



# Wie bereikt de (Rijks)overheid niet?

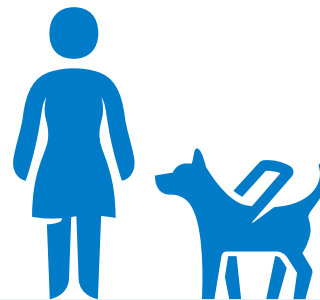


Samenvatting literatuurstudie naar  
inclusieve informatie en dienstverlening  
van de (Rijks)overheid

**Programma Inclusie**

## We bereiken veel mensen niet, om verschillende redenen

De (Rijks)overheid bereikt veel mensen niet met informatie en diensten. Samengevat komt dat omdat de middelen en kanalen die de (Rijks)overheid inzet, niet goed aansluiten bij de middelen en kanalen die mensen gebruiken. Een andere oorzaak is dat de informatie en diensten ontoegankelijk, onbegrijpelijk en/of onherkenbaar zijn. Hoeveel mensen de (Rijks)overheid daarmee uitsluit van overheidsinformatie en diensten is niet precies aan te geven. Bovendien zit er overlap tussen de groepen.



**2,1 miljoen mensen**

zijn neurodivergent (o.a. door dyslexie, autisme, ADHD), kleurenblind of hebben de ziekte van Parkinson



**2 miljoen mensen**

beheersen de Nederlandse taal onvoldoende

## Meer redenen: (tijdelijk) niet kunnen of niet willen

Geen gebruik maken van of niet open staan voor de informatie en diensten van de (Rijks)overheid kan ook komen, omdat mensen dat (tijdelijk) niet kunnen. Bijvoorbeeld omdat ze geen woonadres hebben, gestrest of ziek zijn, in armoede leven en/of via de opvoeding onvoldoende kennis meekrijgen over wat de (Rijks)overheid hen te bieden heeft. Bij elkaar zijn dit zo'n 2,3 miljoen mensen. Wat ook kan, is dat mensen het niet willen. Bijvoorbeeld omdat ze geen vertrouwen hebben in de (Rijks)overheid.

## Positieve gevolgen: hulp uit een sociaal netwerk

Mensen die de diensten van de (Rijks)overheid niet kunnen gebruiken of de informatie niet kunnen begrijpen, schakelen vaak hulp in vanuit hun sociale netwerk. Deze mensen zoeken vooral hulp in eigen kring, bijvoorbeeld van familieleden, partner, vrienden, woon- of werkbegeleiders en de vrijwilliger of computerdocent in de buurt.



**4,5 miljoen mensen**

hebben niet voldoende digitale vaardigheden

## Waarom we mensen niet bereiken:



### Bereikbaarheid

**Komen de informatie en/of diensten van de (Rijks)overheid aan bij de mensen voor wie ze bedoeld zijn?**

- Met de keuze van de communicatiekanalen sluit de (Rijks)overheid sommige mensen uit. Zo zijn er mensen die geen computer, internet of tv hebben of gebruiken (1 miljoen).
- Door vooral Nederlandse media in te zetten, sluit de (Rijks)overheid ook verschillende groepen uit. Dit zijn vaak migranten van de eerste generatie en bijvoorbeeld Polen en Roemenen (2,4 miljoen).



### Toegankelijkheid

**Kunnen mensen goed gebruik maken van de informatie en diensten van de (Rijks)overheid?**

- De huidige online informatie en diensten van de (Rijks)overheid zijn voor een grote groep mensen lastig te vinden. Hierdoor kunnen ze er niet goed gebruik van maken. Deze mensen hebben niet voldoende digitale vaardigheden (4,5 miljoen).
- Overheidswebsites die niet voldoen aan de toegankelijkheidseisen, leveren problemen op voor een grote groep mensen. Vooral voor mensen met dyslexie, autisme, ADHD, (kleuren)blindheid en de ziekte van Parkinson (2,1 miljoen).



### Begrijpelijkheid

**Krijgt iedereen de kans om gebruik te maken van alle voorzieningen, informatie en diensten van de (Rijks)overheid?**

De teksten op websites en brieven van de (Rijks)overheid zijn niet te begrijpen voor een grote groep mensen. Het gaat om:

- Mensen die onvoldoende de Nederlandse taal beheersen (2 miljoen);
- Mensen die laaggeletterd zijn (2,5 miljoen);
- Mensen met een licht verstandelijke beperking (1,1 miljoen).



### Herkenbaarheid

**Zijn de informatie en diensten van de (Rijks)overheid herkenbaar voor de groep waarvoor ze bedoeld zijn? Herkennen zoveel mogelijk mensen zich erin?**

De (Rijks)overheid sluit met de informatie en het beeldgebruik niet altijd goed aan bij de behoeften van de mensen die we willen bereiken. Of het lukt niet om een boodschap empathisch over te brengen. Het gaat hierbij om woordgebruik, beeldgebruik en om het aanspreken van mensen zonder stereotypen te gebruiken. Informatie en diensten die niet aansluiten bij de leefwereld van mensen, hebben minder kans om gezien of begrepen te worden (aantal onbekend).

## De gevolgen: mensen lopen voorzieningen mis

Tussen de 5% en 35% van de mensen loopt voorzieningen mis waar zij wel recht op hebben, zoals toeslagen, de aanvullende studiebeurs en de bijstand. Dit is soms een bewuste keuze, bijvoorbeeld als het te ontvangen bedrag heel laag is. Maar dat is zeker niet altijd het geval. Het kan ook komen doordat mensen weinig kennis van voorzieningen hebben en niet weten hoe je die moet aanvragen. Dan speelt een beperkt doenvermogen misschien een rol. Dat betekent dat mensen niet altijd kunnen wat zij willen en daarom niet in actie kunnen komen. Maar ook angst om terug te moeten betalen of het idee van mensen dat ze geen recht hebben op voorzieningen, zorgt ervoor dat ze dit niet aanvragen. Als we kijken naar toeslagen, dan blijkt dat vooral mensen met een laag inkomen of met een negatief inkomen hier weinig gebruik van maken. Dit geldt ook voor mensen van wie de persoonlijke situatie verandert, bijvoorbeeld bij trouwen, een kind krijgen of scheiden.



**1 miljoen mensen**

hebben of gebruiken geen computer, internet of tv

## Hoe kan de (Rijks)overheid mensen beter bereiken?

Een aantal inzichten over hoe mensen wel bereikt kunnen worden:

- ➔ werk vanuit vertrouwen;
- ➔ ontwikkel communicatiemiddelen samen met de mensen voor wie ze bedoeld zijn;
- ➔ sluit aan bij de leefwereld van mensen, bijvoorbeeld met empathische taal;
- ➔ verzamel de informatie van de (Rijks)overheid rond levensgebeurtenissen;
- ➔ gebruik eenvoudige taal en denk bijvoorbeeld aan beeldbrieven en brieven in verschillende talen;
- ➔ bied voorzieningen niet alleen digitaal aan, maar zorg bijvoorbeeld ook voor een loket waar mensen naartoe kunnen gaan;
- ➔ richt de communicatie standaard op de mensen die het moeilijkst bereikt worden of op hun helpers;
- ➔ mensen die zelf geen zaken met de (Rijks)overheid kunnen regelen, willen vooral hulp op een makkelijke en persoonlijke manier. Ze zoeken hiervoor hulp in eigen kring. Ze maken nauwelijks gebruik van deskundigen en/of cursussen.

Ga voor meer informatie en het hele onderzoek naar:

[www.communicatierijk.nl/vakkennis/inclusieve-communicatie](http://www.communicatierijk.nl/vakkennis/inclusieve-communicatie)