

SPECIAL

APRIL 2017

publiek denken

WELBESCHOUWD VOORUIT

**'Cultuuromslag
bij overheid
broodnodig'**

SPECIAL

i-SAMENLEVING

Ronald Plasterk
Kansen van data en
technologie benutten

Mobility as a Service
Op weg naar een
sustainable Smart City

Steven Luitjens
Schreeuwend tekort
aan data-analisten

Gemeente Utrecht werkt aan online toegankelijkheid

Makkelijk maken wat moeilijk is

Maak kennis met 'Steffie' (achternaam 'Van Vleuten'), de digitale assistent van de gemeente Utrecht. Op de website Uabc.nl legt ze in simpele bewoordingen uit hoe je online een afspraak maakt voor het aanvragen van een paspoort, hoe je DigiD aanvraagt en gebruikt of hoe je zonder scanner een digitaal document maakt en dat vervolgens uploadt. Ook heel handig: er is steeds een knop 'herhaal' in beeld. Als de uitleg te snel gaat, kan je het meteen nog een keer zien en horen. De uitleg is visueel in beeld gebracht en is in tekst en gesproken woord op B1-taalniveau te volgen.

De gemeente Utrecht lanceerde begin dit jaar Uabc.nl, een digitale leer- en oefenomgeving voor iedereen die behoefte heeft aan hulp bij digitale overheidsdiensten.

Met de computer contact opnemen met de overheid is voor sommige mensen een fluitje van een cent, maar uit onderzoek is gebleken dat 30 procent van de volwassen Utrechters moeite heeft met digitale dienstverlening. Lastig voor hen én lastig voor de gemeente, die steeds meer overschakelt op communicatie via internet. Van deze 30 procent geeft een derde aan wel te willen leren om zelfstandig de digitale weg te kunnen vinden.

'We hebben veel voorzieningen, maar juist voor de mensen waarvoor ze bestemd zijn, is het vaak te ingewikkeld,' zegt José Manshanden. Ze is themadirecteur Sociaal & Inclusieve Stad met als belangrijk doel om alle inwoners zoveel mogelijk te laten meedoen in de stad. 'De wereld wordt voor deze groep mensen bovendien steeds gecompliceerder door de digitalisering. Dat betekent dat we als overheid echt moeten proberen het simpeler te maken en mensen helpen digitale vaardigheden te leren. We denken te gemakkelijk dat iedereen het allemaal snapt, maar ook voor mensen die wel de computer gebruiken om bijvoorbeeld op Facebook actief te zijn is het vaak ingewikkeld. Je merkt dat ook zelf als je eens een keer

iemand helpt, bijvoorbeeld om zich in te schrijven als werkzoekende.'

Vijf wegen

Uabc.nl is een van de manieren waarop de gemeente de digitale vaardigheid van de inwoners wil vergroten en tegelijk overheidsdienstverlening voor iedereen beter toegankelijk maakt. De site is voortgekomen uit een motie van de raad uit 2015 om 'expliciet aandacht te besteden' aan het vergroten van taal- en digitale basisvaardigheden van Utrechters en om als gemeente 'een actieve en verbindende rol te spelen in het toegankelijk en bereikbaar houden van de digitale dienstverlening van de gemeente zelf en relevante partners'.

De gemeente is tot de conclusie gekomen dat er vijf wegen zijn die naar dit doel leiden:

- kinderen en jongeren opleiden in digitale vaardigheid,
- volwassenen bijspijkeren in digitale vaardigheid,
- de gemeentelijke dienstverlening zó organiseren dat iedereen het kan begrijpen,
- andere organisaties stimuleren om hetzelfde te doen en tenslotte
- hulp bieden aan mensen voor wie het toch te moeilijk blijft.

Samen met de Belastingdienst, UWV, SVB, Logius en Digiwijs is daarom Uabc.nl ontwikkeld. Deze



José Manshanden

'Laat zoveel mogelijk overheidssites uitgaan van dezelfde digitale aanpak'

leeromgeving draagt bij aan drie van de vijf uitgangspunten.

Manshanden: 'Utrecht loopt met Uabc.nl voorop, net zoals we ook ver zijn met de digitalisering van de werkprocessen. Door die rigoureuze aanpak zien we snel waar het nog niet loopt en hebben we ook oog voor de andere kant. De gemeenteraad is er ook erg op gefocust, daardoor is er van twee kanten trekkracht om er wat van te maken.'

'We zijn nog aan het zoeken naar de beste digitale mogelijkheden om klanten mee te nemen in de digitale dienstverlening,' vult beleidsadviseur en projectleider Peter Budel aan. Het is daarbij belangrijk dat de gemeente dit niet alleen doet, maar dat ook UWV, Logius, Belastingdienst en andere organisaties eraan meedoen (de 'relevante partners' uit de motie). 'In de praktijk zie je dat iedere organisatie op dit terrein een eigen wiel uitvindt. De een zoekt het in plaatjes, de ander in film, weer een ander in het invoeren van het BI-taalniveau, enzovoort. Daar zit niet veel lijn in.'

'Het zou veel mooier zijn als zoveel mogelijk overheidssites uitgaan van dezelfde aanpak en liefst één icoontje, zodat voor iedereen duidelijk is wat men kan verwachten. Daarmee kunnen de organisaties de mensen *on site* meenemen in het digitale proces; als ze iets drie keer hebben gedaan en het is goed gegaan, dan kunnen ze het de volgende keren zelf.'

Uabc.nl is nog niet klaar, er zullen meer onderwerpen aan worden toegevoegd, zoals het aanmaken van

'Utrecht loopt met Uabc.nl voorop'

een emailadres. De kunst is nu vooral om UWV, SVB, Logius en de Belastingdienst te overtuigen dat zij deze aanpak in hun dienstverlening gaan invoeren. Budel: 'Het gaat niet om onze site, maar om de toegankelijkheid van de overheid. We proberen mensen zoveel mogelijk aan de

digitale processen te laten wennen, dat is tenslotte toch de nieuwe wereld.'

Iedereen in Nederland kan er trouwens gebruik van maken, er zit geen slot op. Dat geldt dus ook voor hulpverleners en docenten van computercursussen. In cursussen en themabijeenkomsten in de bibliotheek wordt gebruik gemaakt van de Leeromgeving Uabc. Begin maart is een mijlpaal bereikt: in één week werd duizend keer gebruik gemaakt van de DigiD-module.

Prettig

De Nationale ombudsman en Ieder(in), het landelijke netwerk voor mensen met een beperking of chronische ziekte, hebben positief gereageerd op Uabc.nl. Dat geldt ook voor het Panel Meetellen, dat bestaat uit mensen met een verleden in de geestelijke gezondheidszorg. Gebleken is dat zij Uabc.nl erg prettig vinden, ze voelen zich gehoord. Hun belangrijkste kanttekening was dat ze Steffie liever op de normale dienstverleningspagina's tegenkomen wanneer dat nodig is en niet zoals nu in een aparte leeromgeving. En dat is precies het streven van Utrecht. ■