat kan, wordt jeugdhulp verleend zonder indicatie. Alleen als het nodig is vindt verwijzing naar specialistische hulp plaats. De nieuwe werkwijze is 1 januari 2020 gestart. Elk gezin wordt na afloop van de ondersteuning gevraagd naar de ervaringen en naar verbeterpunten. Die informatie wordt dan weer gebruikt om de hulp te verbeteren.

Laaggeletterden en schuldhulpverlening



Schuldhulpverleningsorganisatie Stadsring51 (Amersfoort) ontwikkelde een methodiek voor laaggeletterden in de schuldhulpverlening⁶⁶. Er is gekozen voor een praktische benadering; geen aparte trajecten, wel instrumenten en interventies die je in ieder traject kan inzetten. Het doel van de methodiek is eenvoudig; ervoor zorgen dat een traject schuldhulpverlening ook voor laaggeletterden succesvol kan worden doorlopen. De methodiek is vooral gericht op een laagtalige benadering. Hiervoor zijn, geïnspireerd door de aanpak van de gemeente Zoetermeer, praatplaten en procestekeningen gemaakt die de schuldhulpverlener ondersteunen bij het uitleggen van het traject. De brieven die naar cliënten worden verstuurd zijn herschreven op A2/B1-niveau en de website is aangepast. Schuldhulpverleners en budgetcoaches zijn getraind in het herkennen van, bespreekbaar maken van en een laagtalige benadering van laaggeletterden. Tot slot is het proces van de schuldhulpverlening met een animatie in beeld gebracht. De animatie bereidt cliënten voor op het traject. Tegelijkertijd kan de animatie schuldhulpverleners helpen bij het toepassen van de praatplaten en procestekeningen tijdens de gesprekken die ze voeren met cliënten.

Lokale inclusie agenda Almere in A2-taalniveau



De inclusieagenda van Almere⁶⁷ is vertaald naar A2-niveau. Dit is eenvoudiger taalgebruik met als doel dat meer mensen de inclusieagenda kunnen lezen en begrijpen. De inclusieagenda op A2-niveau is ook verschenen in een grote-letterversie en in braille. Dit vergroot de toegankelijkheid. De inclusieagenda is vertaald naar A2-niveau om te zorgen dat deze toegankelijker is voor een bredere doelgroep. De vertaling is uitgevoerd door een professional. Naast eenvoudiger taalgebruik is ook veel gewerkt met illustraties.

OpenStad



Team OpenStad⁶⁸ van de gemeente Amsterdam maakt digitale tools voor laagdrempelige participatie, zodat meer Amsterdammers kunnen meedenken en beslissen over wat er in de stad gebeurt. In Amsterdam wordt zowel ingezet op online als offline burgerparticipatie. Afhankelijk van het doel van de participatie en de samenstelling van de wijk, wordt een combinatie gemaakt tussen online en offline vormen. Men kan kiezen voor de vorm die hen het meeste aanspreekt. Zo kunnen bijvoorbeeld ook minder digitaalvaardigen toch gehoord worden. Een mooi voorbeeld is het gebruik van spraakberichten in Whatsapp; Amsterdammers kunnen ideeën inspreken. Voor jongeren en laaggeletterden is dit een makkelijke manier om hun stem te laten horen. In projecten wordt online stemmen gecombineerd met de mogelijkheid om een stemkaart in te vullen en deze in te leveren bij de bibliotheek. Ook kunnen mensen in stembureaus hulp krijgen bij het kiezen van hun favoriete ontwerp voor hun straat.

53) <https://designsystem.gebruikercentraal.nl/op-weg-naar-een-betere-overheidsdienstverlening-met-het-nl-design-system/>

54) <https://geenbeperkingmeer.nl/boek/>

55) <https://nederlandtoegankelijker.com/>

56) <https://www.offroadsolutions.nl/>

57) <https://www.katwijk.nl/recreatie/strand>

58) <https://www.youtube.com/watch?v=mjbfehrDlp0>

59) <http://clienraad-gehandicaptent-heerlen.nl/>

60) <http://www.ermelo.nl/>

61) <http://www.hardervijk.nl/>

62) <http://www.zeewolde.nl/>

63) <https://www.vngrealisatie.nl/producten/innovatieve-concepten-voor-inclusieve-dienstverlening>

64) <https://www.vngrealisatie.nl/producten/omnichannel-dienstverlening>

65) <https://www.oude-ijsselestreek.nl/nieuws/visie-op-het-sociaal-domein-naar-het-hart-van-de-beweging>

66) <http://www.stadsring51.nl/moeite-met-taal>

67) <https://www.almere.nl/wonen/zorg-en-welzijn/iedereen-doet-mee>

68) <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/meedenken-meepreten/openstad-online/>

Doe je digiding! Lesprogramma jongeren en digitale overheid



Jong geleerd is oud gedaan. Stichting Digisterker heeft een lesprogramma ontwikkeld voor jongeren tussen 15 en 18 jaar in het (v)mbo, om hen te leren omgaan met de digitale overheid. Het lesprogramma heet Doe je digiding! Jongeren en de digitale overheid⁶⁹. Het lesprogramma wordt gegeven op scholen in heel Nederland. Daarnaast heeft Stichting Digisterker een aanpak ontwikkeld voor een inloopspreekuur voor jongeren tussen 15 en 23 jaar: Digidingen-desk. Het inloopspreekuur biedt ondersteuning aan jongeren bij het regelen van digitale overheidszaken. Doe je digiding! is getest met leerlingen en docenten van 10 (v)mbo-scholen. Zij zijn enthousiast over het lesmateriaal. Jongeren zijn door Doe je digiding! beter voorbereid op het gebruik van digitale overheidsdiensten, zoals het aanvragen van een ID-kaart, terugvragen van inkomstenbelasting, stopzetten van studiefinanciering en aanvragen van zorgtoeslag.

Doe je digiding! in 2020

Doe je digiding! wordt sinds februari 2020 gratis aangeboden aan scholen voor vmbo en mbo. De aanleiding daarvoor is dat de kostprijs een drempel bleek te zijn voor de scholen en studenten. Er zijn inmiddels steeds meer scholen die hun weg weten te vinden naar het lesmateriaal. Het ministerie van BZK heeft besloten in 2020 en 2021 subsidie te verlenen aan de (door)ontwikkeling en uitrol van Doe je digiding! Ook wordt in het kader van de subsidie onderzocht of er naast het onderwijs andere plekken zijn waar jongeren kunnen worden voorbereid op de omgang met de digitale overheid. En er wordt onderzocht in hoeverre Digidingen-desk onderdeel kan worden van het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO).

Digisterker leert je werken met de digitale overheid



Stichting Digisterker heeft in opdracht van Nederlandse bibliotheken de cursus Werken met de e-overheid gemaakt. Volwassen cursisten leren hoe ze zaken met de overheid via internet snel en makkelijk kunnen regelen. De cursus is ontwikkeld voor iedereen die (nog) niet zo handig is met een computer en internet. De cursist leert stap voor stap om steeds meer via internet zelf te regelen. Het gaat dan om zowel het vinden van informatie over de overheid als het gebruikmaken van producten en diensten. DigiD, MijnOverheid en de Berichtenbox komen uitgebreid aan bod. Verder behandelt de cursus de gemeentelijke digitale dienstverlening. Cursisten krijgen uitleg over de actuele website van hun eigen gemeente en gaan ermee aan de slag. De cursussen kunnen op maat worden aangeboden, zowel thematisch als voor doelgroepen. Bijvoorbeeld rond thema's als zorg en gezondheid of geldzaken, of voor de doelgroep inburgeraars. De Digisterker-cursussen worden aangeboden in vrijwel alle Nederlandse openbare bibliotheken.

Ervaringsdeskundige aan het woord

Nellie Timmer



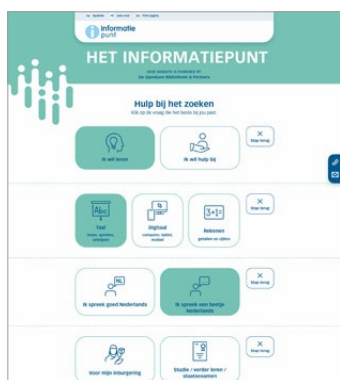
“Op een avond ben ik langsgegaan bij de bibliotheek om te vragen wat de cursus Werken met de e-overheid precies inhoudt en hoe ik me in kon schrijven. Toen ik hoorde dat ik mij zelf digitaal kon inschrijven, dacht ik: dat doe ik. Het lukte en ik kreeg een bevestiging in mijn e-mail. Daar was ik al best trots op. Het is best spannend om weer nieuwe dingen te leren en ik was vooral bang dat ik misschien niet voldoende computerkennis had. Toen bleek dat het niveau van andere cursisten even hoog was, voelde ik me direct met hen verbonden en konden we elkaar ook een beetje helpen. Nu ik mijn digitale overheidszaken zelf doe, valt het eigenlijk best wel mee. Ik voel me zoveel zelfverzekerder. Voor de cursus had ik altijd hulp nodig van mijn zoons, nu zoek ik het gewoon zelf uit. Ik heb dit jaar zelfs online mijn belastingaangifte gedaan. Binnenkort moet ik huursubsidie aanvragen en dat ga ik ook zeker zelf doen. Het fijne is dat ik nu weet dat ik eigenlijk niets fout kan doen en dat ik altijd terug kan om iets ongedaan te maken. Ik vind het niet meer eng.”

Stap voor stap digitaal bankieren



Speciaal voor ouderen heeft SNS Bank de workshop Stap voor stap digitaal bankieren⁷⁰ ontwikkeld. In een SNS winkel in de buurt leert een klein groepje klanten hoe zij bankzaken veilig online kunnen regelen en hoe ze veilig kunnen e-mailen en internetten. In de winkels liggen speciale oefentablets klaar. De deelnemers loggen hiermee in op een testomgeving, waar ze kunnen oefenen met geld overmaken en het bekijken van hun saldo. Ook leren ze hoe ze veilige websites kunnen herkennen en wat cookies zijn. Medewerkers van SNS Bank leggen alles rustig uit in heldere taal. De workshop is in samenwerking met het Nationaal Ouderenfonds en SeniorWeb ontwikkeld. Behalve ouderen zijn ook andere mensen die behoefte hebben aan extra uitleg welkom. De workshop duurt 2 uur en is gratis.

Digitaal hulpplein



Digitaal hulpplein.nl brengt minder digivaardige mensen, oefenlocaties en doorverwijzers met elkaar in contact. Er is een Digizelftest⁷¹ te vinden, waarmee bezoekers kunnen ontdekken wat hun niveau van digivaardigheid is. Ook kunnen mensen een oefenlocatie bij hen in de buurt zoeken. Doorverwijzers kunnen op de website verschillende hulpmiddelen vinden. Doorverwijzers zijn mensen die minder digitaalvaardigen aan de balie en telefoon herkennen en hen doorverwijzen naar een oefenlocatie. Tot slot krijgen oefenlocaties op de website tips over hoe ze hun aanbod kunnen uitbreiden en verbeteren. Sinds begin 2020 heeft het Digitaal Hulpplein een nieuw jasje en een overzicht van al het digivaardigheidsaanbod.

Digitale inclusie bij de bibliotheek



Met het programma Digitale inclusie⁷² helpen bibliotheken en acht publieke dienstverleners burgers dicht bij huis om te gaan met de digitale overheid.

De dienstverlening bestaat uit twee pijlers:

1. Intensivering van de digivaardigheids cursussen
2. Bibliotheken openen Informatiepunten Digitale Overheid

De digivaardigheids cursussen zijn een bestaande dienst van de bibliotheken die verder uitgebreid wordt. De informatiepunten worden stapsgewijs opgebouwd totdat ze in 2021 in alle bibliotheken (135 stichtingen) zijn geïmplementeerd. In oktober 2019 hadden de bibliotheken alleen in dat jaar al zo'n 33.000 cursisten bereikt met de digivaardigheids cursussen Klik & Tik en Digisterker. Bij de eerste 15 Informatiepunten Digitale Overheid werden in de eerste paar maanden van 2019 landelijk meer dan 200 vragen gesteld.

Ervaringsdeskundige aan het woord

[Henk de Mooij](#)



“Ik heb meegedaan aan de cursus Klik & Tik⁷³. De sfeer daar is heel gemoedelijk en laagdrempelig, dat is leuk. De cursus leert je alles over computers; van het aanzetten tot wat je ermee kan. We zijn onder andere bezig met de online overheid. Hoe gebruik je DigiD? Wat is een BSN-nummer? We worden ook doorverwezen naar een spreekuur waar je heen kunt als je hulp nodig hebt bij het computeren. Ik heb dat zelf nooit gedaan, want ik heb een hele slimme vrouw die het me uitlegt als ik iets niet snap. Beter leren omgaan met een computer vind ik helemaal super. Ik kan nu makkelijker praten over hoe een computer werkt. Ook ben ik de angst kwijt om ergens op te klikken en naar te kijken. Het heeft me vrijer gemaakt: ik kijk nu ook gewoon even op een website naar mijn pensioen. Dat is toch wel heel fijn.”

Computerhulp van SeniorWeb



SeniorWeb⁷⁴ is sinds 1996 actief als landelijke vereniging zonder winstoogmerk. Het doel van SeniorWeb is de digitale wereld begrijpelijk te maken. Dit kan bijvoorbeeld gaan over sociale media, veilig internetten en omgaan met computerprogramma's of apparaten. Overheidszaken als het aanvragen van DigiD worden ook behandeld. SeniorWeb heeft in het hele land 400 leslocaties. Deze bevinden zich in buurthuizen, zorginstellingen en bibliotheken. Op de leslocaties biedt SeniorWeb cursussen, workshops en inloopsprekken. Sinds de start van SeniorWeb zijn meer dan 800.000 senioren opgeleid. Jaarlijks handelen vrijwilligers ruim 54.000 vragen af. Dit doen ze online, telefonisch en aan huis. Per jaar volgen zo'n 22.000 mensen een online cursus van SeniorWeb.

69) <https://doejedigiding.nl/>

70) <https://www.snsbank.nl/particulier/service/stap-voor-stap-digitaal-bankieren.html>

71) <https://www.digitaalhelpplein.nl/digzelftest/>

72) <https://www.bibliotheekbasisvaardigheden.nl/aanpak/digitale-inclusie.html>

73) https://oefenen.nl/programma/serie/klik_en_tik

74) <https://www.seniorweb.nl/>

Digisterker voor vluchtelingen



Voor mensen die nieuw in Nederland komen wonen, is het doorgronden van de verschillende (digitale) overheidsdiensten geen makkelijke opgave. Allerlei praktische en financiële zaken zoals huur en zorgtoeslagen, zorgverzekering en inburgering moeten voornamelijk via internet geregeld worden. Zeker voor vluchtelingen met onvoldoende digitale vaardigheden zijn dan hulpstructuren van belang die ondersteuning bieden. Met de cursus Digisterker voor Vluchtelingen⁷⁵ hebben Bibliotheken en VluchtelingenWerk Nederland een aanbod ontwikkeld om op eigen kracht te leren omgaan met de digitale overheid. Men leert o.a. hoe zelf DigiD te gebruiken, hoe veilig in te loggen bij overheidswebsites en hoe digitaal iets aan te vragen of te regelen bijvoorbeeld bij de gemeente.

De aanpak Digisterker voor vluchtelingen is al succesvol ingezet in het participatiebeleid van diverse gemeenten, o.a. West Betuwe, Enschede, Westland en Hoorn. In het kader van de nieuwe Veranderopgave Inburgering wordt in de gemeente Berg en Dal een pilot voorbereid binnen de Z-route. Tara Boekhout, gemeente Berg en Dal: "Digisterker voor Vluchtelingen ondersteunt vluchtelingen die moeite hebben met de Nederlandse overheidsdiensten. Op een praktische manier leren ze om te gaan met de computer en digitale overheid. In onze steeds digitaliserende samenleving vinden we dit als gemeente belangrijke basisvaardigheden, die nodig zijn om zelfredzaam te zijn in Nederland."

Moneyways



Moneyways⁷⁶ is een lesprogramma van Diversion (bureau voor maatschappelijke innovatie) en het Nibud waarin jonge rolmodellen in gesprek gaan over omgaan met geld, armoede en schulden. Doel van de lessenreeks is om jongeren financieel redzaam te maken. Digitale vaardigheden spelen hierbij een cruciale rol. Er is aandacht voor DigiD, online bankieren, budgetteren in Excel en omgaan met online verleidingen. Ook leren de jongeren om online de juiste informatie te vinden over bijvoorbeeld belastingen en toeslagen. Van jongeren wordt verwacht dat zij vanaf 18 jaar weten hoe ze hun financiën moeten regelen; hoe ze overzicht houden en waar ze kunnen aankloppen als het misgaat. Veel jongeren hebben dit echter nooit geleerd, met steeds vaker schulden tot gevolg: 1 op de 5 jongeren heeft ernstige betalingsproblemen. Door in gesprek te gaan over financiële keuzes en financiële vaardigheden aan te leren, krijgen jongeren (digitale) handvatten om weloverwogen financiële keuzes te maken. MoneyWays wordt in meerdere gemeenten door het land uitgevoerd. Uit onderzoek blijkt dat jongeren na de lessen meer bewust zijn van financiële risico's en de weg naar (schuld)hulp beter weten te vinden.

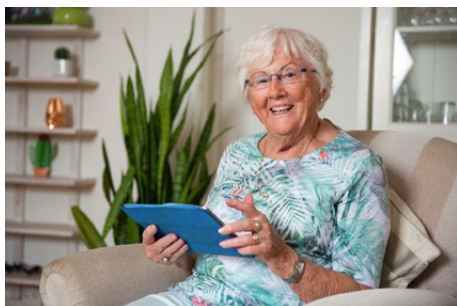
Tip voor gemeenten: zorg dat jongeren laagdrempelig de kans hebben om hun financiële problemen aan te kaarten, via chat of een inloopuur op school.

Digitale Buddies



Digitale Buddies⁷⁷ (initiatief van sociale onderneming Geluksbv) werkt aan het bevorderen van geluk en zelfredzaamheid onder ouderen. Gedurende het programma komen ROC-studenten en ouderen 10 keer, wekelijks bij elkaar en gaan in groepjes in gesprek over wat de ouderen bezighoudt. Vervolgens wordt de stap gemaakt naar de digitale wereld, bijvoorbeeld door te skypen met kleinkinderen of het opzoeken van een recept op youtube. Het aansluiten bij de leefwereld van ouderen motiveert hen om digitaal actief te worden en blijven. Meteen beginnen over digitale vaardigheden en digitale diensten van o.a. overheidsorganisaties, schrikt af: "dat kunnen wij niet". Er gebeurt meer dan digitale vaardigheden aanleren: grenzen tussen jong en oud vervagen waardoor een positief leerklimaat ontstaat. Het oprechte contact en mooie gesprekken zorgen voor bijzondere vriendschappen. Digitale Buddies ontstond als antwoord op de vraag van gemeente Utrecht hoe ouderen gezond en vitaal oud kunnen worden en zelfstandig kunnen blijven. Ondersteund door de gemeente worden er sinds 2017 4 reeksen per jaar georganiseerd, in samenwerking met de bibliotheek en sociaal makelaars. Er is een toolkit van de aanpak beschikbaar met handboeken en lesmateriaal. Op basis van train-de-trainer en een licentie kunnen gemeenten hier zelf mee aan de slag.

Welkom Online



Welkom Online⁷⁸ is een gratis en laagdrempelig online lesprogramma voor iedereen die een eerste stap online wil zetten. Het programma bestaat uit vier modules: uw dagelijks leven, actieve leven, sociale leven en gezonde leven. Het lesprogramma duurt maximaal 12 weken, met een les van 1 uur per week. In kortere tijd doorlopen kan ook, of de deelnemer volgt alleen de modules die passend zijn. Deelnemers kunnen zelfstandig, met een begeleider of in een groep het lesprogramma volgen. Met Welkom Online hebben we tot doel om mensen kennis te laten maken met de mogelijkheden van het internet en ze digitaal zelfredzaam te maken. We willen hiermee bereiken dat ze digitaal vaardiger worden, meer contact krijgen met vrienden en families en ook plezier kunnen beleven door online te zijn. Welkom Online is ontwikkeld door VodafoneZiggo – met medewerking van ECP/veiliginternetten.nl en Netwerk Mediawijsheid. Welkom Online wordt ondersteund door het Nationaal Ouderenfonds, VodafoneZiggo en Samsung Nederland.

Maximaal Jezelf



In een korte tijd is het i4Sociaal⁷⁹ pilot ontwikkeld door de initiatiefnemers Dimpact en gemeenten Deventer, Enschede, Groningen, Leeuwarden, Zaanstad en Zwolle. Maximaal Jezelf is een online persoonlijke omgeving die beschikbaar is gesteld aan inwoners. Op het platform krijgen inwoners informatie te zien die voor hen relevant is. Maar ze kunnen ook zelf aangeven wie er toegang mag krijgen tot zijn/haar gegevens. En kan er een plan samengesteld worden op zijn/haar persoonlijke pagina. Kortom met deze omgeving ervaart de inwoner meer gemak, meer regie en verkrijgt hij/zij betere informatie die persoonlijk en dichtbij is. Inwoners ervaren meer zelfstandigheid. Ze hoeven het verhaal niet twee keer te vertellen. Het taalgebruik is eenvoudiger en wordt als prettig en toegankelijk ervaren. De pilot van dit platform is getest met inwoners. Inwoners zijn ook vanaf

het ontwerpproces betrokken geweest. Vanaf het beschrijven van de klantreizen tot de uitwerking van de service blue prints deden inwoners mee. Vooral het betrekken van inwoners bij het ontwerp-proces draagt bij aan de inclusiviteit. Een inwoner uit gemeente Enschede: "Eindelijk heb ik het idee dat de gemeente naast de inwoner gaat staan, in plaats van erboven."

IK-box



De IK-box is ontwikkeld voor aankomend schoolverlaters om ze voor te bereiden op de arbeidsmarkt. In de pilotfase richten we ons op schoolverlaters uit cluster 4 onderwijs. Dat zijn jongeren met ernstige gedragsproblemen en psychische stoornissen. We doen dit omdat deze jongeren door de hoge jeugdwerkloosheid en onzekere tijd in de coronacrisis extra hard worden getroffen. De IK-box wordt gemaakt in cocreatie vanuit UWV met de jongeren, ervaringsdeskundigen, onderwijsinstellingen, Stichting Lumen en lokale werkgevers. De IK-box wordt vormgegeven met een kernteam van experts vanuit diverse organisaties en ervaringsdeskundigen. De kracht van onze aanpak ligt in het samenbrengen van enthousiastelingen met kennis op verschillende fronten (arbeidsmarkt, onderwijs, prototyping en ervaringsdeskundigen). Door ieders kennis, ervaring en talenten optimaal te benutten, versterk je elkaar en creëer je ook draagvlak en commitment om het prototype te ontwikkelen met als doel om in 2021 een pilot te starten, waarbij jongeren zelf invulling geven aan hun eigen IK-box.

75) <https://www.digisterker.nl/digisterker-voor-vluchtelingen/>

76) <https://www.diversion.nl/cases/moneyways>

77) <https://geluksbv.nl/eenzaamheid-bij-ouderen/>

78) <https://ouderenfonds.nl/activiteit/welkom-online/>

79) <http://www.dimpact.nl/i4sociaal>

Hulpstructuren 2019

Bel voor Digihulp



In 2019 heeft de gemeente Zwolle de pilot Digihulp gehouden. Via het gemeentelijke telefoonnummer konden inwoners in het keuzemenu optie 0 kiezen voor vragen over digitaal zakendoen met de gemeente. Van maart tot en met november maakten 1.115 mensen gebruik van deze dienst. De onderwerpen van de vragen varieerden van het online doorgeven van een verhuizing tot alternatieven voor DigiD. Uit de relevantie van de vragen en het aantal vragen blijkt dat de Digihulp iets is waar mensen behoefte aan hebben. De Digihulp wordt daarom opgenomen in het standaard keuzemenu. Alle medewerkers van het klantcontactcentrum die telefonische vragen beantwoorden worden hierop voorbereid. Dankzij de Digihulp worden inwoners geholpen bij concrete problemen. Ook worden de binnengekomen vragen gebruikt om de digitale dienstverlening in de toekomst te verbeteren.

Bel voor Digihulp in 2020

Sinds de start in 2019 is er een stijging van het aantal vragen naar gemiddeld 250 vragen per maand. De optie voor Digihulp is permanent in het keuzemenu opgenomen. Daarbij wordt onderzocht hoe en met welke communicatieboodschap deze groep goed wordt bereikt. De vragen die nu binnenkomen, gaan vaak over de formulieren en status van verhuizingen en uittreksels. Achter de informatie en producten die digitaal worden aangeboden, zitten medewerkers die graag inwoners helpen en met ze meedenken. Digihulp is onderdeel van het loket Zwolle. Dit wordt het laagdrempelige gemeentelijke loket voor alle vragen van inwoners. Hiermee willen we de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van onze dienstverlening voor alle groepen inwoners verbeteren.

“Het is lastig te voorspellen welke vragen via Digihulp binnenkomen en scripts uit te werken voor medewerkers die de gesprekken moeten beantwoorden. Het advies is daarom gewoon te beginnen met het aanbieden van Digihulp en de opgedane ervaring te gebruiken om Digihulp te verbeteren.”

Busje komt zo

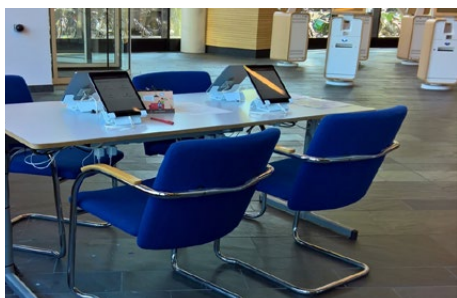


Twee gemeenten zoeken actief hun bewoners op met een busje.

De gemeente Goeree-Overflakkee bezoekt op vaste tijden verschillende delen van de gemeente in haar volledig elektrische GO-bus. De GO-bus is een mobiel kantoor. Inwoners kunnen er terecht voor allerlei producten, zoals een paspoort, geboorteaangifte en melding openbare ruimte.

Inwoners hoeven op die manier niet meer op afspraak naar het gemeentehuis, maar kunnen gewoon binnenlopen in de GO-bus. Door het busje staat de gemeente ook middenin de samenleving. De gemeente Hollands Kroon is in 2019 begonnen met een pilot waarbij een speciaal gebouwd busje volgens een vast rooster door de wijken rijdt. Mensen kunnen naar het busje komen om vragen te stellen en suggesties te doen. Het doel van de pilot is om de drempel om contact te zoeken te verlagen en de gemeente zichtbaarder te maken.

Zelfbediening Anders



Zelfbediening Anders is een innovatief concept in de publiekshal van de gemeente Haarlem. In de hal staat een tafel met vier tablets met een zelfbedieningsapp. Deze beveiligde app is speciaal gebouwd voor gebruik in de publiekshal. Een medewerker geeft de klant toegang tot de app door identificatie met het burgerservicenummer (BSN). Vervolgens kan de klant met of zonder hulp een formulier in de app invullen. Hiermee kunnen verhuisaangiftes, parkeervergunningen, uittrekselaanvragen en afspraken met de gemeente geregeld worden. In de app staat ook een veelgebruikt Engelstalig verhuisformulier. Ook anderstaligen kunnen zo makkelijk zelf hun verhuizing doorgeven. Zelfbediening Anders is uitgebreid getest met medewerkers, waaronder medewerkers in de buitendiensten die minder met een computer werken. Verder zijn er verbeteringen in de app doorgevoerd na een enquête in de publiekshal. Als mensen bellen om te zeggen dat het ze niet lukt om een aanvraag online te regelen of dat ze geen DigiD hebben, worden ze nu doorverwezen naar Zelfbediening Anders. Een deel van de aanvraag lukt dan meestal wel zelfstandig. Zo heeft de gemeente Haarlem een digitaal vangnet gecreëerd. Dankzij dit vangnet vallen er geen mensen buiten de boot door de digitalisering van de dienstverlening. Een bijkomend voordeel voor de gemeente is dat balies worden ontlast.

Vraag het per chat



De gemeente Terneuzen heeft een chatfunctie op haar website. De chat is beschikbaar als er een medewerker is ingelogd. Oorspronkelijk was de chatfunctie bedoeld als ondersteuning bij het aanvragen van producten en diensten op de website. Hiervoor wordt het deels ook gebruikt. Inwoners blijken de chat echter ook als een laagdrempelige ingang naar de gemeente te ervaren. Ze stellen alle mogelijke vragen via de chat. De vragen gaan over veel meer dan alleen het afronden van een taak op de website. Er komen ook relatief veel Engelstalige vragen binnen via de chat. Met de chatfunctie is dus ook de toegankelijkheid van de gemeente voor anderstaligen verbeterd.

Sociaal domein als huiskamer



De gemeente Weststellingwerf heeft buiten het gemeentehuis een makkelijke toegang tot het sociaal domein ontwikkeld. Dit is een soort huiskamer waar inwoners iedere dag zonder afspraak binnen kunnen lopen. Medewerkers zijn aanwezig om vragen over bijvoorbeeld opvoeding, zorg, geldzaken en werk te beantwoorden. Aanleiding voor de 'huiskamer' was een project van de rijksinspectie Toezicht Sociaal Domein. De centrale vraag was: in hoeverre zijn de voorzieningen en diensten in het sociaal domein toegankelijk voor mensen met een licht verstandelijke beperking? Vijf ervaringsdeskundige mysteryguests hebben via verschillende kanalen (website, mail, telefoon en face-to-face) een hulpvraag gesteld aan de gemeente. Na afloop hebben ze verslag gedaan van hun ervaring. Een van de adviezen was om de toegang tot het sociaal domein laagdrempeliger en toegankelijker te maken. Toen is de 'huiskamer' gecreëerd. Een volgende stap die de gemeente Weststellingwerf gaat zetten om nog laagdrempeliger te worden is het aannemen van een ervaringsdeskundige als gastheer.

Uitvoeringsorganisaties op locatie bij gemeente



Het Kloosterhoeveberaad, bestaande uit vertegenwoordigers van gemeenten, uitvoeringsorganisaties en het Rijk, heeft in een pilot gezamenlijke dienstverlening geboden op locatie van gemeenten. Uitvoeringsorganisaties hebben steeds minder bezoeklocaties, waardoor de afstand tot de dichtstbijzijnde locatie voor veel mensen groot is. Dit kan problematisch zijn voor minder digitaalvaardigen. Tijdens de pilot boden CAK, DUO, SVB en het Juridisch Loket persoonlijke dienstverlening aan de balies van de gemeenten Amsterdam, Breda, Enschede, Leeuwarden en Maastricht. Ook waren er korte lijnen met vertegenwoordigers van de Belastingdienst en UWV. De pilot duurde tot augustus 2019. Met name voor complexere vragen bleek deze nieuwe vorm van dienstverlening een uitkomst. Op een aantal plekken wordt de samenwerking tussen uitvoeringsorganisaties en gemeenten dan ook voortgezet of zelfs uitgebreid.

Teletolk voor doven en slechthorenden



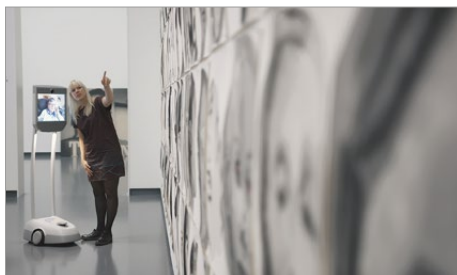
Dove en slechthorende mensen kunnen contact opnemen met het klantcontactcentrum⁸⁰ van de gemeente Ede via een tolk op kosten van de gemeente. Op de gemeentewebsite is een knop te vinden waar 'Bel met Teletolk' op staat. Als een klant op deze knop klikt kan hij/zij op de volgende pagina kiezen voor gebarentaal. Dan wordt een beeldtelefoon opgestart in de webbrowser. Gesprekken komen via een professionele schrijf- of gebarentolk binnen op het klantcontactcentrum van de gemeente, net zoals alle andere telefoontjes. De voorziening is getest door een slechthorende inwoner van de gemeente Ede. Het aantal telefoontjes via deze dienst is tot nu toe nog beperkt. Wel is het initiatief door verschillende andere gemeenten opgepakt.

Machtigen



DigiD Machtigen is een hulpmiddel voor mensen die niet volledig zelfstandig digitaal kunnen handelen. DigiD Machtigen maakt het mogelijk om iemand anders je zaken met de overheid te laten regelen, zonder dat diegene je DigiD nodig heeft. Zo kan bijvoorbeeld een familielid of de belastingadviseur op een eenvoudige manier helpen. We noemen deze persoon dan 'de gemachtigde'. De gemachtigde kan alleen de specifieke diensten in een bepaalde tijd regelen waarvoor zij of hij is gemachtigd. Machtigen wordt geregeld via machtigen.digid.nl. In 2020 werd DigiD Machtigen onderdeel van de nieuwe Machtigingsvoorziening⁸¹ van Logius. Dit is één voorziening voor machtigen waarop alle publieke dienstverleners kunnen aansluiten. Hiermee wordt machtigen eenvoudiger voor zowel de dienstverleners als de gebruikers.

Cultuur op maat



Het Stedelijk Museum Amsterdam en het Van Abbemuseum in Eindhoven werken samen om de culturele sector toegankelijker en inclusiever te maken. Dit doen ze binnen het project STUDIO i⁸². STUDIO i adviseert, geeft trainingen en deelt goede voorbeelden en onderzoeken. Een goed voorbeeld is de aandacht die het Van Abbemuseum heeft voor doelgroepen met speciale behoeften. Deze behoeften komen door een visuele of auditieve beperking, autisme, burn-out, de ziekte van Alzheimer, afasie (een taalstoornis) of iemands culturele achtergrond. Samen met de verschillende doelgroepen heeft het museum rondleidingen op maat ontwikkeld. Bijzonder is het museumbezoek met robot⁸³. Dankzij een robot op wielen kunnen mensen die niet naar het museum kunnen komen toch van de kunst genieten. Ook vernieuwend is de rondleiding voor blinde en slechtziende mensen. De kunst wordt niet alleen beschreven, maar ook ervaren door aanraking, ruiken en proeven. Aanpassingen die de musea doen zijn vaak noodzakelijk voor sommige mensen, en prettig voor iedereen.

80) <https://www.ede.nl/contact/>

81) <https://logius.nl/diensten/digid-machtigen>

82) <https://studio-inclusie.nl/>

83) <https://vanabbemuseum.nl/educatie/inclusie/museumbezoek-met-robot/>



75+ huisbezoeken

Eenzaamheid is een groeiend probleem binnen onze hedendaagse maatschappij. Zo ook in Putten. In samenwerking met onder andere Welzijn Putten probeert de gemeente een stukje van deze nood te lenigen. Daarom hebben wij gekozen om te starten met 75+ huisbezoeken⁸⁴. Deze groep ouderen zijn het meest kwetsbaar om eenzaam en geïsoleerd te raken. Voor deze groep geldt immers dat er sprake is van een toenemend risico op verlies van sociale netwerken en afnemende fysieke mobiliteit. Het huisbezoek is geen doel op zich. Het is het middel om in contact te komen met deze doelgroep. De drempel om hulp of ondersteuning te vragen wordt hierdoor verlaagd omdat mensen geïnformeerd worden over waar ze moeten zijn met hun vraag. Uiteindelijk is het de bedoeling dat iedere inwoner van Putten, met en zonder beperking, van waarde is en kan meedoen in de samenleving. De onderwerpen die de revue passeren tijdens dit gesprek zijn dan ook de thema's die belangrijk zijn voor een prettige oude dag. Bewegen, gezond leven, contacten en een zinvolle daginvulling voor een gezond lichaam en geest. Wonen, mobiliteit, mantelzorg als thema's die met het stijgen der jaren anders ingevuld gaan worden. En digitale vaardigheden en wet- en regelgeving als thema's waar je mee te maken krijgt en waarin het lastig kan zijn om de veranderingen bij te benen.

Een inwoner van de gemeente Putten omschrijft haar ervaring als volgt: "Ik had uit mezelf nog niet een stap ondernomen om te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om gezond langer thuis te kunnen blijven wonen. Een vrijwilliger van Welzijn Putten nam contact met mij op door het sturen van een vrolijk kaartje met daarin de vraag of ik geïnteresseerd was in een informatief gesprek. Ik vond dat fijn en er werd vlot een afspraak gemaakt. Tijdens het gesprek werd uitgebreid de tijd genomen om mijn vragen en wensen te bespreken. Ook heb ik veel informatie gekregen over mogelijkheden die er in de gemeente Putten zijn om actief te blijven en waar ik gebruik van kan maken. De vrijwilliger heeft mij gevraagd of een professional van Welzijn Putten mij mocht benaderen om over enkele onderwerpen verder door te praten. Ook dat was een prettig en informatief gesprek. Ik weet nu welke mogelijkheden er zijn om aan huishoudelijke hulp te komen en welke activiteiten er in de gemeente Putten worden georganiseerd om actief te blijven en anderen te ontmoeten."

DigiSteun



Bij DigiSteun⁸⁵ staat de hulpvrager centraal door middel van praktisch digi-aanbod, maatschappelijk werk voor participatie evenals het betrekken van het taalnetwerk in de ondersteuning. In tegenstelling tot veel cursussen of interventies op het gebied van digitale vaardigheden bestaat de hulp niet zozeer uit een los of aflopend traject, maar het valt binnen een breder kader van sociale inclusie. Dit vindt plaats binnen een netwerk waar slim wordt samengewerkt met lokale partners aan o.a. participatie, digitale vaardigheden en taalvaardigheid. Er ontstaat een bottom-up beweging waarbij professionele kennis en netwerken worden verbonden in de ondersteuning

bij een digitale hulpvraag. Het doel van DigiSteun en de samenwerkingspartners is aansluiten bij de praktische behoeften en complexe leefwereld van mensen met afstand tot de digitale wereld. Vanaf 2016 wordt er samengewerkt met Gemeenschappelijke Regeling de Bevelanden, een samenwerkingsverband tussen de gemeenten Borsele, Goes, Kapelle en Noord-Beveland op het gebied van werk, inkomen en zorg. Klantmanagers nemen DigiSteun mee als aanbod voor hun klanten.

Deelnemer DigiSteun: "Praktische hulp met eenvoudige uitleg en samen doen is superfijn. En bij eventuele vervolgvragen mag ik weer contact opnemen. Dit geeft me rust."

Ontwikkelplein Dordrecht



In 2019 startte de Bibliotheek AanZet samen met 15 andere bibliotheken met het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). Doel van dit project? Iedereen voorzien van de juiste informatie, inspiratie en vaardigheden om mee te kunnen doen in de samenleving. In Stadsbibliotheek Dordrecht gebeurt dit op het Ontwikkelplein, samen met verschillende partners. Op het Ontwikkelplein krijgen mensen antwoord op hun vragen over bijvoorbeeld zorg, huurtoeslag, DigiD en belastingaangifte. Ook zijn er cursussen op taal en digitaal gebied voor inwoners. Hulp van organisaties, het cursusaanbod en handige websites in zijn nu ook vindbaar via dordrecht.hetinformatiepunt.nl.

Vrijwilligster Irma geeft digitale cursussen in de bieb. Ze vertelt: "In het begin vinden mensen het heel erg eng met al die knopjes. Maar na de les blijkt het allemaal niet zo moeilijk te zijn. Je merkt echt het effect van de cursus op het dagelijks leven van de deelnemers." En dat is nou precies wat AanZet wil bereiken!

Helpdesk Geldzaken

Helpdesk Geldzaken

Voor al uw geldvragen

Verandert er iets in uw leven waardoor uw inkomsten en uitgaven wijzigen? U krijgt bijvoorbeeld een kind, gaat scheiden of verlost uw baan. U kunt met uw vragen terecht bij de Helpdesk Geldzaken.



De coronacrisis zorgt ervoor dat een grote groep inwoners wordt geconfronteerd met een (tijdelijke) inkomensterugval. Zzp'ers, kleine ondernemers en mensen met een flexibel contract hebben vaak geen buffer om een periode met minder inkomen te overbruggen. De vaste lasten lopen door en zijn afgestemd op het inkomen dat iemand voor de crisis verdiende. Gemeente Alphen aan den Rijn wil graag ondersteuning bieden om het financiële plaatje weer op orde te krijgen. Hiervoor is een (digitale) ingang gemaakt voor financiële vragen: de Helpdesk Geldzaken⁸⁶, waar men terecht kan voor gratis hulp en advies. Door de coronacrisis hebben we gekozen voor snelheid en laagdrempeligheid. De laagdrempeligheid is ontstaan vanuit inclusie: een doelgroep bereiken van inwoners die wel kampen met financiële uitdagingen, maar die de weg naar de gemeente nog niet hadden gevonden. Er zijn verschillende mediakanalen ingezet om de Helpdesk Geldzaken onder de aandacht te brengen, en onder meer het promotiefilmpje⁸⁷ is voorzien van ondertiteling.

"We hopen dat inwoners in een eerder stadium hun vraag willen of durven stellen, zodat de financiële problemen beperkt blijven of voorkomen worden. Vanuit de helpdesk merken we dat inwoners met een veranderend inkomstpatroon en (kleine) ondernemers ons nu weten te vinden, waar deze doelgroep eerder nog buiten beeld was bij de gemeente."

Expat Centre Maastricht



Kerndienst van het expat centre is de one-stop-shop: een gecombineerde procedure verblijf met een versnelde afgifte van het burgerservicenummer. Daardoor kunnen internationale werknemers zoals kenniswerkers versneld op één dag op één locatie met hun formaliteiten geholpen worden. Zij ontvangen tijdens de afspraak hun verblijfsdocument en binnen 3 dagen na bezoek aan het expat centre ook het burgerservicenummer. Een BSN is het eerste startpunt voor een international die komt werken in Nederland. Tijdens de afspraak wordt de international ook wegwijs gemaakt in de nieuwe woon- en werkomgeving en voor een welcome event uitgenodigd om met andere internationals in contact te komen. Zo biedt het expat centre een snelle landing en een warm welkom. Internationaal talent is onontbeerlijk voor de Nederlandse arbeidsmarkt. Het aantrekken van internationaal talent is één, maar het binden van deze mensen aan hun nieuwe woon- en werkomgeving is net zo belangrijk. 'Ik heb in vele landen ter wereld gewerkt, maar ik ben nog nooit zo onthaald als in Maastricht', horen wij vaak van onze internationale klanten. Expat Centre Maastricht Region werkt voor heel Zuid-Limburg en Echt-Susteren. Samen met de regiogemeenten, de IND, de internationale werkgevers en onze stakeholders organiseren wij een regionaal dekkende infrastructuur voor deze dienstverlening. Nederland telt in totaal 11 expat centra⁸⁸.

Marie Lormeau uit Frankrijk: "Expat Centre Maastricht Region helped me decipher the administrative part of life in the Netherlands, saving me time and stress. Introducing me to a diverse and creative community, they were definitely a cornerstone in the building of my new life here."

84) <https://welzijnputten.nl/huisbezoek-75>

85) <http://www.digisteun.org/>

86) https://www.alphenaandenrijn.nl/Inwoners_en_bedrijven/Werk_en_inkomen/Helpdesk_Geldzaken

87) <https://www.youtube.com/watch?v=fVgNCpVArbw>

88) https://investinholland.com/wp-content/uploads/2020/09/Expatri-Brochure-A4-small_sept20.final_.pdf

4. Meer informatie en inspiratie

De voorbeelden op het gebied van inclusief aanbod, zelfregie en hulpstructuren bij gemeenten en andere organisaties geven waardevolle informatie voor een eigen aanpak. Wilt u meer verdieping, achtergrond of inspiratie over dienstverlening aan minder digitaalvaardigen? Ga dan verder met behulp van de luister-, kijk- en leeslijst.



Luisteren

- **De digitale kloof deel 1 en deel 2** – NPO Radio 1, 2019
<https://www.nporadio1.nl/spraakmakers/onderwerpen/488114-de-digitale-kloof-deel-1>
<https://www.nporadio1.nl/spraakmakers/onderwerpen/488246-de-digitale-kloof-deel-2>
- **De Kafkaknop** – NPO Radio 1, 2018
<https://www.nporadio1.nl/radio-doc/onderwerpen/456154-de-kafkaknop>
- **Digitale Toegankelijkheid podcast** – Toegankelijk Zwolle, 2020
<https://www.toegankelijkzwolle.nl/podcasts-digitale-toegankelijkheid/>
- **Geke van Dijk (STBY) Je moet altijd blijven experimenteren** – Glitch, 2016
<https://www.nporadio1.nl/radio-doc/onderwerpen/456154-de-kafkaknop>
- **Het kan je buurman zijn #11: Daphne was laaggeletterd** – EO, 2018
<https://podcastluisteren.nl/ep/Het-Kan-Je-Buurman-Zijn-11-Daphne-was-laaggeletterd#/>
- **'Ik smeerde zeep in mijn ogen. Zo verborg ik mijn analfabetisme' | #40 Luister de Limburger** – De Limburger, 2019
https://www.limburger.nl/cnt/dmf20190912_00122535/podcast-ik-smeerde-zeep-in-mijn-ogen-zo-verborg-ik-mijn-analfabetisme-40-luister-de-limburger
- **Letter voor Letter** – RTV Oost, 2019
<https://www.rtvooost.nl/podcast>
- **Over klanten gesproken 40: Inwoners sneller en beter bedienen door zelfsturend te organiseren** – BNR, 2017
- **Podcast on the GOV.UK Design System**- GOV.UK Design System, 2020
<https://gds.blog.gov.uk/2020/02/28/podcast-gov-uk-design-system/>
- <https://www.bnr.nl/podcasts/10322921/www.springest.nl>
- **Roel van Gils: Een website of app zou door iedereen bruikbaar moeten zijn** – Check Dees!, 2019
<https://www.checkdees.be/episodes/roel-vangils>
- **Stemmen met een visuele beperking** – Oogvereniging, 2019
<https://soundcloud.com/user-592342304-692960331/stemmen-met-een-visuele-beperking>
- **Steven Gort - ICTU: "De overheid dreigt te overlijden aan een datakopieerinfarct"** – Blockchain Realisten, 2019
<https://blockchainrealisten.nl/blog/steven-gort-ictu-de-overheid-dreigt-te-overlijden-aan-een-datakopieerinfarct/>
- **VNG Praat Mee 4: Week van de Toegankelijkheid** – VNGemeenten, 2019
<https://soundcloud.com/user-100665264/vng-praat-mee-week-van-de-toegankelijkheid-def>
- **When accessibility meets good design** – The Learning Hook, 2019
<https://learninghook.com.au/s02e03-good-design-equals-good-accessibility-podcast-with-neil-king-chris-edwards/>



Kijken

- **Betere brieven voor burgers** – Gemeente Groningen, 2019
<https://player.vimeo.com/video/277068176?%ADtitle=0&byline=0&portrait=0>
- **Digitale inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers** – Koninklijke Bibliotheek, 2019
<https://www.youtube.com/watch?v=Eo4Z8EERPPi>
- **Digital inclusion: a kinder, fairer and more connected community** – TEDx Talks, 2019
<https://www.youtube.com/watch?v=qVvwsdN4ng>
- **E-stonia: een land als startup** – VPRO, 2015
https://www.vpro.nl/speel~VPWON_1240925~e-stonia-een-land-als-startup-vpro-tegenlicht~.html
- **Gezamenlijke persoonlijke dienstverlening** – VNG Realisatie, 2018
<https://www.youtube.com/watch?v=x92FgeRzc9E>
- **In Sliedrecht kunnen mensen met een visuele beperking voor het eerst zelfstandig stemmen** – Gemeente Sliedrecht, 2019
https://www.youtube.com/watch?v=wq4RR1Z3Y_w
- **Kom ook stemmen met de mal en audio-ondersteuning** – Oogvereniging, 2019
<https://www.youtube.com/watch?v=62l3PAPQP7s>
- **STUDIO i Platform for Inclusive Culture** – Stedelijk Museum Amsterdam, 2018
<https://www.youtube.com/watch?v=97mTffN3bPs&t=7s>
- **Pauw - Ambtenaarstaal moet simpeler, vinden Japke-d. Bouma en Staatssecretaris Knops** – BNNVARA, 2019
<https://www.bnnvara.nl/pauw/videos/523783>
- **Rolstoel Roadmovie: Onafhankelijkheid** – EO, 2019
https://www.npostart.nl/rolstoel-roadmovie/29-06-2019/VPWON_1307010
- **Schuldmachine** – BNNVARA, 2019
https://www.npostart.nl/3doc/18-09-2019/BV_101392093
- **Special Guests Van Abbemuseum** – Van Abbemuseum, 2016
https://www.youtube.com/watch?v=EuW_vbGfLXc
- **Webinars Direct Duidelijk** – Gebruiker Centraal, 2020
<https://directduidelijk.gebruikercentraal.nl/terugkijken-webinars/>
- **What is 'digital inclusion'?** – UK Government Digital Service, 2013
<https://www.youtube.com/watch?v=ALvYIC1IqE>



Lezen

Onderzoek

- **Aanpak van laaggeletterdheid** – Algemene Rekenkamer, 2016
<https://www.youtube.com/watch?v=97mTffN3bPs&t=7s>
- **De burger kan het niet alleen: Digitale dienstverlening die past bij digitale vaardigheden van burgers** – PBLQ, 2013
https://whitepapers.binnenlandsbestuur.nl/log-in.184691.lynkx?handler=Popup&rapportPointer=9-267301-267303-267642&lsm_siteld=182243&lsm_pageId=183112&lsm_source=Rapport%20detailpagina&lsm_content=button&lsm_medium=Rapport%20detailpagina&lsm_referer=https%3a%2f%2fwww.google.nl%2f
- **De digitale (zelf)redzaamheid van de burger: ondersteuning bij de Digitale Overheid 2017** – Dialogic, 2013
https://www.kb.nl/sites/default/files/digitale_zelfredzaamheid_burger.pdf
- **Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen** – Koninklijke Bibliotheek, 2019
<https://bop.bibliotheek.nl/dam/bestanden/landelijke-rapportage-bop-basisvaardigheden-voor-volwassenen-201.pdf>
- **Digibyte, digibabe, digibeet** – Marion Duimel & Masja Notenboom 2010
https://hoadd.noordhoff.nl/sites/7712/_assets/7560d67.pdf

- **Digital Government Strategies for Transforming Public Services in the Welfare Areas** – OECD, 2016
- <http://www.oecd.org/gov/digital-government/Digital-Government-Strategies-Welfare-Service.pdf>
- **Digitale ongelijkheid in Nederland: Internetgebruik van mensen van 55 jaar en ouder** – Universiteit Twente, 2019
<https://www.bibliotheekenbasisvaardigheden.nl/dam/bestanden/algemeen/digitale-ongelijkheid-in-nederland-internetgebruik-van-mensen-va.pdf>
- **Eindrapportage project Gezamenlijke Persoonlijke Dienstverlening** – Kloosterhoeveberaad, 2017
<https://www.vngrealisatie.nl/sites/default/files/2017-08/Managementsamenvatting%20eindrapport%20Gezamenlijke%20persoonlijke%20dienstverlening.pdf>
- **(Digitale) inclusie: aan de slag met gemeentelijke dienstverlening 33**
- **Evaluatie digitale dienstverlening gemeente Enschede** – Center for e-Government Studies Universiteit Twente, 2018
https://cfes.bms.utwente.nl/wp-content/uploads/2019/03/DVL053__eindrapport_eindversie.pdf
- **Factsheet Digitale vaardigheden en laaggeletterdheid** – Stichting Lezen en Schrijven, 2018
https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/1771800-18_Factsheet_DiVa_v5_WEB.pdf
- **Factsheet ouderen in digitaal Nederland** – Netwerk Mediawijsheid, Seniorweb en Nationaal Ouderenfonds, 2019
<https://files.pressmailings.com/aa/fe4bd9dd9f4bbe8c0eb6da99db7450/Factsheet.pdf>
- **Hoe toegankelijk zijn websites van Nederlandse gemeenten?** – Stuurlui, 2019
<https://stuurlui.nl/blog/development/onderzoek-toegankelijkheid-nederlandse-gemeenten-2019/>
- **Lezen ≠ Begrijpen: De invloed van beperkte leesvaardigheid op de omgang met financiële problemen** – Martijn Keizer, 2019
<https://northsearegion.eu/media/10489/like-magazine-wp-3.pdf>
- **Like! Magazine WP3: Digital Innovation Culture** – Like! Building a local digital innovation culture, 2019
<https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/ecbo.15-217-Laaggeletterden-achterblijvers-in-de-digitale-wereld-web.pdf>
- **Laaggeletterden: achterblijvers in de digitale wereld?** – Stichting Lezen en Schrijven, 2015
<https://www.lezenenschrijven.nl/wat-doen-wij/oplossing-voor-je-vraagstuk/laaggeletterden-achterblijvers-de-digitale-wereld>
- **Onderzoek naar toegankelijkheid van www.haarlemmermeer.nl** – ICT4Handicap, 2018
<http://www.ict4handicap.org/content/user/2/files/ICT4Y-Onderzoek-Hmeer.pdf>
- **Online kanaalkeuzes- en voorkeuren van Hagenaars** – Center for e-Government Studies Universiteit Twente, 2015
<https://cfes.bms.utwente.nl/wp-content/uploads/2016/05/P15EbbJan2.pdf>
- **Ouderen in digitaal Nederland: Online hulpvragen en hoe de omgeving kan helpen** – Kantar, 2019
<https://www.mediawijzer.net/wp-content/uploads/sites/6/2019/10/Ouderen-in-digitaal-Nederland-Online-hulpvragen-en-hoe-de-omgeving-kan-helpen.pdf>
- **Ouderen in digitaal Nederland: De voordelen en uitdagingen** – Nationaal Ouderenfonds, 2019
<https://www.mediawijzer.net/wp-content/uploads/sites/6/2019/10/Ouderen-in-digitaal-Nederland-De-voordelen-en-uitdagingen.pdf>
- **Relatie burger overheid 2030: Onderzoek in opdracht van De Nationale ombudsman** – KANTAR, 2019
<https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/Congresmagazine%20Nationale%20ombudsman.pdf>
- **Samenwerken aan beeldverhalen voor de jeugd** – Pharos, 2017
https://www.pharos.nl/wp-content/uploads/2018/10/beeldverhalen_in_de_zorg_voor_de_jeugd_handleiding_Pharos.pdf
- **Survey of Adult Skills** – OESO, 2015
<https://www.oecd.org/skills/piaac/data/>

- **Taalcafés en cursussen digitale vaardigheden: een kwalitatief onderzoek naar ervaringen en opbrengsten** – Panteia, 2018
<https://www.panteia.nl/onderzoeken/kwalitatief-onderzoek-naar-ervaringen-en-opbrengsten-van-taalcafes-en-cursussen-digitale-vaardigheden/>
- **The Implementation of Web Accessibility Standards by Dutch Municipalities: Factors of Resistance and Support** – Eric Martin Velleman, 2018
<https://www.accessibility.nl/nieuws/2018/12/promotieonderzoek-eric-velleman>
- **Traject werkende mantelzorgers Like! Roeselare** – Stad Roeselare, 2019
<https://www.roeselare.be/sites/default/files/bijlage/Eindrapport%20traject%20werkende%20mantelzorgers%20Like.pdf>
- **Utrechters Digivaardig? Analyse van de digitale participatie van Utrechters** – Gemeente Utrecht, 2015
<http://www.miramedia.nl/media/file/Utrechters%20digivaardig%20-%20analyse%20digitale%20participatie.pdf>

Adviezen

- **De burger gaat digitaal** – de Nationale ombudsman, 2013
https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/de_burger_gaat_digitaal_rapport_2013-170.pdf
- **DigiToegankelijk.nl** – Logius
<https://www.digitoegankelijk.nl>
- **Een toegankelijk sociaal domein voor mensen met een licht verstandelijke beperking** – Toezicht Sociaal Domein
<https://www.toegangsociaaldomein.nl>
- **“Hoezo MijnOverheid?”: Tips voor problemen met MijnOverheid en de Berichtenbox** – de Nationale ombudsman, 2017
<https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/onderzoeken/2017098-onderzoek-naar-knelpunten-voor-burgers-bij-mijnoverheid>
- **Houd het simpel: Een onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van digitale formulieren van de overheid** – de Nationale Ombudsman, 2019
<https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/onderzoeken/2019046-houd-het-simpel-onderzoek-naar-de-gebruiksvriendelijkheid-van-digitale>
- **Kennisbank beeldtaal** – Gebruiker Centraal
<https://www.gebruikercentraal.nl/instrumenten/kennisbank-beeldtaal/>
- **Kijken als een klant** – VNG Realisatie, 2018
https://www.vngrealisatie.nl/sites/default/files/2018-11/Kijken%20als%20een%20klant_%232.pdf
- **Overheid, digitaliseren doe je samen! De burgers centraal: 4 uitgangspunten** – de Nationale ombudsman, 2017
<https://www.nationaleombudsman.nl/dossier/dossier-digitalisering>
- **Ongevraagd advies over de effecten van de digitalisering voor de rechtsstatelijke verhoudingen** – Raad van State, 2018
<https://www.raadvanstate.nl/@112661/w04-18-0230/>
- **Richtlijn Beeld** – Gebruiker Centraal, 2020
<https://beeldbank.gebruikercentraal.nl/stap/stap-2/richtlijn-beeld/>
- **Schrijven in eenvoudig Nederlands** – Karen Heij en Wessel Visser, 2009
- **Toolbox Maatwerk met de Awb: Advies over het gebruikmaken van de juridische ruimte van de Algemene wet bestuursrecht voor het bieden van maatwerk** – Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2019
https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2019/10/Advies_gebruikmaken_van_de_Awb_voor_het_bieden_van_maatwerk-.pdf
- **Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid** – Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, 2017
<https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2017/04/24/weten-is-nog-geen-doen>
- **Handreiking digitale vaardigheden volwasseneneducatie** – Stichting CINOP, 2018
https://www.bibliotheeknetwerk.nl/sites/default/files/2020-04/bbv_handreiking-digitale-vaardigheden-oktober-2018.pdf

Overheidsbeleid

- **NL DIGIbeter:** Agenda Digitale Overheid, 2019
<https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/nldigibeter/>
- **Dichterbij door Digitalisering** – Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties & Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2020
- **Digitale Inclusie: Iedereen moet kunnen meedoen** – NL DigiBeter, 2018
<https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2019/02/digitale-inclusie-iedereen-moet-kunnen-meedoen.pdf>
- **Handreiking Dienstverlening in de anderehalvemetersamenleving** – Vereniging Nederlandse Gemeenten, 2020
<https://vng.nl/sites/default/files/2020-05/handreiking-dienstverlening-anderhalve-meter-samenleving.pdf>
- **Position Paper Dienstverlening** – Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2018
<https://vng.nl/files/vng/20190723-positionpaper-dienstverlening.pdf>
- **Tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid** – NL DigiBeter, 2018
<https://www.digitaleoverheid.nl/gebeurtenis/tijdelijk-besluit-digitale-toegankelijkheid/>
- **Vervolgaanpak laaggeletterdheid 2020 – 2024** – Tel mee met Taal, 2019
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2019/03/18/vervolgaanpak-laaggeletterdheid-2020—2024-tel-mee-met-taal>
- **Wet Elektronische Publicaties** – Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2020
<https://www.digitaleoverheid.nl/nieuws/wet-elektronische-publicaties-wep-per-1-juli-van-kracht/>
- **Kamerbrief over voortgang digitale inclusie** – Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2019
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/10/22/kamerbrief-over-voortgang-digitale-inclusie>

Colofon

(Digitale) Inclusie: aan de slag met gemeentelijke dienstverlening

Vereniging van Nederlandse Gemeenten Realisatie
www.vngrealisatie.nl

December 2020

Redactie

Djulianti van de Ven, Zakia Boucetta, Jikke Kuijpers, In Shil Kentin, Jamil Jawad, Olaf Schoelink, Kerstin Leidorf, Fedor Heida, Lydia Jongmans, Aantink Yeh (BZK), Anique Scheerder (BZK), Laura Morren (BZK).

Eindredactie

Quita Hendrison

Vormgeving

Marc van Bokhoven

Met dank aan

Amber van Witteloostuijn, Joëlle van Kommer, Janou Albers, René Janssens, Joost Groenestein, Bart van Aanholt, Henk Buesink, Jacqueline Oude Hesselink, Raoul Kleijntjens, Jolanda Verbiesen, Daniele Niederost, Petra Holleman, Annemiek Lucassen, Roeland Taming, Moniek Lucassen, Jan Martin Arendt, Hanjo van Houwelingen, Hester van der Schaaf, Roel Stofmeel, Kees Paap, Mirjam de Leeuwe, Anne-Rienke Hendrikse, Sonja Pruimers, Bjorn Dirkse, Martine de Geus, Luus Heideman, Sietske Nagelkerk, Marc Hoogland, Lieke Helmes, Caroline Nicolai, Dino Zecic, Leon op de Beek, Kim Keijzers, Kay Bemelen, Jos Heijhuurs, Thomas Breedveld, Dominique Snel, May Britt Jansen, Leonie Gijzen, Kim Kruisdijk, Sebastiaan de Kroon, Nelleke Merkens, Petra Quaedackers, Ineke Graumans, Victor Zuydweg, Elka Helmers, Angela Imhof, Carin Cuijpers, Claartje Sadée, Anne van Roosmalen, Stefanie van Geert, Pia Hendriks, Martijn Koppejan, Niels van Buren, Marianne Schimmel, Jeroen Veltheer, Marianne Dijkshoorn, Brenda Wiersma Jori Faber, Marina Aalbers, Ingrid Nooijens, Frank Willemsen, Vanessa 't Hoen, Jack Hamers, Rob de Graaf, Inge van Daelen, Hans Vulto, Barbara Thien, Erik van der Heijden, Morris Hofstra, Rinske van Duifhuizen, Evite van Winkoop, Petra Boverhoff, Charlotte Holst, Noortje Slot, Vincent Ohlrichs, Mariepauline Hollman, Sandra Langenbach, Annabelle Wagemans, Klaasje Wartena, Kimberley van Luchem, Hyun de Keuninck, Sandar Nijsten, Luus Heideman, Joyce van der Klauw, Marc Volleman, Netty Verhagen, Tim van Dongen, Marlon Berends, Jalmar Pfeifer, Gerda van de Bunt, Else de Bont, Iris Wijnen, Anton Visser, Henk de Mooij, Nellie Timmer, Jérôme, Maaike Toonen, Eva Guldemon-Anema, Kristel Dirx, Marianne Schimmel, Maxime Schulpen, Ernst Ploegman, Piet Boekhoudt, Angeliek van der Zanden, Pieter Anthonio, Marloes Wijermars, Ingrid Kock, Hanneke de Zeeuw, Bart Borsje, Claartje Sadée, Cockie Gerritsen, Marleen Hartjes, Rob Daamen, Volkert Doop en Arthur Wiggers

**Vereniging van
Nederlandse Gemeenten**
Realisatie

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag
+31 70 373 8008
realisatie@vng.nl

december 2020

[vngrealisatie.nl](https://www.vngrealisatie.nl)