

Toetsingskader inclusieve dienstverlening

Totstandkoming en werking van het eerste concept. Ontwikkeld bij, met en voor de gemeente Amsterdam

CoP Inclusieve Dienstverlening, online bijeenkomst 29 mei 2020 | Wolfgang Ebbers

PBLQ

verbinders in de
informatiesamenleving

Even voorstellen

- ▼ Wolfgang Ebbers
- ▼ Erasmus Universiteit Rotterdam, PBLQ
- ▼ Digitale overheidsdiensten
- ▼ Belastingdienst.nl
- ▼ Telematica Instituut, Universiteit Twente
- ▼ Toetsingkader inclusieve dienstverlening gemeente Amsterdam
- ▼ Den Haag | Rotterdam | Enschede



Wat is inclusieve dienstverlening?

- ▼ Ingrid Nooijens & Anuschka Sital | gemeente Amsterdam
- ▼ Lidwien van de Wijngaert | Radboud Universiteit Nijmegen
- ▼ Judith Blijden & Wolfgang Ebbers | PBLQ te Den Haag

Inclusieve dienstverlening...
... is dienstverlening waarmee alle Amsterdammers hun rechten kunnen uitoefenen en waarmee ze aan hun verplichtingen kunnen voldoen

Bronnenonderzoek

Variabelen die iets zeggen over de dienstverlening of dienst:

- ▼ Complexiteit
- ▼ Ervaren ambiguïteit
- ▼ Betrokkenheid inwoners bij ontwikkeling
- ▼ Verscheidenheid aanbod kanalen
- ▼ Toegankelijkheidsrichtlijnen
- ▼ Technisch compatibiliteit
- ▼ Relevantie aangeboden informatie
- ▼ Beschikbaarheid informatie
- ▼ Begrijpelijkheid informatie
- ▼ Aanbod van hulpstructuren

Variabelen die iets zeggen over de inwoners

- ▼ Demografische variabelen;
- ▼ Sociaal-economische variabelen;
- ▼ Sociaal-culturele variabelen.

3 sociaal-culturele variabelen uitgelicht

- ▼ *Digitale vaardigheden*
- ▼ *Digitale zelfredzaamheid*
- ▼ *Taalvaardigheid*

In 4 stappen naar een toetsingskader

Bepalen wat de mate van inclusiviteit is, gebeurt vanuit 2 perspectieven en in 4 stappen

1. Hoe scoren de variabelen als je ze meet vanuit aanbodzijde
2. Hoe scoren de variabelen als je ze meet vanuit gebruikerszijde
3. Wat zijn de maten van zelfredzaamheid
4. Breng alle scores bij elkaar in 1 dashboard

Stap 1: meten vanuit aanbodzijde

	complexiteit dienst	ambigüiteit dienst	aanbod kanalen	toegankelijkheidsrichtlijnen	technische compatibel	relevantie	beschikbaarheid	begrijpelijkheid	hulpstructuren
Data gebaseerd onderzoek		x				x			
Logboekonderzoek		x				x			
Inhoudsanalyse	x			x	x	x		x	
Stakeholder interviews	x		x				x		x
Expert interviews	x		x	x	x	x	x	x	x
Focusgroepen	x					x	x		

Stap 2: meten vanuit vraagzijde

Instrument	Kosten- efficiëntie	Represen- tativiteit	Bereik	Betrouwbaar- heid	Rijkheid
Survey online	+/+	+/-	+/-	+	-/+
Survey telefonisch	-	+/+	+	+/+	-/+
Survey per post	+/-	+	+	+	-/+
Observatie camera	-	-	+/+	+	+/+
Observatie eye-tracking	-	-	+/-	+	+
Logboek	-	-	+/+	+/-	+

Stap 3: zelfredzaamheid | vaardigheden

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Weet niet / Geen antwoord
Ik vind het makkelijk om te besluiten wat de beste zoekwoorden zijn.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind het makkelijk om een website die ik eerder bezocht terug te vinden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind informatie zoeken op internet niet vermoeiend.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik zit niet vaak op een website zonder dat ik weet hoe ik er kwam.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind de manier waarop veel websites ontworpen zijn duidelijk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik weet wat het verschil is tussen 'Mijn Overheid', 'Mijn Belastingdienst' en 'Mijn Toeslagen'.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gebaseerd op van Deursen, Helsper, Eynon 2015

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Ik ben uitstekend in staat om te bepalen of ik hulp nodig heb.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik weet welke mogelijkheden er zijn om hulp in te schakelen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb onvoldoende financiële middelen tot mijn beschikking om de juiste hulp in te schakelen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb altijd wel iemand (familie/vrienden) die me kan helpen als ik vragen heb.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als ik aangifte heb gedaan heb ik het gevoel dat ik het goed heb gedaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wanneer ik belastingaangifte doe heb ik daar graag hulp bij.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als ik geen hulp krijg bij belastingen of toeslagen heb ik een probleem.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gebaseerd op Ebbers, van de Wijngaert en Lange, 2016

Stap 4: scores in een dashboard

- ▼ Bepalen wat de mate van inclusiviteit is, gebeurt vanuit 2 perspectieven en in 4 stappen
 1. Hoe scoren de variabelen als je ze meet vanuit aanbodzijde
 2. Hoe scoren de variabelen als je ze meet vanuit gebruikerszijde
 3. Wat zijn de maten van zelfredzaamheid
 4. Breng alle scores bij elkaar in 1 dashboard

Inwonerperspectief	Complex	Ambigue	Betrokkenheid	Kanalen	Toeg. Richtl.	tech. Comp	Relevantie	Beschikbaarheid	Begrijpelijkheid	Hulpstructuren
Digitale zelfredzaamheid hoog	■	■	...	■	...	■	■	■	■	■
Digitale zelfredzaamheid midden	■	■	...	■	...	■	■	■	■	■
Digitale zelfredzaamheid laag	■	■	...	■	...	■	■	■	■	■
Organisatieperspectief	Complex	Ambigue	Betrokkenheid	Kanalen	Toeg. Richtl.	tech. Comp	Relevantie	Beschikbaarheid	Begrijpelijkheid	Hulpstructuren
	■	...	■	■	■	■	...	■	■	■

Waar het draait het om?

- ▼ Bij inclusieve dienstverlening gaat het erom hoeveel mensen hun rechten en plichten kunnen uitoefenen.
- ▼ Dat hang niet alleen af van hoe goed de dienstverlening is ingericht.
- ▼ Maar ook wat de mensen van jouw dienstverlening vinden en wat zij er mee kunnen
- ▼ Dat geldt voor iedereen, ongeacht iemands vaardigheden en zelfredzaamheid.
- ▼ En dat jij als overheid met je totale dienstverlening op al die mensen inspeelt
- ▼ Zodat iedereen mee kan doen, aan zijn verplichtingen kan voldoen en zijn rechten kan uitoefenen
- ▼ Ow.. En inclusieve dienstverlening is dus meer dan de mate van toegankelijkheid van je website.

Tot slot

▼ Reacties en discussie

PBLQ

verbinders in de
informatiesamenleving