



Hoe maken we onze digitale dienstverlening voor iedereen toegankelijk?

NVVB Congres, 18 april 2019

Leonie de Meulemeester
Tim Groenenboom

Agenda

- Introductie
 - Voorstellen VNG Realisatie: Leonie de Meulemeester
 - Voorstellen Stichting Lezen en Schrijven: Tim Groenenboom
- Wat ... meer doen om onze digitale dienstverlening voor iedereen toegankelijk te maken én houden?
 - *Kan de overheid: inclusief aanbod*
 - *Kan de minder-digivaardige zelf: zelfregie*
 - *Kunnen formele, semi-formele en informele contacten: hulpstructuren*
- Vragen & afsluiting

VNG Realisatie: Leonie de Meulemeester

- VNG Realisatie
- Behoeftte vanuit gemeenten
- Kenniscentrum Dienstverlening
- Publicatie

Verkenning digitalisering overheidsdienstverlening

- Visie
- Waarom
- Missie
- Wie
- Definitie 'Digitale Inclusie'
- Randvoorwaarden
 - Spreken van de taal
 - Lezen/schrijven
 - Beschikken over computer/internet
 - Willen
- Samenwerking Stichting Lezen en Schrijven



Stichting Lezen en Schrijven: Tim Groenenboom

Filmpje 'Leven van Lisa'

Stichting Lezen en Schrijven: Tim Groenenboom

- Visie: *“Wij geloven dat onze samenleving sterker wordt als iedereen kan meedoen”*
- Missie
 - ✓ Te investeren in lokale en (inter)nationale netwerken;
 - ✓ Deze netwerken te ondersteunen met scholing, onderzoek, (les)materiaal, advies en campagnes;
 - ✓ Laaggeletterdheid onderwerp van gesprek te maken bij publiek en politiek;
 - ✓ Kennis te ontwikkelen en over en weer te delen met onze partners.

Hoe voelt het om als Lisa te zijn...

Hoeveel procent van de woorden moet je kennen om een tekst te begrijpen?

- 60%
- 75%
- 90%
- 100%

60%

Als u door ** extra * die u niet uw * kunt *, dan kunt u * een **. Die * wordt als **. Deze is er * voor de meest **. Soms zijn * een goede *. Zo * u voor * geldt een ** voor uw*. En * u niet * met een **, die u moet *.

75%

Als u door ** extra * moet maken die u niet van uw * kunt *, dan kunt *, dan kunt u daarvoor een * aanvragen. Die * wordt verstrekt als **. Deze is er alleen voor de meest * kosten. Soms zijn * een goede *. Zo heeft u voor * geld een goede * voor uw *. En blijft u niet met een hoge *, die u moet *.

90%

Als u door * omstandigheden extra kosten moet maken die u niet van uw * kunt betalen, dan kunt u daarvoor een * aanvragen. Die vergoeding wordt verstrekt als bijzondere *. Deze is er alleen voor de meest * kosten. Soms zijn * een goede optie. Zo heeft u voor minder geld een goede oplossing voor uw situatie. En blijft u niet * met een hoge schuld, die u moet terugbetalen.

100%

Als u door bijzondere omstandigheden extra kosten moet maken die u niet van uw inkomen kunt betalen, dan kunt u daarvoor een vergoeding aanvragen. Die vergoeding wordt verstrekt als bijzondere bijstand. Deze is er alleen voor de meest noodzakelijke kosten. Soms zijn tweedehandsartikelen een goede optie. Zo heeft u voor minder geld een goede oplossing voor uw situatie. En blijft u niet zitten met een hoge schuld, die u moet terugbetalen.

Samenhang lees-, tekst- en digivaardigheid

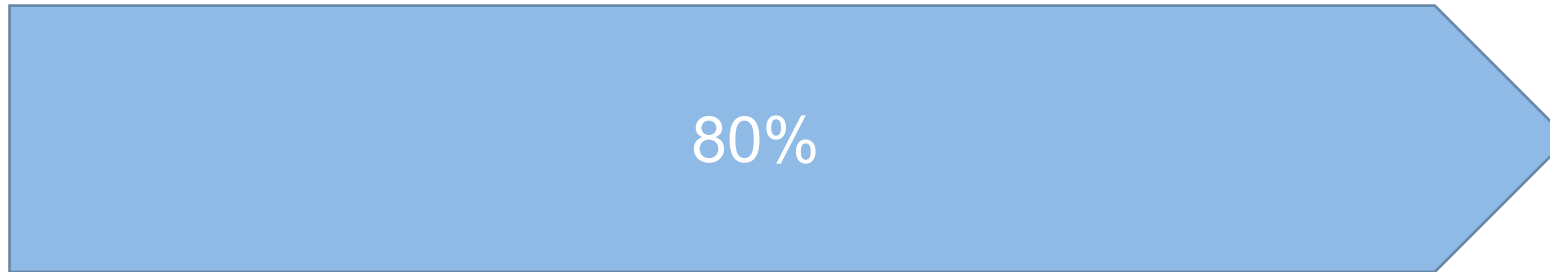
- 20% van de Nederlanders (16-74 jaar) heeft een laag niveau van digitale vaardigheden.
- Computer- en internetgebruik van deze groep neemt wel toe.
- Operationele vaardigheden ('knoppenkennis') zijn redelijk, maar informatievaardigheden (gericht zoeken naar info) is lastig.
- Kortom: toegang en gebruik van internet is geen garantie voor digitale geletterdheid.
- 300.000 Nederlanders (16-65jaar) gebruiken nooit een computer én zijn laaggeletterd

Wat kan mijn gemeente (meer) doen?

Drie pijlers voor digitale inclusieve dienstverlening

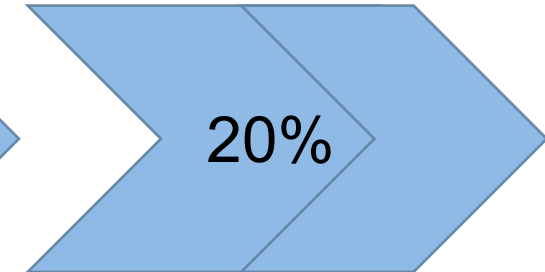
1. Inclusief aanbod: wat kan de overheid doen?
2. Zelfregie: wat kan de minder digivaardige zélf doen?
3. Hulpstructuren: wat kunnen formele/ semi-formele/ informele contacten doen?

Inclusief aanbod



Kan niet digitaal
zaken doen met
de overheid

Zelfregie,
Hulpstructuren



Kan digitaal
zaken doen met
de overheid

Pijler 1: Inclusief aanbod

‘Voorkomen is beter dan genezen: hoe duidelijker, gemakkelijker en logischer de dienstverlening, hoe minder vragen.’

**Wat kan de overheid/
gemeente doen?**



Voorleesfunctie



Beeldbrieven



1F/2F en B1/B2
taalniveau

Stichting Lezen en Schrijven: B1 taalniveau

1F = eind basisschool

2F = eind VMBO (maatschappelijk niveau)

Laaggeletterd = < 2F

2F = nodig om jezelf te kunnen redden in huidige maatschappij.

Laaggeletterd is níet hetzelfde als analfabeet!

Basisvaardigheden: lezen & schrijven, rekenen, digitale vaardigheden.

Niveaueverschil A2/1F en B1/2F

Voorbeeld niveau A2/1F:

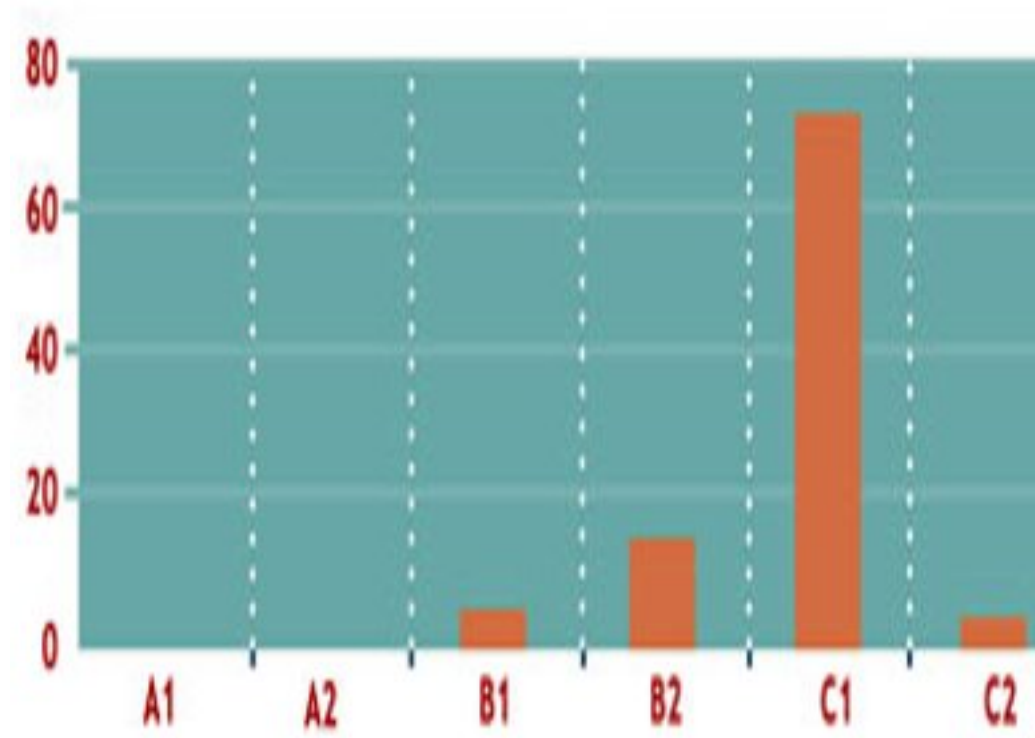
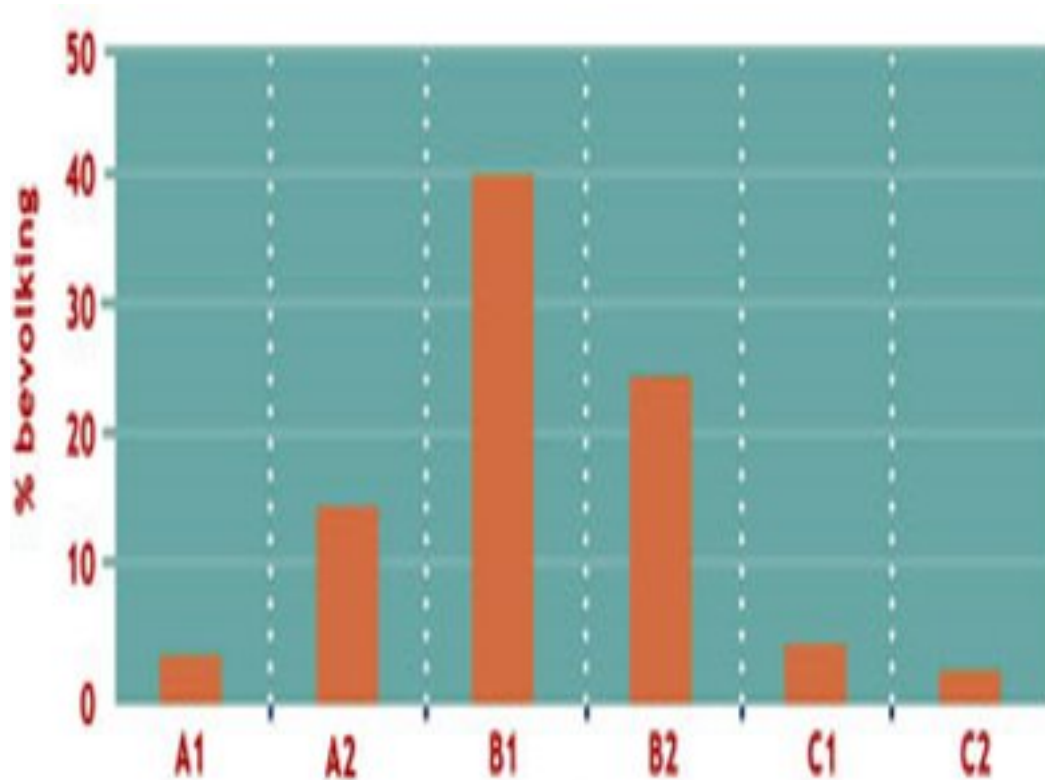
De gemeente wil zorgen voor een schonere lucht. Dat betekent dat we moeten nadenken over wat er beter kan. Kunnen we bijvoorbeeld meer afval scheiden en meer opnieuw gebruiken? Er hoeft dan minder verbrand te worden. Dan blijft de lucht dus schoner.

Voorbeeld niveau B1/2F:

De gemeente wil bekijken of de huidige manieren van afvalverzameling en – verwerking nog wel voldoende milieuvriendelijk zijn. Kunnen we het misschien slimmer aanpakken, zodat meer afval wordt geschieden en mogelijk hergebruikt? Om dit te bereiken, werkt de gemeente aan een nieuw afvalbeleid.

Leesniveauniveau versus tekstniveau

Leesniveauniveau bevolking Nederland vs. Tekstniveau bedrijven/overheden



Pijler 2: zelfregie.

'Geef een man vis en hij heeft eten voor één dag. Leer een man vissen en hij heeft eten voor heel zijn leven'

**Wat kunnen
inwoners/ondernemers
zelf doen?**



Klik & Tik



Werken met de
e-overheid



Social media,
DigiD,
Veilig internetten

Pijler 3: Hulpstructuren.

'Iemand in de arm nemen'

Wat kunnen formele, semi-formele en informele contacten doen?



Self-servicezuilen



Pilot servicebus

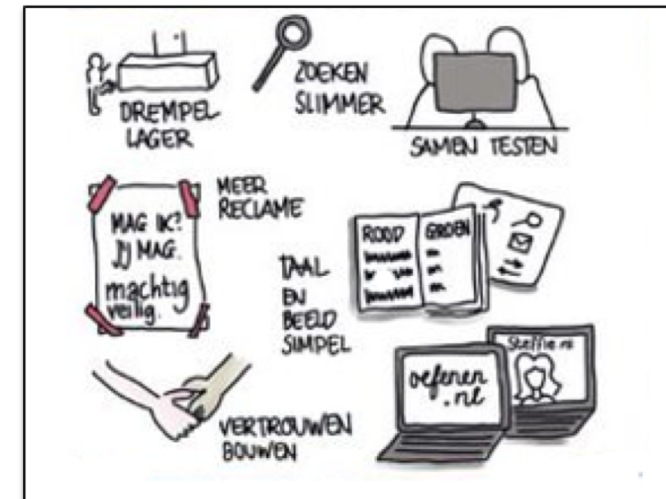


DigiD machtigen

Stichting Lezen en Schrijven: DigiD machtigen

Samenwerking tussen Logius en Stichting Lezen en Schrijven

Vraag Logius: hoe kan Logius ervoor zorgen dat laaggeletterden niet meer hun inlogcodes delen, maar gaan machtigen?



Afsluiting

‘Wetgever eist toegankelijke digitale overheid’

Gevolgen voor uw gemeente:

- Inclusie beleid;
- Website beheer;
- Balie-bezoek

Publicatie Digitale Inclusie

- Online: <https://vng.nl/onderwerpenindex/dienstverlening-en-informatiebeleid/dienstverlening-aan-inwoners-en-ondernemers/nieuws/aan-de-slag-met-digitale-inclusie>
- Publicatie 2.0: eind 2019. *Kent u goede digitale inclusie voorbeelden binnen gemeenten? Laat het ons dan weten!*

Contactgegevens:

- VNG Realisatie: leonie.demeulemeester@vng.nl
zakia.boucetta@vng.nl
- Stichting Lezen en Schrijven: tingroenenboom@lezenenschrijven.nl