

# (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 tweede editie

De eerste editie van deze brochure verscheen in januari 2019. Deze heette 'Digitale inclusie: aan de slag met gemeentelijke online dienstverlening'.

Sinds de vorige brochure is er veel gebeurd op het gebied van inclusieve dienstverlening. Het is een nog belangrijker thema geworden. In de troonrede van 2019 staat: "Vertrouwen in de toekomst heeft ook te maken met de manier waarop mensen zich vertegenwoordigd voelen en met de kwaliteit van de publieke dienstverlening. Politiek en overheid moeten van iedereen zijn en er voor iedereen zijn."

De visie op overheidsdienstverlening was tot een aantal jaren geleden 'digitaal, tenzij...'. Inmiddels is dat veranderd in 'digitaal waar het kan en persoonlijk waar het moet'. Het besef is er namelijk dat niet iedereen mee kan of wil in de digitale transformatie.

Gemeenten zijn dan ook meer dan ooit op zoek naar kennis en inspiratie om inclusiever te worden in hun dienstverlening. Daarom is de bestaande brochure bijgewerkt en aangevuld. Deze versie ligt nu voor u.

De nieuwe brochure heeft ook een nieuwe titel: '(Digitale) Inclusie: Aan de slag met gemeentelijke dienstverlening'. 'Digitaal' staat deze keer tussen haakjes. Inclusie betekent namelijk ook dat er altijd goede niet-digitale alternatieve manieren beschikbaar moeten zijn om met de overheid in contact te komen.

### 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 drie manieren aan bod om dienstverlening inclusiever te maken. Ook worden er goede voorbeelden beschreven.

Het aantal gemeenten dat goede voorbeelden heeft aangeleverd is gestegen van 14 in de vorige brochure naar 40 in de huidige editie. Deze verruiming kan opgevat worden als een teken dat inclusie leeft binnen de gemeentelijke dienstverlening.

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

Op naar een vindbare, toegankelijke en begrijpelijke overheid voor iedereen!

# 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 uitsluiting vindt plaats wanneer mensen geen toegang hebben tot digitale apparaten of ze door beperkte vaardigheden of gebruik niet de gewenste informatie kunnen vinden of aanleveren. Tegenover digitale uitsluiting staat digitale inclusie. Met inclusieve (digitale) dienstverlening bedoelen we in deze brochure 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? Er is geen eenduidige definitie. Vaak wordt in onderzoeken wel een indeling gemaakt naar verschillende niveaus van digitale vaardigheid. De gradaties in vaardigheden waarover digitaalvaardigen beschikken zijn als volgt:

- 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, zoals 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 van gemeenten. 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. Het is 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 duidelijk wat we bedoelen met (digitale) inclusie in dienstverlening. Een volgende vraag dient zich aan: waarom is het belangrijk om hier ook echt actief aan te gaan werken? En waarom juist nu? Het antwoord op deze vragen is hieronder te vinden.

### 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 Dienstverlening**<sup>1</sup> van de VNG staan 5 principes voor passende dienstverlening:

1. We bedienen inwoners en ondernemers zo goed als mogelijk op het kanaal dat zij kiezen, vanuit het principe 'online 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

#### 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 meedoen**<sup>2</sup>. 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 worden een aantal landelijke initiatieven genoemd:

- **Informatiepunten Digitale Overheid**  
Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties helpt bij het opzetten van informatiepunten in bibliotheken in Nederland. Bij deze informatiepunten kunnen mensen terecht met vragen over websites en apps van uitvoerende overheden. Het ministerie wil dat er in 2021 in alle 800 bibliotheken informatiepunten zijn. Daarbij is het de bedoeling dat andere overheden ook aansluiten.
- **Alliantie Digitaal Samenleven**  
In de Alliantie Digitaal Samenleven werken ruim 30 bedrijven, onderzoekers en andere organisaties samen. Ze ontwikkelen creatieve oplossingen om mensen te helpen bij digitalisering. De Alliantie besteedt speciale aandacht aan ouderen en gezinnen.
- **Direct Duidelijk**  
De campagne **Direct Duidelijk**<sup>3</sup> 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 de Direct Duidelijk-deal te ondertekenen. Ook kun je hulp vragen van de Direct Duidelijk-brigade. De brigade gaat overheidsorganisaties helpen met het verbeteren van de gebruikersvriendelijkheid van websites, apps en digitale formulieren.
- **Programma Mens Centraal**  
Het programma **Mens Centraal**<sup>4</sup> 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 Centraal**<sup>5</sup> 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**<sup>6</sup> laten maken. Hiermee kunnen ambtenaren de fouten samen met inwoners herstellen.

In oktober 2019 heeft de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een **brief over de voortgang**<sup>7</sup> van digitale inclusie naar de Tweede Kamer gestuurd. Hierin vertelt hij hoe alle partners dat jaar hebben gewerkt aan digitale inclusie.

#### 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 Taal**<sup>8</sup> is een actieprogramma dat laaggeletterdheid aanpakt. Gemeenten en Rijk werken samen om laaggeletterden te ondersteunen bij het vaardig worden in taal, rekenen en digitalisering. In 2019 hebben de VNG en het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap afspraken gemaakt over het vervolg van Tel mee met Taal. Voor de uitvoering komt er vanaf 2020 extra geld beschikbaar. Middelen voor volwassenenonderwijs gaan worden gebruikt om de (digitale) geletterdheid te verbeteren. Dit zal gebeuren in 35 'contactgemeenten'. Een contactgemeente is een gemeente die de uitvoering van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer in de regio regelt.



- **Onbeperkt Meedoen**

Het programma **Onbeperkt Meedoen**<sup>9</sup> 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!**<sup>10</sup>. Belangrijk daarbij zijn het koplopersnetwerk en de handreiking 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.

Vooraf relevant zijn de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, het VN-verdrag Handicap en het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid.

### Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

In 2021 gaat de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer in. Door deze wet krijgen mensen meer mogelijkheden om digitaal met de overheid te communiceren. Er komt een recht op elektronisch zakendoen met de overheid.

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. Het doel van de ondersteuning is dat de mensen voor wie een dienst bedoeld is er ook echt gebruik van kunnen maken.

### 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

Voor de toegankelijkheid van overheidswebsites bestond lang een 'pas toe of leg uit'-beleid. Dit hield in dat overheidsorganisaties zelf bepaalden of zij hun websites toegankelijk maakten of niet. Als ze dat niet deden, moesten ze wel uitleggen waarom niet.

Per 1 juli 2018 is de Europese richtlijn voor toegankelijkheid van overheidswebsites in Nederland ingevoerd in een wettelijke verplichting: het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid. In het besluit staat dat websites, mobiele applicaties (apps), intranetten 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 applicaties.

Volgens het besluit moeten overheden voldoen aan twee wettelijke verplichtingen:

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

Het platform **DigiToegankelijk**<sup>11</sup> helpt de overheid bij het toegankelijker maken van websites en apps. Er is onder andere een **invulassistent**<sup>12</sup> te vinden voor het schrijven van een toegankelijkheidsverklaring.

- 
- 1] <https://vng.nl/files/vng/20190723-positionpaper-dienstverlening.pdf>
  - 2] <https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2019/02/digitale-inclusie-iedereen-moet-kunnen-meedoen.pdf>
  - 3] <https://www.directduidelijk.nl>
  - 4] <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/toegankelijkheid/programma-mens-centraal/>
  - 5] <https://www.gebruikercentraal.nl>
  - 6] [https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2019/10/Advies\\_gebruikmaken\\_van\\_de\\_Awb\\_voor\\_het\\_bieden\\_van\\_maatwerk-.pdf](https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2019/10/Advies_gebruikmaken_van_de_Awb_voor_het_bieden_van_maatwerk-.pdf)
  - 7] <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/10/22/kamerbrief-over-voortgang-digitale-inclusie>
  - 8] <https://www.telmeemetaal.nl>
  - 9] <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een-handicap/programma-onbeperkt-meedoen>
  - 10] <https://vng.nl/rubrieken/onderwerpen/iedereen-doet-mee>
  - 11] <https://www.digitoegankelijk.nl>
  - 12] <https://www.toegankelijkheidsverklaring.nl>



### 3. Hoe maak je als gemeente je dienstverlening inclusiever?

#### Zet (digitale) inclusie op de agenda

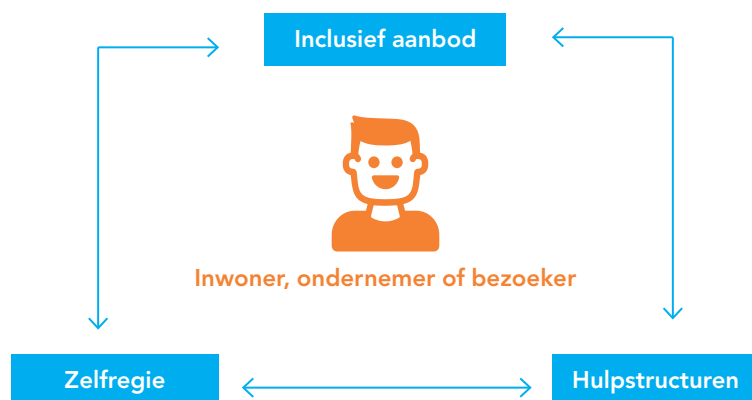
Draagvlak binnen de gemeente is nodig om tot inclusievere dienstverlening te kunnen komen. Het is belangrijk voor iedereen in de organisatie om zich ervan bewust te zijn dat sommige mensen minder digitaal vaardig zijn. Immers, een groot deel van de medewerkers heeft wel eens klantcontact. Natuurlijk de mensen van het klantcontactcentrum, maar daarnaast ook veel andere medewerkers. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van een bouwvergunning voor een huis, het regelen van zorg of het krijgen van schuldhulpverlening komt een inwoner ook bij andere afdelingen terecht. Dienstverlening is dus een zaak van iedereen binnen de gemeente. Daarmee is inclusieve dienstverlening dus ook 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:

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

Iedere categorie wordt hieronder kort toegelicht.



## Inclusief aanbod: wat kan beter?

**Voorkomen is beter dan genezen. Hoe duidelijker, gemakkelijker en logischer de dienstverlening, hoe minder vragen dit oplevert bij mensen. 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?

## 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 dienstverleners en het sociaal domein.

## Hulpstructuren: ondersteuning op maat

**Verschillende 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 en door wie 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 zelf inclusiever willen worden. De voorbeelden zijn ingedeeld in vier categorieën:

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

De laatste drie categorieën zijn de drie manieren om minder-digitaalvaardigen betere dienstverlening te bieden die in de vorige paragraaf zijn besproken. De eerste categorie is toegevoegd omdat bewustzijn over inclusie binnen de organisatie noodzakelijk is om met de andere drie categorieën aan de slag te kunnen gaan.

# Voorbeelden van interne bewustwording

## 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 Escape Room 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. Dit zodat ze meteen hun nieuwe inzichten kunnen toepassen in hun werk. De No Escaperoom is ontstaan door cocreatie bij UWV, maar kan door elke organisatie eenvoudig worden ingezet. Interesse? Neem dan contact op met [livinglab@uwv.nl](mailto:livinglab@uwv.nl).

---

## 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.

---

## Tips voor betere digitale dienstverlening



De website **Optimaal Digitaal**<sup>13</sup> helpt om het digitale contact met de overheid slimmer, toegankelijker en persoonlijker te maken. Op de website staan 'kaartjes' met tips. Deze tips zijn gemaakt op basis van onderzoeken naar digitale overheidsdienstverlening. Met de tips is ook een bordspel ontwikkeld: het Optimaal Digitaal-spel. Dit is een workshop in spelvorm. Je speelt het met je team om tot concrete acties te komen om jullie digitale dienstverlening te verbeteren. Dit gaat op een prettige en actieve manier. Bijna alle teams dienstverlening van gemeenten hebben al een spel opgestuurd gekregen. Wie het nog niet heeft, kan het **gratis aanvragen**<sup>14</sup>. Optimaal Digitaal is een initiatief van **Gebruiker Centraal**<sup>15</sup>.



---

## Versimpelteam zorgt voor eenvoudigere 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 gemeente**<sup>16</sup>. 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-verdrag**<sup>17</sup> 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. Beleidschrijvers 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.

---

## 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 gaat vanaf 2020 trainingen organiseren 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.

---

13] <https://optimaaldigitaal.gebruikercentraal.nl>

14] <https://www.gebruikercentraal.nl/instrumenten/optimaal-digitaal/optimaal-digitaal-spel/>

15] <https://www.gebruikercentraal.nl>

16] <https://www.zwolle.nl/brief-individuele-inkomenstoelage>

17] <https://www.meevoormij.nl/quickscan-vn-verdrag/>

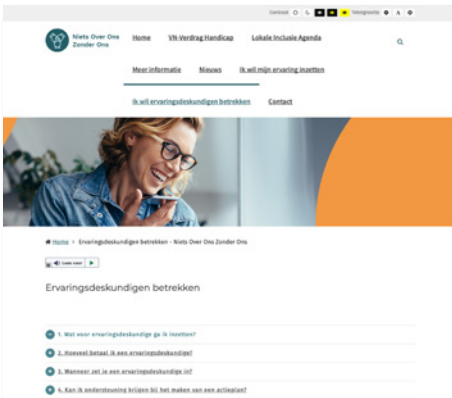
# Voorbeelden van inclusief aanbod

## 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



Onder het kopje Adviespunt Ervaringsdeskundigheid staat nu nog een keer het stukje over toegankelijke verkiezingen gekopieerd. Hier moet staan: 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 Ervaringsdeskundigheid**<sup>18</sup> 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.

## Hoe toegankelijk is jullie website? Vraag het de inwoner!



Vanwege het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid 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 voorlees-functie toegevoegd. De stichting ICT4Handicap heeft de gemeente Haarlemmermeer geholpen om haar website te testen met mensen met een lichamelijke of verstandelijke handicap en 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.



## Mens aan het woord

### Else de Bont

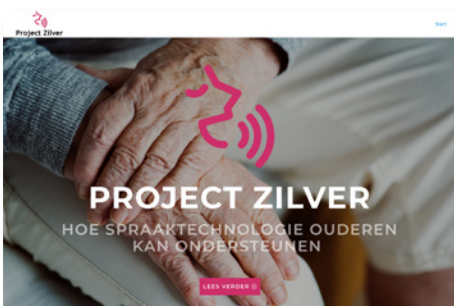
“Samen met de gemeente Stein heb ik een inclusiepanel opgericht van ervaringsdeskundigen. Wij denken mee over allerlei onderwerpen, bijvoorbeeld over digitale toegankelijkheid. Ik ben zelf rolstoelgebruiker. Voor mij is het fijn om mijn zaken met de overheid online te regelen. Dit gaat lekker snel en 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.nl** 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.

## 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 Zilver**<sup>19</sup>. 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 dienst-verlening 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 ook aan de slag met voice? Bekijk dan de **tips**<sup>20</sup> 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 migratie-achtergrond en een licht verstandelijke beperking. Het initiatief komt van een actieve groep ervaringsdeskundigen. De gemeente heeft alleen een ondersteunende rol.



## Mens 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 meelees-groep 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 **klantreizen**<sup>21</sup>, **usability onderzoek**<sup>22</sup> en continu meten maken dit mogelijk. Enkele voorbeelden:

- De gemeente De Fryske Marren heeft een nieuw **digitaal aanvraagformulier voor een evenementenvergunning**<sup>23</sup> 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 Ede**<sup>24</sup> 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. Gespote problemen worden direct verholpen.

- Uit usability onderzoek van de gemeente Vught bleek dat het **online formulier voor meldingen openbare ruimte**<sup>25</sup> 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 het de **informatie bij overlijden**<sup>26</sup> 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 makkelijker 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 te voren uitgebreid doorgenomen met het Eindhovense laaggeletterden-panel. 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 beeldtaal**<sup>27</sup> van Gebruiker Centraal.

---

## Ondertitelde vergaderingen



Vooruitlopend op de wettelijke verplichting worden de **video-opnamen**<sup>28</sup> van de vergaderingen van de gemeenteraad van Meierijstad ondertiteld. Het gaat dan om beeldvormende avonden, commissievergaderingen en raadsvergaderingen. Door ondertiteling van de vergaderingen kunnen doven en slechthorenden achteraf de vergadering terugkijken. 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.

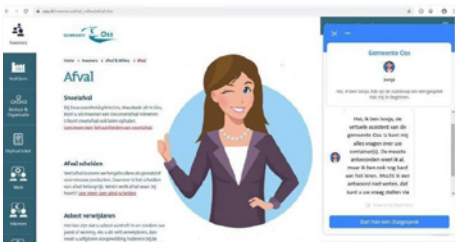


## Mens aan het woord

Iris Wijnen

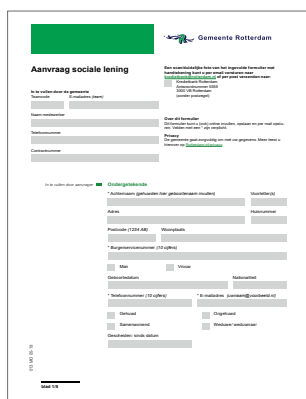
“Binnen de projectgroep Inclusie van de gemeente Meierijstad praat ik mee over hoe de dienstverlening beter kan worden voor dove mensen. Ik leg bijvoorbeeld uit dat informatie vooral visueel moet zijn. Voor mij persoonlijk betekent het toevoegen van ondertiteling bij opnames van raadsvergaderingen dat 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 uitgetoetst 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.

## 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 zijn **aanvraagformulieren aangepast**<sup>29</sup> 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 Rotterdamers 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.

---

## 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 mantelzorgers**<sup>30</sup> 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

---

## Studenten innoveren voor inclusievere dienstverlening



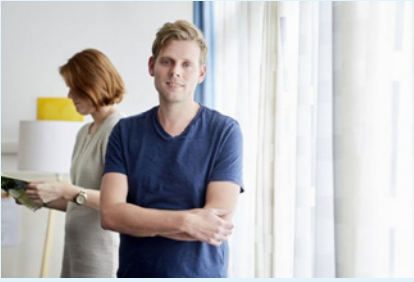
VNG Realisatie ontwikkelt samen met TU Delft, gemeenten en maatschappelijke organisaties innovatieve concepten voor inclusievere dienstverlening. Studenten van de opleiding Advanced Concept Design van TU Delft ontwerpen product-dienstcombinaties (PDC's). PDC's zorgen voor een samenhangende levering van producten en diensten. In dit geval moeten de PDC's het voor minder-digitaalvaardigen makkelijker maken om zelfstandig zaken te doen met de gemeente. Bij het ontwerpen besteden studenten specifiek aandacht aan de behoeftes van ouderen, mensen met een visuele beperking en laaggeletterden. De gemeenten Den Haag, Leiden, Rijswijk, Rotterdam en Haarlemmermeer zijn actief bij het project betrokken. Ook aangesloten zijn (ervarings)deskundigen van Gebruiker Centraal, SeniorWeb, de Oogvereniging en de stichting Lezen en Schrijven. De beste ontwerpen zullen in 2020 door VNG Realisatie beschikbaar worden gesteld aan alle Nederlandse gemeenten.

---

## 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. Achteraf kan iedereen het **webinar**<sup>31</sup> terug-kijken. 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 miscommunicatie 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.



## Mens 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 website**<sup>32</sup> 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 tevredenere 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.

## Omni-channelstrategie voor passende dienstverlening



Een aantal koplopergemeenten is begonnen met het ontwikkelen van een omni-channelstrategie. Omni-channel is een kanaalstrategie die de dienstverlening passender maakt. Het is een denk- en werkwijze om de dienstverlening aan inwoners en ondernemers te verbeteren en voor iedereen toegankelijk te maken. Zo maakt omni-channel de dienstverlening inclusiever. In omnichanneldienstverlening staat de interactie met de klant centraal. De interactie is ‘digitaal waar het kan en persoonlijk waar het moet’. Een organisatie die omni-channelstrategie toepast communiceert integraal. De klant kiest zelf op welke manier hij/zij in contact komt met de gemeente. Welk kanaal de persoon kiest is niet van belang. Voor de klant gaat het erom dat de vraag wordt beantwoord. Cruciaal is dat de informatie die mensen krijgen op alle kanalen hetzelfde is. Dit draagt bij aan een goede interactie.

---

## 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.

- 
- 18] <https://nietoveronzonderons.nl/ik-zoek-een-ervaringsdeskundige/>
  - 19] <https://www.projectzilver.nl>
  - 20] <https://www.rijksinnovatiecommunity.nl/actueel/nieuws/2019/11/14/over-10-jaar-is-‘praten’-met-de-overheid-vanzelfsprekend>
  - 21] <https://www.vngrealisatie.nl/onderwerpen/klantreizen>
  - 22] <https://www.vngrealisatie.nl/producten/toolkit-meten-verbeteren>
  - 23] [https://www.defryskemarren.nl/onderwerpen/evenement-organiseren\\_43748/item/evenementenvergunning-aanvragen\\_48919.html](https://www.defryskemarren.nl/onderwerpen/evenement-organiseren_43748/item/evenementenvergunning-aanvragen_48919.html)
  - 24] <https://www.ede.nl>
  - 25] <https://vught.nl/melding-maken>
  - 26] <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overlijden/vraag-en-antwoord/checklist-bij-overlijden>
  - 27] <https://www.gebruikercentraal.nl/instrumenten/kennisbank-beeldtaal/>
  - 28] <https://channel.royalcast.com/meerijstad/#!/archived>
  - 29] <https://www.rotterdam.nl/loket/documentenkcc/aanvraagSocialeLening.pdf>
  - 30] <https://www.roeselare.be/wonen-en-leven/veiligheid-en-gezondheid/mantelzorg>
  - 31] <https://www.onlineseminar.nl/uwv>
  - 32] <https://www.toptakenwebsite.nl/toptaken-website/>



# Voorbeelden van zelfregie

## 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 overheid'**<sup>33</sup>. 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, namelijk 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.

## 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.





## Mens 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 belasting-aangifte 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 bankieren'<sup>34</sup> 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



**Digitaalhulpplein.nl** brengt minder digivaardige mensen, oefenlocaties en doorverwijzers met elkaar in contact. Er is een **Digizelftest**<sup>35</sup> 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-digitaal-vaardigen aan de balie/ 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. Vanaf begin 2020 zal het Digitaal Hulpplein een nieuw jasje krijgen en een overzicht gaan bieden van al het digivaardigheidsaanbod.

---

## Digitale inclusie bij de bibliotheek



Met het **programma Digitale inclusie**<sup>36</sup> 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 landelijk meer dan 200 vragen gesteld.



### Mens aan het woord

#### Henk de Mooij

"Ik heb meegedaan aan de **cursus Klik & Tik**<sup>37</sup>. 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 een 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 legt het me uit 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



SeniorWeb is sinds 1996 actief als landelijke vereniging zonder winstoogmerk. Het doel van **SeniorWeb**<sup>38</sup> 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 een 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 inlooppreekuren. 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.

---

33] <https://doejediging.nl>

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

35] <https://www.digitaalhelpplein.nl/digizelftest/>

36] <https://www.bibliotheekbasisvaardigheden.nl/aanpak/digitale-inclusie.html>

37] [https://oefenen.nl/programma/serie/klik\\_en\\_tik](https://oefenen.nl/programma/serie/klik_en_tik)

38] <https://www.seniorweb.nl>

# Voorbeelden van hulpstructuren

## 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.

## 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 binnen lopen 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 verhuisingaangiftes, 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 door-

verwezen 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 mystery-guests 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 **klantcontactcentrum**<sup>39</sup> 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.

---

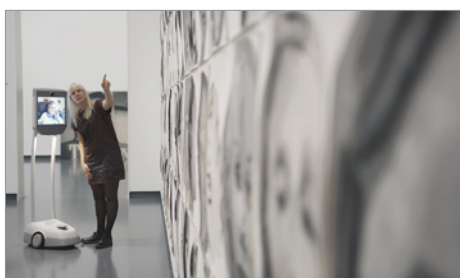
## Machtigen



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 zal DigiD Machtigen onderdeel worden van de **nieuwe Machtigingsvoorziening**<sup>40</sup> 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 i**<sup>41</sup>. 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, burnout, 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 robot**<sup>42</sup>. 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, maar prettig voor iedereen.

---

39] <https://www.ede.nl/contact/>

40] <https://www.logius.nl/diensten/machtigingsvoorziening>

41] <https://studio-inclusie.nl>

42] <https://vanabbemuseum.nl/educatie/inclusie/museumbezoek-met-robot/>





## 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>
- **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](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  
<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=fXluREMHHa0>
- **Digital inclusion: a kinder, fairer and more connected community** – TEDx Talks, 2019  
<https://www.youtube.com/watch?v=qVvwisdN4ng>
- **E-stonia: een land als startup** – VPRO, 2015  
[https://www.vpro.nl/speel~VPWON\\_1240925~e-stonia-een-land-als-startup-vpro-tegenlicht~.html](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](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](https://www.npostart.nl/rolstoel-roadmovie/29-06-2019/VPWON_1307010)
- **Schuldmachine** – BNNVARA, 2019  
[https://www.npostart.nl/3doc/18-09-2019/BV\\_101392093](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](https://www.youtube.com/watch?v=EuW_vbGfLXc)
- **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](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](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  
[http://hoadd.noordhoff.nl/sites/7712/\\_assets/7560d67.pdf](http://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>

- **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](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](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/uploads/editor/ecbo.15-217-Laaggeletterden-achterblijvers-in-de-digitale-wereld-web.pdf>
- **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/1%20RAPPORT%20Nationale%20Ombudsman%20-%20relatie%20burger%20overheid%202030\\_def.pdf](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/1%20RAPPORT%20Nationale%20Ombudsman%20-%20relatie%20burger%20overheid%202030_def.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](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](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/system/files/bijlage/A4%204%20uitgangspunten%20digitalisering%20overheid%20%2B%20toelichting.pdf\\_0.pdf](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/A4%204%20uitgangspunten%20digitalisering%20overheid%20%2B%20toelichting.pdf_0.pdf)
- **Ongevraagd advies over de effecten van de digitalisering voor de rechtsstatelijke verhoudingen** – Raad van State, 2018  
<https://www.raadvanstate.nl/@112661/w04-18-0230/>
- **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](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.bibliotheekbasisvaardigheden.nl/dam/bestanden/algemeen/handreiking-digitale-vaardigheden-oktober-2018.pdf>

## Overheidsbeleid

- **NL DIGIbeter: Agenda Digitale Overheid**, 2019  
<https://www.digitaleoverheid.nl/nl-digibeter2019/>
- **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>
- **Position Paper Dienstverlening** – Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2018  
<https://vng.nl/files/vng/20190723-positionpaper-dienstverlening.pdf>
- **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>
- **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](http://www.vngrealisatie.nl)

Januari 2020

### **Redactie**

Denise Coenegracht, Zakia Boucetta, Myrna Bossers, Jikke Kuijpers, Jamil Jawad, Bibi Hoosein, Kerstin Leidorf en Lydia Jongmans

### **Eindredactie**

Quita Hendrison

### **Vormgeving**

Marc van Bokhoven

### **Met dank aan**

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 Guldemonnd-Anema, Kristel Dirx, Marianne Schimmel, Maxime Schulpen, Ernst Ploegman, Piet Boekhoudt, Angeliek van der Zanden, Pieter Antonio, 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

januari 2019

[vngrealisatie.nl](http://vngrealisatie.nl)