



Ministerie van Algemene Zaken

Verkenning (online) inclusie



Colofon

Projectnaam:

Verkenning (online) inclusie

Contactpersoon:

S. Soekhoe-Datadin

Projectleider Inclusieve communicatie

s.soekhoe@minaz.nl

Dienst Publiek en Communicatie

Buitenhof 34 | 2313 AH Den Haag

Postbus 20006 | 2500 EA Den Haag

Auteurs:

Marit Groeneveld

Maura Matekovic

Margot Lagendijk

Saskia Soekhoe-Datadin

Voorwoord

Chan is 58 jaar en woont in Den Haag. Ze heeft geen computer, laptop of tablet in huis. Ze heeft wel een mobiele telefoon. Daarmee is ze bereikbaar. Maar ze maakt het meest gebruik van WhatsApp, Facebook en haar camera om de kleinkinderen te fotograferen en te filmen. Ze heeft in Suriname haar mavo diploma gehaald. Daarna is ze als oudste kind in haar gezin gaan werken. Ze is begin jaren '80 naar Nederland gekomen. Hier heeft ze ook altijd gewerkt. Dat doet ze nu in de catering. Haar collega's kennen haar als de goedlachse Sandra. Ze heeft een vlotte babbel en pit. Ze is iemand die midden in de maatschappij staat. Tenminste...zo vanaf de buitenkant gezien.

Chan beheerst de Nederlandse taal goed. Ze kan op basisniveau lezen en schrijven, maar je moet haar niet vragen om een formulier op het internet in te vullen. Ze heeft nog nooit 'gegoogeld'. Bijna al haar zaken worden door anderen geregeld, zoals het aanvragen van een verzekering of een toeslag. Ze heeft persoonlijk dus nauwelijks contact met instanties, laat staan met de overheid.

Chan is in meerdere opzichten kwetsbaar. Ze is laag opgeleid, laaggeletterd, heeft een laag inkomen, is iemand van een niet westerse komaf en niet digitaal vaardig. Zo kent iedereen wel iemand met een of meerdere kenmerken van een kwetsbare groep. Ik ben benieuwd aan wie jij nu denkt? De verkenning naar (online) inclusie gaat over personen die dichterbij je staan dan je denkt. Kijk maar eens naar je ouders, je kinderen, de burens, de slager of de kassamedewerkers in de supermarkt.

Informatie Rijksoverheid is er voor iedereen. Voor mensen uit alle lagen van de bevolking. Voor mensen zoals jij en ik én Chan. Het is onze taak als Informatie Rijksoverheid om ervoor te zorgen dat degenen die informatie- en dienstverlening van ons nodig hebben, dit vinden en zo goed mogelijk begrijpen. We gaan ons hiervoor de komende tijd verder inzetten en kijken uit naar de dag dat communicatie per definitie inclusief is.

*Saskia Soekhoe-Datadin
Projectleider Inclusieve communicatie
Dienst Publiek & Communicatie*

Inhoudsopgave

Colofon	2
Voorwoord	3
1 Inleiding	5
1.2 Doelstellingen	5
1.3 Scope	5
1.4 Werkwijze	5
1.5 Leeswijzer	6
2 Problemen (online) inclusie	7
2.1 Inleiding	7
2.2 Zorgen over (online) inclusie	7
2.3 Omvang problemen	7
3 Randvoorwaarden, doelgroep en informatiebehoeften	9
3.1 Inleiding	9
3.2 Randvoorwaarden (online) inclusie	9
3.3 Groepen die de overheid niet goed bereikt	10
3.4 Informatiebehoeften	11
3.5 Groepen bereiken via helpers en andere organisaties	11
4 Initiatieven en best practices binnen de (Rijks)overheid	13
4.1 Inleiding	13
4.2 Zorgen over (online) inclusie	13
4.3 Initiatieven binnen de overheid	13
4.4 Best practices	15
5 Inzichten over het aanbieden van informatie	18
5.1 Inleiding	18
5.2 Denk- en doenvermogen	18
5.3 Algemene inzichten over het aanbieden van informatie	20
5.4 Tips en aanbevelingen van de voorlichters	20
5.5 Overige inzichten/aandachtspunten	20
6 Conclusies en aanbevelingen	22
6.1 Inleiding	22
6.2 Conclusies en aanbevelingen: gericht op de groepen die de overheid niet bereikt (vraag)	22
6.3 Conclusies en aanbevelingen: gericht op Informatie Rijksoverheid (aanbod)	22
6.4 Conclusies en aanbevelingen gericht op verbinding en kennisborging	23
Literatuurlijst	24

1 Inleiding

Inclusie betekent de insluiting in de samenleving van alle mensen op basis van gelijkwaardige rechten en plichten. De overheid streeft naar inclusie voor iedereen en op alle terreinen. Iedereen moet gelijkwaardig mee kunnen doen in de samenleving en op dezelfde manier kunnen profiteren van de (digitale) informatievoorziening en (digitale) dienstverlening van de overheid.

In de praktijk is dit een moeilijke opgave. De overall dienstverlening van de Rijksoverheid richt zich op dit moment in eerste instantie vaak op 'iedere Nederlander'. Dienst Publiek en Communicatie (DPC) verzorgt onder andere deze informatievoorziening van de Rijksoverheid. Dit doet zij vooral digitaal. Een van de communicatiemiddelen die zij inzet is de website Rijksoverheid.nl (Informatie Rijksoverheid). Op de site wordt beleid op een begrijpelijke manier toegelicht, zodat burgers en professionals weten wat hun rechten en plichten zijn en hoe zij daaraan invulling kunnen geven. De informatie wordt zo toegankelijk mogelijk aangeboden. Hiermee wordt grofweg gezegd gericht op 80% van de Nederlanders. Dit is over het algemeen ook de groep die online actief op zoek gaat naar informatie als daar reden toe is. Idealiter is sprake van tweerichtingsverkeer: het proces van informatie brengen en halen. 20% van de Nederlanders blijft echter moeilijk bereikbaar voor de overheid en weet online lastiger de weg naar de juiste informatie te vinden. Om iedereen in de context van een snel veranderende en digitaliserende samenleving volwaardig mee te laten doen, blijft Informatie Rijksoverheid in ontwikkeling. Om niemand uit te sluiten, moeten stappen worden gezet naar inclusieve communicatie. Om beter zicht te krijgen in de gevolgen van inclusie voor Informatie Rijksoverheid is deze verkenning gedaan naar (online) inclusie en groepen die nu nog niet voldoende bereikt worden.

1.2 Doelstellingen

Het uitgangspunt van (online) inclusie is de juiste informatie voor de juiste persoon op de juiste (online) plek op het juiste moment aanbieden. Concreet gaat het om de volgende doelstellingen:

- inzicht krijgen in de groepen die Rijksoverheid.nl nu online moeilijk bereikt en het bepalen van de informatiebehoefte van deze groepen;
- ophalen en met elkaar verbinden van bestaande kennis en initiatieven binnen de overheid gericht op groepen die overheid nu nog niet voldoende bereikt;
- aanbevelingen doen voor de verbetering van de informatievoorziening vanuit Rijksoverheid.nl om deze groepen beter te bereiken en meer aan te sluiten bij de belevingswereld.

1.3 Scope

Hoewel de verkenning is gericht op het verbeteren van de dienstverlening vanuit Rijksoverheid.nl is het traject breder aangevlogen. Er is in overheidsbrede context gekeken naar informatievoorziening richting groepen die overheid nu nog niet voldoende bereikt. Dit helpt bij de gedachtenvorming voor aanbevelingen m.b.t. Informatie Rijksoverheid. De focus lag in eerste instantie op online inclusie, maar is gedurende de verkenning verschoven naar inclusie in brede zin. Eventuele bevindingen op het gebied van offline inclusie zijn dan ook meegewogen in de aanbevelingen.

1.4 Werkwijze

Voor deze verkenning naar (online) inclusie zijn de volgende werkzaamheden verricht:

- deskresearch op beschikbare informatie en rapporten over (online) inclusie (LOK, juli 2018);
- gesprekken met collega's binnen de (Rijks)overheid;
- gesprekken met twee belangenorganisaties van laaggeletterden en een laaggeletterde zelf;

- kennismiddag over inclusie in samenwerking met de Academie van Overheidscommunicatie;
- locatieonderzoek onder groepen die overheid nu nog niet voldoende bereikt, gefaciliteerd door bureau TrueTalk;
- onderzoek in de research community Nederland Denkt Mee onder 'helpers' van groepen die overheid nu nog niet voldoende bereikt;
- inventarisatie van vragen van mensen onder voorlichters van Vraagbeantwoording Rijksoverheid;
- verzamelen van best practices op gebied van (online) inclusie.

1.5 Leeswijzer

We beginnen met een beschrijving van de problemen die ontstaan voor mensen die niet zelfstandig gebruik kunnen maken van de digitale middelen van de overheid. Vervolgens benoemen we aan welke randvoorwaarden überhaupt voldaan moet worden om mee te kunnen doen in de digitale samenleving en geven we een toelichting op de groepen die overheid nu nog niet voldoende bereikt en de informatie-behoefte van deze groepen. Daarna geven we een beeld van huidige initiatieven, een overzicht van de best practices die overheidsbreed in kaart zijn gebracht en een overzicht van de algemene inzichten over het aanbieden van informatie. Tenslotte gaan we in op de conclusies en aanbevelingen.

2 Problemen (online) inclusie

2.1 Inleiding

Het streven is dat iedereen aan de digitale wereld en de digitale Nederlandse overheid moet kunnen meedoen. In dit hoofdstuk wordt beschreven welke problemen er ontstaan voor mensen die (nog) niet zelfstandig gebruik kunnen maken van de digitale middelen van de overheid.

2.2 Zorgen over (online) inclusie

Dat er in toenemende mate zorgen zijn over de groep mensen die niet zelfstandig gebruik kunnen maken van de digitale middelen die de overheid biedt, blijkt wel uit het rapport *Hoezo MijnOverheid?* van de Nationale Ombudsman. Hij ontvangt steeds meer klachten waarbij digitale verzending van berichten een rol speelt. Het gaat om mensen die niet op die manier met de overheid kunnen communiceren en dreigen te worden uitgesloten van overheidsvoorzieningen. Post van de SVB, de RDW, het UWV of de gemeente wordt gemist, met nadelige gevolgen, zoals hoge boetes of ambtshalve verhogingen van kosten. Hij zegt hierover in het rapport *Hoezo MijnOverheid?*:

'De overheid digitaliseert in rap tempo. Maar mag er niet zonder meer van uit gaan dat het creëren van een digitale wereld hetzelfde is als het 1 op 1 digitaliseren van de papieren wereld. De overheid dient de kennis, vaardigheden en behoeften van de burgers als uitgangspunt te nemen. Van alle burgers. Van jong tot oud, van hoogopgeleid tot laaggeletterd'.

Ook de Raad van State heeft in augustus 2018 een ongevraagd advies uitgebracht over de effecten van de digitalisering voor de rechtsstatelijke verhoudingen. Zij waarschuwen het kabinet dat digitalisering niet voor iedereen automatisch vooruitgang betekent. Zij geven aan dat genoeg mensen geen idee hebben wat zij aan moeten met de digitale omgeving van de overheid. Maar dat één gemiste mail grote gevolgen kan hebben, bijvoorbeeld als aanslagen of boetes te laat worden betaald. Zij pleitten er in hun advies voor dat in contact komen met de overheid makkelijker moet worden, evenals de toegang tot de gegevens die de overheid van mensen gebruikt.

2.3 Omvang problemen

Naar de precieze omvang van de problemen die door het missen van online overheidsinformatie precies ontstaan, is weinig bekend. Het tv-programma *Kassa* vermoedt dat vooral mensen met een laag inkomen toeslagen laten liggen, omdat ze de benodigde informatie niet kunnen vinden. Uit het locatie-onderzoek van TrueTalk bleek dat mensen in de problemen komen, omdat zij bijvoorbeeld informatie niet begrijpen of verkeerde gegevens invullen, vaak per ongeluk. Hierdoor maken zij onbewust misbruik van regelingen (bijv. toeslagen) en komen dan later in (financiële) problemen. Naast gevolgen van financiële aard, zijn er nog andere gevolgen van het feit dat personen niet digitaal meedoen:

- buitengesloten raken van hun vrienden, kinderen, clubjes of anderen;
- afhankelijk worden van hulp. Volwassenen willen vaak zelf voorzieningen kunnen aanvragen, rekeningen kunnen betalen of anderszins informatie kunnen opzoeken.

Door beperkte digitale vaardigheden missen mensen dus bepaalde overheidsinformatie en (online) dienstverlening, bijvoorbeeld (informatie over) voorzieningen of subsidies. Dit leidt niet direct tot problemen als deze groep hulp ontvangt bij het digitaal zaken doen met de overheid óf als de overheid deze groep een andere - niet digitale aanpak - biedt.

Uit een ander onderzoek (PWC, 2018) blijkt dat de maatschappelijke kosten achter een kwetsbare groep als mensen die laaggeletterd zijn de samenleving ongeveer €1,13 miljard per jaar kost. Het voortduren van dit probleem is niet alleen vervelend voor de persoon in kwestie maar brengt dus ook aanzienlijke kosten voor de samenleving als geheel met zich mee.

3 Randvoorwaarden, doelgroep en informatiebehoeften

3.1 Inleiding

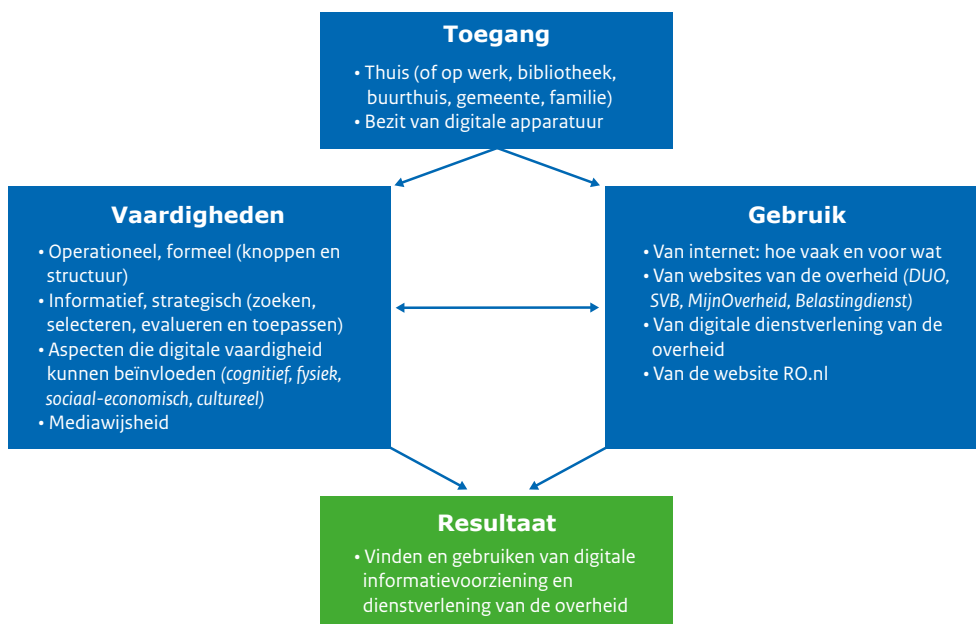
In dit hoofdstuk wordt eerst beschreven aan welke randvoorwaarden voldaan moet worden om mee te kunnen doen in de digitale samenleving. Vervolgens kijken we welke groepen nu (nog) niet voldoende bereikt worden door de (rijks)overheid en proberen we in kaart te brengen wat hun informatiebehoeften zijn. Ook proberen we antwoord te geven op de vraag hoe deze groepen wel te bereiken zijn.

3.2 Randvoorwaarden (online) inclusie

Om mee te kunnen doen in de digitale samenleving en ook te profiteren van de digitale informatievoorziening en dienstverlening van de overheid moet voldaan worden aan een aantal voorwaarden. In de deskresearch uitgevoerd door LOK worden de drie voorwaarden als volgt beschreven:

1. *toegang*: om gebruik te kunnen maken van de digitale informatievoorziening en dienstverlening van de overheid is het van belang dat burgers toegang hebben tot internet. In de deskresearch van LOK is op basis van CBS-cijfers berekend dat in 2017 zo'n 550.000 personen/huishoudens geen toegang hebben tot internet, bijvoorbeeld doordat ze geen internetverbinding thuis hebben. Daarnaast wil het niet altijd zeggen dat als mensen wel toegang hebben tot internet ze er ook gebruik van maken. Oude software, gedeeld gebruik, geen interesse en een slechte verbinding kunnen redenen zijn waarom men slecht of in beperkte mate gebruik kan maken van internet;
2. *vaardigheden*: sommige burgers missen de vaardigheden om mee kunnen doen in de digitale samenleving. Als oorzaak hiervoor worden zogenaamde beïnvloedingsaspecten besproken (cognitieve, fysieke, sociaaleconomische en culturele);
3. *gebruik*: het veelvuldig gebruik maken van internet en doorlopen van bepaalde handelingen bevordert de digitale vaardigheden van burgers.

Figuur 1: Model voor digitale inclusie, Lok, 2018



3.3 Groepen die de overheid niet goed bereikt

In de kamerbrief van staatssecretaris Knops van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 12 december 2018 (BZK, 2018; Algemene Rekenkamer, 2016) wordt de inschatting gemaakt dat rond de 2,5 miljoen Nederlanders het moeilijk vinden om te werken met digitale apparaten, zoals een computer, smartphone of tablet. 1,2 miljoen Nederlanders hebben nog nooit internet gebruikt (CBS, 2016). In 2018 is dit aantal iets gedaald naar ongeveer 886 duizend mensen, circa 6 procent van de Nederlanders van 12 jaar of ouder. Ook op het werk zorgt digitalisering vaak voor problemen. Soms zorgt het ervoor dat mensen hun werk niet goed kunnen doen.

Als het gaat om de mensen die niet kunnen meekomen in de online samenleving blijkt dat dit in grote mate veroorzaakt wordt door het ontbreken van vaardigheden, zoals taalvaardigheden (laaggeletterdheid, het Nederlands niet beheersen), het ontbreken van digitale vaardigheden, een laag opleidingsniveau, etc. Aan de andere kant kunnen er lichamelijke- en/of psychische beperkingen zijn waardoor sommige mensen niet kunnen deelnemen aan de online samenleving. Hierbij kan het gaan om lichamelijke beperkingen zoals slecht zien, gehoorproblemen (doof en/of slechthorend), zwakbegaafdheid, dyslexie, etc. Bij psychische beperkingen gaat het om psychische aandoeningen, zoals dementie, een psychische stoornis, etc. Dit heeft als resultaat dat het om heel diverse groepen mensen gaat, die buitengesloten kunnen raken van digitale informatievoorziening en dienstverlening van de overheid. Het gaat o.a. om:

- mensen die laaggeletterd zijn;
- mensen die niet digitaal vaardig zijn;
- mensen die laag opgeleid zijn;
- mensen die zwakbegaafd zijn;
- mensen met dyslexie;
- mensen met een motorische beperking;
- mensen die slecht zien;
- mensen die slecht horen;
- huishoudens met een laag inkomen;
- mensen die de Nederlandse taal niet (goed) beheersen;
- mensen met een niet westerse achtergrond (eerste generatie).

Een uitgebreider overzicht van de verschillende groepen mensen en (een inschatting van) de omvang is terug te vinden in de deskresearch van LOK.

Vaak wordt verondersteld dat alleen ouderen niet beschikken over digitale vaardigheden. Uit de deskresearch van LOK blijkt dat het gaat om zowel jongeren (tot 35 jaar) als ouderen (75+). Deze beide groepen beschikken vaak onvoldoende over digitale vaardigheden. Jongeren, die vaak wel de hele dag op hun smartphone zitten, beschikken over te weinig informatieve en strategische vaardigheden. Zij snappen de logica en taal van de overheid niet. In onderzoek van het Nibud uit 2018 zien we bijvoorbeeld dat vooral jongeren tot 35 jaar moeite hebben met het (online) op orde houden van hun financiële administratie. Terwijl ouderen de operationele en formele vaardigheden missen. Zij weten vaak niet goed hoe een computer en internet werkt.

Verder blijkt uit het locatieonderzoek van bureau TrueTalk dat ook andere factoren in de omgeving een belangrijke rol spelen bij (online) inclusie. Uit dit onderzoek bleek dat de beschikking over financiële middelen, gevoelens van stress en schaamte, het ontbreken van een (sociaal) netwerk en vertrouwen in instanties in belangrijke mate van invloed zijn op de mate waarin iemand mee kan doen in de digitale samenleving. Zo zorgt stress (bij een emotionele levensgebeurtenis zoals scheiding, werkloos raken) er bijvoorbeeld voor dat mensen in een stand gaan van 'overleven' en niet meer vooruit denken. In die zin werkt stress dan verlamdend. Schaamte is cultuur bepaald en zorgt ervoor dat mensen niet om hulp durven vragen terwijl ze het wel hard nodig hebben. Verder bepaalt iemands (sociale) netwerk of er hulp en informatie gekregen kan worden van mensen om iemand heen. Het kan hierbij gaan om formele en informele hulp. Financiën beïnvloeden de bereikbaarheid, omdat het er simpelweg voor kan zorgen dat

mensen niet over middelen (als computer, smartphone, etc.) kunnen beschikken door weinig geld. Vertrouwen bepaalt de bereikbaarheid van iemand, omdat als het vertrouwen in de overheid laag is, de overheidsinformatie niet aankomt. Mensen die geen vertrouwen hebben, openen brieven van instanties en de overheid niet.

3.4 Informatiebehoeften

Welke (specifieke) informatiebehoeften bovenstaande groepen hebben ten aanzien van informatie van de overheid is moeilijk op een algemeen niveau te beantwoorden. De groepen die digitaal moeilijk bereikbaar zijn, zijn niet homogeen. Zo kunnen we volgens de deskresearch van LOK alleen al binnen de groep van mensen die laaggeletterd zijn vijf verschillende type taalvaardigen onderscheiden. Dit betekent dat niet één aanpak gekozen kan worden voor de gehele groep mensen die digitaal moeilijk bereikbaar zijn, maar dat maatwerk nodig is per deelgroep. Ook zien we dat de informatiebehoeften grotendeels afhankelijk zijn van het onderwerp waarover iemand vragen heeft en iemands (persoonlijke) situatie. Informatiebehoeften en groepen rondom het onderwerp schulden zijn bijvoorbeeld heel anders dan rondom het onderwerp langdurige zorg. Om zicht te krijgen op de informatiebehoefte van mensen die voor de overheid (digitaal) moeilijk bereikbaar zijn, is het nodig om deze per onderwerp en/of per groep in kaart te brengen.

3.5 Groepen bereiken via helpers en andere organisaties

Uit de deskresearch van LOK weten we dat Nederlanders, de digitale mogelijkheden om met de overheid in contact te komen, steeds vaker gebruiken. Ook het bezoeken van websites van de overheid neemt toe. In 2017 hadden tussen de 9 en 9,5 miljoen personen van 12 jaar en ouder in de afgelopen 12 maanden internet gebruikt om een website van de overheid te bezoeken. Verder blijkt uit de deskresearch van LOK dat burgers niet altijd de overheidsinformatie vinden die ze zoeken. Ook als het de informatie van Rijksoverheid.nl betreft zijn er wel resultaten uit gebruikersonderzoek beschikbaar waaruit blijkt welke doelgroep de website Rijksoverheid.nl wel bereikt; 52% van de gebruikers is man, bijna de helft is tussen de 35 en 60 jaar en meer dan de helft van de respondenten heeft een hbo-opleiding of hoger. Er is geen onderzoek beschikbaar waarmee inzichtelijk gemaakt kan worden welke groepen Rijksoverheid.nl niet bereikt. Hier zou een aanvullend onderzoek voor nodig zijn.

Uit verschillende onderzoeken (de research community Nederland Denkt Mee en onderzoek van TrueTalk) weten we dat veel mensen zelf de weg naar de overheidsinformatie/ dienstverlening niet weten te vinden. Dit wordt bevestigd door de voorlichters van Vraagbeantwoording, ook zij hebben regelmatig mensen aan de lijn die niet weten bij welke overheidsinstantie zij hun vraag kunnen stellen. Deze mensen worden daarbij vaak geholpen door anderen die wel de weg naar overheid weten te vinden, de zogenaamde 'helpers'. Deze 'helpers' worden vooral ingeschakeld als: iemand niet digitaal vaardig is of hier onzeker over is, iemand de Nederlandse taal niet goed beheerst, iemand die doof of slechthorend is of iemand die hulp nodig heeft bij administratieve en financiële zaken omdat bij henzelf de kennis of het overzicht ontbreekt. Helpers geven aan zelf tegen weinig problemen aan te lopen wanneer het gaat om de verschillende (online) communicatiemiddelen van de overheid. Onderwerpen waar ze wel potentiële problemen zien:

- soms moeilijk taalgebruik, zoals bij een toelichting op een wet (of de wet tekst zelf) die niet voor iedereen direct duidelijk is;
- het ontbreken van uitzonderingen. Een probleem kan juist ontstaan doordat het een uitzondering betreft, het vermelden van een voorbeeld als 'uitzondering op de regel' kan helpen bij het vinden van de juiste oplossing voor een probleem.

Problemen zijn veelal te incidenteel waardoor de leercurve uitblijft en het een volgende keer zelfstandig oppakken niet lukt. De personen blijven hierdoor afhankelijk van anderen en zullen niet (snel) zelfredzaam worden. Naast informele hulp is er vaak ook hulp beschikbaar vanuit formele instanties die

groepen, die de (Rijks)overheid zelf moeilijk kan bereiken, wel gemakkelijker kunnen bereiken, omdat het lokale plekken zijn waar deze lokaal georiënteerde doelgroep wel komt. Het gaat dan bijvoorbeeld om instanties, zoals gemeenten/ gemeentelijke buurthuizen, voedselbanken, ziekenhuizen, huisartspraktijken, woningbouwverenigingen, scholen, bibliotheken en taalhuizen.

Veel mensen komen zelf niet naar de overheid toe, dus de overheid moet naar hun toekomen. Er kan bijvoorbeeld gedacht worden aan een fysiek overheidsloket of 24/7 bereikbaar telefoonnummer voor overheidsinformatie en directe toegang tot diensten van de overheid. Mensen die wel een telefoon hebben of op social media zitten, kun je via deze route waarschijnlijk bereiken. Daarnaast zijn de 'helpers' vaak wel goed te bereiken door de overheid en daarmee kan de overheid ook indirect mensen bereiken die zelf moeite hebben om overheidsinformatie te vinden of zaken te regelen bij de overheid.

4 Initiatieven en best practices binnen de (Rijks)overheid

4.1 Inleiding

Het onderwerp (online) inclusie heeft de aandacht van verschillende partijen binnen en buiten de overheid. In dit hoofdstuk wordt beschreven welke initiatieven er op dit moment zijn. Ook brengen we een aantal best practices in kaart.

4.2 Zorgen over (online) inclusie

Binnen de overheid zijn er verschillende signalen geuit die betrekking hebben op (online) inclusie. Zoals eerder aangegeven heeft de Raad van State in augustus 2018 een ongevraagd advies uitgebracht over de effecten van de digitalisering voor de rechtsstatelijke verhoudingen. Zij waarschuwen het kabinet dat digitalisering niet voor iedereen automatisch vooruitgang betekent. Het advies van de raad sluit aan op eerdere kritiek van de Nationale Ombudsman. Hij heeft in 2017 zijn zorgen geuit over de digitalisering bij de overheid in het rapport *Hoezo MijnOverheid?* Hij heeft het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) geadviseerd om bij de verdere ontwikkeling van MijnOverheid en de Berichtenbox gebruikers meer centraal te stellen door uit te gaan van wat zij nodig hebben om met de overheid te kunnen communiceren. Burgers mogen zich niet gedwongen voelen om gebruik te maken van een digitaal kanaal als zij dat niet kunnen of willen.

Staatssecretaris Knops van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) heeft in een recente Kamerbrief (12 december 2019) laten weten dat BZK met deze problemen aan de slag gaat. Er zijn twee plannen gemaakt: de 'Nederlandse Digitaliseringsstrategie' en de 'Agenda Digitale Overheid: NL DIGibeter'. Een belangrijk doel van deze plannen is: iedereen kan meedoen in de (digitale) samenleving. Er zijn vier hoofddoelen bepaald:

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.

4.3 Initiatieven binnen de overheid

Binnen de overheid zijn er diverse initiatieven waarbij er wordt samengewerkt en waarbij (online) inclusie de aandacht heeft:

Manifestgroep

De Manifestgroep bestaat als sinds 2003. Het is een informeel samenwerkingsverband van: AgentschapNL, Belastingdienst, Centraal Administratiekantoor (CAK), Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), College van Zorgverzekeringen (CVZ), Dienst Regelingen, Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), Kadaster, Kamers van Koophandel (KVK), RDW, Sociale Verzekeringsbank (SVB) en Uitvoering Werknemersverzekeringen (UWV). De leden van de Manifestgroep maken zich sterk voor een verminderde last van complexe regels en organisaties. Onder meer door het realiseren van e-overheidsvoorzieningen. Wat de organisaties in de Manifestgroep betreft betekent digitalisering niet het digitaal maken en verwerken van een voorheen met een pen ingevuld formuliertje, maar moet er goed nagedacht worden over welke stappen in dat kader gezet worden. Dit betekent dat er ook wordt gekeken

naar andere kanalen, naast digitale kanalen, die beschikbaar zijn. Zo ziet de Manifestgroep dat er mensen zijn die andere kanalen in ieder geval nodig hebben, maar zij zien ook dat mensen die soms in een bepaalde levensfase of periode zitten het handig vinden om even 'echt' contact te hebben met bijvoorbeeld het UWV of met de Belastingdienst. Dus digitale dienstverlening is voor de Manifestgroep wel de hoofdmoot, maar zij zijn zich ervan bewust dat dit alleen kan als die andere offline kanalen er ook zijn.

De Manifestgroep is in overleg met de Koninklijke Bibliotheek (KB) over het programma Bibliotheek en basisvaardigheden. Dit programma wordt tevens genoemd in de Nederlandse Digitaliseringsstrategie en de Digitale Agenda Overheid. Het past in de ontwikkeling van de bibliotheek naar 'Hulp om de hoek': de bibliotheek helpt kwetsbare burgers of verwijst hen door naar dienstverleners op basis van de lokale sociale kaart (zelfredzamer maken en faciliteren naar hulp en informatie). De KB en de Manifestgroep hebben een plan ingediend: 'Digitale inclusie, ondersteuning voor kwetsbare doelgroepen'. Dit plan behelst een basisdienstverlening in alle bibliotheken. Deze omvat: cursussen intensiveren (hoger bereik) en informatiepunten uitrollen in bibliotheken voor basisdienstverlening van Manifestgroep-partijen. Deze dienstverlening strekt tot aan persoonsgebonden casuïstiek waarbij inlog met DigiD nodig is; dan volgt doorverwijzing naar partners.

Uitgangspunten Overheidscommunicatie

De Uitlichtingsraad heeft in maart 2017 elf principiële uitgangspunten voor overheidscommunicatie opgesteld waarin het publiek (burgers en pers) centraal staan. Er is onder andere aandacht voor brede overheidsvoorlichting via verschillende kanalen, voor een goede bereikbaarheid en voor adequate reacties op vragen. De uitgangspunten moeten er aan bijdragen dat er in de samenleving veel vertrouwen bestaat in de officiële voorlichtingsuitingen van de Rijksoverheid.

Programma VN-verdrag Onbeperkt meedoen

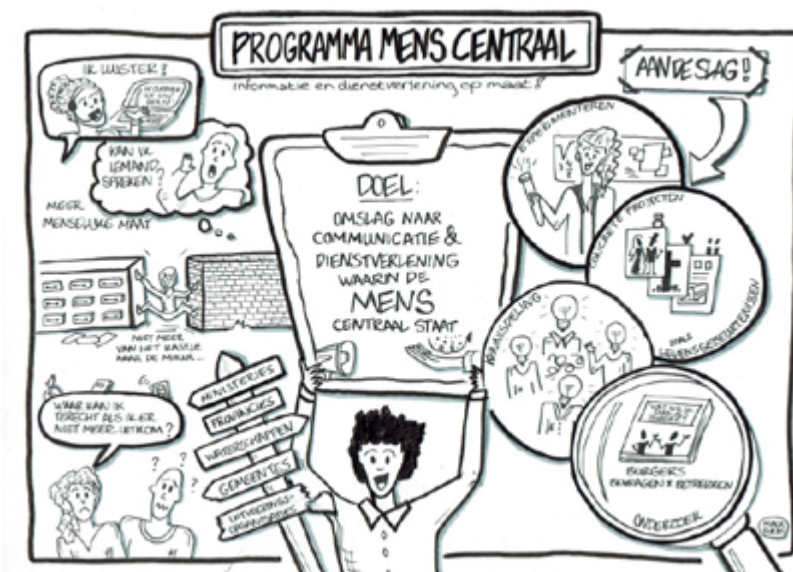
In het verdrag van de Verenigde Naties (VN) over mensen met een beperking staat: iedereen is gelijk. Iedereen moet dus kunnen meedoen in de samenleving, ook mensen met een beperking. Bijna 300 landen, waaronder Nederland, hebben 'ja' gezegd tegen het verdrag. In het programma 'Onbeperkt Meedoen!' staan de concrete plannen die de Nederlandse regering vervolgens heeft gemaakt. Belangrijke punten hierin zijn het betrekken van mensen met een beperking bij plannen die over hun situatie gaan en een toegankelijke en duidelijke informatievoorziening.

Gebruiker Centraal

Het platform Gebruiker Centraal bestaat uit professionals die voor de (digitale) overheid werken. Zij organiseren bijeenkomsten, ontwikkelen instrumenten en delen kennis in hun community. Zij hebben samen met VNG Realisatie, Gemeente Rotterdam en Gebruiker Centraal een start gemaakt met een kennisbank over beeldtaal in brieven, met veel minder tekst en duidelijke foto's. De brieven in de beeldbank zijn uitgebreid getest onder de doelgroep.

Mens Centraal

Het interbestuurlijke programma Mens Centraal levert een bijdrage aan het centraal stellen van de mens in alle communicatie en dienstverlening van de gehele overheid. Op maat, vanuit het perspectief van de ontvanger, digitaal waar het kan en met persoonlijk contact waar dat beter is.



Nederland digitaal vaardig

Vanuit het kabinet is er een digitaliseringsstrategie opgesteld 'Nederlandse Digitaliseringsstrategie: Nederland digitaal'. Ook hierin is aandacht voor inclusie. Hiervoor is een publieke-private samenwerking gestart (ook Mens Centraal is bij dit initiatief betrokken). Voor de opzet is hierbij gekeken naar de Good Things Foundation in Engeland vanwege de kracht van de lokale inbedding. De nadruk van de samenwerking ligt op het vergroten van de digitale vaardigheden. De doelen van de publiek-private samenwerking zijn:

- definiëren wat minimale basisvaardigheden zijn vanuit praktische insteek;
- inventariseren: aard, omvang en oorzaak gebrek aan digitale vaardigheden;
- bijeenbrengen van huidig aanbod en meten bereik & effect.

Tot slot zijn er ook tal van initiatieven bij gemeenten, bijvoorbeeld bij de gemeenten Rotterdam, Amsterdam, Utrecht en Den Haag. Tevens zijn er verschillende websites die zich met het onderwerp bezighouden, zoals coalitievoorinclusie.nl, inclusionenederland.nl.

4.4 Best practices

Binnen het project (online) inclusie zijn gesprekken gevoerd met contactpersonen bij verschillende departementen om in kaart te brengen welke lessen zij hebben opgedaan als het gaat om (online) inclusie. Uit deze gesprekken blijkt dat er bij departementen regelmatig in deelprojecten rekening wordt gehouden met specifieke groepen. Denk bijvoorbeeld aan projecten van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, zoals e-health. Hierbij worden mensen ook via offline kanalen benaderd, onder andere door praktijkteams die het land in gaan, 'pop up stores' over de zorg van nu en mantelzorgers. Ook bij de communicatie over overheidsbrede onderwerpen, zoals schulden, wordt voor uiteenlopende groepen gewerkt met boodschappen op maat en een gerichte kanaleninzet. Over het algemeen is er bij de meeste departementen weinig structurele aandacht voor (online) inclusie; er is weinig kennis aanwezig over specifieke groepen en de kennis die wel is opgedaan (in deelprojecten) is versnipperd en wordt meestal niet bij iemand of binnen de organisatie geborgd. Een uitzondering hierop is de toenemende aandacht voor diversiteit als het gaat om personeelsbeleid. Zo hebben departementen zich in een charter diversiteitsbeleid vastgelegd om naar een diverser personeelsbeleid te streven. Verder is er bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een programmamanager diversiteit en inclusie aangesteld. Uit de ervaringen rond het diversiteitsbeleid kunnen ook lessen worden getrokken voor inclusieve communicatie in bredere zin. Bij uitvoeringsorganisaties zoals de Belastingdienst, SVB en UWV en gemeenten is er meer aandacht voor specifieke groepen. Diverse best practices komen dan ook bij deze organisaties vandaan.

Tijdens de deskresearch en in de praktijk van de overheidscommunicatie worden verschillende best practices gevonden om de groep die digitaal moeilijk mee kan er toch bij te betrekken. Sommige organisaties kiezen voor een digitale oplossing in de hoop dat de groep die digitaal niet meedoet dit op een gegeven moment wel gaat doen. Andere organisaties onderkennen dat er een groep nooit mee zal doen en bieden hiervoor een aanpak op maat. Uit de deskresearch van LOK komen vijf mogelijke aanpakken naar voren. Hieronder volgen enkele voorbeelden daarbij.

1. De digitale dienstverlening samen ontwikkelen met de kwetsbare groepen

Denemarken heeft een digitaal tenzij-beleid. Dit wordt onder andere bevorderd door potentieel kwetsbare groepen via belangengroepen te betrekken bij de ontwikkeling en implementatie van digitale dienstverlening. Ook wordt de toegankelijkheid van websites aan de hand van Web Content Accessibility Guidelines Standard formuleren gemonitord.

De Belastingdienst heeft in 2017 heeft onderzoek gedaan bij (ex)laaggeletterden (zogenaamde ervaringsdeskundigen) om de groep die niet over de noodzakelijke basisvaardigheden op het gebied van taal en digitalisering beschikken beter te begrijpen.

2. Aanpassingen doen op bestaande website (animaties, beeld, taal, dienstverlening)

Op Rijksoverheid.nl bestaat een onderdeel waar geselecteerde informatie via gebarentaal gegeven wordt.

Duitsland kiest ervoor om aan de website van de overheid een onderdeel te koppelen met 'eenvoudig taalgebruik' en een onderdeel met gebarentaal. Er is dus de keuze tussen *alltagssprache* en *leichte sprache*. De tekst is niet alleen eenvoudiger, maar er wordt ook meer uitleg gegeven. Deze aanpassingen kunnen voor bepaalde groepen burgers hulp bieden.

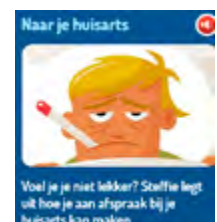
De ministeries van BZK, OCW, SZW en VWS en diverse partners hebben eind 2016 in het kader van actieprogramma Tel mee met Taal een aantal organisaties opdracht gegeven om een nieuwe aanpak tegen lage taal-, rekenen digitale vaardigheden bij volwassenen te ontwikkelen. De innovatieve projecten richten zich op pilots om groepen die de overheid moeilijk bereikt (grotendeels autochtone doelgroepen, zoals jongvolwassenen en ouderen) beter te bedienen en legt verbindingen tussen taal en andere onderwerpen waar gebrekkige taalvaardigheid een rol speelt, zoals digitale vaardigheden.



3. Digitale assistentie bieden (oefenen) via alternatieve digitale toepassingen

Sommige organisaties kiezen voor een alternatieve digitale toepassing. Hier wordt uitleg gegeven over de digitale dienstverlening en soms de mogelijkheid om te oefenen. Het betekent niet dat de digitale informatie of dienstverlening zelf vereenvoudigd wordt, maar dat de procedure op een eenvoudige en toegankelijke manier wordt uitgelegd. Voorbeelden hiervan zijn: steffie.nl, digitaalhulpplein.nl, snapjegeld.nl, oefenen.nl en uabc.nl.

De SVB stuurt op 'digitaal contact' maar kijkt echter per product welke mogelijkheden er zijn om beter aan te sluiten op mensen die laaggeletterd zijn. In hun brieven werken ze bijvoorbeeld met visuele markeringen, gebruiken ze grote letters en hanteren ze eenvoudige taal. Ook geven ze niet al te veel details, voor de uitgebreide uitleg kun je naar de site. De SVB heeft naast de gewone site een 'makkelijke' site: www.SVBABC.nl. Deze site is gemaakt met hulp van Steffie. Steffie is de digitale assistent, die dingen eenvoudig uitlegt. Steffie houdt er rekening mee dat mensen op verschillende manieren informatie opnemen. Steffie kan door uiteenlopende instanties op de eigen website worden ingezet om moeilijke dingen op een makkelijke manier uit te leggen.



¹ <https://www.telmeemettaal.nl/over-ons>.

4. Niet digitale ondersteuning bieden bij gebruik van digitale dienstverlening

De Engelse overheid schat dat bij een kleine 10% geen basale digitale vaardigheden aan te leren zijn en dat ongeveer 20% een vorm van hulp nodig heeft bij het gebruik van digitale dienstverlening. Assisted digital is een combinatie van digitale dienstverlening met niet-digitale ondersteuning. Uitgangspunt is dat mensen ondersteund worden bij de digitale dienstverlening, niet dat er een losstaande dienstverlening wordt ontwikkeld. Zo kunnen mensen face-to-face of telefonisch advies krijgen bij het gebruik van de digitale dienstverlening.

Ook de Koninklijke Bibliotheek zoekt naar wegen om een grotere rol te spelen voor mensen die laaggeletterd zijn. Om meer mensen die laaggeletterd zijn te bereiken, wordt in het onderzoek gepleit voor een regionale netwerkaanpak. Bibliotheken kunnen een Taalpunt (één loket dat overzicht biedt van het informele, formele en non-formele scholingsaanbod op het gebied van taal en digitale vaardigheden) opzetten. Vaak speelt Stichting Lezen & Schrijven een aanjagende rol in het opzetten van deze regionale samenwerking.

In Nederland zijn er al veel plaatsen waar burgers algemene ondersteuning kunnen krijgen bij hun digitale activiteiten. In buurthuizen, bibliotheken en gemeentehuizen wordt vaak actief ondersteuning aangeboden. Soms wordt dit georganiseerd door welzijnsorganisaties. Op de website digitaal-hulpplein zijn al deze locaties in kaart gebracht. Ook Seniorenweb biedt online cursussen, maar ook mogelijkheden om te leren aan huis of in de buurt. Er lijkt in Nederland geen sprake te zijn van een eenduidige aanpak. Bovendien wordt de ondersteuning gegeven door vrijwilligers en niet zoals in Engeland door hulpverleners. Daarnaast bieden verschillende organisaties zelf ondersteuning. Zo heeft de Belastingdienst de belastingtelefoon. Ook DUO heeft op werkdagen een infolijn. Mogelijk kan de Alliantie NLdigivaardig (publiek/private samenwerking) hierbij een rol spelen in de toekomst.

In Utrecht is de Stichting Al Amal actief. Zij zet zich in om de participatie van multiculturele gezinnen, vrouwen, jongeren en kinderen in de Nederlandse samenleving te verbeteren. In Amsterdam adviseren de onderzoekers de gemeente om het informele netwerk van aanbieders in de wijk op het gebied van apparatuur, programmatuur, geschikt lesmateriaal en goed getrainde trainers te ondersteunen en om onderlinge kennisdeling te stimuleren.

5. Alternatief bieden voor digitale dienstverlening

Sommige organisaties kiezen voor een alternatieve aanpak naast de digitale dienstverlening. UWV in Utrecht-Midden kiest bewust niet voor de assisted digital aanpak, maar een geheel aparte (papieren) dienstverleningsstroom voor niet digitaal vaardige cliënten. Cliënten die geen gebruik kunnen maken van e-dienstverlening ontvangen alle formulieren en informatie op papier.

De stichting Lezen en Schrijven heeft een factsheet gemaakt over eenvoudige taal voor mensen die laaggeletterd zijn met tips om de communicatie aan te passen aan deze groep. Ook op de website Gebruikercentraal.nl staan veel tips om de digitale dienstverlening van de overheid te verbeteren voor burgers en bedrijven.

5 Inzichten over het aanbieden van informatie

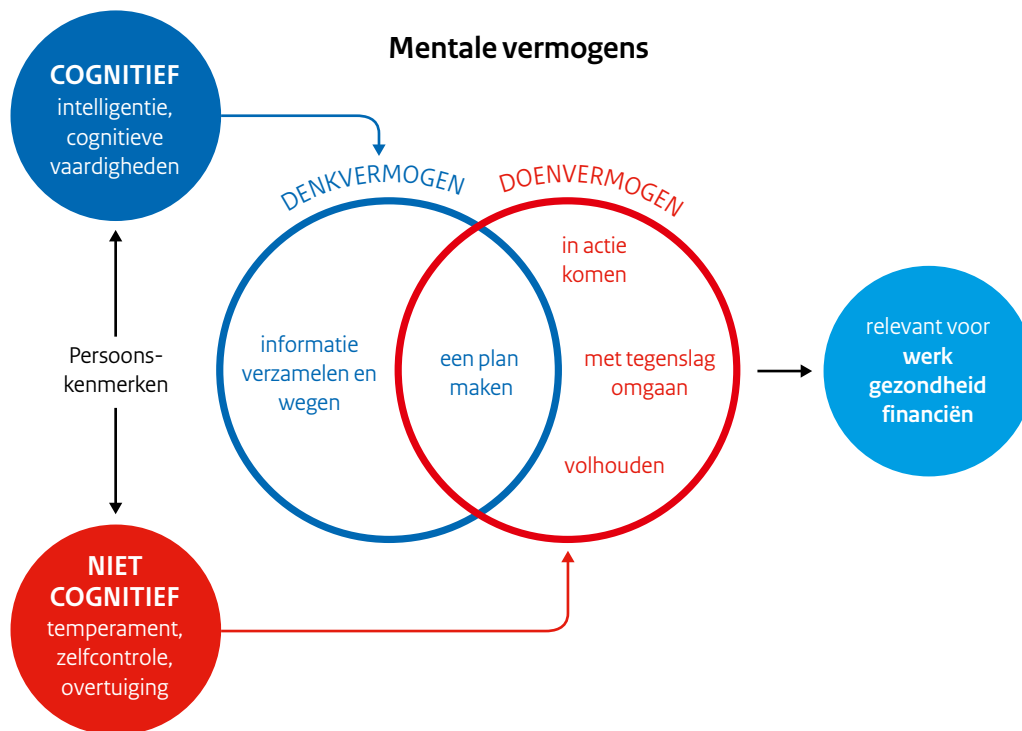
5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op een aantal algemene inzichten uit bestaande onderzoeken waarin concrete adviezen worden gegeven over hoe informatie op een goede manier aangeboden kan worden. Deze algemene inzichten zijn ook toepasbaar op (online) inclusie.

5.2 Denk- en doenvermogen

In het rapport van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) 'Weten is nog geen doen' is, als het gaat om mentale vermogens van mensen, onderscheid gemaakt tussen denkvermogen versus doenvermogen. Wat hiermee bedoeld wordt, is hieronder schematisch weergegeven:

Figuur 2: Mentale vermogens



De constatering is dat wij vanuit de Rijksoverheid (zowel beleid als de communicatie over beleid) vooral geneigd zijn uit te gaan van een rationeel perspectief en een minder realistisch perspectief hebben.

Figuur 3: het rationalistisch perspectief versus het realistisch perspectief

1. Rationalistisch perspectief	2. Realistisch perspectief
<p>Assumpties over mentale vermogens:</p> <ul style="list-style-type: none">• iedereen beschikt over voldoende mentale vermogens voor zelfredzaamheid• uitzondering: kleine groep kwetsbaren• aandacht voor denkvermogen	<p>Assumpties over mentale vermogens:</p> <ul style="list-style-type: none">• normaalverdeling: sommigen hoog, sommigen laag, grote middengroep• Staart van (zeer) kwetsbaren• Ook aandacht voor doenvermogen
<p>Assumpties over gedrag:</p> <ul style="list-style-type: none">• weten leidt tot doen• zelfcontrole is onbeperkt	<p>Assumpties over gedrag:</p> <ul style="list-style-type: none">• weten is nog geen doen• zelfcontrole is begrensd
<p>Inrichting beleid</p> <ul style="list-style-type: none">• meer keuze is altijd beter• Sturen via informatie en financiële prikkels• Burger moet de wet kennen	<p>Inrichting beleid</p> <ul style="list-style-type: none">• verleiding en stress verminderen• sturing via keuzearchitectuur• burger moet de wet ook 'kunnen'
<p>Uitvoering beleid</p> <ul style="list-style-type: none">• afstandelijk, zakelijk• geen contact voorafgaand aan sancties• allen hulp bij evidente overmacht	<p>Uitvoering beleid</p> <ul style="list-style-type: none">• persoonlijk, proportioneel• wel contact voorafgaand aan sancties• meer differentiëren: niet willen/niet kunnen

In het rapport wordt aangegeven dat de overheid er in beleid en communicatie vaak ten onrechte van uitgaat dat door het aanbieden van alle kennis en informatie, mensen zelf in staat zijn een weloverwogen keuze te maken. In de praktijk blijkt dit niet zo te werken. Sterker nog, een overdaad aan informatie zal mensen onder druk zetten en keuzestress geven. Er doen zich soms gebeurtenissen voor die de mentale vermogens van mensen onder druk zetten. In periodes van stress, bijvoorbeeld door life-events zoals het verliezen van je baan of een scheiding, kan het doenvermogen onder druk komen te staan, terwijl in deze periodes juist wordt verwacht dat iemand in actie komt (bijvoorbeeld voor het aanvragen van een uitkering). Bij het voorbereiden van nieuw beleid en regelgeving zou een beleidsambtenaar of wetgevingsjurist beter moeten bekijken of de regeling 'doenlijk' is voor burgers, zelfs wanneer zij een lastige periode doormaken en hun mentale vermogens zwaar worden belast. In uitvoeringstoetsen moet niet alleen het perspectief van uitvoeringsorganisaties worden betrokken, maar ook het perspectief van de doelgroep(en). Zij moeten de wet niet alleen kennen maar ook 'kunnen'. Kernvraag: gaat het beleid en de regelgeving van de overheid uit van realistische assumpties over de mentale belastbaarheid van de doelgroep? Kortom, het blijkt effectiever te zijn om met mensen mee te bewegen in plaats van iets nog een keer (rationeel) te gaan uitleggen.

In de communicatie, en dus ook het maken van content van een website, moet er rekening mee gehouden worden dat mensen niet zo rationeel zijn als tot nu toe vaak gedacht werd. Dit kan gedaan worden door bij het maken van keuzes onderstaande adviezen toe te passen:

- gebruik simpele labels;
- verstandig omgaan met het aanbieden van standaardopties (defaults);
- opt-outstelsels; gebruikers hoeven niets te doen om mee te doen met bijvoorbeeld een regeling, maar hebben de mogelijkheid ervan af te zien;
- verleidingen verminderen;
- geschaalde vrijheden, dat wil zeggen, een verplichte basisvoorziening met daarboven vrijheid voor extra opties.

5.3 Algemene inzichten over het aanbieden van informatie

Daarnaast is er een aantal inzichten bekend (bijvoorbeeld in Web for everyone) over hoe informatie op een goede manier kan worden aangeboden. Het gaat dan om onder andere:

- organiseer de informatie in een logische volgorde van de doelgroep;
- minimaliseer het aantal niveaus van informatie;
- bied niet alleen tekst aan, maar ook andere vormen van informatie zoals visualisaties om concepten helder te maken;
- geef alleen voor het onderwerp relevante informatie en vermijd te veel informatie die kan afleiden;
- bied de informatie aan met de belangrijkste informatie als eerste gevolgd door verdieping;
- bied de informatie scanbaar aan, dus in helder en eenduidige opgedeelde informatieblokken;
- zorg dat iedereen zijn weg kan vinden in het informatie aanbod. Zorg dat de navigatie duidelijk is, wegwijzers duidelijk zijn, pagina's zelfbeschrijvend zijn.

5.4 Tips en aanbevelingen van de voorlichters

Door de voorlichters van Vraagbeantwoording is een aantal tips/ aanbevelingen gegeven ten behoeve van het aanbieden van informatie aan specifieke doelgroepen.

Tips:

- mensen met een beperking willen niet anders behandeld worden;
- drie keer hetzelfde vertellen/herhalen, wachten tot informatie is opgeschreven;
- rustig praten en duidelijk uitleggen;
- bevestigen dat wat mensen gevonden hebben, de juiste informatie is. Mensen zijn vaak onzeker;
- bied informatie stapsgewijs aan en in praktisch taal. Extra (behulpzame) tips meegeven werkt juist averechts en verwarrend;
- de taal op de website Rijksoverheid.nl is te moeilijk voor deze groep, gebruik Jip-en-Janneke-taal.

Aanbevelingen:

- bied op Rijksoverheid.nl een mogelijkheid waarmee een hele pagina voorgelezen kan worden, vooral mensen met dyslexie zouden hier heel veel baat bij hebben;
- schrijf in de taal van een bezoeker en zorg ervoor dat informatie gemakkelijk vindbaar is voor specifieke doelgroepen;
- wek niet de indruk dat alle vragen (ook persoonlijke) vragen beantwoord kunnen worden door te bellen naar het 1400 nummer. De banner "Vragen? Bel 1400!" wordt door specifieke doelgroep letterlijk opgevat en geeft de indruk dat zij ook vragen over hun persoonlijke situatie kunnen stellen terwijl dit niet het geval is.

5.5 Overige inzichten/aandachtspunten

Uit de verschillende onderzoeken (de deskresearch, het locatieonderzoek en onderzoek in de community) komt een aantal inzichten en aandachtspunten naar voren om informatie op een goede manier aan te bieden aan een specifieke groep. Deze worden hieronder opgesomd:

- bied informatie in meerdere talen aan. De informatie is nu vooral beschikbaar in het Nederlands². Veel mensen beheersen (nog) niet voldoende de Nederlandse taal. Ga per onderwerp na voor wie de informatie relevant is en of er wellicht naast Nederlands een andere taal extra nodig is. Binnen het huidige vertaalbeleid uit 2006 wordt in principe informatie van de Rijksoverheid niet vertaald. In het kader van inclusie is het te overwegen of het vertaalbeleid van de overheid wellicht herzien moet worden;

² Informatie op Rijksoverheid.nl wordt ook aangeboden in het Engels, Papiamentu, Papiamentu en een aantal campagnes in Nederlandse Gebarentaal.

- communiceer niet met iedereen op dezelfde manier. Pas waar mogelijk de inhoud aan op de behoefte/ het niveau van de ander. Dus zorg ervoor dat de informatievoorziening (vraag en aanbod) beter op elkaar aansluit en sluit aan bij de belevingswereld van een ander;
- geef de informatie daar waar de doelgroep zich bevindt, bijvoorbeeld op sites van andere overheden, Facebook, etc. Het kan echter ook betekenen dat informatie niet alleen online maar ook in brochure- en in de vorm van een persoonlijk gesprek wordt gegeven;
- aandacht voor het brengen van informatie op natuurlijke momenten en bij problemen in het leven van specifieke groep(en), dus informatie aanbieden op het moment dat het ertoe doet;
- zorg ervoor dat informatie toegankelijk is, ook voor mensen met lichamelijke beperkingen.

6 Conclusies en aanbevelingen

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we de conclusies en aanbevelingen op basis van de verkenning naar (online) inclusie.

6.2 Conclusies en aanbevelingen: gericht op de groepen die de overheid niet bereikt (vraag)

- de groepen die de overheid niet bereikt zijn zeer divers;
- de (informatie)behoeften zijn verschillend per groep;
- de (informatie)behoeften zijn grotendeels afhankelijk van het onderwerp waarover iemand vragen heeft en iemands (persoonlijke) situatie;
- er is per groep maatwerk nodig.

De aanbevelingen op dit spoor zijn gericht op het verkrijgen van meer inzicht op de (informatie) behoeften van de groepen die de overheid niet bereikt en het vergroten van kennis over deze groepen:

- breng de (informatie)behoeften van verschillende groepen per groep in kaart, te beginnen met de groep mensen die laaggeletterd zijn omdat dit een omvangrijke groep is;
- verdiep de inzichten van de verkenning naar (online) inclusie;
- betrek alle groepen mensen in onderzoeken;

6.3 Conclusies en aanbevelingen: gericht op Informatie Rijksoverheid (aanbod)

De volgende conclusies hebben betrekking op Informatie Rijksoverheid:

- de generieke stijl van overheidscommunicatie is voor veel groepen te ingewikkeld;
- veel groepen komen niet naar de overheid toe, dus de overheid moet naar hun toekomen op natuurlijke momenten bij levensgebeurtenissen en bij problemen;
- mensen die zelf de weg naar de overheid niet weten te vinden, worden vaak geholpen door mensen uit de eigen omgeving en formele instanties.

De aanbevelingen zijn gericht op het beter afstemmen van het huidige aanbod van Informatie Rijksoverheid op de vraag van de groep die de overheid nu nog niet bereikt en de informatievoorziening beter bereikbaar en toegankelijk maken voor deze groepen:

- ontwikkel samen met de groepen een beeld- en taalstrategie;
 - maak een middelenmix om de communicatie-inzet te bepalen per onderwerp en groep;
 - experimenteer met andere (ook offline) kanalen en middelen;
 - benut 'helpers' op een pro-actieve manier met informatie op maat en breng de helpersstructuur in kaart voor specifieke onderwerpen/groepen;
 - geef aandacht aan alle groepen Nederlanders in campagnes;
- experimenteer met bovenstaande aanbevelingen gericht op mensen die laaggeletterd zijn door deze toe te passen in pilots.

6.4 Conclusies en aanbevelingen gericht op verbinding en kennisborging

Voor verbinding en kennisborging komen we tot de volgende conclusies:

- de expertise op het gebied van (online) inclusie is op dit moment nog onvoldoende aanwezig bij de Rijksoverheid en is vooral bij gemeenten en uitvoeringsorganisaties aanwezig;
- er zijn initiatieven binnen de overheid op het gebied van (online) inclusie, maar deze initiatieven zijn versnipperd.

De aanbevelingen bij dit spoor zijn gericht op het organiseren van verbinding tussen versnipperde initiatieven en kennisborging:

- stel een DPC brede projectleider inclusieve communicatie aan;
- zorg voor meer verbinding en kennisborging tussen verschillende initiatieven binnen de (Rijks) overheid;
- verbind en verbreed kennis en ervaringen in een interdepartementaal leernetwerk inclusieve communicatie.

Literatuurlijst

1. Aanpak van laaggeletterde, Algemene Rekenkamer, april 2016.
2. Advies Wo4.18.0230/l, Ongevraagd advies over de effecten van de digitalisering voor de rechtsstatelijke verhoudingen, Raad van state, 2018.
3. Agenda Digitale Overheid: NL DIGIbeter, <https://www.digitaleoverheid.nl/nldigibeter/>.
4. A Web for Everyone, Sarah Horton en Whitney Quesenbery, Rosenfeld Media, 2013.
5. Beschaafde bits, Rathenau Instituut, juli 2018.
6. Hoezo MijnOverheid?, de Nationale Ombudsman, 2017.
7. ICT-vaardigheden van Nederlanders, CBS, juni 2016.
8. Kamerbrief over toegankelijkheid digitale communicatie voor iedereen, BZK, december 2018.
9. Nederlandse digitaliseringsstrategie, Rijksoverheid, 2018.
10. Maatschappelijke kosten laaggeletterde, Stichting Lezen en Schrijven en PWC, maart 2018.
11. Online inclusie, Bepp report, TrueTalk, 2018.
12. Online inclusie, MWM2, 2018.
13. Plan van aanpak project Online inclusie Saskia Soekhoe, 2018.
14. Programma VN-verdrag Onbeperkt meedoen!, 2018.
15. Uitgangspunten Overheidscommunicatie, Voorlichtingsraad, 2017.
16. Weten is nog geen doen, WRR, 2017.
17. 'Wie doen niet mee? Literatuurstudie naar digitale inclusie van de overheid', Leids Onderzoekskollektief (LOK), juli 2018.

Dit is een publicatie van:

Ministerie van Algemene Zaken
Binnenhof 19 | 2513 AA Den Haag
Postbus 20001 | 2500 EA Den Haag
T +31 (0)70 356 41 00
www.rijksoverheid.nl

Mei 2019