

Amsterdam voor allemaal

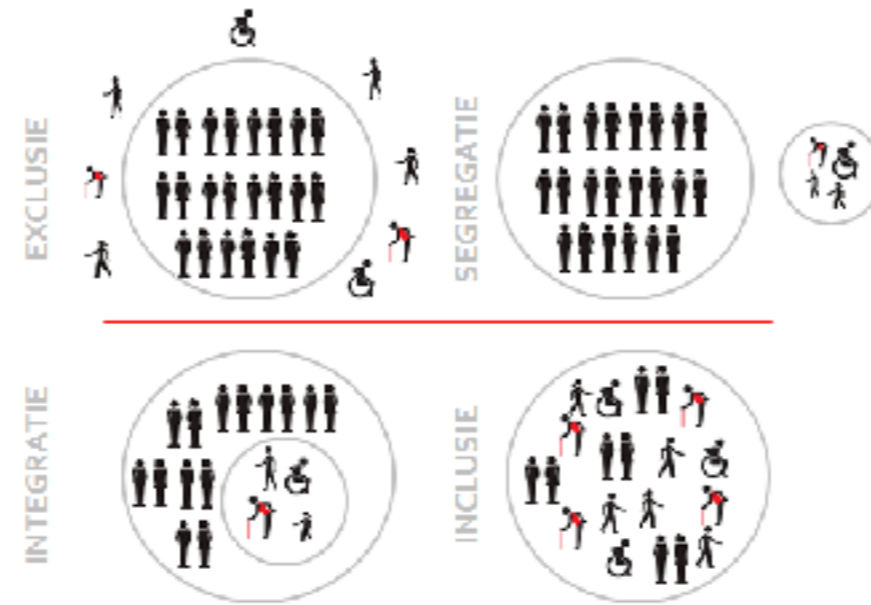
Inclusieve dienstverlening

Ingrid Nooijens





inclusieve stad



Een inclusieve stad is van en voor iedereen. Ook voor mensen met een beperking. Zij worden niet buitengesloten en niet apart gezet. Zij zijn een vanzelfsprekend onderdeel van de maatschappij. Amsterdam wil graag een inclusieve stad zijn: het college vindt dat elke inwoner de mogelijkheid moet krijgen zich naar eigen wensen en mogelijkheden te ontwikkelen. Dat is gemakkelijker gezegd dan gedaan. Alleen al om in de Raadszaal van Amsterdam te komen moet iemand die slecht ter been is met een soort goederenliftje dat weggemoffeld is een uithoek van de hal. Ook in onze dienstverlening valt nog veel te winnen.



inclusieve dienstverlening:



Geen doelgroepen:

- Onze dienstverlening, online en offline, is voor iedereen toegankelijk
- Ook voor Amsterdammers die doof of slechthorend; blind of slechtziend zijn
- Of een andere lichamelijke of cognitieve beperking hebben
- Of ouder zijn
- Of laaggeletterd
- Of met een niet-Nederlandse culturele achtergrond

Als je het voor deze groepen goed regelt zijn andere Amsterdammers daar ook mee geholpen.

De uitdaging voor dienstverlening is om alle inwoners goed te bedienen. Gewoon, binnen de reguliere dienstverlening. En op alle kanalen.

Dus bijvoorbeeld 1 website met eenvoudige, voor iedereen begrijpelijke informatie. En niet, zoals bij de Duitse overheid, een aparte website in 'leichter Sprache' voor mensen met lage taalvaardigheden. Dat zet deze mensen meteen in een apart hokje.

Inclusieve dienstverlening is online en offline, voor iedereen toegankelijk

Ook voor inwoners die een lichamelijke of cognitieve beperking hebben

Of ouder zijn

Of weinig taalvaardig

Of nieuw in Nederland

Als we het voor deze groepen goed regelen zijn andere Amsterdammers daar ook mee geholpen.



Waar lopen kwetsbare Amsterdammers tegenaan?

- Onze website, brieven en formulieren zijn te moeilijk geschreven.
- Het is lastig om op de website te vinden wat je nodig hebt. En je vindt niet altijd een oplossing.
- Medewerkers weten niet altijd hoe ze kwetsbare Amsterdammers van dienst kunnen zijn.
- Gemeente verwijst mensen door en verliest ze dan uit het oog.
- Je moet veel zelf regelen om in Amsterdam hulp te krijgen. En je moet ook weten waar je moet zijn. Kwetsbare burgers vinden dat soms lastig.

Bronnen: rijksinspectie sociaal domein; interviews;

We weten dat onze gemeentelijke dienstverlening voor meer dan 20% van de Amsterdammers te ingewikkeld is.

Dat een grote groep inwoners en ondernemers is buitengesloten en in de problemen komt omdat wij ze niet goed bedienen.
Waar lopen deze Amsterdammers tegenaan in het contact met de gemeente?

Het zijn de usual suspects: onbegrijpelijke informatie, gecompliceerde processen en een ingewikkelde, niet persoonlijke website met veel te veel informatie.
Sommige producten en diensten zijn zo ingewikkeld dat de gemeente organisaties subsidieert om inwoners te helpen bij het aanvragen van haar eigen gemeentelijke producten. Het persoonsgebonden budget is daarvan een berucht voorbeeld.



Volgend filmpje geeft een inkijkje in de wereld van Amsterdammers die wat minder snel en behendig zijn.



Filmpje:

<https://vimeo.com/388443635/d24a71114d>



Hokjesdenken



Er is duidelijk werk aan de winkel.

De mens is een hokjesdenker; dat maakt het niet gemakkelijker

Gemeentelijke beleidsmakers zijn merendeel witte, hoogopgeleide mensen. Een groep die goed mee kan komen in de samenleving. En die zelf weinig problemen ervaart met digitalisering en de snel veranderende maatschappij. Hoe stappen we uit ons beperkte denkkader?

Het zou mooi zijn als we dat ook bij de kop pakken in deze Community of Practice



Ontsnappingsroute I



Dialogo en samenwerking met een divers palet aan burgers

1 Ontsnappingsroute 1 is:

De dialoog voeren met een divers palet aan burgers waaronder mensen met een beperking.

Wat is hun verhaal, waar zitten hun problemen, wat zien zij voor oplossingen.

Verleden jaar had ik een gesprek met een jongen met een licht verstandelijke beperking.

We hadden het over de dienstverlening van de gemeente. Dat die voor hem niet altijd even gemakkelijk is.

Hoe zouden we dat kunnen verbeteren. Was de vraag.

Door mij aan te nemen was zijn antwoord. Zet mij maar achter het loket.

Ik weet precies wat mensen zoals ik nodig hebben.

Waarheid als een koe maar toch werken er nog steeds geen mensen met een licht verstandelijke beperking in onze loketten.

Wel hebben we oplossingen die ons heel mooi leken maar die eigenlijk niet voldoen. Zoals de hoog-laagbalie uit het filmpje.



Ontsnappingsroute 2
Onderzoek



Onderzoek door Service Designbureau Koos

Met 3 groepen:

mensen met een licht verstandelijke beperking

ouderen 75+

mensen met een migratie achtergrond

Theoretisch onderzoek door Movisie

Onderzoek helpt ook.

Koos, een servicedesignbureau, deed voor ons navraag bij drie groepen mensen.

Mensen met een licht verstandelijke beperking, ouderen vanaf 75 jaar, mensen met een niet- Nederlandse culturele achtergrond

Welke behoeftes, voorkeuren en drempels hebben deze groepen bij de online dienstverlening van de gemeente Amsterdam

Koos deed diepte interviews, verkende oplossingen en testte prototypes bij de drie groepen

Onderzoeksbureau Movisie hebben we gevraagd theoretisch onderzoek te doen.

Een paar algemene conclusies:

De basis moet op orde zijn: burgers verwachten niet perse dat de gemeente hip en fancy is. Maar wel dat zij gemakkelijk hun zaken kunnen regelen.

En dat de dienstverlening persoonlijk is.

Ze willen met respect behandeld worden. En niet te amicaal. 'de gemeente is niet je vriend'. Taalgebruik moet eenvoudig zijn maar zeker niet kinderachtig. De verwijzing naar Jip en Janneke waarderen ze niet.

Aan het einde van de presentatie staat een link naar een boekje over inclusieve dienstverlening.

Daarin staat de link naar de onderzoeken.

Om rustig eens door te spitten.



het vervolg: een programma
inclusieve dienstverlening



Onderdelen:

- eenvoudige en begrijpelijke informatie -Taal voor Allemaal
- training medewerkers - contact met mensen met een beperking; training door mensen met een licht verstandelijke beperking;
- inzet tolk gebarentaal
- inclusieve gebruikerswerving - hoe vinden we een grote diversiteit aan gebruikers voor alle gebruikerstesten
- laatste loodjes WCAG
- bevestiging en notificatie
- En: ontwikkeling normenkader!

De gesprekken en onderzoeken hebben geleid tot een Programma inclusieve dienstverlening.

Taal voor Allemaal; waarbij we onze informatie begrijpelijker maken, slokt de meeste tijd op.

Iedereen is voor begrijpelijke informatie. Tot puntje bij paaltje komt.

Aanvankelijk waren er aardig wat collega's die vonden dat we hoogopgeleide burgers tegen ons in het harnas zouden jagen als we té eenvoudig zouden communiceren.

Eigenlijk gaat dit over verandermanagement.

Het is een samenwerking met heel veel collega's: redacteuren, beleidsmedewerkers, mensen van IV, juristen, directeuren en managers

In de Community of Practice vertel ik graag een keer over de verschillende onderdelen van het programma

Vandaag hebben we het over het normenkader.

We wilden graag een normenkader waarmee we het resultaat van al onze inspanningen kunnen meten; een instrument waarmee duidelijker wordt waar we staan. Wat levert het de burger op. Zijn we op de goede weg

Het normenkader dat we vandaag presenteren is het eerste resultaat.



Vervolg normenkader: de lakmoesproef

tweede POC met een nieuw onderwerp:
zijn de onderzoeken uitvoerbaar
en de uitkomsten bruikbaar?



In Amsterdam werken we in ieder geval verder.

Op de rol staat een nieuwe Proof of Concept; eigenlijk de lakmoesproef

De vragen daarbij:

Hoe gemakkelijk is het om het normenkader toe te passen

Kunnen we een diverse groep respondenten vinden.

Bij Taal voor Allemaal bleek dat een van de moeilijkste dingen: inwoners met lage taalvaardigheden vinden die mee wilden doen aan onze tests en onderzoeken. De onderzoeken zelf waren ook tijdrovend en veel werk om te organiseren.

En de hamvraag: wat kunnen we met de uitkomsten.

Zijn ze bruikbaar?



Community of practice



ervaringen en kennis uitwisselen

samen uitproberen wat werkt en niet werkt

samen leren

Amsterdam is enthousiast over een Community of Practice

Om ervaringen en kennis uit te wisselen.

En samen uit te proberen wat wel en niet werkt

Om samen te leren hoe onze dienstverlening echt inclusief wordt.