



# PBLQ

## Proof of Concept: Normenkader Inclusieve Dienstverlening gemeente Amsterdam

door: prof. dr. Wolfgang Ebbers, mr. drs. Judith Blijden en prof. dr. Lidwien van de Wijngaert

versie: 1.0

datum: 28 mei 2020

## Inhoud

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1	Aanleiding en werkwijze	1
1.2	Indeling rapport	3
1.3	Hergebruik van dit rapport	3
<b>2.</b>	<b>Een dashboard voor inclusieve dienstverlening</b>	<b>4</b>
2.1	Inleiding	4
2.2	Stap 1: scoren vanuit het perspectief van de gemeente	7
2.3	Stap 2: scoren vanuit het perspectief van de inwoners	7
2.4	Stap 3: bepalen digitale zelfredzaamheid van de inwoners	8
2.5	Stap 4: alle scores bij elkaar brengen in een dashboard	9
2.6	Eventueel Stap 5: achtergrondvariabelen in kaart brengen	10
<b>3.</b>	<b>Proof of Concept: wat kan Amsterdam nu al meten?</b>	<b>13</b>
3.1	De Stadspas	13
3.2	Metten vanuit het perspectief van de gemeente Amsterdam	13
3.3	Metten vanuit perspectief van de inwoners	16
3.4	Conclusie: alle variabelen zijn in kaart te brengen	18
<b>Bijlage A</b>	<b>Variabelen die iets zeggen over dienstverlening</b>	<b>19</b>
A. 1	Complexiteit van de dienst of de dienstverlening	19
A. 2	Ervaren ambiguïteit van de dienst of de dienstverlening	20
A. 3	Betrokkenheid inwoners bij ontwikkeling	20
A. 4	Verscheidenheid aanbod kanalen	21
A. 5	Toegankelijkheidsrichtlijnen	22
A. 6	Technische compatibiliteit	22
A. 7	Relevantie aangeboden informatie	22
A. 8	Beschikbaarheid informatie	23
A. 9	Begrijpelijkheid informatie	23
A. 10	Aanbod van hulpstructuren	23
<b>Bijlage B</b>	<b>Variabelen die iets zeggen over de gebruikers</b>	<b>24</b>
B. 1	Demografische variabelen	24
B. 2	Sociaal-economische variabelen	24
B. 3	Sociaal-culturele variabelen	25

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding en werkwijze

Amsterdam is van en voor alle Amsterdammers, met al hun verschillen. Voor het college is dit meer dan een nobele gedachte. Elke Amsterdammer moet de gelegenheid krijgen zich naar eigen wensen en mogelijkheden te ontwikkelen. De gemeente sluit aan bij de leefwereld van de Amsterdammer, in plaats van dat de Amsterdammer zich moet voegen naar de gemeentelijke organisatie.

Juist omdat Amsterdam van en voor alle Amsterdammers is, wil de gemeente zich uitdrukken op een manier die iedereen kan begrijpen. En die aansluit bij burgers met verschillende culturele achtergronden. Als we ervoor zorgen dat de diensten en voorzieningen in de stad toegankelijk zijn voor kwetsbare Amsterdammers, dan zijn ze toegankelijk voor *alle* Amsterdammers. In een inclusieve samenleving zijn digitale middelen op zo'n manier vormgegeven dat ook de online wereld toegankelijk is voor iedereen. Er ligt daarmee een belangrijke opgave voor dit college om iedereen mee te laten doen, mét al zijn beperkingen en talenten. De vraag hierbij is: "Hoe?"

De wens is om deze vraag in ieder geval te beantwoorden met een nog te ontwikkelen normenkader voor inclusieve dienstverlening. Met dit normenkader en de bijbehorende waarden kan de gemeente dan preciezer en concreter toetsen of en hoe zij met dienstverlening aan inclusie bijdraagt of zou moeten bijdragen.

Op basis van deze gedachte en enkele verkennende gesprekken die gevoerd zijn, heeft de gemeente Amsterdam PBLQ de volgende opdracht gegeven:

*"Ontwikkel een toetsbaar normenkader met bijbehorende waarden voor inclusieve dienstverlening."*

Bij het ontwikkelen van het normenkader hebben we gelet op toetsbaarheid en op haalbaarheid. Toetsbaarheid wil zeggen het vertalen van allerlei variabelen naar meetbare normen. Bij haalbaarheid letten we op de soort inspanningen die moeten worden verricht om te meten. Ter illustratie en proef gebruiken we een voorbeeld uit de sociaal domein gericht op: de stadspas. Waarbij vragen om de toetsbaarheid en haalbaarheid te meten bijvoorbeeld zijn: Kan 'het aantal rechthebbenden' of 'aantal aanvragen digitaal', van de stadspas gemeten worden? Zijn die gegevens makkelijk toegankelijk: hoe zit het met de informatie-technische toegang tot die data?

Om een toetsbaar normenkader te ontwikkelen dat ook haalbaar is, hebben we een aanpak gehanteerd die liep van gezamenlijk vaststellen van de domeinen en doelen via deskresearch van (al dan niet wetenschappelijk) onderzoek verzamelen van allerlei mogelijke variabelen tot het in een 'proof-of-concept' beoordelen. We lichten de stappen in onderstaande tabel toe.

Nr.	Stap	Toelichting
-----	------	-------------

1	Domeinen en doelen	In een gezamenlijke sessie met enkele betrokken medewerkers van de gemeente Amsterdam en ons team is vastgesteld welke domeinen en zo mogelijk doelen we betrekken in het bronnenonderzoek.
2	Bronnenonderzoek	Wetenschappelijk en beleidsmatig bureauonderzoek naar variabelen per domein/domeindoel en op welke wijze deze geoperationaliseerd zijn.
3	Variabelen vaststellen	In een gezamenlijke sessie met enkele betrokken medewerkers van de gemeente Amsterdam is gerapporteerd wat we hebben gevonden en is vastgesteld welke variabelen er mee gaan in de proof of concept.
4	Proof-of-concept	We keken voor het antwoord naar de vraag op of het meetbaar is naar meten aan vraagzijde en aanbodzijde, en maakten daarbij een inschatting: <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ Vraagzijde: in hoeverre kan het via observaties, surveys, interviews? Hoe ongeveer?</li> <li>▼ Aanbodzijde, in hoeverre kan het via callcenter (CCA) GCC data en web analyses, administratieve (database) analyses, stakeholder interviews? Hoe ongeveer?</li> </ul>
5	Rapporteren en presenteren	Opstellen van dit rapport en presentatie.

We hebben gewerkt met het principe van time-boxing in de stappen 'bronnenonderzoek' en 'proof-of-concept', zodat dat we de begrote tijd voor de stap niet overschrijden. Dit heeft te maken met het intrinsiek wetenschappelijk karakter van dit project, waarin nooit met zekerheid te stellen is dat 'nu alles bekend is', wat automatisch een open einde in de tijd en in de begroting zou betekenen. Daarom kregen het tijdig opleveren van resultaten voorrang op volledigheid van resultaten in deze twee stappen. Op enkele plekken in deze rapportage ontbreken daardoor meer uitgebreide toelichtingen, ter verheldering wordt daar nogmaals gewezen op het hanteren van een time-box aanpak. De kwaliteitsbewaking werd bij alle stappen uitgevoerd door prof. dr. Lidwien van de Wijngaert van de Radboud Universiteit Nijmegen.

Uit het resultaat van onze zoektocht tijdens het bronnenonderzoek blijkt dat het vaak om inclusie of uitsluiting gaat in relatie tot digitalisering. Het is op dit moment een van de meest dominante oorzaken. Dit speelt al een tijd en er is ook al veel bruikbaar onderzoek naar gedaan. Echter hebben we in onze benoeming van de variabelen voor het dashboard, daar waar mogelijk, de term of de focus van digitalisering achterwege gelaten. De variabelen zijn zoveel mogelijk technologie-neutraal geformuleerd.

Tot slot nog een toelichting over het gebruik van de termen 'dienst' en 'dienstverlening'. We zijn ons ervan bewust dat in de gemeentelijke wereld een duidelijk onderscheid gemaakt wordt tussen beide termen. De dienst, ook wel een product, is iets van waarde of een recht of plicht waar je als burger recht op hebt of aan moet voldoen. Denk aan een bijstandsuitkering of aan een gemeentelijke belasting. De dienstverlening is ondersteunend aan de aanvraag of verstrekking van een dienst. Denk daarbij aan voorlichting of het in ontvangstnemen van formulieren en documenten. Een dienst (in veel gevallen ook wel 'product' genoemd) wordt bij gemeenten vaak door zogenaamde vakafdelingen verzorgd, terwijl de dienstverlening via balies, telefoon of de website wordt vormgegeven. Het gaat bij

een dienst versus dienstverlening dan ook vaak om verschillende afdelingen met verschillende verantwoordelijken. Het is vanuit dat perspectief dus zinvol om dit onderscheid te maken. Echter, zowel de gemeentelijke diensten als de dienstverlening zijn verregaand gedigitaliseerd en met elkaar verweven, daarom is voor de inwoners het onderscheid tussen dienst en dienstverlening veel minder eenvoudig te maken. Zij zien de gemeente vaak als een organisatie. Omdat wij in ons werk het inwoners- of gebruikersperspectief benadrukken, volgen we de gedachtenlijn dat dienst en dienstverlening vaak onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. In deze rapportage hanteren we bewust en zo consequent mogelijk de termencombinatie 'dienst of dienstverlening' als waren zij één, bijvoorbeeld: "variabelen die iets zeggen over *de dienst of dienstverlening*".

## 1.2 Indeling rapport

In dit project zijn we van start gegaan met het zoeken van variabelen, vervolgens is onderzocht hoe deze vanuit de gemeenten en vanuit inwoners in kaart gebracht kunnen worden. Tot slot is gekeken naar hoe zou de werking van een normenkader er uit kunnen zien. Dit rapport is (daardoor) in zekere zin 'achterstevoren' geschreven:

In dit rapport beginnen we in hoofdstuk twee met de werking van het normenkader in een dashboard. Dat dashboard is opgebouwd op basis van dertien gevonden groepen van variabelen. Tien daarvan zeggen iets over de dienst of dienstverlening, de andere drie groepen zeggen iets over de gebruikers van die dienst of dienstverlening. In dit hoofdstuk wordt toegelicht wat de stappen zijn. Het begint met het scoren van de variabelen vanuit het perspectief van de gemeente en de inwoners. Het eindigt met het samenbrengen van alle scores in een dashboard en een eventueel laatste stap: het in kaart brengen van achtergrondvariabelen van relevante groepen van gebruikers.

In hoofdstuk drie wordt de vraag beantwoord wat de gemeente Amsterdam nu al kan meten. Feitelijk is dit een eerste beproeving van het concept (proof-of-concept). Dit doen we aan hand van het product 'stadspas met de groene stip'. Hoofdstuk drie brengt het hoe van het meten in beeld, zowel vanuit het perspectief van de gemeente Amsterdam als vanuit het perspectief van de inwoners of gebruikers. We sluiten dit hoofdstuk af met de proof-of-concept conclusie dat nagenoeg alle variabelen in beeld te krijgen zijn voor het product stadspas. Hieruit volgt ook dat het concept normenkader verder geconcretiseerd kan worden in een vervolgtraject.

Het rapport wordt afgesloten met twee bijlagen. In bijlage A een uitwerking van alle variabelen die iets zeggen over de dienst of dienstverlening. In bijlage B een uitwerking van alle variabelen die iets zeggen over de gebruiker. Het apart meegeleverde verslag van het bronnenonderzoek bevat onder meer de exacte werkwijze van hoe wij naar variabelen hebben gezocht en uit welke artikelen de inzichten zijn gehaald.

## 1.3 Hergebruik van dit rapport

U bent vrij om delen van dit rapport te hergebruiken met correcte bronvermelding: Ebbers, W.E., van de Wijngaert, L.A.L en Blijden, J. (2020). '*Proof of Concept: Normenkader Inclusieve Dienstverlening gemeente Amsterdam*'. PBLQ, Den Haag. In het rapport is gebruik gemaakt van door anderen opgestelde vragenlijsten. Gebruik van de vragenlijsten moet worden afgestemd met de auteurs van deze vragenlijsten.<sup>1</sup> Daarvoor gelden dan ook andere normen en andere bronnen als bronvermelding. Zie de betreffende voetnootverwijzingen naar bronnen in dit rapport.

---

<sup>1</sup> Zie met name de hoofdstukken 2.3, 2.4, 2.6 en Bijlage B

## 2. Een dashboard voor inclusieve dienstverlening

### 2.1 Inleiding

Er zijn in totaal 13 verschillende soorten variabelen gevonden die *in potentie* direct of indirect kunnen helpen om de mate van inclusiviteit van de dienst of dienstverlening te verbeteren. In Bijlage A en B van dit rapport wordt uitgebreid op deze variabelen ingegaan.

Samengevat gaat het om tien soorten variabelen die direct kunnen helpen om de inclusiviteit te vergroten. Dit zijn variabelen die iets zeggen over de dienst of dienstverlening. Daarnaast zijn er drie soorten variabelen die iets zeggen over gebruikers. Deze variabelen kunnen helpen om de gebruikersdoelgroepen beter in kaart te brengen. Bijvoorbeeld om specifiek beleid voor te ontwikkelen, zoals voorlichtingsbeleid of educatiebeleid over hoe (digitale) diensten of dienstverlening te gebruiken zijn.

De variabelen die iets zeggen over de dienst of dienstverlening<sup>2</sup> zelf zijn (voor een uitgebreide beschrijving zie bijlage A):

1. Complexiteit van de dienst die via de dienstverlening wordt ontsloten;
2. Ervaren ambigüiteit<sup>3</sup> van de dienst die via de dienstverlening wordt ontsloten;
3. Betrokkenheid inwoners bij ontwikkeling van de dienst of dienstverlening;
4. De verscheidenheid aan kanalen die wordt aangeboden;
5. Aspecten van de digitale toegankelijkheidsrichtlijnen die voor gebruikers zichtbaar zijn, denk aan aan- of afwezigheid van tijdslimieten tijdens het invullen van formulieren;
6. Mate waarin de beschikbare kanalen technisch compatibel zijn;
7. De relevantie van de aangeboden informatie;
8. Beschikbaarheid van de informatie;
9. Begrijpelijkheid van de aangeboden informatie;
10. Hulpstructuren die al dan niet bij digitale dienstverlening worden aangeboden.

De variabelen die iets zeggen over de *gebruikers* van de dienst of dienstverlening zijn voor een uitgebreide beschrijving zie bijlage B):

11. Demografische variabelen;
12. Sociaal-economische variabelen;
13. Sociaal-culturele variabelen.

Van de sociaal-culturele variabelen tillen we er twee bewust uit, omdat deze in het kader van hedendaagse dienstverlening, die steeds vaker digitaal is, speciale aandacht behoeven en (daarom) verderop in het dashboard een eigen, onderscheidende rol zullen gaan spelen. Het gaat om:

<sup>2</sup> Zoals in de inleiding reeds vermeld, hebben we de variabelen zo veel mogelijk technologie-neutraal geformuleerd. Bij de variabelen 5 en 10 gaat het echter specifiek om het digitale aspect, daarom zijn deze twee variabelen niet technologie-neutraal geformuleerd.

<sup>3</sup> Ambigüiteit is iets subjectiefs en heeft te maken met onzekerheid die mensen ervaren als ze iets moeten doen. Deze onzekerheid kan sterker worden als mensen de taken die zij moeten verrichten als minder eenduidig ervaren. Onder ervaren ambigüiteit verstaan we “de mate waarin iemand onzekerheid ervaart over hoe hij welke aan een dienst gekoppelde handelingen, die voortvloeien uit die dienst of horen bij die dienst, moet verrichten om de dienst te kunnen afnemen, of te kunnen gebruiken of om te kunnen voldoen aan hetgeen de dienst van hem eist”. De mate van ambigüiteit is persoonsgebonden en kan van mens tot mens verschillen. Zie ook Bijlage A, sectie A2.

### *I digitale vaardigheden*

Hoe hoger iemands digitale vaardigheden, hoe beter deze is in het gebruik van digitale diensten of digitale dienstverlening, des te hoger de kans voor deze persoon(en) op inclusiviteit bij digitale overheidsdiensten.

### *II zelfredzaamheid*

De mate van zelfredzaamheid zegt iets over hoe onafhankelijk iemand zich in het leven staande houdt. Van zelf koken of zelf groente verbouwen tot aan zelf autorijden of zelf een huis kopen. Maar het zegt ook iets over in hoeverre iemand in staat is om handelingen te verrichten die te maken hebben met het uitoefenen van rechten en het voldoen aan verplichtingen bij de overheid. Omdat digitalisering van deze laatste twee soorten handelingen op dit moment een zeer dominante oorzaak is van uitsluiting van burgers, beperken we ons in het kader van dit onderzoek op dit moment tot **digitale zelfredzaamheid**.

Hieronder verstaan we dat de mate van digitale zelfredzaamheid de grootte van digitale uitsluiting beïnvloed. Hoe meer een persoon(en) van de hulp van anderen afhankelijk is (zijn), hoe groter de uitsluiting van deze persoon (of groepen) bij het digitaal uitoefenen van rechten en het digitaal voldoen aan verplichtingen.

### *III taalvaardigheid*

Ondanks dat taalvaardigheid niet als factor uit het bronnenonderzoek komt<sup>4</sup>, is het zinvol ook de vorm van vaardigheid speciaal uit te lichten. Er zijn steeds meer praktische aanwijzingen dat de mate waarin mensen in staat zijn taal te begrijpen die in de (steeds vaker online) dienstverlening wordt gebruikt, een insluitende of uitsluitende werking heeft. Ook zijn er eerste manieren van hoe dit in kaart te brengen is.

Door deze drie variabelen uit te lichten, benadrukken we de rol die gebruikers spelen in de beoordeling van de mate van inclusiviteit van de dienst of dienstverlening. We kijken nadrukkelijk naar de zelfredzaamheid van gebruikers die de dienst of dienstverlening beoordelen. We willen voorkomen dat er een (voor alle inwoners) van Amsterdam *gemiddeld oordeel* ontstaat. Het is van groot belang dat zichtbaar is wat minder digitaal zelfredzame en minder taalvaardige inwoners ervaren. Zij lopen immers de meeste kans uitgesloten te worden van het uitoefenen van rechten en plichten als diensten of dienstverlening meer en meer gedigitaliseerd wordt. Gemiddeld zou het dus zo kunnen zijn, dat de dienstverlening voldoende inclusief scoort. Als we echter kijken naar verschillende maten van digitale zelfredzaamheid, dan zou dat beeld dus anders kunnen zijn.

Vaak worden metingen enkel online gedaan. Het is dan juist de groep 'laag digitaal zelfredzaam' die bij dit soort metingen gemakkelijk over het hoofd wordt gezien. Door bewust deze uitsplitsing naar drie niveaus te maken, gaat er meteen een dwingende werking vanuit dat bij het ophalen van de scores combinaties van methoden worden

---

<sup>4</sup> Daarmee is het ook niet in het Proof-of-Concept meegenomen en wordt het eveneens niet in de bijlage toegelicht

gebruikt waarmee ook de groep laag digitaal zelfredzaam uit de voeten kan. Dus bijvoorbeeld niet enkel en alleen *online* surveys.

Met de gevonden variabelen kunnen we vervolgens in beeld gaan brengen hoe inclusief een dienst of dienstverlening van de gemeente Amsterdam is. Dat gebeurt in vier stappen, eventueel gevolgd door een vijfde stap:

### Stap 1

Allereerst vindt de beoordeling van de dienst of dienstverlening vanuit de zogenaamde aanbodzijde plaats. Hier wordt door de bril van de gemeente gekeken naar de variabelen 1 tot en met 10. Hoe beoordeelt de gemeente zelf de verschillende kenmerken van een dienst of product en de bijbehorende dienstverlening?

### Stap 2

Vervolgens wordt de dienst of dienstverlening bekeken vanuit de vraagzijde, de inwoner. Ook hier wordt gekeken naar de beoordeling van variabelen 1 tot en met 10. Hoe beoordelen inwoners deze tien kenmerken van een dienst of de dienstverlening?

### Stap 3

Daarna wordt er gekeken naar de digitale zelfredzaamheid en digitale vaardigheid. Om praktische redenen van eenvoud van het dashboard verderop, scharen we digitale vaardigheid en taalvaardigheid voor nu als subset onder digitale zelfredzaamheid.

In stap 3 stellen we dus vast wat de mate is van digitale zelfredzaamheid van inwoners die een product(en) of dienst(en) gebruiken? De scores splitsen we uit over drie niveaus: laag, midden en hoge digitale zelfredzaamheid.

### Stap 4

Vervolgens worden de scores van de gemeente (deze volgen uit stap 1) en van de inwoners (deze volgen uit stap 2) op de variabelen 1 tot en met 10 bij elkaar gebracht in een dashboard. De scores van de inwoners zijn zogezegd verdeeld over de drie niveaus van digitale zelfredzaamheid (deze volgen uit stap 3). Er ontstaan daarmee vier groepen die allemaal de tien variabelen scoren die iets zeggen over de dienst of dienstverlening. Eenmaal de organisatie zelf, driemaal de inwoners: laag, midden en hoge digitale zelfredzaamheid. De scores worden weergegeven met kleuren in een dashboard, van laag tot hoog: van rood | lage score tot en met groen | hoge score. Zie **Fout! V erwijzingsbron niet gevonden.** in hoofdstuk 2.5 voor een *voorbeeld*.

### Eventueel Stap 5

Eventueel kan er tot slot nog worden gekeken naar de overige variabelen die iets vertellen over de gebruikers zelf, dus los van digitale zelfredzaamheid en digitale vaardigheden. Dat zijn de demografische, sociaal-economische en (de overige) sociaal-maatschappelijke achtergrondvariabelen.

Daar kunnen allerlei redenen voor zijn. Zonder volledig in te gaan op welke redenen dat zouden kunnen zijn: een voor de hand liggende is *bijvoorbeeld* om apart beleid te ontwikkelen voor doelgroepen die niet goed mee kunnen komen en die lage scores geven op de variabelen die iets zeggen over de dienst of dienstverlening. Met de achtergrondvariabelen kunnen de doelgroepen gedetailleerder in kaart worden gebracht en kan specifiek beleid worden ontwikkeld.



Hieronder lichten we de stappen verder toe.

## 2.2 Stap 1: scoren vanuit het perspectief van de gemeente

De eerste stap is het scoren van de dienstverlening vanuit het perspectief van de gemeente. Omwille van de timebox zijn onderstaande methoden niet verder uitgewerkt in bijbehorende voorbeelden of toelichtingen<sup>5</sup>. We volstaan met een markering van welke variabele via welke methode in beeld gebracht kan worden. In hoofdstuk 3 gaan we onder meer verder in op of de gemeente Amsterdam met deze methoden de scores in kaart kan brengen.

	complexiteit dienst	ambigüiteit dienst	betrokkenheid bij ontwikkeling	aanbod kanalen	toegankelijkheidsrichtlijnen	technische compatibiliteit	Relevantie informatie	Beschikbaarheid informatie	Begrijpelijkheid informatie	aanbod hulpstructuren
Data gebaseerd onderzoek		x					x			
Logboekonderzoek		x					x			
Inhoudsanalyse	x				x	x	x		x	
Stakeholder interviews	x		x	x				x		x
Expert interviews	x			x	x	x	x	x	x	x
Focusgroepen	x						x	x		

## 2.3 Stap 2: scoren vanuit het perspectief van de inwoners

Het is goed mogelijk om burgers variabelen te laten scoren via surveys. Het gaat in dat geval om scores ten aanzien van:

- ❖ Complexiteit van de dienst die via de dienstverlening wordt ontsloten;
- ❖ Ervaren ambigüiteit van de dienst die via de dienstverlening wordt ontsloten;
- ❖ Betrokkenheid inwoners bij ontwikkeling van de dienst of dienstverlening;
- ❖ De verscheidenheid aan kanalen die wordt aangeboden;
- ❖ Aspecten van de digitale toegankelijkheidsrichtlijnen die voor gebruikers zichtbaar zijn, denk aan aan- of afwezigheid van tijdslijmieten tijdens het invullen van formulieren;
- ❖ Mate waarin de beschikbare kanalen technisch compatibel zijn;
- ❖ De relevantie van de aangeboden informatie;
- ❖ Beschikbaarheid van de informatie;
- ❖ Begrijpelijkheid van de aangeboden informatie;
- ❖ Hulpstructuren die al dan niet bij digitale dienstverlening worden aangeboden.

<sup>5</sup> In dit project zijn we eerst van start gegaan met het zoeken van variabelen, vervolgens hoe deze vanuit inwoners in kaart gebracht kunnen worden, enzovoort. Dit rapport is daardoor in zekere mate 'achterstevoren' geschreven. Dat is de reden waarom vrij vroeg in het rapport gewezen wordt op de beperkingen door timebox.

Een voorbeeld zijn onderstaande vragen<sup>6</sup> over begrijpelijkheid van de informatie. Te stellen aan mensen die de website van de gemeente de afgelopen tijd bezocht<sup>7</sup> hebben.

Voorbeelden van vragen over begrijpelijkheid:	Nooit	Heel af en toe	Soms	Regelmatig	Vaak
Ik vond via de site nergens een duidelijk antwoord op mijn vraag.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het lukte me niet om contactinformatie op de site te vinden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het lukte me <del>niet</del> om de formulieren te vinden die ik nodig had (bijvoorbeeld om iets aan te vragen).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het doen van een melding lukte <del>niet</del> (bijvoorbeeld een melding openbare ruimte).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie die ik vond was onduidelijk of onvolledig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De communicatie of informatie was moeilijk te begrijpen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het doen van een aanvraag lukte <del>niet</del> (bijvoorbeeld door problemen met een aanvraagformulier).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Op basis van de online informatie was <del>niet</del> duidelijk welke stukken of informatie ik moest meenemen naar een afspraak.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 2.4 Stap 3: bepalen digitale zelfredzaamheid van de inwoners

De mate van digitale zelfredzaamheid kan op meerdere manieren in kaart worden gebracht. Namelijk via:

- ▾ Een survey (online, telefonische of per papieren post, met hulp erbij), waarin de respondenten vragen worden gesteld (dus op basis van self-report) ten aanzien van bijvoorbeeld knoppenkennis, kennis van sociale media of in hoeverre zij in staat zijn handelingen zonder hulp uit te voeren.
- ▾ Observatie (camera en eye tracking) waarbij wordt bekeken hoe goed en hoe snel mensen in staat zijn om bepaalde taken uit te voeren. Daarbij gaat het dan bijvoorbeeld om taken als het aanvragen van een stadspas. Observatie zou ook ten dele digitaal kunnen, bijvoorbeeld via cookie-tracking. Deze methode laten we vanwege de mogelijke inbreuk op privacy echter verder buiten beschouwing.
- ▾ Logboek, waarin mensen in een dagboek bijhouden wanneer zij hulp nodig hebben en hoe ze daar invulling aan geven. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van een stadspas, bijzondere bijstand of een beroep op de WMO.

Als de keuze valt op een survey, kunnen bijvoorbeeld onderstaande vragen in de vragenlijst<sup>8</sup> worden opgenomen voor het meten van zelfredzaamheid.

<sup>6</sup> Gebaseerd op vragenlijsten zoals gebruikt door W. Ebbers en W. Pieterse in hun onderzoek voor de gemeente Enschede in 2018: Evaluatie digitale dienstverlening gemeente Enschede.

<sup>7</sup> Het enkel aan bepaalde groepen voorleggen van vragen is gebruikelijk bij surveys en kan op meerdere manieren vormkrijgen. Bij online surveys wordt bijvoorbeeld gebruik gemaakt van geprogrammeerde routeringsmechanismen, die op basis van het antwoord van een vorige vraag een bepaalde volgende vraag wel of niet laten zien.

<sup>8</sup> Gebaseerd op vragenlijsten zoals gebruikt door: W. Ebbers en W. Pieterse in hun onderzoek voor de gemeente Enschede in 2018: Evaluatie digitale dienstverlening gemeente Enschede

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over de digitalisering en de digitale dienstverlening van de gemeente Amsterdam?

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Weet niet / Geen antwoord
Zonder hulp snap ik <i>niet</i> hoe ik iets moet doen op de website van de gemeente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is niemand in mijn omgeving die mij kan helpen bij het digitaal zakendoen met de gemeente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb hulp nodig als ik digitaal een stadspas wil aanvragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben bang dat ik door de digitalisering mijn zelfstandigheid kwijt raak.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Enkele voorbeelden<sup>9</sup> die in de vragenlijst kunnen worden opgenomen voor het meten van digitale vaardigheden:

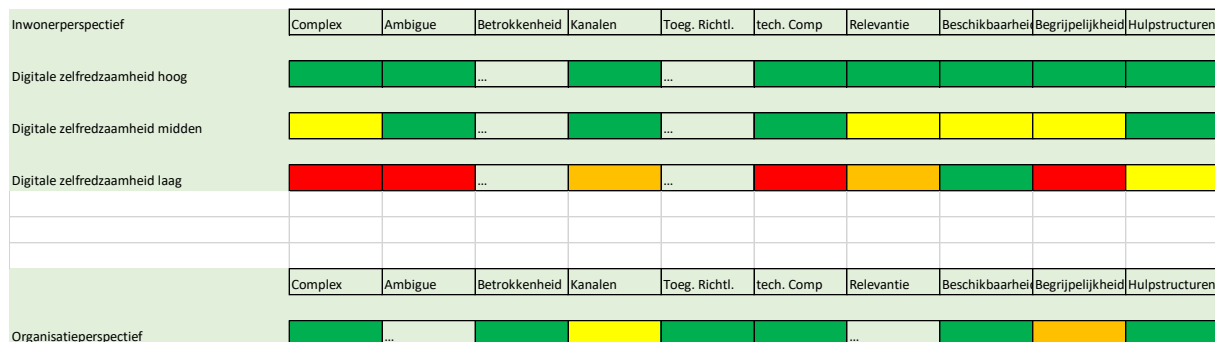
	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Weet niet / Geen antwoord
Ik weet hoe ik de notificatiefunctie in de Berichtenbox van MijnOverheid moet aanzetten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik weet hoe ik de wifi-functie op mijn telefoon uit moet zetten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik raak nooit de weg kwijt op websites	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik weet hoe ik een baan moet zoeken via internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 2.5 Stap 4: alle scores bij elkaar brengen in een dashboard

Vervolgens worden de scores van de gemeente (deze volgen uit stap 1) en van de inwoners (deze volgen uit stap 2) op de variabelen 1 tot en met 10 bij elkaar gebracht in een dashboard. De scores van de inwoners zijn zogezegd verdeeld over de drie niveaus van digitale zelfredzaamheid (deze volgen uit stap 3). Er ontstaan daarmee vier groepen die de tien variabelen scoren die iets zeggen over de dienst of dienstverlening. Eenmaal de organisatie zelf, driemaal de inwoners: laag, midden en hoge digitale zelfredzaamheid.

De scores worden weergegeven met kleuren in een dashboard, van laag tot hoog: van rood | lage score tot en met groen | hoge score. Zie **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** voor een voorbeeld. Het totaal aan kleuren geeft vervolgens aan hoe inclusief de dienstverlening is: hoe meer groen, hoe inclusiever.

<sup>9</sup> Gebaseerd op vragenlijsten zoals gebruikt door: Ebbers, W.E., Wijngaert, van de, L.A.L., Lange, J.D.U. (2016). Daar gaat een blauwe envelop. 1e Deelrapportage | online enquête. Meting 1 | november 2015. Enschede: Universiteit Twente. | Ebbers, W.E. en Jansen, M.G.M (2015) Online kanaalkeuzes- en voorkeuren van Hagenaars Enschede: Universiteit Twente. Van Deursen, A.J.A.M., Helsper, E.J. & Eynon, R. (2014). Measuring Digital Skills. From Digital Skills to Tangible Outcomes project report. Available at: [www.oii.ox.ac.uk/research/projects/?id=112](http://www.oii.ox.ac.uk/research/projects/?id=112)



Figuur 1 Voorbeeld dashboard voor inclusiviteit. Groen is hoog, rood is laag, geel en oranje liggen er tussenin. [...] betekent 'niet van toepassing'.

Niet alle kenmerken zijn relevant voor ieder het in kaart brengen vanuit elk perspectief. De kenmerken Ambigüiteit en Relevantie zijn alleen vanuit het gebruikersperspectief vast te stellen. Voor de kenmerken 'betrokkenheid inwoners bij het ontwerpen van de dienst' en de 'toepassing van toegankelijkheidsrichtlijnen' geldt dat het het meest praktisch is als dit vanuit het aanbodperspectief, door de organisatie, in kaart wordt gebracht (zie ook hoofdstuk 3.3).

Verder zullen in de aanvangsfase hoogstwaarschijnlijk verschillen optreden in de manier waarop enerzijds de inwoners en anderzijds de organisatie de kenmerken scoort. Er kan dus vanuit het perspectief van de gemeente wel sprake zijn van inclusieve dienstverlening, maar tegelijk kan dit vanuit het inwonersperspectief worden tegengesproken. Door de mate van inclusiviteit van producten op deze manier te beoordelen ontstaat de mogelijkheid om het verschil te zien tussen wat inwoners vinden en wat de gemeente vindt. Daarmee heeft de gemeente een beoordeling vanuit de inwoners in handen waarmee zij een verbetertraject kan opstarten. Stel bijvoorbeeld dat de gemeente meerdere kanalen openhoudt, maar de inwoners geven aan daar niet van op de hoogte te zijn. Dan kan de gemeente overwegen hier meer ruchtbaarheid aan te geven. Zodat inwoners een volgende keer op die variabele hoger scores voor de mate van inclusiviteit. Om gericht communicatiebeleid te voeren, is het handig om iets meer te weten over hoe die doelgroep in elkaar zit. Dit kan in een eventueel vijfde stap, zie verderop.

Hoofdstuk 3 behandelt hoe de scores in kaart gebracht kunnen worden en geeft aan tot welke manieren van meten de gemeente Amsterdam nu al in staat is. Het product 'Stadspas', wordt hierbij gebruikt voor de feitelijke beproeving van dit concept, oftewel het Proof of Concept. Om de werking van dit normenkader in de praktijk te laten zien.

## 2.6 Eventueel Stap 5: achtergrondvariabelen in kaart brengen

De demografische, sociaal-economische en sociaal-culturele variabelen kunnen zowel vanuit het inwonersperspectief als vanuit het gemeentelijk perspectief in kaart worden gebracht. Daar kunnen allerlei redenen voor zijn. Zonder volledig in te gaan op welke redenen dat zouden kunnen zijn: een voor de hand liggende is *bijvoorbeeld* om beleid te ontwikkelen voor doelgroepen die niet goed mee kunnen komen en die lage scores geven op de variabelen die iets zeggen over de dienst of dienstverlening. Met de achtergrondvariabelen kunnen de doelgroepen gedetailleerder in kaart worden gebracht en kan specifiek beleid worden ontwikkeld.

### *Gemeente perspectief*

De gemeente beschikt over vele registraties. Van de gegevens in die registraties kunnen selecties worden gemaakt. Denk aan leeftijd, geslacht en inkomen. Opleiding zou ook kunnen, maar vaak worden deze met een meer specifiek doel geregistreerd, bijvoorbeeld op de werkpleinen. Het voordeel van het gebruiken van gemeentelijke registraties is dat de gegevens vaak betrouwbaarder zijn dan wanneer inwoners ze zelf moeten aanleveren in een survey (zie hieronder). Tegelijk kan in veel gevallen de AVG in de weg staan, omdat veel data met een ander doel verzameld worden. Ze mogen niet zomaar worden hergebruikt voor andere doelen.

### *Inwonersperspectief*

Inwoners kunnen ook zelf gegevens aanleveren, bijvoorbeeld in een survey (online, telefonisch of per papieren post, al dan niet met hulp). Aangezien dit toch al een voor de hand liggend instrument is in stap 2 en 3, kunnen aan de respondenten vragen worden gesteld over hun leeftijd, beroep, ervaren gezondheid etc. Dit heeft als voordeel dat de AVG het gebruik van deze gegevens niet in de weg staat<sup>10</sup>. Het nadeel is dat de gegevens worden verzameld op basis van zelf-rapportage, waardoor ze wat minder betrouwbaar zijn.

Hieronder een voorbeeld van hoe gevraagd kan worden naar de sociaal-economische variabele aard van de inkomsten:

Wat is op dit moment uw belangrijkste bron van inkomsten of de situatie die het meest op u van toepassing is?

<input type="radio"/>	Zelfstandig ondernemer
<input type="radio"/>	Werkzaam in loondienst
<input type="radio"/>	Volledig arbeidsongeschikt
<input type="radio"/>	Werkloos en/of werkzoekend
<input type="radio"/>	Bijstandsgerechtigd (in de bijstand)
<input type="radio"/>	Gepensioneerd of VUT
<input type="radio"/>	Studerend / schoolgaand
<input type="radio"/>	Thuisblijvend (bijvoorbeeld huisvrouw/-man)
<input type="radio"/>	Anders
<input type="radio"/>	Weet ik niet / Wil niet zeggen

Hieronder een voorbeeld<sup>11</sup> van hoe gevraagd kan worden naar de sociaal-culturele achtergrondvariabele 'houding':

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Weet niet / Geen antwoord
--	---------------------------	---------------	----------	----------	----------------------	---------------------------------

<sup>10</sup> Dit kan wel onder enkele voorwaarden, maar daar gaan we nu niet verder op in in verband met de timebox.

<sup>11</sup> Gebaseerd op vragenlijsten zoals gebruikt in: Ebbers, W.E., Wijngaert, van de, L.A.L., Lange, J.D.U. (2016). Daar gaat een blauwe envelop. 1e Deelrapportage | online enquête. Meting 1 | november 2015. Enschede: Universiteit Twente.

Ik vind het handig om post van de gemeente Amsterdam digitaal te ontvangen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind het goed dat de gemeente steeds meer digitaal doet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind dat de digitalisering veel te snel gaat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben bang dat veel inwoners van Amsterdam de ontwikkelingen niet bij kunnen houden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind dat alle inwoners van Amsterdam hun zaken digitaal moeten kunnen regelen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 3. Proof of Concept: wat kan Amsterdam nu al meten?

### 3.1 De Stadspas

Voor het proof of concept zijn we uitgegaan van het product: de Stadspas<sup>12</sup>. Voorts hebben we ons binnen het product stadspas bovendien toegespitst op de zogenaamde *stadspas met de groene stip*. Om de stadspas met de groene stip te krijgen, geldt de volgende voorwaarden:

- ▼ De persoon moet 18 jaar of ouder zijn;
- ▼ De persoon U moet in Amsterdam wonen;

De persoon moet een laag inkomen en weinig vermogen hebben (studenten die een studie doen die recht geeft op studiefinanciering horen daar echter niet bij).

Reden voor de keuze van de stadspas als product is, dat het enerzijds als een relatief simpel en eenduidig product kan worden gezien. Van dit product lijken de betrokken professionals en processen relatief gemakkelijk te vinden en daarmee ook allerlei gegevens rondom de dienst, de dienstverlening en de gebruikers van dit product. Anderzijds kent dit product (stadspas met de groene stip) een specifieke doelgroep die vermoedelijk meer kans maakt om maatschappelijk uitgesloten te worden. Wij baseren dit vermoeden op het gegeven dat dit product speciaal bedoeld is om iedereen in de stad mee te laten doen.

### 3.2 Meten vanuit het perspectief van de gemeente Amsterdam

We hebben mondeling en schriftelijk overlegd met een afdelingshoofd en een adviseur, alsmede twee mensen van onderzoek en ontwikkeling bij dienstverlening. Bij allen hebben we meerdere mogelijkheden van meten besproken en uitgevraagd. Daarnaast hebben we aanvullende informatie nagestuurd gekregen, denk aan rapportages zoals de armoedemonitor, Klant Tevredenheid Onderzoeken (KTO's) en klantreizen.

Op basis van de gesprekken en de nagestuurde informatie komen we tot de volgende analyse van welke variabelen aan de aanbodzijde in beeld gebracht kunnen worden.

#### ***Kenmerken van de dienst of de dienstverlening***

Over de variabelen / kenmerken van de dienst of de dienstverlening is aan de afdeling stadspas en aan de afdeling ontwerp en onderzoek gevraagd of zij hier gegevens over hadden. In de tabel hieronder staan de antwoorden op die vragen zoals gegeven door de mensen van de gemeente Amsterdam. Waar relevant, plaatsen we zelf nog enkele aanvullende of interpreterende opmerkingen met betrekking tot de onderzoeksmethode.

	Afdeling Stadspas   Afdeling onderzoek en ontwerp	Onderzoeksmethode	Aanvullende opmerking met betrekking tot onderzoeksmethode.
	Antwoord op de vraag of de variabele in beeld gebracht wordt of <u>kan</u> worden.		

<sup>12</sup> Zie ook [www.amsterdam.nl/stadspas](http://www.amsterdam.nl/stadspas).

<b>Complexiteit dienst</b>	Ja, kan.	Doorlopen van verstrekking proces: <b>inhoudsanalyse</b> . Er zijn voor de stadspas bijvoorbeeld <b>klantreizen</b> in kaart gebracht in opdracht van de gemeente Amsterdam.	Dit kan of moet waarschijnlijk in combinatie met Stakeholder interviews en/of Focusgroepen.
<b>Ambigüiteit dienst</b>	Ja, kan. Vragen die gaan over hoe onzeker mensen zijn, worden niet standaard bijgehouden. Maar het kan wel!	<b>Logboekonderzoek</b> in combinatie met <b>data gebaseerd onderzoek</b> in een zogenaamde 'special' van het gemeentelijke contact center van Amsterdam (CCA).	
<b>Betrokkenheid bij ontwikkeling</b>	Ja, kan, maar alleen bij doorontwikkeling. Voor de eerste versies van de digitale dienstverlening en de dienst is het te lang geleden.	Doorlopen proces met betrekking tot aanvragen van de Stadspas.	Dit kan in de vorm van een <b>stakeholder interview</b> met degene die bij de doorontwikkeling betrokken waren
<b>Aanbod kanalen</b>	Ja, kan.	Doorlopen proces met betrekking tot aanvragen van de Stadspas (via klantreis)	Dit kan of moet waarschijnlijk in combinatie met <b>stakeholder interviews</b> en/of <b>focusgroepen</b> met mensen die bij de dienstverlening rond de stadspas betrokken zijn.
<b>Toegankelijkheid srichtlijnen</b>	Ja, kan.	Doorlopen van het digitale aanvraagproces	Dit kan of moet waarschijnlijk in combinatie met <b>stakeholder interviews</b> en/of <b>focusgroepen</b> met mensen die bij de dienstverlening rond de stadspas betrokken zijn. En uiteraard door een inhoudelijke analyse van de website in een jaarlijkse WCAG test.
<b>Technische compatibiliteit</b>	Uitvraag heeft geen resultaat opgeleverd. Kan op dit moment niet beantwoord worden.	p.m.	Wordt standaard in verschillende browsers gecontroleerd, maar blijft voor nu onduidelijk of dit gebeurt.
<b>Relevantie informatie</b>	n.v.t.   kan alleen goed door vraagzijde worden bepaald.	n.v.t	
<b>Beschikbaarheid informatie</b>	Ja, kan.	Doorlopen proces met betrekking tot aanvragen van de Stadspas	Dit kan of moet waarschijnlijk in combinatie met <b>stakeholder interviews</b> en/of <b>focusgroepen</b> met mensen die bij de dienstverlening rond de stadspas betrokken zijn. En uiteraard door een <b>inhoudsanalyse</b> van alle kanalen.



<b>Begrijpelijkheid informatie*</b>	Ja, kan.	Taalniveau is te checken door een <b>inhoudsanalyse</b>  Verder: met een special van het CCA kun je vragen naar verduidelijking meten in het CCA	* met begrijpelijk zoals het vast te stellen is vanuit het aanbodperspectief wordt hier bedoeld: gehanteerde taalniveau.  Verder geven vertegenwoordigers van de gemeente aan dat het antwoord op de vraag of het niveau gehaald wordt altijd samen met de inwoners moet worden vastgesteld.
<b>Aanbod hulpstructuren</b>	Ja, kan.	Alle schakels in de keten in kaart brengen	Dit kan of moet waarschijnlijk in combinatie met <b>stakeholder interviews</b> en/of <b>focusgroepen</b> met mensen die bij de dienstverlening rond de stadspas betrokken zijn

### **Kenmerken van de gebruikers**

Bepaalde onderzoeksmethoden zijn hieronder niet benoemd als antwoord op de vraag hoe een variabele in kaart gebracht is. Dat wil niet zeggen dat deze methoden niet mogelijk zijn bij of niet gehanteerd worden door de gemeente Amsterdam. Het betekent enkel dat de antwoorden op bijvoorbeeld de vraag of en hoe leeftijd wordt bijgehouden, bestonden uit: via database onderzoek. Omwille van de timebox is hierop echter niet doorgevraagd of er ook andere methoden gehanteerd werden. Dat hoeft geen probleem te zijn. In veel gevallen is eigen database onderzoek het meest efficiënt voor in ieder geval demografische en sociaal-economische achtergrondvariabelen. Het is bijvoorbeeld niet efficiënt om met logboekonderzoek leeftijd of geslacht dusdanig bij te houden, dat er representatieve uitspraken kunnen worden gedaan.

### **Demografische gegevens van inwoners die recht hebben op de stadspas met groene stip.**

	Afdeling Stadspas
Data gebaseerd onderzoek	Leeftijd, geslacht, hoogte en aard inkomen WEL.  Opleidingsniveau NIET
Logboekonderzoek	Geen gegevens bekend, omwille van de timebox is er echter niet op doorgevraagd.
Inhoudsanalyse	Geen gegevens bekend, omwille van de timebox is er echter niet op doorgevraagd.
Stakeholder interviews	Geen gegevens bekend, omwille van de timebox is er echter niet op doorgevraagd.
Focusgroepen	Geen gegevens bekend, omwille van de timebox is er echter niet op doorgevraagd.

### **Sociaal-economische gegevens van inwoners die recht hebben op de stadspas met groene stip.**

	Afdeling Stadspas
Data gebaseerd onderzoek	Hoogte en aard inkomen WEL.  Opleidingsniveau NIET
Logboekonderzoek	Geen gegevens bekend, omwille van de timebox is er echter niet op doorgevraagd.
Inhoudsanalyse	Geen gegevens bekend, omwille van de timebox is er echter niet op doorgevraagd.
Stakeholder interviews	Geen gegevens bekend, omwille van de timebox is er echter niet op doorgevraagd.
Focusgroepen	Geen gegevens bekend, omwille van de timebox is er echter niet op doorgevraagd.

### **Sociaal-culturele gegevens van inwoners die recht hebben op de stadspas met groene stip.**

	Afdeling Stadspas
--	-------------------

Data gebaseerd onderzoek	Gevraagd is of taalkennis of digitale vaardigheden worden bijgehouden. Maar hierover worden <b>geen</b> gegevens bijgehouden.
Logboekonderzoek	Geen gegevens bekend, omwille van de timebox is er echter niet op doorgevraagd.
Inhoudsanalyse	Geen gegevens bekend, omwille van de timebox is er echter niet op doorgevraagd.
Stakeholder interviews	Geen gegevens bekend, omwille van de timebox is er echter niet op doorgevraagd.
Focusgroepen	Geen gegevens bekend, omwille van de timebox is er echter niet op doorgevraagd.

### 3.3 Meten vanuit perspectief van de inwoners

In 5.1.1. bespraken we al enkele manieren om de mate van digitale zelfredzaamheid, waarbinnen de digitale vaardigheid, in kaart te brengen. Namelijk via:

- ▼ Een survey: online, telefonische of per papieren post.
- ▼ Observatie: bijvoorbeeld een camera of eye tracking.
- ▼ Logboek, waarin mensen in een dagboek bijhouden.

Al deze methoden hebben voor- en nadelen. De onderstaande tabel brengt de meest relevante in kaart:

- ▼ Kostenefficiëntie: het gaat om alle kosten die per respondent gemaakt moeten worden. Die kosten kunnen relatief laag liggen, zoals bij vragenlijsten. Of juist relatief hoog, zoals bij observaties;
- ▼ Representativiteit: de mate waarin de resultaten iets zeggen over grotere groepen;
- ▼ Bereik: de mate waarin alle relevante groepen kunnen worden benaderd en zijn betrokken. Een online vragenlijst kan bijvoorbeeld niet voorgelegd worden aan mensen zonder digitale vaardigheden;
- ▼ Betrouwbaarheid: van de antwoorden resultaten, die liggen bij zelf-rapportage via een vragenlijst bijvoorbeeld lager dan bij een objectieve observatie.

Tabel 1: Voor- en nadelen van de verschillende onderzoeksinstrumenten.

Instrument	Kosten-efficiëntie	Representativiteit	Bereik	Betrouwbaarheid	Rijkheid
Survey online	+/+	+/-	+/-	+	-/+
Survey telefonisch	-	+/+	+	+/+	-/+
Survey per post	+/-	+	+	+	-/+
Observatie camera	-	-	+/+	+	+/+
Observatie eye-tracking	-	-	+/-	+	+
Logboek	-	-	+/+	+/-	+

Bij het bepalen van de mate van inclusiviteit voor alle inwoners van Amsterdam speelt de mate van representativiteit van verschillende groepen een belangrijke rol. Dit kwam expliciet uit onze gesprekken met ambtenaren van de gemeente naar voren. Volgend uit **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** adviseren wij om die reden om gebruik te maken van surveyonderzoek.

Surveyonderzoek heeft nog een ander voordeel. De mate van zelfredzaamheid en digitale vaardigheid kan hiermee veel gemakkelijker (statistisch) in verband kan worden gebracht met de achtergrondvariabelen en van kenmerken van de diensten en de dienstverlening. Dit geeft meer inzichten in doelgroepen en daardoor meer mogelijkheden om te komen tot gerichte doelgroepaanpak.

Omdat het ook een kostenafweging is, doen we geen uitspraak over welke vorm de survey moet hebben. Of het online, telefonisch (of een andere vorm van uitvragen met iemand erbij; bijvoorbeeld een enquêteur met een tablet) en/of schriftelijk, deze afweging zal de gemeente zelf moeten maken. Tegelijk kunnen we ons goed voorstellen dat er een mix van surveyonderzoek komt, waarbij rekening wordt gehouden met lichamelijke beperkingen. Zo zouden mensen met een cognitieve beperking geholpen kunnen worden door een telefonische survey of een survey die samen met een enquêteur op een tablet wordt ingevuld. Het gaat immers, zoals al een paar keer aangegeven in dit rapport, ook om mensen met een lage digitale zelfredzaamheid en lage digitale vaardigheid. Die kunnen met online surveys niet of niet goed uit de voeten.

Wat surveyonderzoek betreft, hebben we aan de verschillende rapportages, waaronder allerlei Klant Tevredenheids Onderzoeken (KTO,) gezien dat de gemeente Amsterdam zeer vertrouwd is met dit instrument.

We komen daarbij onder de streep tot de conclusie dat de gemeente in staat is om inclusiviteit vanuit de vraagzijde via surveys in kaart te brengen voor wat betreft de verschillende eerder beschreven demografische, sociaaleconomische en sociaal-culturele alsmede de volgende variabelen/kenmerken van de dienst/dienstverlening:

- ▼ mate van complexiteit van de dienst die via de dienstverlening wordt ontsloten;
- ▼ mate van ervaren ambiguïteit van de dienst die via de dienstverlening wordt ontsloten;
- ▼ mate waarin een verscheidenheid aan kanalen wordt aangeboden;
- ▼ mate waarin de beschikbare kanalen technisch compatibel zijn;
- ▼ mate aangeboden informatie relevant is;
- ▼ mate waarin informatie beschikbaar is;
- ▼ mate aangeboden informatie begrijpelijk is;
- ▼ mate waarin hulpstructuren bij digitale dienstverlening worden aangeboden.

Twee variabelen liggen minder voor de hand om vanuit de vraagzijde te meten met een survey, namelijk:

- ▼ De mate van betrokkenheid van inwoners bij de ontwikkeling van de dienstverlening; omdat deze manier van ontwerpen een relatief laag aantal inwoners betreft. Alleen zij kunnen op de hoogte zijn van de mate (van in ieder geval de kwaliteit) waarin inwoners betrokken zijn. Natuurlijk kan deze groep wel bevraagd worden op wat zij ervan vonden. Tegelijk geldt ook, dat betrokkenheid van gebruikers bij het ontwerp de relevantie en begrijpelijkheid ten goede zouden moeten komen. Deze variabelen kunnen wel worden gemeten met een survey;
- ▼ De mate waarin digitale toegankelijkheidsrichtlijnen zijn toegepast: de toegankelijkheidsrichtlijnen kennen vele subrichtlijnen die enkel door experts goed in kaart te brengen zijn. Het ligt niet voor de hand om deze taak bij inwoners neer te leggen. Het is natuurlijk wel mogelijk om enkele specifieke subrichtlijnen te bevragen die wel voor gebruikers zichtbaar zijn (zie ook 5.1.3). Zo moeten instructies bij invoervelden volgens de richtlijnen duidelijk zijn en moeten eventuele tijdslimieten voor het invullen goed zichtbaar zijn. Daar kan naar worden gevraagd. Tegelijk geldt ook hier, dat begrijpelijkheid als variabele reeds in de survey (kan worden) wordt gemeten.

### 3.4 Conclusie: alle variabelen zijn in kaart te brengen

Alle variabelen die zinvol gemeten kunnen worden, zijn zover wij hebben kunnen zien in kaart te brengen. Dit kan grotendeels vanuit de vraagzijde en grotendeels vanuit de aanbodzijde. Er is daarbij een grote overlap en dat is goed. Zo kan van beide zijden een goede inschatting worden gemaakt.

Wij denken dat het in kaart brengen vanuit de vraagzijde met surveys zonder meer haalbaar is, waarbij we de kanttekening maken dat de gemeente Amsterdam een breed zicht wil hebben op alle inwoners. Dat betekent, gezien de aard van het onderwerp en het belang om ook de scores vanuit inwoners met een lage digitale zelfredzaamheid (en als subset daarvan ook digitale vaardigheid en taalvaardigheid) in beeld te krijgen. Digitale surveys alleen zijn onvoldoende. Er zullen ook mondelinge of schriftelijke surveys, al dan niet met begeleiding, moeten worden uitgevoerd. Dit kan aanzienlijk hogere kosten en veel werk met zich meebrengen dan online surveys.

Tevens geldt dat voor het meten vanuit de aanbodzijde vaak gebruik gemaakt wordt of moet worden van stakeholderanalyses, focusgroepen en of inhoudelijke analyses. Hergebruik van gegevens uit bestaande databases is slechts bij enkele variabelen mogelijk. Op basis van onze huidige inschatting betekent dat een bewerkelijke exercitie, maar wel een exercitie die we aanraden. Het zou te makkelijk zijn om enkel de vraagzijde via een survey aan bod te laten komen.

Stel bijvoorbeeld dat uit de inhoudsanalyse blijkt dat de gemeente Amsterdam in alle gevallen taalniveau A2 hanteert. Tegelijk zou het mogelijk kunnen zijn dat uit de survey komt dat inwoners van Amsterdam het taalniveau te hoog vinden. Dan zegt dat niet alleen iets over de begrijpelijkheid, maar ook over de door de overheid zelf opgelegde standaard. Zoiets zou niet in beeld komen als enkel vanuit het gebruikersperspectief gemeten zou worden.

We realiseren ons bij dit alles wel, dat het niet vanzelfsprekend is en dat het niet eenvoudig en snel gaat om alle variabelen ook *daadwerkelijk* te toetsen. Daar is nog een substantiële inspanning voor nodig. Voor dit proof-of-concept hebben we alleen bekeken *hoe* en *of* de variabelen in kaart gebracht kunnen worden. Bovendien is het concept alleen beproefd op het product 'stadspas met de groene stip'. Daarom zouden nog enkele proof-of-concepts gedaan moeten worden om het normenkader nog verder te concretiseren. Dit zou in vervolgonderzoek kunnen worden opgepakt door de gemeente Amsterdam zelf of bijvoorbeeld in nationaal verband door een of enkele andere gemeenten.

## Bijlage A Variabelen die iets zeggen over dienstverlening

Bij de variabelen aan de aanbodzijde gaat het vooral om inzicht te krijgen in de mate van insluitende (inclusie) kwaliteiten van de dienst en dienstverlening. Zoals toegelicht in hoofdstuk 1.5 kijken we daarbij naar:

- ▶ mate van complexiteit van de dienst die via de dienstverlening wordt ontsloten;
- ▶ mate van ervaren ambiguïteit van de dienst die via de dienstverlening wordt ontsloten;
- ▶ mate van betrokkenheid van inwoners bij de ontwikkeling van de dienst of dienstverlening;
- ▶ mate waarin een verscheidenheid aan kanalen wordt aangeboden;
- ▶ mate waarin digitale toegankelijkheidsrichtlijnen zijn toegepast;
- ▶ mate waarin de beschikbare kanalen technisch compatibel zijn;
- ▶ mate aangeboden informatie relevant is;
- ▶ mate waarin informatie beschikbaar is;
- ▶ mate aangeboden informatie begrijpelijk is;
- ▶ mate waarin hulpstructuren bij digitale dienstverlening worden aangeboden.

Hieronder werken we de variabelen verder uit.

### A. 1 Complexiteit van de dienst of de dienstverlening

Complexiteit wil zeggen de hoeveelheid aan een dienst gekoppelde, onderling afhankelijke handelingen, die voortvloeiend uit of horend bij die dienst moet worden uitgevoerd om de dienst te kunnen afnemen, of te kunnen gebruiken of om te kunnen voldoen aan hetgeen de dienst van iemand eist.

Hoe meer onderling aan elkaar gerelateerde handelingen iemand moet verrichten om een dienst te gebruiken waarmee hij zijn rechten kan uitoefenen of aan zijn verplichtingen kan voldoen, hoe complexer de dienst is.

Soms kan de complexiteit zo hoog zijn, dat het lastig is om (al dan niet tijdig) aan alle eisen te voldoen. Zulke situaties kunnen zich voordoen in bijvoorbeeld de schuldhulpverleningen, waar met allerlei (online of offline) te overhandigen documenten bewezen moet worden dat aan alle voorwaarden is voldoen. Dat overhandigen lukt niet in alle gevallen.

Complexiteit is een objectief kenmerk dat in principe onafhankelijk van de mening van burgers kan worden vastgesteld. Dat betekent niet dat burgers niet bevroegd kunnen worden naar de complexiteit zoals ze die ervaren. Hoe complexer iets is of als zodanig wordt ervaren, des te meer inspanning iemand moet verrichten.

De zogenaamde Customer Effort Score (CES) is een score die zeker in het bedrijfsleven steeds vaker wordt gemeten. De score informeert naar hoeveel moeite iemand moest doen voordat het probleem werd opgelost dan wel hoe makkelijk een organisatie voor iemand een probleem heeft opgelost. De CES kan wat ons betreft als subjectieve kijk op complexiteit gebruikt worden.

## A. 2 Ervaren ambigüiteit van de dienst of de dienstverlening

In tegenstelling tot complexiteit is ambigüiteit een subjectief kenmerk. Daarom spreken we ook wel van ervaren ambigüiteit. Onder ervaren ambigüiteit verstaan we “de mate waarin iemand onzekerheid ervaart over hoe hij welke aan een dienst gekoppelde handelingen, die voortvloeien uit die dienst of horen bij die dienst, moet verrichten om de dienst te kunnen afnemen, of te kunnen gebruiken of om te kunnen voldoen aan hetgeen de dienst van hem eist”.

De ervaren ambigüiteit hangt samen met onduidelijkheid die mensen ervaren als ze een bepaalde taak moeten uitvoeren: “Doe ik het wel goed?” Hoe hoger de ervaren ambigüiteit, des te onzekerder mensen zijn over of ze de juiste handelingen uitvoeren. De mate van ervaren ambigüiteit bij online dienstverlening hangt positief samen met de kans dat mensen er online niet uitkomen. Wat kan betekenen dat ze niet verder komen, in hun omgeving te rade gaan, gaan bellen met de gemeente of naar kantoor komen om hun vraag op te lossen. In het uiterste geval kunnen mensen afhaken, met alle gevolgen van dien.

De mate van ambigüiteit is subjectief en kan eigenlijk alleen worden vastgesteld door burgers persoonlijk te bevragen.

## A. 3 Betrokkenheid inwoners bij ontwikkeling

Het gaat hier om de mate waarin de inwoners, dus ook digitaal minder vaardige mensen, betrokken zijn bij de ontwikkeling van diensten. Dit kan door ze mee te nemen in de ontwerpfase en de implementatiefase en bijvoorbeeld hun meningen, reacties, gedraging of vaardigheden als input te gebruiken. Er zijn vele manieren om dat te doen. De indeling van Maguire<sup>13</sup> uit 2001 is overzichtelijk en bruikbaar voor dit onderzoek. Deze indeling is ook is getest op hoeveel inspanning het vergt voor een organisatie om de verschillende methoden toe te passen en in welke fase van de ontwikkeling.

---

<sup>13</sup> Maguire, M., (2001), Methods to support human-centred design, in *International Journal Human-Computer Studies* 55, p. 587-634.

TABLE 1  
*Methods for human-centred design*

Planning (Section 3)	Context of use (Section 4)	Requirements (Section 5)	Design (Section 6)	Evaluation (Section 7)
3.1. Usability planning and scoping	4.1. Identify stakeholders	5.1. Stakeholder analysis	6.1. Brainstorming	7.1. Participatory evaluation
3.2. Usability cost-benefit analysis	4.2. Context of use analysis	5.2. User cost-benefit analysis	6.2. Parallel design	7.2. Assisted evaluation
	4.3. Survey of existing users	5.3. User requirements interview	6.3. Design guidelines and standards	7.3. Heuristic or expert evaluation
	4.4. Field study/user observation	5.4. Focus groups	6.4. Storyboarding	7.4. Controlled user testing
	4.5. Diary keeping	5.5. Scenarios of use	6.5. Affinity diagram	7.5. Satisfaction questionnaires
	4.6. Task analysis	5.6. Personas	6.6. Card sorting	7.6. Assessing cognitive workload
		5.7. Existing system/competitor analysis	6.7. Paper prototyping	7.7. Critical incidents
		5.8. Task/function mapping	6.8. Software prototyping	7.8. Post-experience interviews
		5.9. Allocation of function	6.9. Wizard-of-Oz prototyping	
		5.10. User, usability and organizational requirements	6.10. Organizational prototyping	

## A. 4 Verscheidenheid aanbod kanalen

Mensen zijn multi-channelers<sup>14</sup>. Ze gebruiken meerdere kanalen naast of achter elkaar en ze kiezen die kanalen deels uit gewoonte, deels wegen ze de keuze rationeel af. Vuistregel bij het laatste is hoe complexer de vraag, hoe rijker het kanaal moet zijn voor de burger. Rijke kanalen zijn kanalen waar snel feedback mogelijk is, waar de mogelijkheid tot (snelle) taalvariatie hoog is, die persoonlijk of gepersonaliseerd zijn en die niet alleen verbale maar ook non-verbale communicatie aankunnen. Het face-to-face gesprek is een voorbeeld van een zeer rijk kanaal.

In deze lijn past het dat als een overheid inclusief wil zijn, het een grote verscheidenheid aan kanalen aanbiedt, om op die manier zoveel mogelijk mensen te bedienen. Voor overheden liggen de volgende kanalen:

- ▶ balie;
- ▶ spreekkamer;
- ▶ telefoon;
- ▶ website;
- ▶ sociale media;
- ▶ apps.

Het gaat hier om de verscheidenheid in het aanbod van kanalen, niet om het kanaal zelf. Een specifiek kanaal kan immers een exclusieve werking hebben. Niet iedereen kan of wil bijvoorbeeld Facebook gebruiken om zaken te doen met de gemeente. Een groep mensen wordt daardoor uitgesloten van diensten die via die kanalen worden aangeboden. Daarom is het ook zaak dat diensten zoveel mogelijk via meerdere kanalen worden aangeboden. We komen hier bij beschikbaarheid van de informatie op terug (zie A.8).

<sup>14</sup> Pieterse, W. J., & Ebbers, W. E. (2008). The use of service channels by citizens in the Netherlands: implications for multi-channel management. *International review of administrative sciences*, 74(1), 95-110.

## A. 5 Toegankelijkheidsrichtlijnen

Nederlandse overheidsinstanties en andere ‘openbare diensten’ moeten bij het aanbieden van digitale diensten toegankelijk zijn voor personen met een handicap of chronische ziekte. Er zijn specifieke voorschriften, deze staan beschreven op [www.digitoegankelijk.nl](http://www.digitoegankelijk.nl) en vormen uitwerking van de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn. Het is voor Nederlandse overheden verplicht om te voldoen aan de eisen uit hoofdstuk 9 van EN 301 549 (Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe). Dit staat gelijk aan WCAG 2.1, niveau A en AA.

## A. 6 Technische compatibiliteit

Bij technische compatibiliteit gaat het met name dat bijvoorbeeld websites via iedere browser (ongeacht op desktop, laptop, tablet of smartphone) bekeken en bediend kunnen worden zonder dat er sprake is van belangrijke inhoudelijke of functionele verschillen en dat apps door meerdere besturingssystemen ondersteund worden, voor dit onderzoek operationaliseren we dit als volgt:

- ▼ overheidswebsites: dit betekent dat ze zogenaamde responsive-adaptive moeten zijn.
- ▼ apps: dit betekent dat voor verschillende ‘mobile’ besturingssystemen ontwikkeld moeten worden, daaronder de drie veelgebruikte Android, iOS en Windows Phone, maar er zijn er meer (een uitgebreidere lijst is bijvoorbeeld te vinden op Wikipedia).

## A. 7 Relevantie aangeboden informatie

In het oorspronkelijke bronnenonderzoek ging het om het idee dat mensen (digitale) overheidsdiensten niet gebruiken omdat het geen relevante zaken betreft. Het is een perceptie van wat er wel en niet is. Relevantie kan wat ons betreft echter ook worden gezien als ‘alleen informatie aanbieden die voor gebruikers van toepassing is’. Op deze manier kunnen gebruikers beter tot de kern doordringen van wat zij wel of niet moeten doen.

Zo bekeken, kan er op verschillende manieren worden nagegaan of de aangeboden diensten en de dienstverlening daaromheen relevant zijn. Dit kan aan burgers worden gevraagd: in hoeverre is de dienstverlening op u of uw situatie van toepassing? Het kan ook op twee manieren worden afgeleid vanuit het gemeente perspectief. Een belangrijke indicator is of dienstverlening tijdens het ontwerp- en ontwikkelproces is afgestemd met de toekomstige gebruikers<sup>15</sup>. Het hangt ook af van de manier waarop de informatie online wordt aangeboden: al dan niet gepersonaliseerd. Dat wil zeggen dat alleen die informatie wordt aangeboden die voor die persoon of zijn persoonlijke situatie relevant is.

Bij dit laatste moet wel enige voorzichtigheid in acht worden genomen. Voor het verkrijgen van gepersonaliseerde informatie moeten gebruikers zich digitaal identificeren, dat gebeurt bij overheidsdiensten in de regel door in te loggen. Maar voor sommige burgers is inloggen een handeling die ze lastig vinden en daarom zelfs uit de weg gaan. Het aanbieden van gepersonaliseerde informatie is daarmee geen op zichzelf staande randvoorwaarde die autonoom de kans op insluitende werking verhoogt. Het hangt er vanaf hoeveel moeite burgers ervaren om gepersonaliseerde dienstverlening te krijgen. Het beste is om bij deze variabele (wel of geen gepersonaliseerde dienstverlening) altijd een soort Customer Effort Score te laten meelopen, waarin ernaar wordt geïnformeerd hoeveel moeite iemand moest doen om gepersonaliseerde dienstverlening te krijgen.

---

<sup>15</sup> Dit wordt overigens deels ook behandeld in de variabele of randvoorwaarde ‘betrokkenheid bij ontwikkeling’.



## A. 8 Beschikbaarheid informatie

Doordat inclusie een (hoge of hogere mate van) verscheidenheid aan aanbod van kanalen vraagt, bestaat de kans dat informatie wel via het ene en niet via het andere kanaal toegankelijk is. Dat hoeft op zich geen probleem te zijn. Gemeenten kunnen van het ene naar het andere kanaal verwijzen. Maar als er vervolgens naar een kanaal wordt verwezen waarmee de inwoner(s) niet of niet goed om kan gaan, dan is vanuit de inwoner gezien toch sprake van gebrekkige beschikbaarheid.

## A. 9 Begrijpelijkheid informatie

Los van de hierboven beschreven randvoorwaarden 'relevantie' en 'beschikbaarheid van de informatie', mist naar onze mening uit het bronnenonderzoek een ander, in onze ogen belangrijk kwaliteitskenmerk. Het gaat om de begrijpelijkheid van informatie. Snappen mensen wat er staat, wat ze moeten doen, of waarom ze iets moeten doen? Deels wordt dit kwaliteitskenmerk aangeraakt door de toegankelijkheidsrichtlijn, het taalniveau maakt daar onderdeel van uit. Deze richtlijn schrijft nergens de mate voor waarin mensen iets ook moeten snappen. Om die reden voeren wij dit kwaliteitskenmerk hier alsnog op.

## A. 10 Aanbod van hulpstructuren

Mensen die niet of niet goed met digitale overheidsdiensten kunnen omgaan, kunnen daar hulp bij krijgen met als doel dat ze het op een later tijdstip alsnog zelf kunnen doen. De hulp kan bestaan uit voordoen en instructies geven om iemand op weg te helpen. Maar hulp kan ook bestaan uit 'overnemen' of 'uit handen nemen' en 'namens iemand anders doen'.

De hulpstructuren kunnen bestaan uit:

- ▶ Instructieve voorlichting, bijvoorbeeld in folders maar ook via video instructies.
- ▶ (Computer)les om te oefenen met het gebruik van digitale overheidsdiensten.
- ▶ Begeleiding bij het daadwerkelijk gebruik maken van digitale overheidsdiensten, bijvoorbeeld bij de publieksbalies, in spreekkamers, aan de telefoon of zelfs via webchat.

Lessen en de begeleiding kunnen worden aangeboden door:

- ▶ Gemeenteambtenaren
- ▶ Medewerkers of vrijwilligers bij openbare bibliotheek
- ▶ Medewerkers of vrijwilligers bij vakbonden
- ▶ Medewerkers of vrijwilligers bij ouderenbonden
- ▶ Mensen uit de directe sociale omgeving. Bijvoorbeeld familie, of vrienden

Bij het aanbod van hulpstructuren gaat het in eerste instantie om de mate van beschikbaarheid voor inwoners van een gemeente. Het gaat pas in tweede instantie om de mate waarin de gemeente die hulpstructuren mogelijk moet maken of moet uitbreiden. Dat hangt ervan af of de vraag het aanbod overstijgt. Het kan zijn bijvoorbeeld zo zijn dat het bestaande aanbod van hulpstructuren in de sociale omgeving en de ouderenbonden volstaat gezien de vraag ernaar.

## Bijlage B Variabelen die iets zeggen over de gebruikers

Bij de variabelen aan de vraagzijde gaat het vooral om inzicht krijgen in of alle groepen van inwoners mee kunnen doen. Uit het bronnenonderzoek bleek dat inclusieve dienstverlening afhankelijk is van verschillende typen variabelen:

- ▶ Demografische variabelen, deze variabelen zeggen iets over de bevolkingsopbouw en samenstelling, zoals leeftijd en opleiding.
- ▶ Sociaal-economische variabelen, deze zeggen iets over de sociale en economische status en de mate waarin deze variabelen iemand in staat stellen om maatschappelijke gewaardeerde goederen te creëren of consumeren<sup>16</sup>, bijvoorbeeld inkomen en opleiding.
- ▶ Sociaal-culturele variabelen zijn iets ruimer opgezet dan sociaal-economische factoren, ze zijn van invloed op of zeggen iets over de sociale en culturele positie en houding van iemand in de samenleving. Denk aan mate van zelfredzaamheid, mate van gezondheid of taalvaardigheden.

Hieronder werken we de variabelen verder uit.

### B. 1 Demografische variabelen

Bij de demografische variabelen gaat het met name om leeftijd, waarbij met name mensen op hogere leeftijd, zeg 75+, minder omgang hebben met digitale overheidsdiensten. Geslacht is ook een demografische variabele, maar deze speelt bij de adoptie van digitale diensten in Nederland nauwelijks nog een rol, zowel bij private digitale diensten en media<sup>17</sup> als bij digitale overheidsdiensten<sup>18</sup>.

### B. 2 Sociaal-economische variabelen

Bij de sociaal-economische variabelen gaat het om:

- ▶ Het wel of niet hebben van een **arbeidspositie**. Het hebben van een arbeidspositie hangt ook samen met de kans waarop iemand in aanraking komt met computers, internet en digitale diensten. Daarom hangt het hebben van werk positief samen met de kans dat iemand met digitale overheidsdiensten om kan gaan. Denk bij een arbeidspositie aan aard van de inkomsten via:
  - Zelfstandig ondernemer
  - Directeur-Grotaandeelhouder
  - Werkzaam in loondienst
  - Werkloos en/of werkzoekend (WW gerechtigd)
  - Bijstandsgerechtigd (in de bijstand)
  - Gepensioneerd of VUT
  - Studerend / schoolgaand

<sup>16</sup> Miech RA, Hauser RM. Socioeconomic status and health at midlife. A comparison of educational attainment with occupation-based indicators. *Ann Epidemiol.* 2001;11(2):75-84.

<sup>17</sup> Zie bijvoorbeeld [http://www.alexandervandeursen.nl/Joomla/Media/Reports/2018\\_Digitale\\_Ongelijkheid\\_vanDeursen.pdf](http://www.alexandervandeursen.nl/Joomla/Media/Reports/2018_Digitale_Ongelijkheid_vanDeursen.pdf)

<sup>18</sup> Zie bijvoorbeeld <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X16301460?via%3Dihub>

- Thuisblijvend (bijvoorbeeld huisvrouw/-man)
- ▀ De hoogte het besteedbaar **inkomen** (evt ook: wat het vermogen is), dus bruto inkomsten minus belastingen (eventueel minus schulden) eventueel gecorrigeerd voor verschillen in grootte en samenstelling van het huishouden. Inkomen hangt op indirecte wijze samen met inclusiviteit. Het is bijvoorbeeld aannemelijk dat het hebben van een hoger besteedbaar inkomen samenhangt met het hebben van toegang tot een (rustige) werkplek (snelle) computer en internetverbinding en het kunnen veroorloven van allerlei internet- en smartphone diensten waar je voor moet betalen.
- ▀ De hoogte van het **opleidingsniveau**. Hoe hoger de opleiding, hoe hoger de kans dat iemand met meer ingewikkelde digitale overheidsdiensten om kan gaan en begrip heeft van welke administratieve, bureaucratische handelingen hierbij moeten worden verricht. Er wordt uitgegaan van de hoogste opleiding die men heeft afgemaakt, bijvoorbeeld:
  - Basisonderwijs
  - Lager beroepsonderwijs (LBO, VBO, VMBO, LTS, LEAO, LHNO, e.d.)
  - MAVO, MMS, MULO, ULO, VMBO-TL
  - Middelbaar beroepsonderwijs (MBO, MTS, MEAO, e.d.)
  - HAVO, VWO (HBS)
  - HBO, WO-bachelor (Hogeschool, HTS, HEAO, PABO, e.d.)
  - WO-doctoraal of master
  - Geen opleiding afgerond
  - Geen van de boven genoemde

### B. 3 Sociaal-culturele variabelen

Bij de sociaal-culturele variabelen gaat het om gezondheid, (beleids)participatieniveau, houding, taalniveau, kennis, digitale vaardigheden en zelfredzaamheid.

- ▀ **Gezondheid** of aandoening. Daarmee bedoelen we of iemand ziek is, zich ziek of ongezond voelt of anderszins lichamelijk of geestelijk beperkt is. Ziekte kan een grote impact hebben op iemands bewegingsvrijheid in de samenleving en de mate waarin van voorzieningen gebruik zijn te maken, daaronder digitale diensten. Er zijn meerde manieren en (combinaties van) variabelen die iets zeggen over iemands gezondheid;
  - Chronische aandoening
  - Meervoudig chronische aandoening
  - Lichamelijke beperking (zie ook [www.accessibility.nl](http://www.accessibility.nl)):
    - Fysieke beperking (daaronder verlamming en ontbreken ledematen)
    - Visuele beperking (variërend van verminderd zicht tot blindheid)
    - Auditieve beperking (variërend van slechthorendheid tot doofheid)
    - Cognitieve en neurologische beperking (daaronder ADHD, ASD, leerstoornis en psychische beperking)
    - Spraakbeperking
  - Maar ook: de ervaren gezondheid: “Wat vindt u, over het algemeen, van uw gezondheid?”
- ▀ (Beleids)**participatieniveau** zegt iets over de mate waarin iemand meedoet en meedenkt met de overheid en de politiek. Het is aannemelijk mensen die veel participeren in de totstandkoming,

uitvoering en evaluatie van overheidsbeleid (dat tegenwoordig steeds meer digitaal kan via e-participatie), vaker in aanraking komen met de digitale participatiediensten. Deze diensten hebben op hun beurt weer een sterke relatie met digitale overheidsdiensten. Het ligt dan ook voor de hand om te veronderstellen dat de kans op digitale inclusiviteit hoger is als mensen ook een hoge mate van participatie vertonen. De maten van participatie kan als volgt worden geduid, van laag naar hoog<sup>19</sup>:

- geen vorm van participatie (zoals hieronder benoemd);
- informatie tot zich nemen;
- mening geven;
- adviseren;
- mee-produceren;
- meebeslissen.

▼ **Houding** van inwoners **tegenover overheid en digitale diensten** hangt sterk samen met de kans op hogere inclusiviteit. Iemand die bijvoorbeeld digitale overheidsdiensten handig vindt, zal ze eerder gebruiken dan iemand die die diensten onhandig vindt. Er zijn verschillende invalshoeken<sup>20</sup> om de houding bij digitale diensten vast te stellen, namelijk door te vragen naar of iemand:

- digitale diensten handig vindt / bepaalde diensten handig vindt
- het goed dat de overheid steeds meer digitaal doet
- vindt dat de digitalisering van de overheid te snel gaat
- vindt dat iedereen zijn zaken digitaal moet regelen
- bang is dat veel mensen de ontwikkelingen niet kunnen bijhouden
- bang is dat hij door de digitalisering zijn onafhankelijkheid kwijtraakt
- erop vertrouwt dat de overheid zorgvuldig omgaat met de gegevens die hij langs digitale weg aan de overheid vertrekt
- Of iemand bang is voor privacy verlies
- digitale diensten veilig vindt
- In het algemeen digitale diensten waardeert / algemeen waarderingcijfer (“vragen naar een cijfer van 1 tot 10”).

▼ **Taalniveau**, in het geval van dit onderzoek in ieder geval hoeverre om het aanbod en de beheersing van de de Nederlandse taal, welk niveau wordt aangeboden en beheerst? Hoe hoger het iemands taalniveau, hoe groter de kans dat iemand ook de wat meer ingewikkelde overheidstaal begrijpt. Daarmee maken mensen met een hoger taalniveau een grotere kans op inclusiviteit.

Binnen Europa wordt hiervoor de ook in Nederland gangbare European Language proficiency scale CEFR gebruikt, bestaande uit de niveau A1, A2, B1, B2, C1 en C2. Voor veel Nederlandse

---

<sup>19</sup> Meerdere bronnen verwijzen naar deze indeling, bronnen te vinden in / via: Measure to Improve: A Study of eParticipation in Frontrunner Dutch Municipalities, van Veenstra, Jansen en Boon, conference paper 2011.

<sup>20</sup> Toegepast in onder meer onderzoek van Ebbers en Jansen 2015, Ebbers, van de Wijngaert en Lange 2016, en Ebbers en Pieterse 2018.

overheden geldt als richtlijn dat teksten op websites op B1 niveau moeten worden geschreven, niet hoger.

- ▶ **Kennis**, waarmee we bedoelen: ‘Kennis hebben van het bestaan van digitale diensten...’ Het gaat er dus om in hoeverre inwoners op de hoogte van wat er allemaal beschikbaar is aan en mogelijk is met het digitale overheidsdienstenaanbod. Hoe meer kennis hierover, hoe groter de kans op dat mensen het ook gebruiken en daarmee hoe groter de kans op inclusiviteit.
  
- ▶ Zeer voor de hand liggend zijn de **digitale vaardigheden**. Hoe hoger iemands digitale vaardigheden, hoe hoger de kans op inclusiviteit bij digitale overheidsdiensten. Er zijn meerdere soorten en niveau van digitale vaardigheden te onderscheiden<sup>21</sup>:
  - Operationele vaardigheden, de ‘knoppenkennis’, bijvoorbeeld die van een browser.
  - Formele vaardigheden, bijvoorbeeld het begrijpen van [navigatie]structuren van websites en apps of snappen waar je moet ‘klikken’ of ‘swipen’ om mensen te volgen of ontvolgen.
  - Informatie vaardigheden, waarbij het gaat om informatie kunnen vinden, informatie kunnen interpreteren, informatie op juiste waarde kunnen schatten.
  - Communicatie vaardigheden, denk aan het gebruik van sociale media, of aan het effectief vragen kunnen stellen om antwoorden te krijgen.
  - Strategische vaardigheden, waarbij iemand probeert een persoonlijk doel te bereiken, denk aan een baan of aan het verkopen van zelfgemaakte sieraden.

De strategische vaardigheden zijn echter lastig te operationaliseren, we laten deze dan ook uiten het proof of concept.

- ▶ De mate van **zelfredzaamheid** zegt iets over hoe onafhankelijk iemand zich in het leven staande houdt. In hoeverre kan iemand zelf handelingen verrichten, daaronder handelingen die te maken hebben met het digitaal uitoefenen van rechten en het digitaal voldoen aan verplichtingen. Dit noemen we in het kader van dit onderzoek **digitale zelfredzaamheid**.

Hoe meer iemand met het digitaal uitoefenen van rechten en het digitaal voldoen aan verplichtingen afhankelijk is van de hulp van anderen omdat hij of zij het zonder die hulp niet kan, hoe groter de uitsluiting bij digitale overheidsdiensten. De kans op lagere zelfredzaamheid in relatie tot digitale overheidsdiensten neemt bijvoorbeeld toe naarmate iemand ziek is of een vorm van lichamelijke beperking heeft, de taal niet goed beheerst, weinig tot geen digitale vaardigheden heeft of geen geld genoeg heeft om toegang tot internet te verschaffen.

---

<sup>21</sup> Zie bijvoorbeeld Van Deursen, A.J.A.M. & Van Dijk, J.A.G.M. (2008) Digitale vaardigheden van Nederlandse burgers. Een prestatiemeting van operationele, formele, informatie en strategische vaardigheden bij het gebruik van overheidswebsites. Enschede: Universiteit Twente.