

Nota van bevindingen

Laaggeletterdheid

April 2024

Inhoud

Samenvatting	2
1. Inleiding.....	3
1.1 Aanleiding.....	3
1.2 Onderzoeksvraag.....	3
1.3 Aanpak	3
1.4 Afbakening.....	4
2. Laaggeletterdheid.....	4
2.1 Definitie en cijfers.....	4
2.2 Zoetermeer	5
3. Onderzoek en bevindingen.....	6
3.1 Normenkader	6
3.2 Toetsing aan normenkader	7
3.3 Bevindingen	7
3.3.1 Algemene bevindingen	8
3.3.2 Bevindingen Norm 1	8
3.3.3 Bevindingen Norm 2	9
4. Conclusies.....	11
5. Aanbevelingen	11
Bijlage I Aanbevelingen Sociale Digitale Standaard	13
Bijlage II Bevindingen Stichting Lezen en Schrijven	16
Bijlage III Bevindingen Taalambassadeurs.....	21

Laaggeletterdheid



Waar gaat het over?

Je bent als volwassene laaggeletterd, als je moeite hebt met lezen, schrijven en/of rekenen. Vaak heb je dan ook beperkte digitale vaardigheden.



Hoeveel mensen zijn laaggeletterd?

- In Nederland: 12% van de 16 - 65 jarigen
- In Zoetermeer: 12% van de 16 - 65 jarigen (dat zijn bijna 9.500 Zoetermeeders!)



Wat doet Zoetermeer al?

- Er is een lokaal plan om laaggeletterdheid aan te pakken. De gemeente wil zoveel mogelijk laaggeletterde inwoners helpen om te leren lezen en schrijven.
- Zoetermeer werkt ook samen met gemeenten in de buurt om laaggeletterdheid te verminderen.
- Zoetermeer doet mee met de Direct Duidelijk Deal. Dat zijn afspraken over duidelijk taalgebruik in brieven en teksten van de gemeente.



Wat hebben we onderzocht?

- Kunnen laaggeletterden op de website zelfstandig een antwoord vinden op veelgestelde vragen?
- Zorgt de gemeente ervoor dat de website goed toegankelijk is voor laaggeletterden?

Hoe hebben we dat onderzocht?

- Stichting Lezen & Schrijven heeft de website getest op toegankelijkheid.
- 2 Taalambassadeurs kregen zoekopdrachten. Zij testten of ze alles goed konden vinden.
- Gesprekken voeren en documenten lezen.

Wat gaat goed?

- De website is best helder en overzichtelijk.
- De gemeente vindt toegankelijkheid belangrijk.



Wat kan beter?

- Sommige onderdelen van de website kunnen nog iets duidelijker.
- De gemeente zou meer met laaggeletterden kunnen samenwerken. Zij weten namelijk of het écht duidelijk is!



Wat kan Zoetermeer nog meer doen?

- De Taalambassadeurs hebben een paar tips gegeven om de website aan te passen. Volg die tips op.
- Ook is er een lijst met tips hoe je de dienstverlening toegankelijk maakt. Volg die tips op.
- Niet iedereen kan goed met de website overweg. Zorg ervoor dat mensen ook makkelijk kunnen bellen of langskomen.

1. Inleiding

Zoetermeer vervult een centrumfunctie in een regionale aanpak van laaggeletterdheid. Daarnaast is de gemeentelijke website onlangs vernieuwd en beter toegankelijk gemaakt. Uit de inloop die de Rekenkamer organiseerde voor raads- en commissieleden en rond langs de fracties bleek dat er veel belangstelling is voor dit onderwerp. De Rekenkamer Zoetermeer heeft daarom in haar jaarplan van 2023 het voornemen opgenomen om een kort onderzoek te starten naar laaggeletterdheid. Dit hoofdstuk beschrijft de aanleiding voor het onderzoek, de onderzoeksvraag, de aanpak en waar het onderzoek wel en niet over gaat.

1.1 Aanleiding

De samenleving wordt steeds digitaal: mensen gebruiken sociale media en doen hun inkopen in webwinkels. De dienstverlening van organisaties verloopt steeds meer digitaal. Dat geldt ook voor gemeenten en dat is voor veel inwoners een positieve ontwikkeling. De gemeentelijke website is altijd 'open' en inwoners kunnen waar en wanneer ze dat willen diensten afnemen. Maar dit geldt niet voor iedereen. Inwoners die verminderd geletterd of digitaal vaardig zijn, hebben grote moeite om de weg te vinden in de digitale dienstverlening. Zij zijn niet altijd in staat om zelfstandig een antwoord te vinden op hun vraag of om gebruik te maken van een online dienst. De Rekenkamer Zoetermeer stelde zich daarom de vraag in hoeverre de gemeentelijke website toegankelijk is.

1.2 Onderzoeksvraag

De Rekenkamer heeft de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

Hoe toegankelijk is de digitale dienstverlening van de gemeente Zoetermeer vanuit het perspectief van een laaggeletterde inwoner?

Met dit onderzoek wil de Rekenkamer

- bewustwording creëren, bij zowel de gemeente als de raad, over de mate waarin de gemeentelijke digitale dienstverlening toegankelijk is;
- waar mogelijk concrete suggesties aanreiken ter verbetering.

Het beoogde effect van het onderzoek is dat de digitale dienstverlening van de gemeente Zoetermeer zodanig toegankelijk is dat laaggeletterden en mensen met verminderde digitale vaardigheden zelfstandig een antwoord kunnen vinden op veelgestelde vragen en zoekopdrachten.

1.3 Aanpak

De Rekenkamer heeft gekozen voor een beschrijvend onderzoek. Er zijn normen geformuleerd, maar voor de Rekenkamer is vooral het perspectief van laaggeletterde inwoners maatgevend. Daarom is contact gelegd met Doe Weer Mee¹ en zijn twee Taalambassadeurs² bereid gevonden een aantal online zoekopdrachten uit te voeren. De Rekenkamer heeft deze zoekopdrachten gebaseerd op de veelgestelde vragen die de gemeente ontving (zowel online als telefonisch) en vragen waarmee mensen zich melden bij het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)³.

De Stichting Lezen en Schrijven heeft de gemeentelijke website (de pagina's 'home', 'inwoners' en 'contact') getest vanuit hun expertise op het gebied van laaggeletterdheid.

¹ In Hoofdstuk 3 wordt Doe Weer Mee nader toegelicht.

² In Hoofdstuk 3 worden de Taalambassadeurs nader toegelicht.

³ Een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) biedt laagdrempelig, gratis en voor iedereen toegankelijke ondersteuning bij vragen over het gebruik van de digitale overheid. In Zoetermeer is het IDO te vinden in het Forum, de wijkbibliotheek Oosterheem en de wijkbibliotheek Rokkeveen.

1.4 Afbakening

Het onderzoek richt zich in eerste instantie op mensen die laaggeletterd zijn. Omdat er zoekopdrachten op de website worden gegeven, wordt niet alleen de toegankelijkheid voor laaggeletterden gemeten, maar ook die voor mensen met verminderde digitale vaardigheden. Er is een overlap tussen mensen die laaggeletterd zijn én verminderd digitaal vaardig, maar het is niet hetzelfde. De zoekopdrachten zijn daarom zoveel mogelijk 'talig' gemaakt.

Buiten de scope van het onderzoek vallen: anderstaligen (die niet per se laaggeletterd zijn, maar het Nederlands (nog) niet machtig zijn) en auditief en/of visueel beperkten. Ook voor deze groepen inwoners is toegankelijke digitale dienstverlening van belang. Zij hebben echter andere wensen en toetsing vanuit hun perspectief vraagt om een andere aanpak.

Het onderzoek richt zich niet op het *beleid* van de gemeente. Zoetermeer is contactgemeente voor de arbeidsmarkt Zuid-Holland Centraal. Dat betekent dat Zoetermeer de regierol heeft om met omliggende gemeenten⁴ een educatief plan op te stellen. Dit Regioplan Laaggeletterdheid Zuid-Holland Centraal 2021 – 2024 wordt momenteel uitgevoerd, net als de Lokale aanpak laaggeletterdheid 2023 – 2025. De Rekenkamer ziet er geen meerwaarde in om het beleid in dit stadium te onderzoeken. Desalniettemin wordt, voor de volledigheid, in hoofdstuk 2 wel een beschrijving gegeven van waar Zoetermeer mee bezig is.

Sinds juli 2018 is het '[Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid](#)' van kracht. Dit besluit stelt het toegankelijk maken van websites en mobiele applicaties door toepassing van de Europese standaard voor toegankelijkheid (de EN 301 549) verplicht. Ook het publiceren van een toegankelijkheidsverklaring is verplicht. Per 23 september 2020 moet de gemeentelijke website voldoen aan verplichte richtlijnen voor digitale toegankelijkheid⁵. De Rekenkamer ziet geen aanleiding om dit aspect nu nader te onderzoeken.

2. Laaggeletterdheid

Dit hoofdstuk gaat over wat laaggeletterdheid precies is en hoe vaak het voorkomt. Ook beschrijven we wat de gemeente Zoetermeer doet om laaggeletterdheid te verminderen.

2.1 Definitie en cijfers

De Stichting Lezen en Schrijven definieert laaggeletterdheid als volgt:

Je bent als volwassene laaggeletterd, als je moeite hebt met lezen, schrijven en/of rekenen. Vaak heb je dan ook beperkte digitale vaardigheden. Dan vind je bijvoorbeeld omgaan met een computer of een smartphone lastig. Niet goed kunnen lezen, schrijven en/of rekenen heeft gevolgen. Je vindt bijvoorbeeld minder snel een baan of hebt minder grip op geldzaken. Een volwassene die laaggeletterd is, is geen analfabeet. Een laaggeletterde kan wel lezen en schrijven, alleen niet goed genoeg om helemaal mee te doen in de samenleving. Laaggeletterden hebben niet het taal- of rekenniveau dat je aan het eind van een vmbo-, mbo 2- of mbo 3-opleiding zou moeten hebben (niveau 2F). Meer dan de helft van de laaggeletterden van 16 tot 65 jaar heeft Nederlands als moedertaal.⁶

Moeite hebben met lezen, schrijven, rekenen en/of digitale vaardigheden heeft vaak grote gevolgen. Laaggeletterden begrijpen informatie niet goed en zijn hierdoor vaak minder

⁴ Het gaat om de gemeenten Lansingerland, Leidschendam-Voorburg, Pijnacker-Nootdorp, Voorschoten, Wassenaar en Zoetermeer.

⁵ Op de [website](#) staat dat deze op technische onderdelen nog niet volledig voldoet aan de toegankelijkheidseisen. Ook zijn niet alle pdf's op de website toegankelijk. Aan beide punten wordt gewerkt.

⁶ [Kennishandboek Laaggeletterdheid](#) van Stichting Lezen en Schrijven.

zelfredzaam en minder sociaal actief dan geletterde mensen. Ook vinden laaggeletterden minder snel een baan en hebben zij minder grip op hun geldzaken (bijvoorbeeld de administratie bijhouden of toeslagen aanvragen is lastig) en gezondheid (denk aan de bijsluiter van medicijnen niet begrijpen).⁷

De Stichting Lezen en Schrijven telt alle laag- en minder geletterde inwoners van 16 jaar en ouder. Dat zijn 2,5 miljoen mensen ofwel 18% van de Nederlandse bevolking. In de leeftijdscategorie 16 t/m 65 jaar is 12% van de Nederlandse bevolking laaggeletterd⁸.

2.2 Zoetermeer

Het aantal laaggeletterden in Zoetermeer ligt met 12% rond het landelijk gemiddelde⁹. In absolute aantallen: op 1-1-2023 waren er 79.687 Zoetermeerders in de leeftijd van 16 t/m 65 jaar. 12% daarvan komt neer op ongeveer 9.500 laaggeletterde inwoners. Dat is vergelijkbaar met het aantal inwoners van de wijk De Leyens op 1-1-2023.

De gemeente Zoetermeer maakt al een aantal jaar werk van de aanpak van laaggeletterdheid. Begin 2015 is de gemeente Zoetermeer aangewezen als contactgemeente voor de aanpak van laaggeletterdheid en de Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB) voor de regio Zuid-Holland Centraal. In juni 2015 werd het Taalhuis geopend in de bibliotheek¹⁰.

Sinds 2020 zijn gemeenten (in plaats van het Rijk) verantwoordelijk voor het aanpakken en terugdringen van laaggeletterdheid. Gemeenten krijgen sindsdien extra middelen van het Rijk, onder voorwaarde dat er een regionaal plan wordt opgesteld. Zoetermeer is de contactgemeente voor de regio Zuid-Holland Centraal en werkt samen met de gemeenten Lansingerland, Leidschendam-Voorburg, Pijnacker-Nootdorp, Voorschoten en Wassenaar in de uitvoering van een regionaal plan¹¹. De doelstellingen van het regioplan zijn:

- Verminderen van de laaggeletterdheid in 2024.
- Kwaliteit centraal: een passend aanbod voor iedereen.
- Samenwerken om elkaar te versterken.

In februari 2023 is de samenwerkingsovereenkomst hernieuwd.

Naast de regionale taken die Zoetermeer heeft als contactgemeente, is er ook een lokaal actieplan¹² opgesteld om laaggeletterdheid in Zoetermeer te bestrijden.

Het lokale plan heeft de volgende doelstellingen:

- Meer laaggeletterden bereiken door verbreden betrokkenheid maatschappelijk middenveld en werkgevers.
- Verbinding leggen in het Sociaal Domein om integraal te werken aan de aanpak laaggeletterdheid.
- Het ontwikkelen van een passend en dekkend aanbod in de gehele stad.

Om deze doelstellingen te bereiken, voert de gemeente diverse actiepunten uit. Bijvoorbeeld: Taaltours, bewustwording vergroten bij uitvoerende afdelingen van de gemeente en zogenaamd camouflage-aanbod. Camouflage-aanbod zijn activiteiten waarbij taalontwikkeling niet het enige doel is, zoals kooklessen. De drempel voor deze activiteiten blijkt lager dan klassikaal taalonderwijs, want mensen schamen zich vaak dat ze de basisvaardigheden niet goed beheersen.

Op 1 juli 2019 heeft de raad [motie 1907-21](#) aangenomen. De opdracht aan het college luidde:

⁷ <https://www.lezenenschrijven.nl/voor-organisaties> (geraadpleegd op 04-03-2024)

⁸ <https://geletterdheidinzicht.nl/dashboard#> (geraadpleegd op 08-01-2024).

⁹ <https://geletterdheidinzicht.nl/dashboard> (geraadpleegd op 08-01-2024)

¹⁰ <https://www.zoetermeeractief.nl/nieuwshome/actueel/6707-opening-taalhuis-in-de-hoofdbibliotheek>

¹¹ Aanpak Laaggeletterdheid – Regioplan regio Zuid-Holland Centraal 2021 – 2024.

¹² [Lokale aanpak laaggeletterdheid](#) (memo en bijlage, 05-07-2023)

- om alle communicatie met inwoners zoveel mogelijk op niveau 2F te voeren;
- om de Direct Duidelijk-deal te ondertekenen, iets wat de gemeenten Utrecht, Den Haag, Amsterdam en Rotterdam ook al hebben gedaan.

De burgemeester en gemeentesecretaris ondertekenden op [6 april 2022](#) de Direct Duidelijk Deal. Naar aanleiding daarvan is een (intern) plan van aanpak geschreven met een aantal doelstellingen en activiteiten. De gemeente herschrijft bijvoorbeeld brieven naar een eenvoudiger taalniveau met behulp van schrijfbassadeurs. Dit zijn getrainde collega's die helpen bij het verduidelijken van teksten. Op 3 april 2024 stuurde de raad een [memo](#) naar de raad met informatie over wat de gemeente doet in het kader van de Direct Duidelijk Deal.

3. Onderzoek en bevindingen

Dit hoofdstuk gaat over de uitvoering van het onderzoek en over de resultaten daarvan.

3.1 Normenkader

De Rekenkamer heeft een normenkader opgesteld, met twee normen. De eerste norm is een operationalisering van het zelfstandig een antwoord kunnen vinden, vanuit het perspectief van de inwoner zelf. Wanneer aan deze norm wordt voldaan, zijn inwoners met verminderde geletterdheid (of digitale vaardigheden) in staat om zelfstandig informatie te vinden op de website. Om een oordeel te kunnen geven over de toegankelijkheid van de website, heeft de Rekenkamer de tweede norm gebaseerd op de Sociale Digitale Standaard (SDS). Deze standaard is ontwikkeld door de Stichting Digitaal Burgerschap Nederland en bestaat uit een serie aanbevelingen om toe te passen in digitale dienstverlening. Het uitgangspunt hierbij is steeds dat de inwoner centraal staat, een uitgangspunt dat de Rekenkamer hanteert in de onderzoeksvraag. De SDS is onderverdeeld in zes kernbegrippen en bevat in totaal 51 aanbevelingen¹³ (die overigens verder reiken dan alleen laaggeletterdheid).

Wordt aan deze norm voldaan, dan is er bij de ontwikkeling van de website oog voor deze inwoners en worden zij betrokken bij de ontwikkeling. Voor de beoordeling is gebruik gemaakt van een stoplichtmodel: [ja/deels/nee](#).

Norm 1

Laaggeletterden en mensen met verminderde digitale vaardigheden kunnen zelfstandig een antwoord vinden op veelgestelde vragen/zoekopdrachten.

- 1a: Ook een onjuiste (fonetische) spelling van een woord in de zoekbalk leidt tot het gezochte antwoord.
- 1b: Om een antwoord te vinden klikt men op de juiste buttons op de website; heen en weer klikken is niet nodig.
- 1c: Wanneer het digitaal niet lukt om een antwoord te vinden, kunnen inwoners telefonisch of fysiek in contact komen met de betreffende afdeling van de gemeente (zonder tussenkomst van een derde partij zoals IDO).

Norm 2

De gemeente Zoetermeer zorgt ervoor dat digitale dienstverlening ook toegankelijk is voor laaggeletterden en mensen met verminderde digitale vaardigheden.

- 2a: De gemeente is bekend met (de aanbevelingen uit) de Sociale Digitale Standaard (SDS).
- 2b: Bij de ontwikkeling van digitale dienstverlening worden inwoners (al in een vroeg stadium) betrokken en staat hun behoefte centraal.
- 2c: De gemeente biedt inwoners altijd een reële mogelijkheid om via alternatieve communicatiekanalen zoals telefoon, schriftelijk of persoonlijk, contact met de gemeente te onderhouden.

¹³ [De Sociale Digitale Standaard – Stichting Digitaal Burgerschap Nederland](#)

3.2 Toetsing aan normenkader

Op verzoek van de Rekenkamer heeft een senior adviseur van de Stichting Lezen en Schrijven gekeken naar de toegankelijkheid van onderdelen van de website van de gemeente Zoetermeer. De homepage, de pagina 'voor inwoners' en de pagina 'contact' zijn bekeken, zowel voor gebruik op de laptop als op de smartphone¹⁴.

De bevindingen zijn integraal opgenomen in Bijlage II.

De Rekenkamer was vooral benieuwd naar hoe een laaggeletterde inwoner de toegankelijkheid van de digitale gemeentelijke dienstverlening ervaart. Via Doe Weer Mee heeft de Rekenkamer twee Taalambassadeurs bereid gevonden om, aan de hand van enkele zoekopdrachten, de dienstverlening te beoordelen.

Doe Weer Mee is een samenwerking tussen verschillende gemeenten en het ROC Mondriaan. Het is een wervingscampagne die volwassenen stimuleert om (weer) naar school te gaan als zij moeite hebben met lezen en/of schrijven. Deze mensen kunnen in de Taal+ school van het ROC Mondriaan lessen volgen in lezen, schrijven, rekenen en computervaardigheden. Het gaat vaak om mensen die van huis uit Nederlandstalig zijn en in Nederland naar de basisschool zijn gegaan. Daarnaast brengt Doe Weer Mee laaggeletterdheid onder de aandacht en doorbreekt het taboe rondom laaggeletterdheid en verzorgt voorlichting en trainingen 'herkennen en doorverwijzen' voor maatschappelijke partners en bedrijven. Laaggeletterden worden persoonlijk benaderd met behulp van taalambassadeurs. Dit zijn ervaringsdeskundigen die om verschillende redenen in hun jeugd niet goed hebben leren lezen en/of schrijven. Zij hebben hun schaamte hierover overwonnen en hebben op latere leeftijd alsnog leren lezen en schrijven. Hun ervaring zetten zij in bij voorlichting en trainingen.

De twee Taalambassadeurs hebben vijf concrete zoekopdrachten uitgevoerd. Deze zoekopdrachten zijn gebaseerd op

- de vragen waarmee inwoners zich melden bij het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) in Zoetermeer,
- veelgestelde online zoekopdrachten op/naar de gemeentelijke website en
- de meest gestelde vragen die telefonisch bij het Gemeentelijk Informatiepunt (GIP) binnen kwamen.

De Taalambassadeurs kregen de volgende zoekopdrachten:

1. Kan je bijzondere bijstand aanvragen voor medische kosten?
2. Je woont op Bordeauxstraat 2, 2711CJ. Op welke dagen in december wordt het restafval opgehaald?
3. Je krijgt een aanslag voor de gemeentelijke belastingen. Je wilt kwijtschelding aanvragen. In welke gevallen krijg je geen kwijtschelding?
4. Je wilt een paspoort aanvragen voor jezelf. Wat moet je doen? Doorloop de stappen voor het aanvragen van een paspoort. Wat valt je op?
5. Je bent slecht ter been en hebt huishoudelijke hulp nodig. Waar vind je hierover informatie?

3.3 Bevindingen

De bevindingen zijn in drie delen gesplitst. Aangezien de Rekenkamer vooral belangstelling heeft voor het perspectief van laaggeletterde inwoners, volgt eerst een paragraaf met algemene bevindingen. Vervolgens worden de bevindingen n.a.v. de twee normen beschreven.

¹⁴ De ervaring van de Taalambassadeurs met het gebruik van de website op een smartphone is niet getest. De bevindingen m.b.t. de smartphone zijn vanwege hun nut en belang wel in de bijlage opgenomen.

3.3.1 Algemene bevindingen

De Taalambassadeurs checkten de website van de gemeente op duidelijkheid. Volgens beide taalambassadeurs is de gemeente daar best in geslaagd. Zo is de lettergrootte prettig en het lettertype fijn en duidelijk. De taal is helder de onderwerpen worden op de beginpagina duidelijk weergegeven met symbolen.

Voor een inwoner die om kan gaan met de zoekbalk is vrijwel alles goed te vinden. De Taalambassadeurs hadden echter de neiging om de complete vraag in de zoekbalk te typen. Bij de eerste vraag, 'Kan je bijzondere bijstand aanvragen voor medische kosten?' werden op die manier 289 resultaten gevonden en is de kans niet groot dat het antwoord op de vraag wordt gevonden.

- De mogelijkheid om tekst te vergroten is behulpzaam.
- De voorleesfunctie is erg belangrijk voor de Taalambassadeurs en zij kunnen deze gemakkelijk vinden.
- De gebruikte icoontjes zijn prettig en logisch.
- De Taalambassadeurs hebben de neiging meer informatie te lezen dan nodig is om het antwoord op een vraag te vinden. Als reden geven zij aan dat ze denken meer te moeten weten dan daadwerkelijk nodig. Anderzijds zoeken zij naar signaalwoorden en slaan de rest over. Het is dus belangrijk dat relevante signaalwoorden duidelijk geschreven staan (bijvoorbeeld: vetgedrukt of onderstreept, niet afgebroken).
- Het telefoonnummer 14 079 wordt niet altijd herkend als telefoonnummer, een regulier nummer heeft immers 10 cijfers.
- Er is geen algemeen e-mailadres, dat wordt gemist.
- Als je een klacht wilt indienen en daarvoor naar de button 'iets melden' gaat, is het eerste dat je ziet een grote tegel met 'melding doen' met daaronder uitleg over een losse stoeptegel of rommel. Daarónder staat nog een hele lijst tegels met zaken waarover een inwoner een melding (of een klacht) zou kunnen doen. De Taalambassadeurs 'blijven hangen' bij de tekst over stoeptegels, ook door het verschil in lay-out tussen de tegel en de lijst tegels daaronder. Hun suggestie is om 'iets melden' te vervangen door 'meldingen en andere klachten'.
- Wanneer je met je muis naar 'actueel', 'voor inwoners' etc. gaat, verschijnt een tekstblok met diverse onderwerpen. Het blok verdwijnt echter weer bij het bewegen van de muis. Dat wordt als onhandig ervaren.

Stichting Lezen en Schrijven heeft de website gecheckt op toegankelijkheid. Kleurgebruik, het gebruik van iconen en de indeling zijn over het algemeen goed. Het taalniveau is op onderdelen te hoog. Over het algemeen wordt taalniveau B1 aangehouden, maar dat is voor laaggeletterden eigenlijk nog te ingewikkeld. Hoewel de opzet van de tegels ruim en daarmee overzichtelijk is, betekent het wel dat je moet scrollen om alle onderwerpen te vinden.

3.3.2 Bevindingen Norm 1

Norm 1a is door de Rekenkamer zelf uitgeprobeerd. Woorden als '*bijstant*', '*kweitsgelding*' en '*restaffal*' leverden geen resultaat op. Wel verscheen de zin: bedoelde u '*(het juist gespelde woord)*' met een linkje die naar het juiste resultaat leidde. De beoordeling van norm 1b en 1c is gebaseerd op de ervaringen van de Taalambassadeurs.

Norm 1	
Laaggeletterden en mensen met verminderde digitale vaardigheden kunnen zelfstandig een antwoord vinden op veelgestelde vragen/zoekopdrachten.	
	Beoordeling ja/deels/nee
1a:	ja N.B.: De Taalambassadeurs hadden de neiging om de complete vraag in de zoekbalk

Ook een onjuiste (fonetische) spelling van een woord in de zoekbalk leidt tot het gezochte antwoord.	te typen, met een enorme lijst aan resultaten tot gevolg.
1b: Om een antwoord te vinden klikt men op de juiste buttons op de website; heen en weer klikken is niet nodig.	ja / deels De Taalambassadeurs zochten over het algemeen in de goede richting. Zij kwamen door te klikken op de juiste buttons bij het goede antwoord. Bepaalde woorden maakten het zoeken lastiger. Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> - 'Wmo' (vraag over huishoudelijke hulp): die term was onbekend. - 'Huishoudelijk afval' i.p.v. 'restafval'. - Button 'gemeentepolis' bij de vraag over medische kosten. Zie bijlage III voor de ervaringen van de Taalambassadeurs bij het uitvoeren van de zoekopdrachten.
1c: Wanneer het digitaal niet lukt om een antwoord te vinden, kunnen inwoners telefonisch of fysiek in contact komen met de betreffende afdeling van de gemeente (zonder tussenkomst van een derde partij zoals IDO).	deels / nee <ul style="list-style-type: none"> - Alleen het algemene telefoonnummer 14 079 staat op de website. Dat wordt echter niet direct herkend als telefoonnummer. - Een afspraak maken kan via dat telefoonnummer óf online. Om online een afspraak te kunnen maken, moet je wel door een uitgebreide lijst producten scrollen naar het onderwerp waarover je een vraag hebt. - Er is geen (algemeen) e-mailadres.

3.3.3 Bevindingen Norm 2

Voor de beoordeling van norm 2 heeft de Rekenkamer gesproken met de betrokken ambtenaar en het eindrapport 'Dienstverlening in Uitvoering' van PBLQ¹⁵ n.a.v. het 213a-onderzoek 'Evaluatie dienstverlening' bestudeerd.

Norm 2	
De gemeente Zoetermeer zorgt ervoor dat digitale dienstverlening ook toegankelijk is voor laaggeletterden en mensen met verminderde digitale vaardigheden.	
	Beoordeling ja/deels/nee
2a: De gemeente is bekend met (de aanbevelingen uit) de Sociale Digitale Standaard (SDS).	deels / nee Navraag van de Rekenkamer bij de betrokken ambtenaar leerde dat de gemeente de WCAG volgt om content toegankelijk(er) te maken. ¹⁶ De SDS is bij de bij dit onderzoek betrokken ambtenaren onbekend.

¹⁵ [Doorlichtingonderzoek 213a Evaluatie dienstverlening, met collegereactie](#) (memo en bijlage, 13-12-2023)

¹⁶ WCAG staat voor Web Content Accessibility Guidelines. Dit zijn internationale richtlijnen voor de toegankelijkheid van webcontent. Door deze richtlijnen te volgen wordt content toegankelijker voor mensen met functiebeperkingen. Zie voor meer informatie <https://www.digitoegankelijk.nl/toegankelijkheid/en-301-549-en-wcag>

	<p>De vakafdelingen zijn verantwoordelijk voor de inhoud van de website, die vervolgens door de webredactie wordt geplaatst. De vakafdelingen kunnen advies inwinnen bij hun communicatieadviseur voor het toegankelijk maken van hun content. Er is software beschikbaar om tekst te herschrijven naar eenvoudiger taalgebruik. De dienstverleningsadviseurs hanteren bij elk advies de uitgangspunten van toegankelijkheid en de Direct Duidelijk Deal. Er zijn getrainde schrijfbassadeurs die ondersteunen in het aanpassen van teksten.</p>
<p>2b: Bij de ontwikkeling van digitale dienstverlening worden inwoners (al in een vroeg stadium) betrokken en staat hun behoefte centraal.</p>	<p>nee</p> <p>De gemeente verzamelt vanuit verschillende bronnen informatie over de kwaliteit van en de ervaring met de digitale dienstverlening. Dit gebeurt echter achteraf, niet vooraf.</p> <p>‘Van een actieve inbreng en betrokkenheid van inwoners bij de verbetering van de dienstverlening is buiten de generieke feedback op ervaren contacten weinig tot niets gebleken’¹⁷.</p> <p>PBLQ noteert het volgende: ‘Daarnaast bestaat het voornemen om na de zomer van 2023 inwoners hun mening te vragen op geschreven brieven. In 2025 is het de bedoeling om een lezerspanel in te stellen’¹⁸. De Rekenkamer heeft navraag gedaan bij de betrokken ambtenaar. De wens voor een panel is er, maar het tijdsplan is nog onbekend. Het gaat hier niet specifiek om de website, maar een panel zou daar wat de Rekenkamer betreft wel voor kunnen worden ingezet.</p>
<p>2c: De gemeente biedt inwoners altijd een reële mogelijkheid om via alternatieve communicatiekanalen zoals telefoon, schriftelijk of persoonlijk, contact met de gemeente te onderhouden.</p>	<p>ja / deels</p> <ul style="list-style-type: none"> - Op de website staat een algemeen telefoonnummer, maar dat moet ook gebeld worden voor vragen voor een specifieke afdeling. Er zijn online geen directe nummers beschikbaar. - Inwoners kunnen langskomen bij de balies op het stadhuis, maar moeten daarvoor (online) een afspraak maken. Het afsprakenveld is behoorlijk uitgebreid en daarmee niet direct overzichtelijk. <p>Met ingang van 2024 heeft de gemeente drie nieuwe dienstverleningsfuncties:</p>

¹⁷ [Dienstverlening in uitvoering - eindrapportage evaluatie dienstverlening](#), PBLQ, oktober 2023

¹⁸ [Dienstverlening in uitvoering - eindrapportage evaluatie dienstverlening](#), PBLQ, oktober 2023

	<ul style="list-style-type: none"> - Videobellen (volgens de website is 'het systeem eenvoudig te gebruiken, ook voor degenen die niet zo digitaal vaardig zijn'). - Teletolk (voor auditief beperkten). - Tweektalige website (de startpagina is ook in het Engels beschikbaar). <p>De laatste twee functies zijn voor laaggeletterde inwoners niet relevant, maar de Rekenkamer denkt dat videobellen voor laaggeletterde inwoners een prettige manier kan zijn om contact te hebben met de gemeente. De Taalambassadeurs gaven aan telefonisch contact als prettiger en makkelijker te ervaren dan schriftelijk.</p>
--	--

4. Conclusies

Op basis van de bevindingen trekt de Rekenkamer de volgende conclusies:

1. In zijn algemeenheid is de website van de gemeente helder en overzichtelijk. Zo is de lettergrootte prettig (en kan desgewenst vergroot worden) en het kleurgebruik en lettertype fijn en duidelijk. De onderwerpen worden op de beginpagina duidelijk weergegeven met logische symbolen. De voorleesfunctie leest vrij snel maar is erg behulpzaam.
2. Op onderdelen zijn er verbeteringen mogelijk om de informatie toegankelijker te maken. Voorbeelden zijn de keuze van het taalniveau en het duidelijk markeren van signaalwoorden.
3. Er is vanuit de gemeente zeker aandacht voor toegankelijkheid. De Toegankelijkheidsraad (waarvan de leden onder andere fysiek, visueel of auditief beperkt zijn) is betrokken geweest bij de opzet van de website. Onduidelijk is echter in hoeverre het perspectief van een laaggeletterde inwoner is meegenomen.
4. Het motto van de dienstverlening van de gemeente is 'Centraal en digitaal waar het kan, dichtbij en persoonlijk waar nodig'. De nadruk ligt daarbij op 'digitaal'. Voor die inwoners die moeite hebben met de digitale dienstverlening, is persoonlijk contact noodzakelijk. Het algemene telefoonnummer, met een andere lay-out dan het gebruikelijke 10-cijferige telefoonnummer, kan een drempel zijn voor persoonlijk contact. De pagina's 'afspraak maken' en 'openingstijden' zijn juist voor die inwoners lastig te doorgronden. 'Persoonlijk waar nodig' klinkt dan ook meer uitnodigend dan waargemaakt wordt. De mogelijkheid van videobellen juicht de Rekenkamer toe.

5. Aanbevelingen

Op basis van de conclusies, doet de Rekenkamer een aantal aanbevelingen aan het college.

1. Overweeg implementatie van de suggesties die de Taalambassadeurs en Stichting Lezen en Schrijven hebben gedaan:
 - Taalgebruik: B1 is aan de hoge kant, taalniveau A2/1F is beter. Pas dat niveau bijvoorbeeld toe op een selectie van onderwerpen (veelgestelde vragen, Sociaal Domein).

- Woorden: signaalwoorden duidelijk aangeven, geen woorden afbreken, makkelijkere woorden gebruiken in de kopjes.
 - Contactgegevens: 14079 is niet direct als telefoonnummer herkenbaar, het maken van een afspraak is lastig, de tabel met openingstijden is ingewikkeld.
 - Melding/klacht: maak het onderscheid tussen beide diensten helder.
2. Om het bewustzijn van het belang van toegankelijke dienstverlening en de kennis daarover binnen de gemeente te bevorderen, beveelt de Rekenkamer de volgende twee zaken aan:
 - Neem kennis van de Sociale Digitale Standaard. Dit document biedt aanbevelingen om dienstverlening te ontwikkelen die uitgaat van het leven, werken en welzijn van mensen. De aanbevelingen beslaan dienstverlening in de volle breedte: van de 'harde' ontwerp kant, via toegankelijkheid naar de achterliggende organisatie en het inzichtelijk maken van besluiten. De WCAG is van technische aard, een nuttige lijst met eisen over het ontwerpen, bouwen en onderhouden van websites. De Sociale Digitale Standaard daarentegen beoogt een bredere leidraad te zijn voor hoe de overheid via de digitale kanalen met de burger communiceert en welke dienstverlening die levert.
 - Blijf aandacht houden voor Direct Duidelijk. Doe dit door medewerkers er op te wijzen, door te faciliteren en door alle (nieuwe) medewerkers toegang te bieden tot een (online) training over Direct Duidelijk schrijven.
 3. Wanneer er zaken worden aangepast, doe dit dan samen mét ervaringsdeskundigen. De Rekenkamer doet de suggestie om een laaggeletterde inwoner toe te voegen aan de Toegankelijkheidsraad. Maak in elk geval vaart met het lezerspaneel en zet deze ook in voor de gemeentelijke website.
 4. In haar eindrapport over gemeentelijke dienstverlening, gaf PBLQ de volgende aanbeveling: "Heroverweeg de balans tussen digitale vormen van dienstverlening en andere kanalen, waaronder met name het 'persoonlijk contact'. Op basis van de visie is binnen de organisatie de nadruk gelegd op digitalisering van de dienstverlening. Op zichzelf is dit geslaagd, maar verschillende betrokkenen, zowel op ambtelijk als bestuurlijk niveau, zijn van mening dat daarmee ten onrechte te weinig aandacht is voor (de kanalen voor) persoonlijk contact." Het college reageerde als volgt: "Dit signaal nemen wij over. We zoeken een goede balans tussen digitaal en andere kanalen. Daarvoor is geen andere visie nodig, wel een nieuwe toelichting met aandacht voor de menselijke maat en maatwerk. Ons standpunt is dat de inwoner het kanaal bepaalt dat hij wil gebruiken en wij volgen."¹⁹

De Rekenkamer onderschrijft deze aanbeveling van harte en ziet graag de concrete uitwerking hiervan. Uiteraard ook weer in samenwerking met de doelgroep.

¹⁹ [Dienstverlening in uitvoering - eindrapportage evaluatie dienstverlening](#), PBLQ, oktober 2023

Bijlage I Aanbevelingen Sociale Digitale Standaard

I Ontwikkel- en ontwerpproces

1. Ontwerp vraaggestuurd: neem de behoefte van de burger/de samenleving als vertrekpunt en niet jouw product/dienst. Wees je er hierbij van bewust dat er verschillende behoeftes zijn en dus ook oplossingen.
2. Begin elk ontwerpproces voor dienstverlening met in kaart brengen van de vraag van de samenleving van vandaag. Baseer je dus niet op je eigen bestaande processen; die zijn misschien achterhaald.
3. Betrek gebruikers vroegtijdig bij het ontwikkelen van dienstverlening om scherp te krijgen wat je wel en niet moet doen (burgerconsultatie).
4. Kijk kritisch naar je doelgroep(en) en heb niet de ambitie om één oplossing te ontwerpen die werkt voor iedereen. Als je de eindgebruiker centraal stelt, betekent dat mogelijk dat je meerdere oplossingen moet ontwerpen.
5. Digitale dienstverlening is niet voor elke behoefte het antwoord. Stel daarom altijd de vraag: is app of juist een site nodig en geschikt, of kan de overheid beter op een andere manier in deze behoefte voorzien?
6. Werk in co-creatie of organiseer tweerichtingsverkeer in het ontwikkelproces, bijvoorbeeld via gebruikersgroepen, supergebruikers of burgerpanels (peer groups), en blijf op die manier doorontwikkelen tijdens het gebruik.
7. Ontwerp niet alleen met oog voor de voorkant (website of app), maar ook voor de bijbehorende werkprocessen in de organisatie; herontwerp ook werkprocessen waar nodig (het principe van service design).
8. Besteed aan in termen van einddoelen wat wil je dat een opdrachtnemer oplevert? niet door (gedetailleerd) voor te schrijven hoe een opdrachtnemer tot de gevraagde einddoelen moet komen.
9. Onderzoek wat een goed proces is om te uit te werken en te organiseren wat je wilt.
10. Geef invulling aan het recht op toegang tot en zinvol contact met de overheid (zie uitwerking onder 'II Toegankelijkheid').

II Toegankelijkheid

11. Zorg voor een intuïtief ontwerp (waaronder consistentie in ontwerp, aansluiten bij actuele en algemeen bekende beeldtaal/iconen en ontwerpprincipes voor websites en apps, zodat het logisch aanvoelt voor de gebruiker en niet alleen voor de expert).
12. Zorg voor begrijpelijk taalgebruik (niveau B1).
13. Geef de meest gevraagde producten/diensten een prominente plek (werk bijvoorbeeld met toptaken) en scheid dienstverlening duidelijk van andere vormen van content met andere doelen.
14. Geef aan wat de gebruiker kan verwachten: geef aan hoeveel tijd iets kost, geef de gebruiker bevestiging tijdens het proces van digitale dienstverlening, en/of informatie over het vervolg na afronden van een transactie.
15. Maak het mogelijk dat de gebruiker zich slechts eenmaal dient te identificeren of authenticeren voor toegang tot diensten. Doe dit binnen de grenzen van de wet en regelgeving op het gebied van privacy.
16. Maak eenvoudig kunnen inzien en beheren/corrigeren van gegevens mogelijk, en geef (als dat van toepassing is) de gebruiker duidelijk de kans om aan te geven dat hij wil dat de verwerking van zijn gegevens stopt.
17. Bied altijd en duidelijk een gebruiksvriendelijk digitaal kanaal en een gebruiksvriendelijk alternatief kanaal (telefoon/loket) met persoonlijke ondersteuning. Hierbij moet het alternatief kanaal ook via het digitale kanaal duidelijk en gemakkelijk vindbaar zijn. De inzet van een digitaal kanaal mag nooit betekenen dat (kwetsbare) burgers verstoken blijven van (semi-)publieke diensten, zoals zorg, maatschappelijke ondersteuning of sociale zekerheidsvoorzieningen waarvan zij afhankelijk zijn.
18. Presenteer waar nodig bij een product/dienst een overzichtelijk aanbod van producten/diensten die er op lijken of een aanvulling vormen.
19. Zorg dat eigen digitale dienstverlening in elk geval steeds voldoet aan de voorwaarden voor toegankelijkheid van overheidswebsites en -apps. Maak de inhoud van websites en apps alternatief waarneembaar voor slechtzienden en -horenden.

20. Bied waar nodig directe (digitale) gebruiksondersteuning, bijvoorbeeld met gebruiksaanwijzingen voor ingewikkelde formulieren, chat of de mogelijkheid op afstand met de gebruiker mee te kijken.
21. Denk aan de mogelijkheid om een beëdigd functionaris aan te stellen die onder geheimhouding namens de hulp vragende burger vertrouwelijke informatie kan inzien en gebruiken.
22. Stem ontwerp, taalgebruik en de manier waarop alternatieve kanalen worden aangeboden zoveel mogelijk af op de vragende burger, zeker ook voor doelgroepen die minder geletterd of minder digitaal vaardig zijn.
23. Pas een ontwerp ook aan het kanaal aan (multichannel design). Beperk het ontwerp niet tot datgene wat qua bruikbaarheid (usability) passend is voor het minst rijke kanaal (bijvoorbeeld mobiel). Benut mogelijkheden op rijkere kanalen (b.v. personal computer).

III IT

24. Ontwikkel op basis van open standaarden en moderne codetalen, en indien mogelijk open source, ten behoeve van transparantie en controleerbaarheid.
25. Ontwikkel geen monolithisch systeem maar samengesteld opgebouwde, flexibele, schaalbare en veilige oplossingen waarop andere ontwikkelaars eenvoudig kunnen (voort-)bouwen en waarbij duidelijke interfaces gedefinieerd zijn tussen de front-end en back-end van het systeem.
26. Zorg voor voldoende documentatie van de broncode.
27. Ontwikkel op basis van moderne technologie en houd in de ontwikkeling van meet af aan rekening met toekomstig onderhoud en uitbreidbaarheid.
28. Overweeg een opzet die zich oriënteert op service: welke functionaliteit wil je via services beschikbaar stellen aan derden? Welke mogelijkheden zijn er voor data-integratie om publieke data (mits niet persoonsdata) beschikbaar te stellen?
29. Overweeg bij grote projecten de inzet van een IT-architect als onafhankelijke professional tussen de opdrachtgever en de aannemende partij.

IV Organisatie

30. Stel vast voor welke categorieën producten/diensten het digitale kanaal het voorkeurskanaal is en voor welke (ingewikkelde) producten/diensten niet.
31. Zorg dat binnen de organisatie een (beëdigde) functie/functionaris is waar burgers die digitaal niet slagen terecht kunnen om hun probleem op te (helpen) lossen.
32. Zorg voor duidelijke regie op digitale dienstverlening (bijvoorbeeld met een regisseur met overkoepelende verantwoordelijkheid die problemen aanpakt die voortvloeien uit organisatorische verkokering binnen de organisatie of met andere overheden).
33. Organiseer binnen de organisatie expertise over goede dienstverlening (bv. formulieren) en maak goede voorbeelden eenvoudig toegankelijk.
34. Zorg dat ambtenaren in contactfuncties zoveel mogelijk gemakkelijk toegang hebben tot de relevante informatie in het klantdossier om de burger zo goed mogelijk te kunnen helpen, met inachtneming van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en privacy.
35. Organiseer goede relaties tussen het digitale loket, de balies en het klantcontactcentrum; welke problemen signaleren deze collega's bij digitale dienstverlening?
36. Maak goede afspraken met externe leveranciers over het gebruik van data en het intellectueel eigendom hiervan.

V Onderzoek

37. Organiseer je dienstverlening niet op basis van aannames, maar op basis van feiten en onderzoek (doelgroep, behoefte, etc.).
38. Doe gebruikersonderzoek bij het ontwerpen van nieuwe e-dienstverlening om na te gaan of burgers erin slagen een transactie af te ronden.
39. Monitor continu het gebruik van de meest gevraagde producten/diensten en het slagingspercentage bij invullen (conversie) van digitale formulieren.
40. Geef de gebruiker de mogelijkheid direct (digitaal) commentaar te geven.
41. Zorg dat de organisatie doorlopend onderzoek doet naar de waardering van gebruikers en maak de resultaten van dit onderzoek openbaar.
42. Overweeg zo nodig een ontwikkelstrategie voor optimalisatie: als het in een voorkomend geval niet mogelijk is van meet af aan te voldoen aan alle normen van de SDS, met welke hiervan kun je in dat geval dan het best beginnen en hoe neem je de andere normen vervolgens (stapsgewijs) mee in het uitbouwen ervan?

VI Transparantie en verankering in het (bestuurs)recht

43. Houd overzicht en toezicht op het geheel van dienstverlening, het putten uit en verbinden van databestanden: waarom en voor wie gebruik je die, en mag dat?
44. Burgers en ondernemers moeten kunnen begrijpen hoe de overheid tot een beslissing komt. Als in een besluit beslisregels of algoritmen zijn gebruikt, meld dan altijd hoe en waarom. En bied de burger het recht op correctie van onjuiste gegevens, evenals een goed en toegankelijk kanaal voor bezwaar en beroep.
45. Maak het mogelijk dat burgers zich bij (deels) geautomatiseerde besluiten kunnen beroepen op de tussenkomst van een menselijke beslisser die naar behoren kan ingrijpen en afwijken van het geautomatiseerde resultaat of fouten kan herstellen.
46. Als in een besluit gegevens zijn overgenomen van andere overheidsorganen, meld dan altijd welke dat zijn, van welke overheidsorganisatie en waarom.
47. Geef altijd aan wie bij de basisgegevens van burgers kan en waarom.
48. Voorzie in een aanspreekpunt waarbij burgers altijd hun rechten op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) kunnen uitoefenen en, als er meerdere verwerkingsverantwoordelijken zijn, bij welke zij hiervoor terecht kunnen. Dit voorkomt dat ze verdwalen.
49. Wees je ervan bewust dat de burger geen klant of consument is maar iemand met rechten en plichten in relatie tot de overheid.
50. Zorg dat dienstverlening van meet af aan voldoet aan de privacywetgeving, regels voor (digitale) toegankelijkheid en bescherming, en grondwettelijke beginselen als recht op gelijke behandeling en verbod op discriminatie.
51. Leg maatschappelijk verantwoording af van (de voor- en achterkant van) je dienstverlening.

Digibeet of millennial verkleefd aan het scherm, arm of rijk, hoogopgeleid of niet - de verscheidenheid van burgers maakt dat maatwerk in de dienstverlening noodzakelijk is. Internet versterkt bestaande vormen van ongelijkheid. Om een digitale tweedeling in de samenleving te voorkomen, is oog voor de doelgroepen van (digitale) dienstverlening dus continu vereist. Steeds moet een overheid zich de vraag stellen: wat is de behoefte van deze doelgroep, en past de oplossing die ik bied bij deze doelgroep?

Bijna net zo divers is de dienstverlening van de overheid. Het aanvragen van een ingewikkelde vergunning bij gemeente, provincie of rijk is iets anders dan bijvoorbeeld het invullen van je voorkeur in het Donorregister. Alleen al hierom is het ideaal om altijd alle burgers te bereiken met digitale dienstverlening een illusie. Ook dit is een factor om nadrukkelijk in ogenschouw te nemen.

Stel de vraag: is digitale dienstverlening voor dit vraagstuk de oplossing?

Denkbaar is dat voor ingewikkelde vormen dienstverlening van de overheid het digitale kanaal niet passend is. Bijvoorbeeld omdat het onderwerp zich er niet voor leent, of omdat de doelgroep niet digitaal vaardig is.

Betrek burgers al in vroeg stadium betrekken bij ontwikkeling

Op die manier krijgt de behoefte van de samenleving meteen een plek in het ontwikkelproces.

Schenk in alle stadia aandacht aan gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid

In taalgebruik en in ontwerp; in ontwikkeling, in testen vooraf en achteraf.

Dienstverlening is geen one size fits all

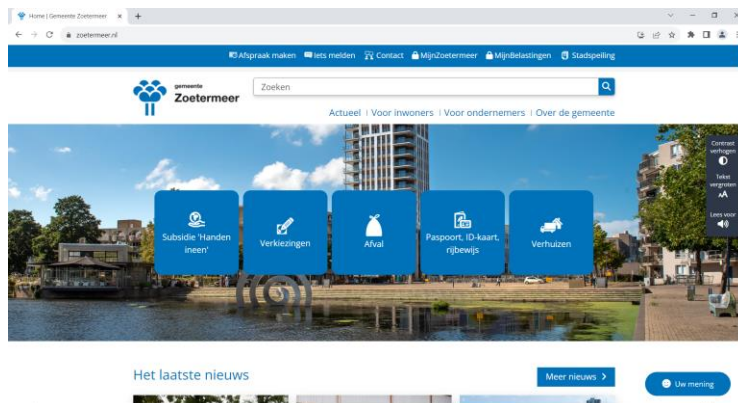
Het is denkbaar dat een bepaalde dienst voor verschillende doelgroepen vraagt om een verschillende oplossing.

(Eenvoudig) aanbieden van alternatief kanaal

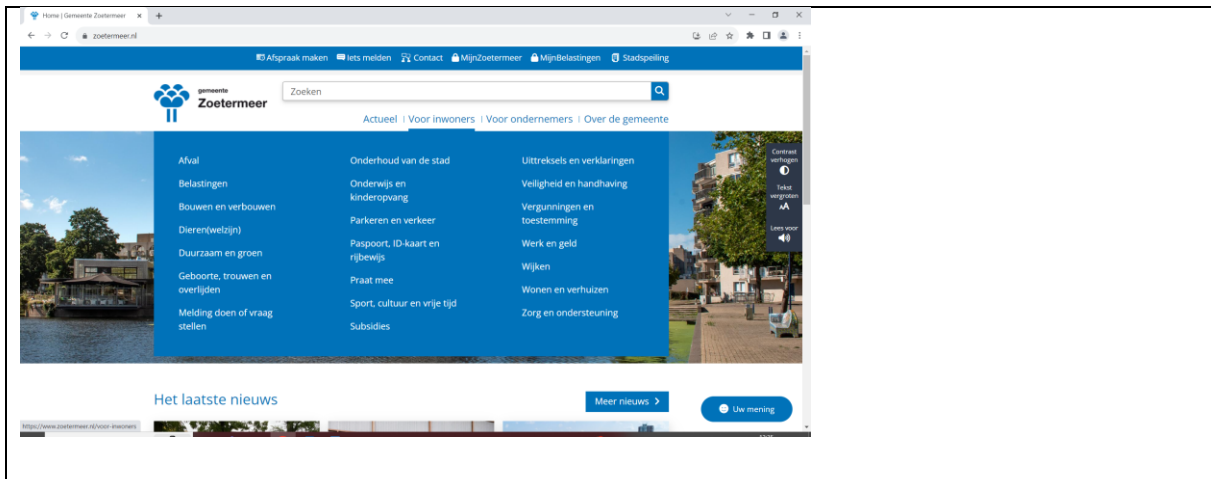
Burgers moeten altijd een reële mogelijkheid hebben om via alternatieve communicatiekanalen zoals telefoon, schriftelijk of persoonlijk contact met hun overheid te onderhouden

Bijlage II Bevindingen Stichting Lezen en Schrijven

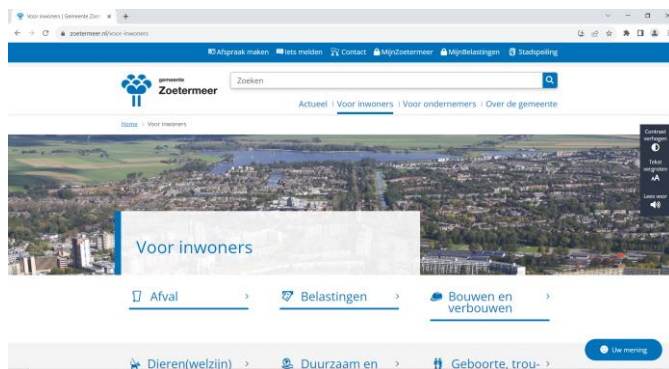
Homepagina (laptop)



- De witte achtergrond met zwart en blauw op de homepagina is een goede keuze. Ook is er gekozen voor beelden en iconen die goed passen bij de inhoud.
- De knoppen voor lettergrootte, contrast en voorlezen zijn overal op dezelfde plek te vinden. Dat is goed. Alleen op de homepagina vallen ze een beetje weg in een donker deel van de foto.
- Voorleesfunctie:
Zodra je op de knop drukt gaat hij 'praten'. Je weet vooraf niet welk stuk hij gaat voorlezen. Hij leest vrij snel. Wat vinden de testers hiervan? (Een oplossing kan zijn om per tekstonderdeel een voorleesknop te installeren.)
- Kleurgebruik is over het algemeen goed. Let op dat witte letters op donkere achtergrond lastiger te lezen zijn. Voor de tegels met een woord en een icoon is dat meestal niet zo erg. Maar als het om meer tekst gaat, dan kun je beter een lichte achtergrond met donkere letters kiezen.
- Het taalniveau is op sommige onderdelen hoog. Voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven is het niveau B1, dat gemeentes vaak gebruiken, te hoog.
- Het zou beter zijn als een telefoonnummer op de homepagina bovenin te vinden is. Je moet nu naar beneden scrollen. We horen vaak van mensen dat ze het fijn vinden als de contactgegevens altijd op dezelfde plek bovenaan staan. Dan kun je, op welk onderdeel van de website je ook bent, het nummer vinden.
- Onderdeel 'voor inwoners' mag duidelijker zichtbaar zijn op de homepagina. Nu ligt de nadruk op de tegels in het midden.
- Als je op 'voor inwoners' staat met de muis dan klappt het menu uit. Je ziet dan alle onderwerpen in een blauw kader met witte letters. Dit kan lastig lezen zijn. Misschien kan de testgroep daar naar kijken en aangeven hoe zij dit ervaren.



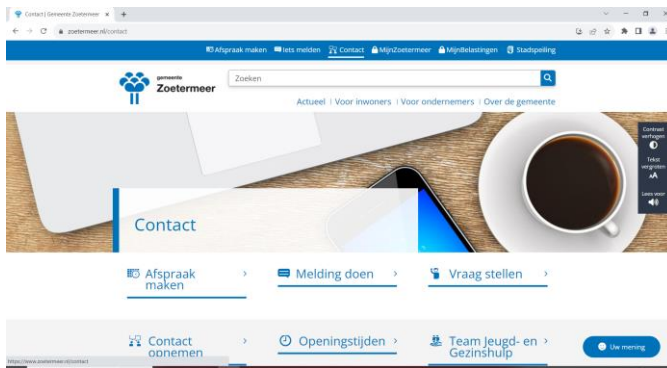
Na klikken op 'Voor inwoners' (laptop)



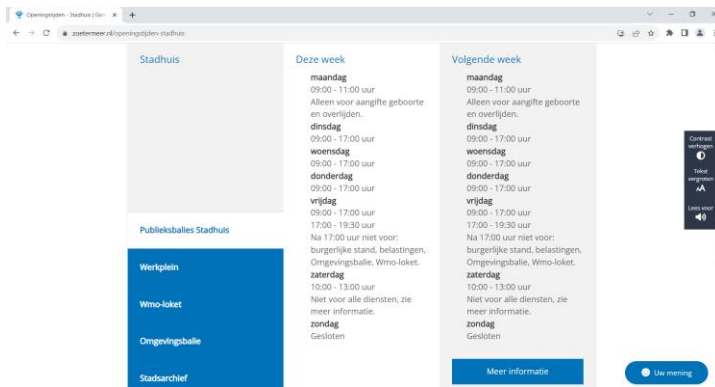
- De voorleesfunctie zegt: “Blokken” ipv de tekst.
- De tegels met onderwerpen zijn ruim opgezet. Dat is goed. Maar een nadeel is dat je nu wel moet scrollen om alle onderwerpen te vinden. Op de homepagina zie je in het uitklapmenu wel alle onderwerpen. Interessant om met de testgroep te bespreken wat hun voorkeur is.
- Voor de leesbaarheid is het goed als de woorden op de tegels niet afgebroken worden. Zoals hier:



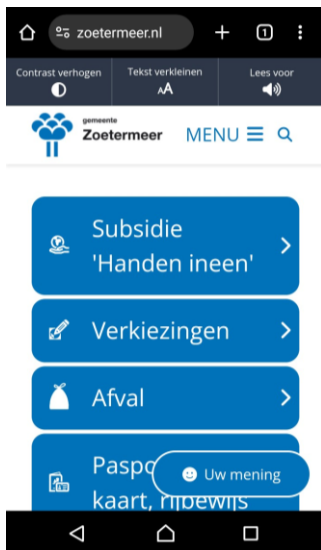
Na klikken op 'contact' (laptop)



- We horen vaak terug van ambassadeurs dat ze een 14079 telefoonnummer lastig vinden. Ze zijn gewend dat een telefoonnummer uit 10 cijfers bestaat.
- Als je een afspraak wilt maken moet je behoorlijk zoeken waar je moet zijn.
- De tabel waarin de openingstijden staan, is ingewikkeld met veel verschillende elementen.



Homepagina (smartphone)



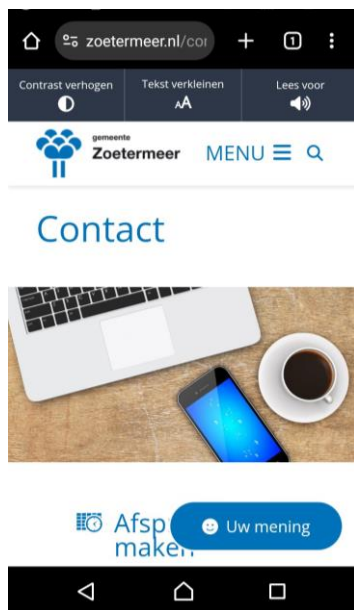
- De hulpknoppen (voorleesfunctie e.d.) staan goed bovenaan.
- Voorleesfunctie: Het is belangrijk om goed te kijken wat er wanneer wordt voorgelezen. Hij begint hier met het woord 'home' en leest dan de tegels voor.
- Je ziet alleen de buttons naar de veelgebruikte onderwerpen. Voor het onderdeel 'voor inwoners' moet je eerst naar het menu. Het is makkelijker als dit onderdeel meteen te vinden is op de eerste pagina.

'Voor inwoners' (smartphone)



- Je ziet op de pagina vooral de foto in beeld. Je moet veel scrollen om bij de onderdelen te komen.

'Contact' (smartphone)



- Contactgegevens staan helemaal onderaan. Als je via menu op 'contact' klikt, zie je tegels met onderwerpen onder de foto. Ook hier vind je het telefoonnummer pas helemaal onderaan.
Is het voor de testgroep makkelijk om het telefoonnummer te vinden?
- En een andere vraag voor de testgroep: Is het duidelijk dat ze op het nummer kunnen klikken om te bellen?



Bijlage III Bevindingen Taalambassadeurs

1: Kan je bijzondere bijstand aanvragen voor medische kosten?

- De Taalambassadeur gaat naar de (tijdelijke) button 'gemeentepolis' vanwege de tekst 'medische kosten'.
- Onder het tussenkopje 'Géén bijzondere bijstand' (onderdeel van 'Wat u moet weten') staan in de tekst verschillende linkjes naar externe informatiebronnen. De Taalambassadeurs vinden die linkjes verwarrend.

2: Je woont op Bordeauxstraat 2, 2711CJ. Op welke dagen in december wordt het restafval opgehaald?

Huishoudelijk afval >

Lever uw afval gescheiden in. Wat u niet kunt scheiden mag bij het restafval.

Groente-, fruit- en tuinafval >

Groente-, fruit- en tuinafval (GFT) is waardevol. Door het te scheiden krijgt het een tweede leven.

Grofvuil wegbrengen en ophalen >

Grofvuil brengt u naar de kringloop, het Zelfbrengdepot of u laat het ophalen.

- De Taalambassadeurs vinden het onderscheid tussen huishoudelijk afval en restafval lastig. Huishoudelijk afval bestaat blijkbaar uit restafval, GFT en grofvuil. Hun suggestie is ófwel het woord huishoudelijk afval te vervangen door restafval, of het woord restafval vetgedrukt te maken.
- De Taalambassadeur klikt op linkje 'Privacy Statement' omdat dat eerder staat dan 'ga door'.



AfvalWijzer

2711CJ

2

Huisnummer toevoeging

Zoetermeer, Bordeauxstraat 2

[Privacy Statement](#)

✓ GA DOOR

3: Je krijgt een aanslag voor de gemeentelijke belastingen. Je wilt kwijtschelding aanvragen. In welke gevallen krijg je geen kwijtschelding?

Het antwoord is te vinden onder de button 'voor inwoners'. De Taalambassadeur geeft aan dat hij daar niet op zou komen en het woord via de zoekbalk zou opzoeken.

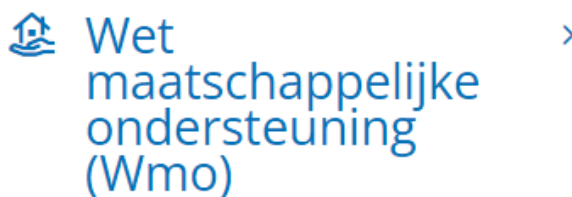
4: Je wilt een paspoort aanvragen voor jezelf. Wat moet je doen?

Doorloop de stappen voor het aanvragen van een paspoort. Wat valt je op?

- Er moeten twee afspraken gemaakt worden, één voor het aanvragen en één voor het afhalen. 'Wat heeft u nodig voor het aanvragen van een paspoort' en 'Wat heeft u nodig voor het afhalen van een paspoort'. Op één woord na zijn beide zinnen gelijk, wat verwarrend is.
- De kalender met tijdstippen waar je uit kan kiezen voor een afspraak werkt prettig.

5: Je bent slecht ter been en hebt huishoudelijke hulp nodig. Waar vind je hierover informatie?

- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zegt de Taalambassadeur niets. Zij zoekt op 'huishoudelijke hulp' in de zoekbalk. Dan verschijnt het resultaat 'Hulp bij het huishouden (Wmo)'. Zij doet de suggestie om 'hulp bij het huishouden' op de tegel te zetten.



Heeft u hulp nodig? Kijk eerst of u het zelf op kunt lossen, voordat u een melding doet bij de gemeente.

- Klik je vervolgens op deze tegel, dan komt dit in beeld:



Door de waarschuwing over de lengte van de afhandelingstijd scrollt de Taalambassadeur niet meer verder. Aanvragen heeft in haar beleving toch geen zin, dus nadere informatie zoeken evenmin.