




HUMAN FACTORS NL


Evolutie, revolutie

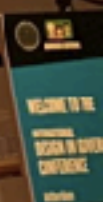
Inclusive design voor de (digitale) overheid

Constant, gentle, polite resistance

Resisting against the status quo to go the distance for people.

 @MithulaNaik

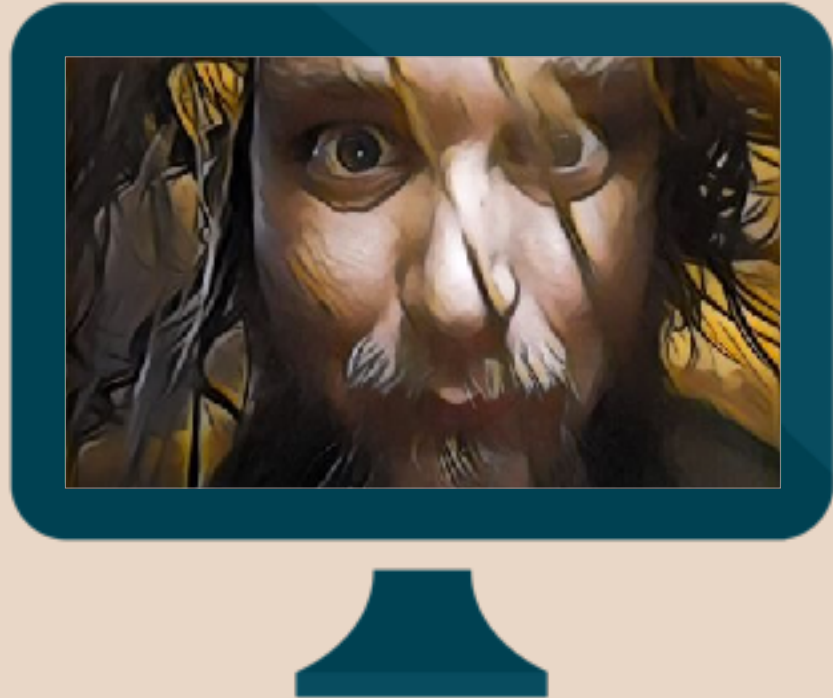
 Canadian Digital Service
Service numérique canadien



Vertrouwen in de toekomst heeft te maken met de kwaliteit van de dienstverlening.



GEBRUIKER CENTRAAL



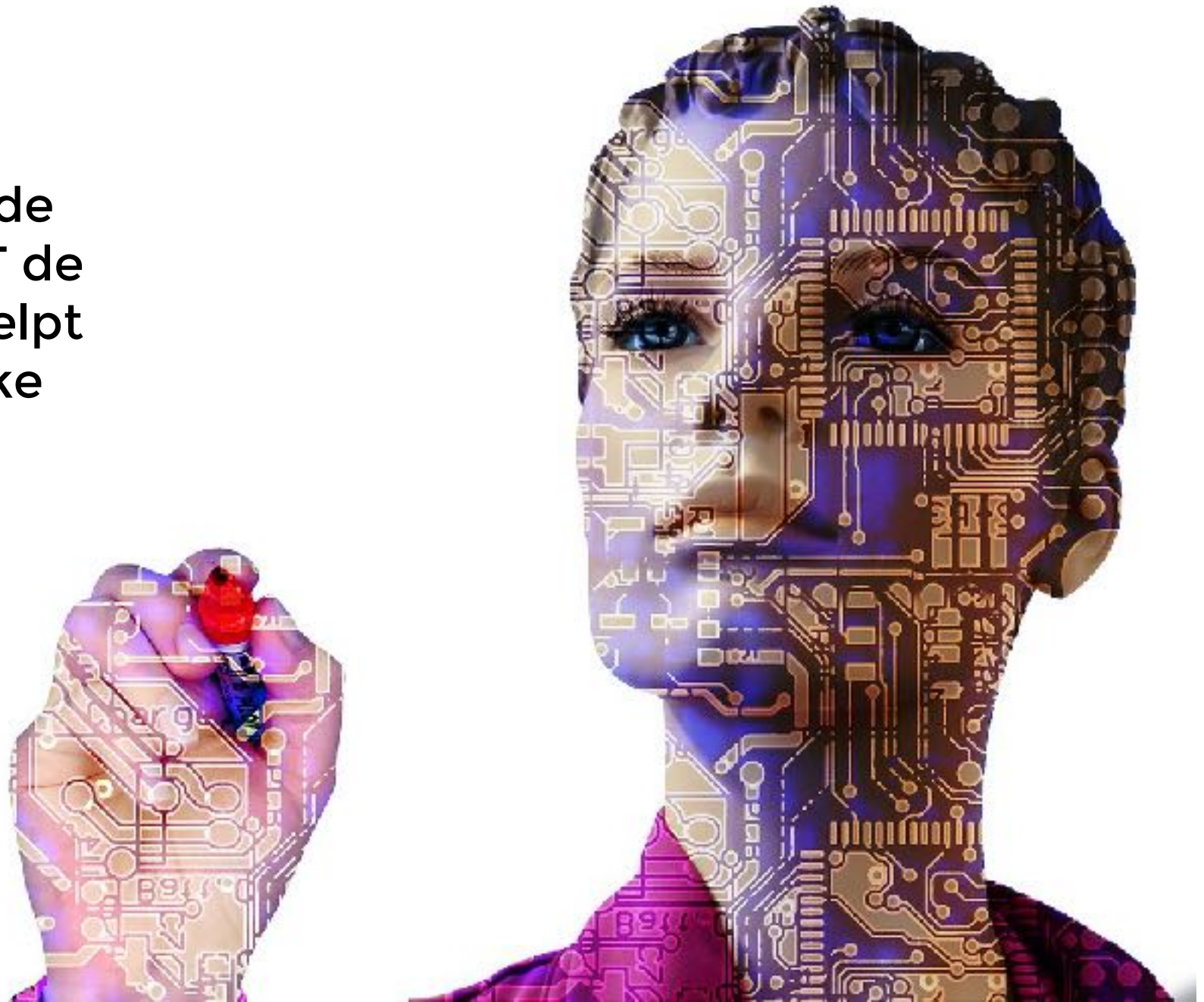
VICTOR ZUYDWEG

victor.zuydweg@ictu.nl

[@VZuydweg](#)

ICTU

Wij werken vanuit de overtuiging dat ICT de overheid vooruit helpt bij maatschappelijke vraagstukken



GEBRUIKER CENTRAAL

VOOR EEN GEBRUIKSVRIENDELIJKE OVERHEID



Gebruiker Centraal is een community voor professionals die werken aan de (online) dienstverlening van de overheid.

MISSIE



We streven naar een overheid die burgers, ondernemers en andere partijen beter en efficiënter kan bedienen: servicegericht, gebruiksvriendelijk en klantgericht.

Een dienstverlening van de overheid die zich kan meten met de betere voorbeelden in het bedrijfsleven en in het buitenland. Hiervoor is een cultuuromslag nodig.

Zodat niet langer de systemen, processen en organisaties centraal staan, maar de mens.



**WIE WERKT ER
BIJ DE OVERHEID?**

**INCLUSIEVE
DIENSTVERLENING BEGINT
BIJ DE STAATSINRICHTING**

Ministerie

Ministerie

Ministerie

Ministerie

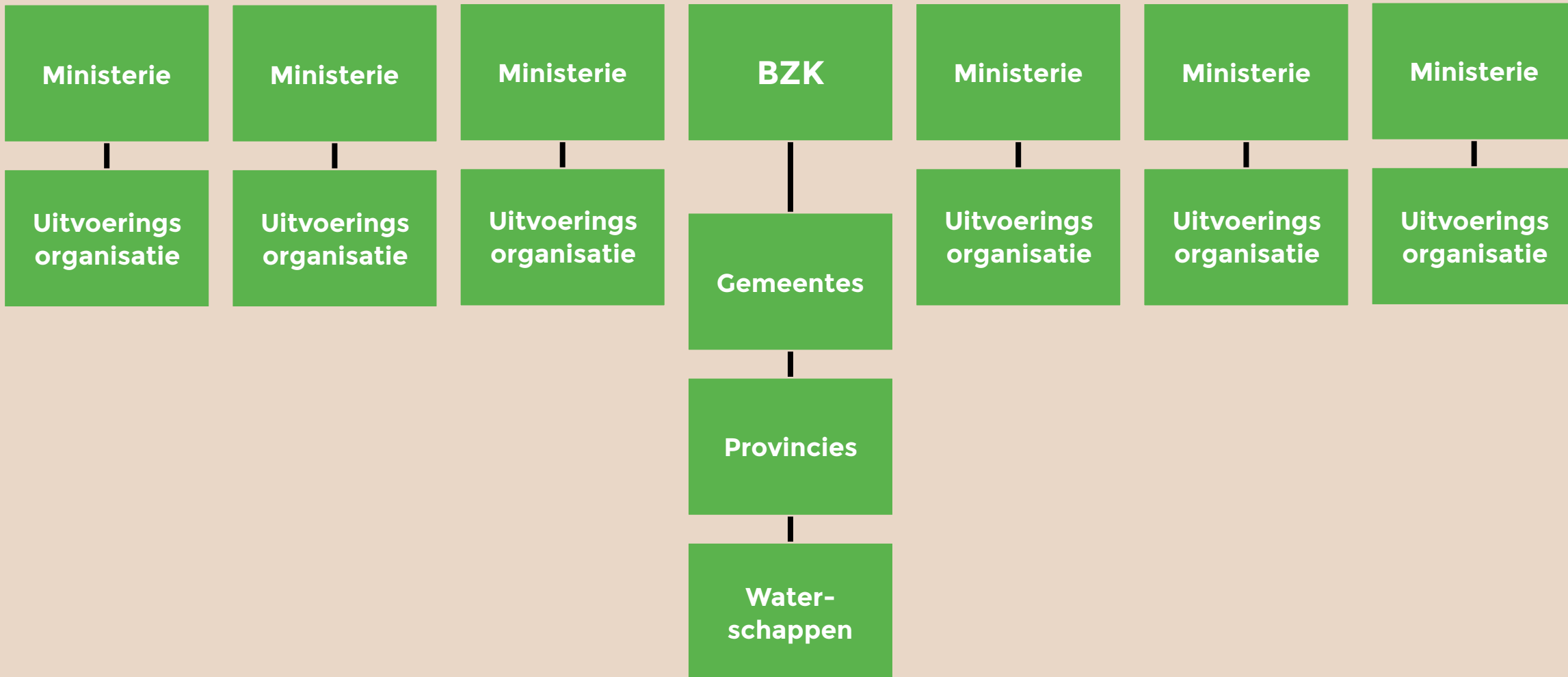
Ministerie

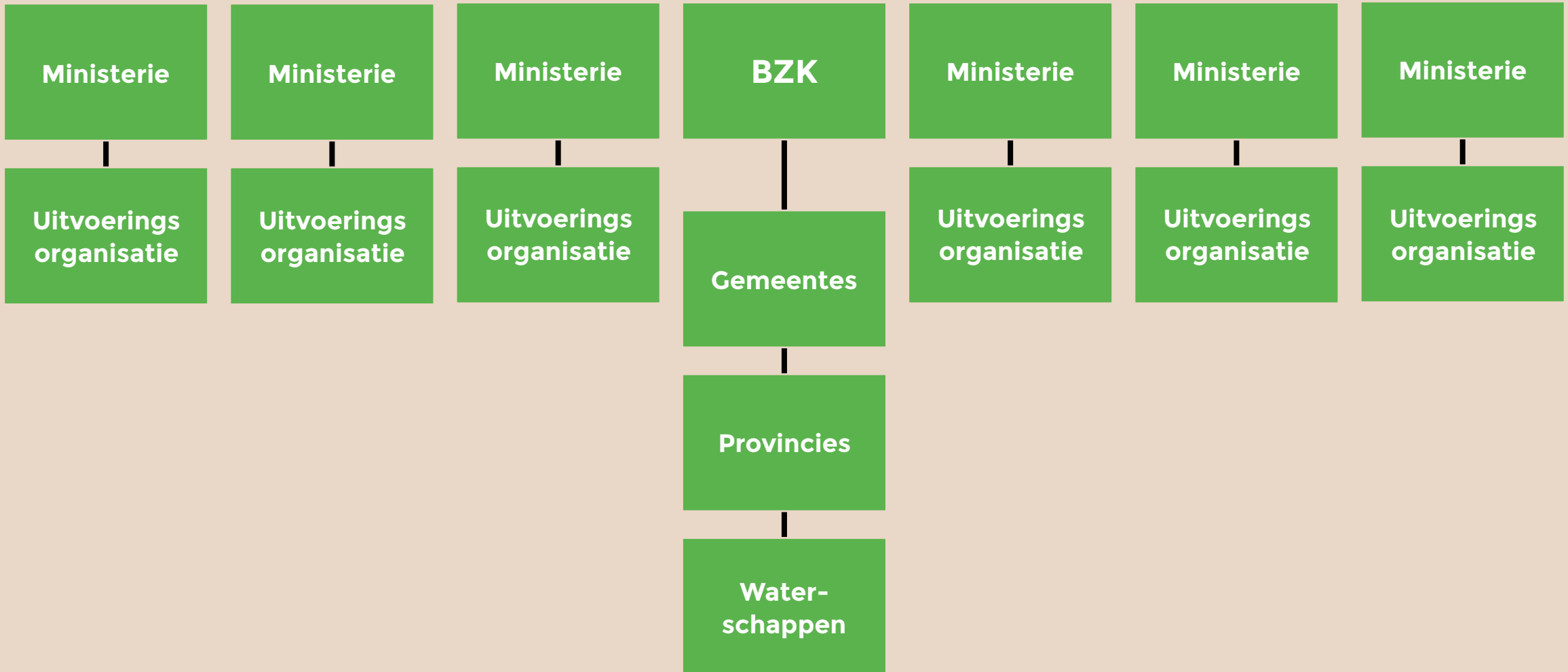
Ministerie

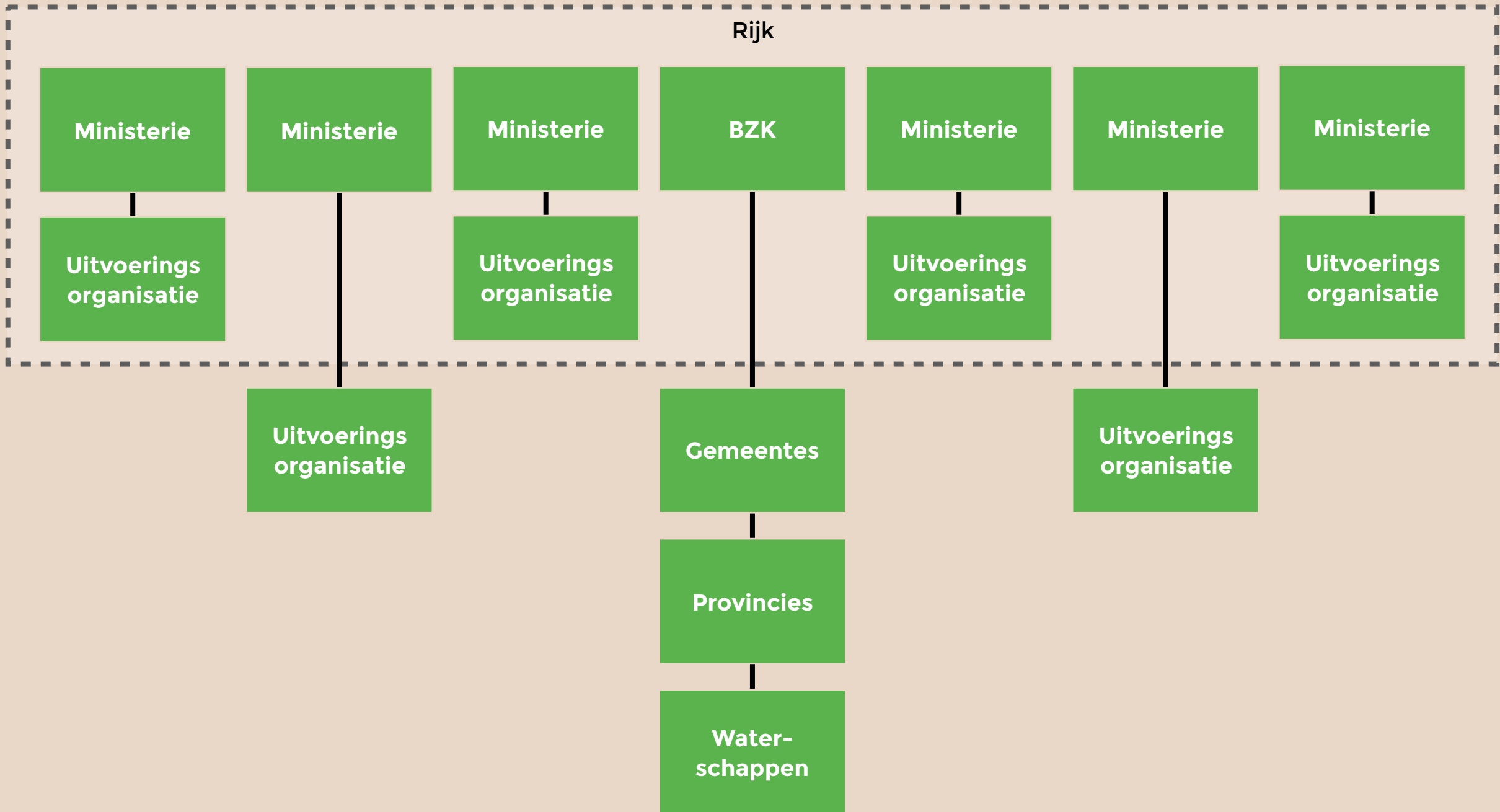
Ministerie

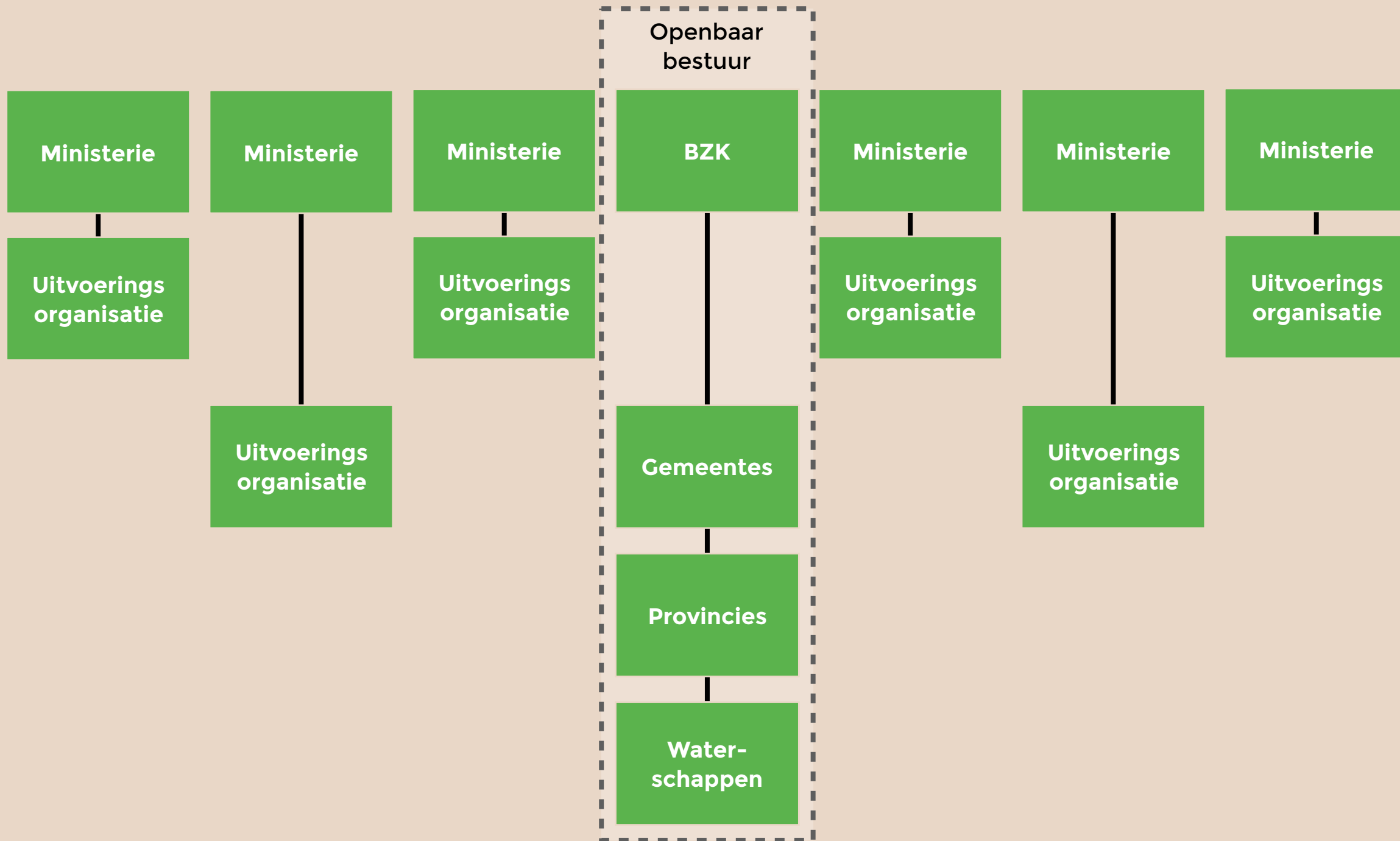


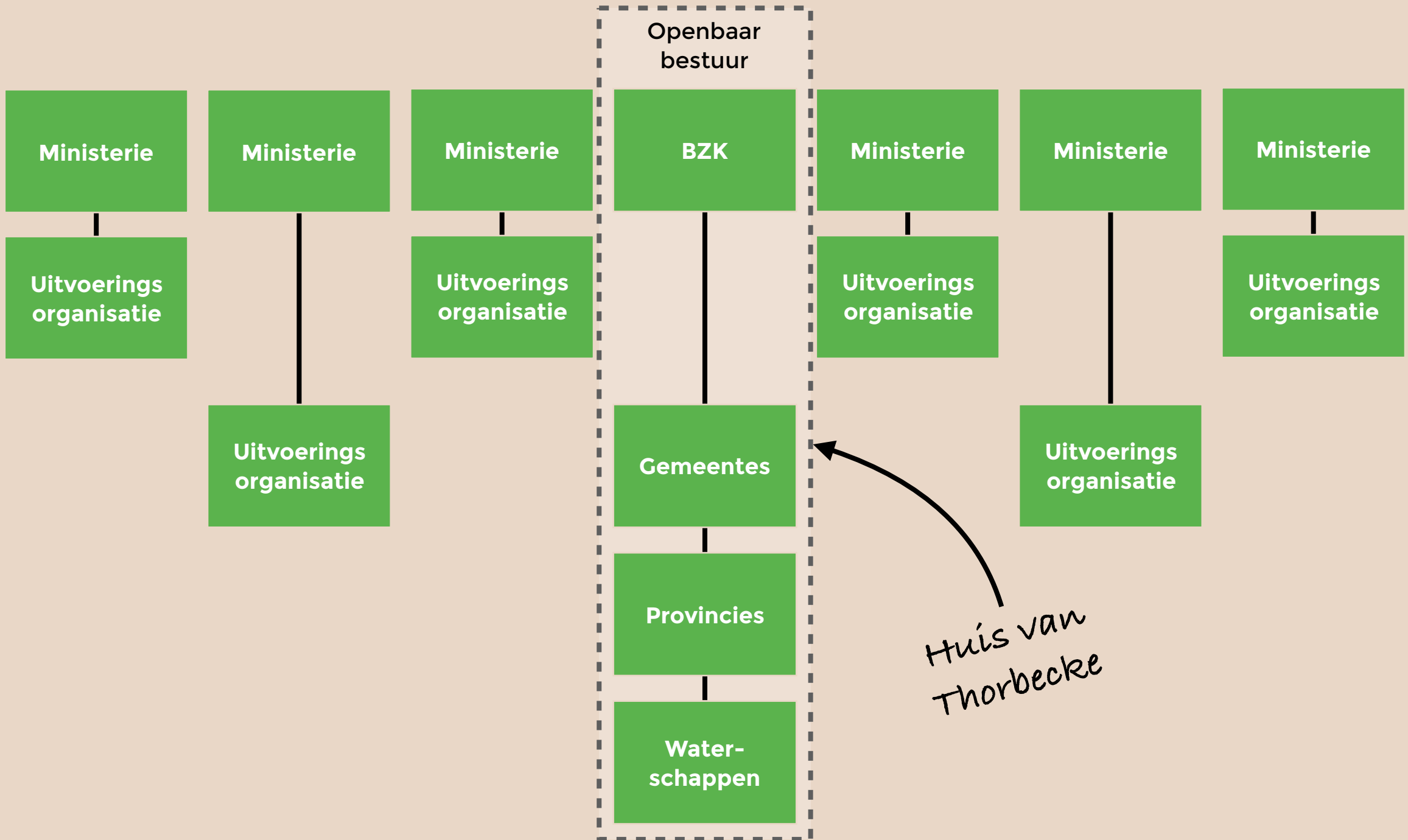


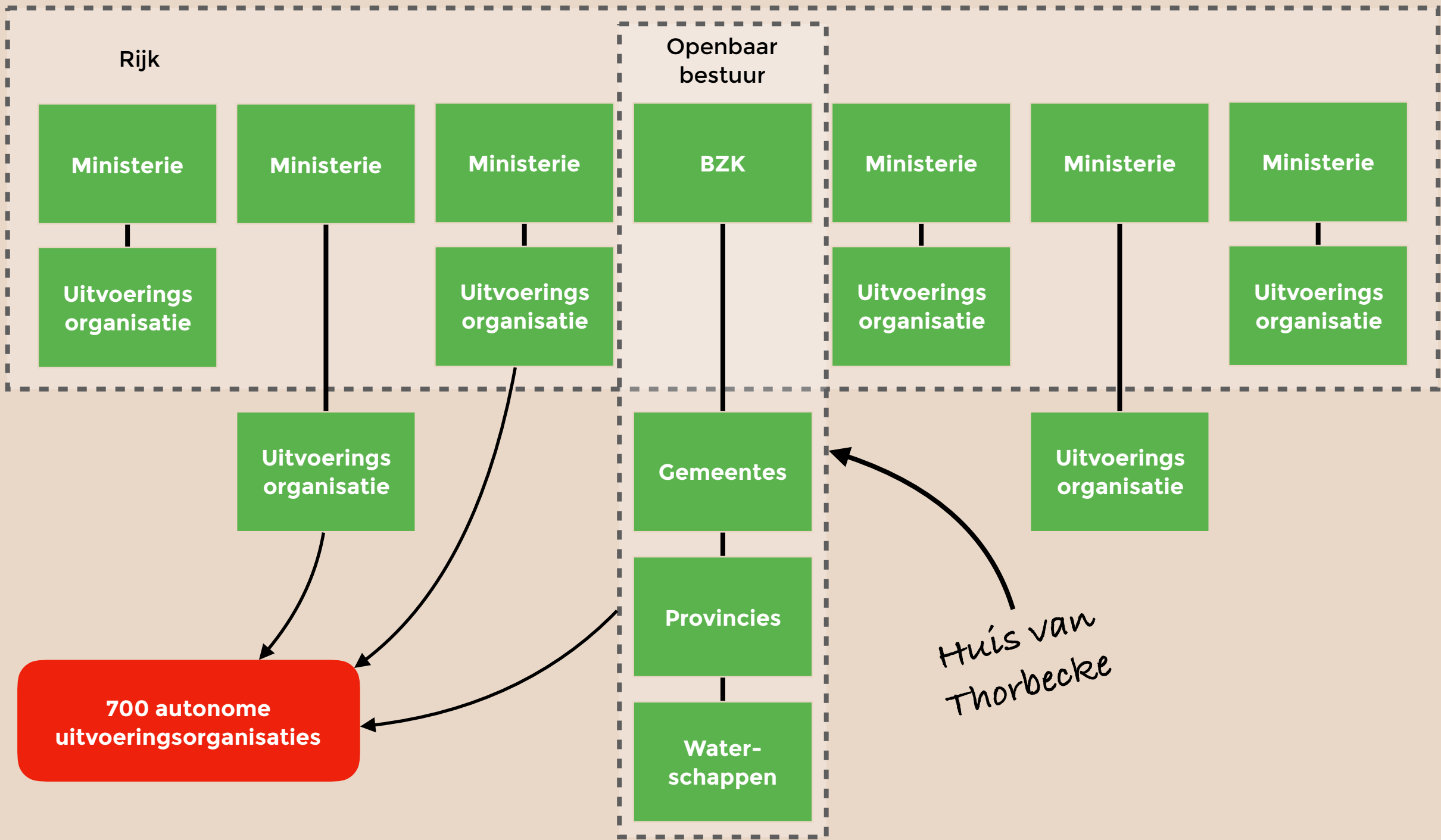




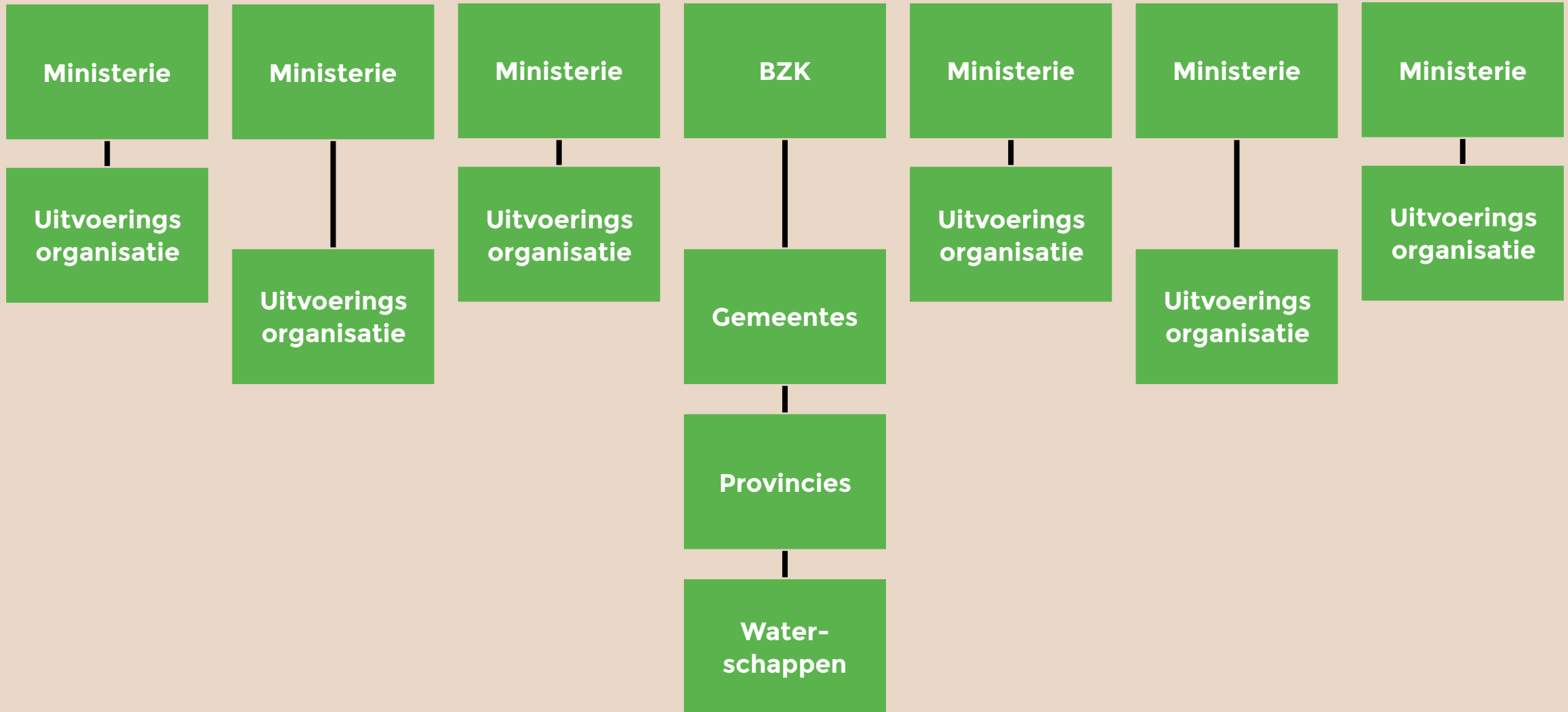








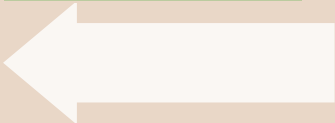
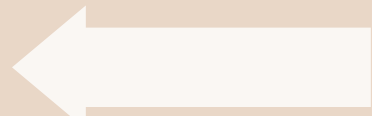
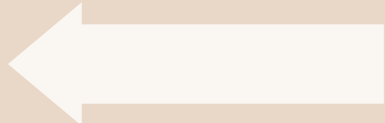
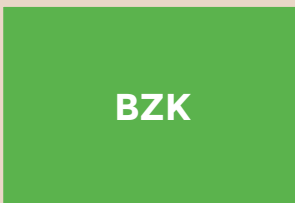
Politiek



Wet & regelgeving

Beleid

Uitvoering



Wet & regelgeving

Beleid

Uitvoering

Politiek

Ministerie

Ministerie

Ministerie

BZK

Ministerie

**Uitvoerings
organisatie**

**Uitvoerings
organisatie**

**Uitvoerings
organisatie**

Gemeentes

**Uitvoerings
organisatie**

Provincies

**Water-
schappen**



Wet & regelgeving

Beleid

Uitvoering

Politiek

Ministerie

Ministerie

Ministerie

BZK

Ministerie

Uitvoerings organisatie

Uitvoerings organisatie

Uitvoerings organisatie

Gemeentes

Uitvoerings organisatie

Provincies

Water-schappen

Digitale overheid



GEBRUIKER CENTRAAL

VOOR EEN GEBRUIKSVRIENDELIJKE OVERHEID



Van 2014 tot nu

DIGITAAL
2017



"Het aandeel burgers dat zelfstandig zaken digitaal kan afhandelen en/of ondersteuning nodig heeft is uiteraard ook afhankelijk van de complexiteit van de dienst."

- Digitale Zelfredzaamheid van de burger (2013)

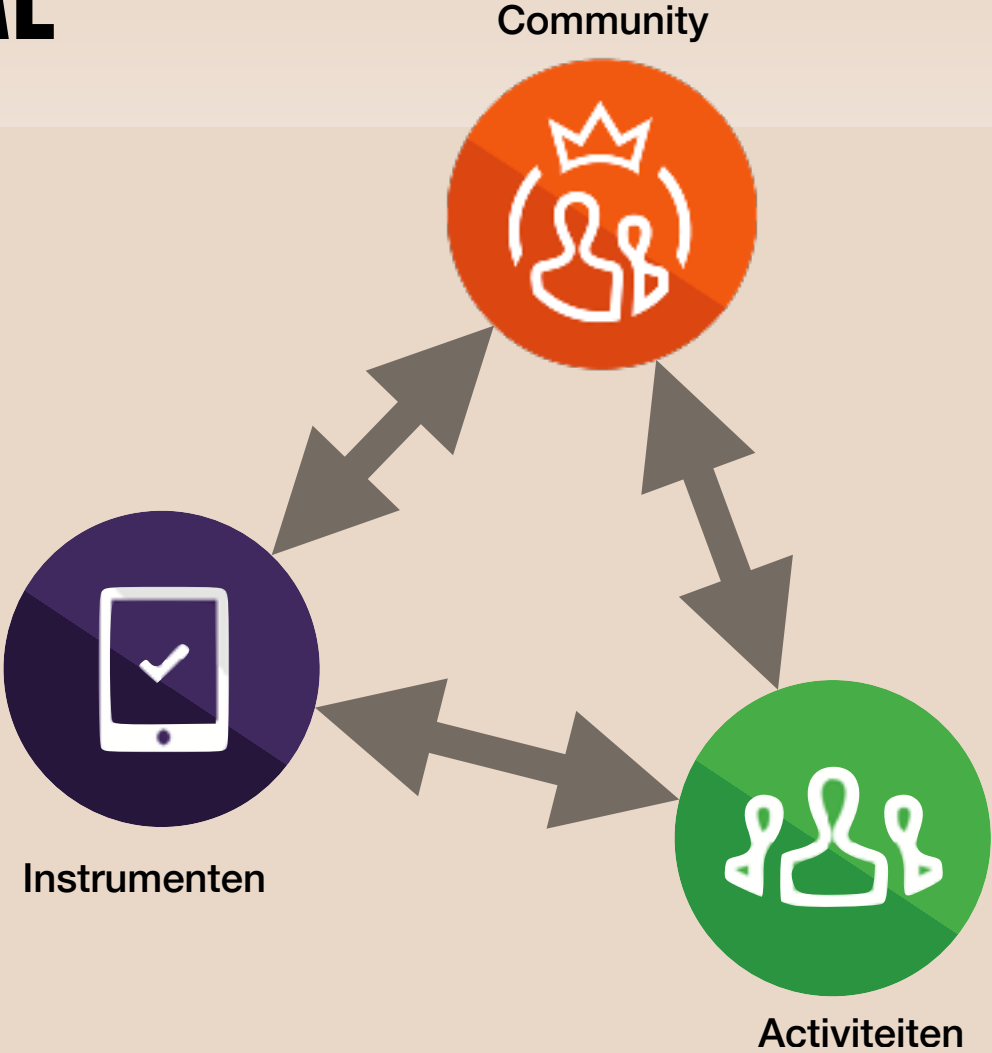
GEBRUIKER CENTRAAL

VOOR EEN GEBRUIKSVRIENDELIJKE OVERHEID



Gebruiker Centraal is een community voor professionals die werken aan de (online) dienstverlening van de overheid.

GEBRUIKER CENTRAAL





COMMUNITY

WAAROM



COMMUNITY ?

- Inspiratie & kennis
- Verbinding
- Bewustwording



COMMUNITY

ACTIETEAM

Organisatie en netwerk





COMMUNITY

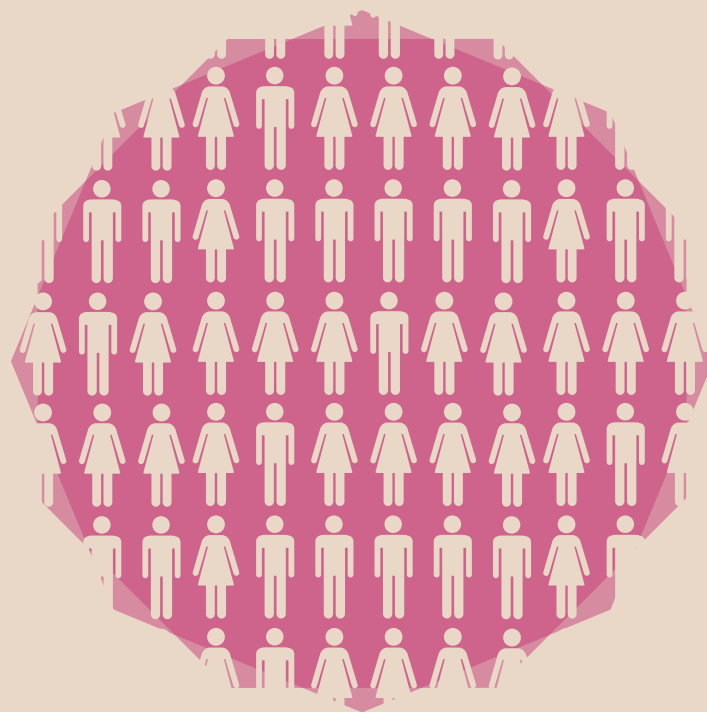
ACTIETEAM

Organisatie en netwerk



COMMUNITY

Kennis naar praktijk





COMMUNITY

ACTIETEAM

Organisatie en netwerk



COMMUNITY

Kennis naar praktijk



AMBASSADEURS

Bestuurlijk draagvlak



Rob Kerstens
ABD Topconsult



André Regtop
Directeur ICTU



Mark Bressers
Waarnemend directeur bij
de Nederlandse
Emissieautoriteit (NEA)



Larissa Zegveld
Directeur Wigo4it



Annemarie de Rotte
Directeur Klantcontact
Gemeente Rotterdam

SAMENWERKING

SYSQA
Improving your digital world



Gemeente Rotterdam



Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

Dimpact



INFORMAT
experience design



keen **Design** iBestuur

TNO innovation for life



Gemeente Utrecht



Rijksbrede
Benchmark
Groep



REGIE OP GEGEVENS
Zelf geregeld, veilig en betrouwbaar



NOVUM
innovatie lab



Rathenau Instituut



Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

PBLQ



POLITIE



gemeente
Zoetermeer



**i&o
research**



EZCOMPANY
digital business development

CASCADIS



**DUTCH
INNOVATION
FACTORY**

koos service design



Government
Digital Service



de Digicommissaris

~~X~~ Gemeente
~~X~~ Amsterdam
~~X~~

**UNIVERSITY
OF TWENTE.**

WIGO4IT

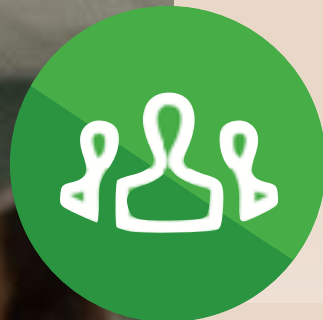


VDP





ACTIVITEITEN



ACTIVITEITEN

Ruim 40 bijeenkomsten

- Wetenschap
- Politiek
- Laaggeletterdheid
- Gebruikersonderzoek en -gedrag
- Webstatistieken
- Toptaken
- Persona's en klantreizen
- Toegankelijkheid
- ...



JAARLIJKS CONGRES

Dit jaar 5de editie, met 850 deelnemers uit 40 landen, 50 workshops en 8 keynotes





INSTRUMENTEN



INSTRUMENTEN



INCLUSIE
Ontwerp voor iedereen

MIJK EENS DOOR DE BRIL VAN...



EEN INCOGNITO SUPERHELD

MIJK EENS DOOR DE BRIL VAN...



EEN ONBEVANGEN DOE-HET-ZELVER

MIJK EENS DOOR DE BRIL VAN...



EEN IETS TE ENTHOUSIASTE INNOVATOR

MIJK EENS DOOR DE BRIL VAN...



EEN VISIONAIRE SUPERMARKTMANAGER

MIJK EENS DOOR DE BRIL VAN...



EEN STILLE KRACHT

DOOR DE BRIL VAN...

Dé burger bestaat niet. Voor het ontwerpen van goede dienstverlening hebben we een specifischer idee nodig. Deze kaart is onderdeel van een serie met verschillende 'typorjes'. Het is een uitnodiging om samen te kijken naar onze complexe wereld via verschillende en mooie mensen. Zo komen je ook nieuwe inzichten.




Illustratie: Vincent / Atelier Microsoft, London






Verbeter spelenderwijs je
(online) dienstverlening


| | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>— TP 28 —</p> <h3>Test met echte gebruikers</h3> <p>Je bent goed doornieuwsgier, alleen als je erom vraagt. Het is ook goed om te weten hoe je wordt gebruikt. In welke situaties? Maak een lijst met mogelijke situaties en test het mee. Het is niet de bedoeling om het ontwerp te wijzigen, maar wel om te testen of het werkt.</p> <p> DIGITAAL OP ORDE</p> | <p>— TP 26 —</p> <h3>Wees als bestuurder eigenaar van digitalisering</h3> <p>Er moet een sterke relatie zijn tussen de bestuurder en de digitalisering. Het is niet de bedoeling om de digitalisering te laten leiden tot een andere manier van werken, maar om de digitalisering te laten leiden tot een andere manier van werken.</p> <p> DEFAAGALIC</p> | <p>— TP 28 —</p> <h3>Investeer in relatie voordat je gebruikers nodig hebt</h3> <p>Er moet een sterke relatie zijn tussen de bestuurder en de digitalisering. Het is niet de bedoeling om de digitalisering te laten leiden tot een andere manier van werken, maar om de digitalisering te laten leiden tot een andere manier van werken.</p> <p> DEFAAGALIC</p> | <p>— TP 29 —</p> <h3>Begrijp de cijfers</h3> <p>Je moet goed begrijpen wat er achter de cijfers zit. Het is niet de bedoeling om de cijfers te laten leiden tot een andere manier van werken, maar om de cijfers te laten leiden tot een andere manier van werken.</p> <p> GOED PROCES</p> | <p>— TP 31 —</p> <h3>Hanteer het toptakenprincipe</h3> <p>Maak de toptaken duidelijk en hanteer het toptakenprincipe. Het is niet de bedoeling om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken, maar om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken.</p> <p> GOED PROCES</p> | <p>— TP 27 —</p> <h3>Weersta denken in uitsonderingen</h3> <p>Maak de toptaken duidelijk en hanteer het toptakenprincipe. Het is niet de bedoeling om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken, maar om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken.</p> <p> DIGITAAL OP ORDE</p> | <p>— TP 26 —</p> <h3>Ga niet alleen uit van de zelfredzame burger</h3> <p>Maak de toptaken duidelijk en hanteer het toptakenprincipe. Het is niet de bedoeling om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken, maar om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken.</p> <p> DIGITAAL OP ORDE</p> | <p>— TP 26 —</p> <h3>Focus op totale dienstverlening</h3> <p>Maak de toptaken duidelijk en hanteer het toptakenprincipe. Het is niet de bedoeling om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken, maar om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken.</p> <p> KANNAU STUURBAAS</p> | <p>— TP 27 —</p> <h3>Bied aan vanuit levensgebeurtenis</h3> <p>Maak de toptaken duidelijk en hanteer het toptakenprincipe. Het is niet de bedoeling om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken, maar om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken.</p> <p> DIGITAAL OP ORDE</p> | <p>— TP 30 —</p> <h3>Leg intern uit wat de waarde is van de ontwikkeling</h3> <p>Maak de toptaken duidelijk en hanteer het toptakenprincipe. Het is niet de bedoeling om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken, maar om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken.</p> <p> DEFAAGALIC</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>— TP 3 —</p> <h3>Laat weten wat wel en niet digitaal kan</h3> <p>Maak de toptaken duidelijk en hanteer het toptakenprincipe. Het is niet de bedoeling om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken, maar om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken.</p> <p> KANNAU STUURBAAS</p> | <p>— TP 28 —</p> <h3>Ga gewoon van start, verbeter gaandeweg</h3> <p>Maak de toptaken duidelijk en hanteer het toptakenprincipe. Het is niet de bedoeling om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken, maar om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken.</p> <p> GOED PROCES</p> | <p>— TP 1 —</p> <h3>Benadruk voordelen van digitaal</h3> <p>Maak de toptaken duidelijk en hanteer het toptakenprincipe. Het is niet de bedoeling om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken, maar om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken.</p> <p> KANNAU STUURBAAS</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>— TP 1 —</p> <h3>Laat weten dat digitaal bestaat</h3> <p>Maak de toptaken duidelijk en hanteer het toptakenprincipe. Het is niet de bedoeling om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken, maar om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken.</p> <p> KANNAU STUURBAAS</p> | <p>— TP 41 —</p> <h3>Vertaal hoog-over principes naar proces</h3> <p>Maak de toptaken duidelijk en hanteer het toptakenprincipe. Het is niet de bedoeling om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken, maar om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken.</p> <p> GOED PROCES</p> | <p>— TP 47 —</p> <h3>Bied aan daar waar de burger zoekt</h3> <p>Maak de toptaken duidelijk en hanteer het toptakenprincipe. Het is niet de bedoeling om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken, maar om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken.</p> <p> KANNAU STUURBAAS</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>— TP 40 —</p> <h3>Maak de klantreis</h3> <p>Maak de toptaken duidelijk en hanteer het toptakenprincipe. Het is niet de bedoeling om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken, maar om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken.</p> <p> GOED PROCES</p> | <p>— TP 41 —</p> <h3>Maak ook de medewerkerreis</h3> <p>Maak de toptaken duidelijk en hanteer het toptakenprincipe. Het is niet de bedoeling om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken, maar om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken.</p> <p> DEFAAGALIC</p> | <p>— TP 46 —</p> <h3>Gebruik wat er al is</h3> <p>Maak de toptaken duidelijk en hanteer het toptakenprincipe. Het is niet de bedoeling om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken, maar om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken.</p> <p> OFFEL</p> | <p>— TP 48 —</p> <h3>Blijf veeling houden met eindgebruiker</h3> <p>Maak de toptaken duidelijk en hanteer het toptakenprincipe. Het is niet de bedoeling om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken, maar om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken.</p> <p> GOED PROCES</p> | <p>— TP 48 —</p> <h3>Begin waar snel winst te halen is</h3> <p>Maak de toptaken duidelijk en hanteer het toptakenprincipe. Het is niet de bedoeling om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken, maar om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken.</p> <p> GOED PROCES</p> | <p>— TP 47 —</p> <h3>Spreek de taal van de gebruiker</h3> <p>Maak de toptaken duidelijk en hanteer het toptakenprincipe. Het is niet de bedoeling om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken, maar om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken.</p> <p> DIGITAAL OP ORDE</p> | <p>— TP 48 —</p> <h3>Word gevonden!</h3> <p>Maak de toptaken duidelijk en hanteer het toptakenprincipe. Het is niet de bedoeling om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken, maar om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken.</p> <p> DIGITAAL OP ORDE</p> | <p>— TP 44 —</p> <h3>Ga 'binnen' veilig om met persoonsgegevens</h3> <p>Maak de toptaken duidelijk en hanteer het toptakenprincipe. Het is niet de bedoeling om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken, maar om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken.</p> <p> INFORMATIEVE ICHTIC</p> | <p>— TP 45 —</p> <h3>Ga 'buiten' veilig om met persoonsgegevens</h3> <p>Maak de toptaken duidelijk en hanteer het toptakenprincipe. Het is niet de bedoeling om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken, maar om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken.</p> <p> INFORMATIEVE ICHTIC</p> | <p>— TP 47 —</p> <h3>Wees waar het zich afspeelt</h3> <p>Maak de toptaken duidelijk en hanteer het toptakenprincipe. Het is niet de bedoeling om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken, maar om de toptaken te laten leiden tot een andere manier van werken.</p> <p> KANNAU STUURBAAS</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- 
- 1000 spellen, 2de druk
 - 150+ spelbegeleiders
 - Uitbreidingsset Inclusie
 - Optimaal Inclusief challenge
 - Engelse versie

— TIP 100 —

**Maak je aanpak
inclusief**



INCLUSIE

— TIP 111 —

**Leg
uitgangspunten
inclusieve
dienstverlening**

vast



INCLUSIE

— TIP 116 —

**Test met
gebruikers
uit kwetsbare
groepen**



INCLUSIE

— TIP 118 —

**Vind kwetsbare
groepen in hun
eigen omgeving**



INCLUSIE

— TIP 112 —

**Verdiep je eerst
in één doelgroep**



INCLUSIE

— TIP 114 —

**Voel zelf wat
de kwetsbare
gebruiker voelt**



INCLUSIE

— TIP 115 —

**Herken
uitsluiting en
onvermogen**



INCLUSIE

— TIP 117 —

**Stem test af op
doelgroep**



INCLUSIE

— TIP 119 —

**Gebruik de
kracht van
digitaal**



INCLUSIE

— TIP 113 —

**Wees je bewust
van diversiteit
binnen een
doelgroep**



INCLUSIE

DOE MEE AAN DE



OPTIMAAL INCLUSIEF

— C H A L L E N G E —

7 tot 11 oktober

Week van de Toegankelijkheid



GEBRUIKER CENTRAAL
Voor een gebruiksvriendelijke overheid





INCLUSIE

Ontwerp voor iedereen



INCLUSIE
Ontwerp voor iedereen

ONTWERPEN VOOR INCLUSIE: HOE PAK JE HET AAN?

Ontwerpen voor inclusie is niet anders dan bestaande ontwerpaanpakken waarbij de gebruiker centraal staat. Bij ontwerpen voor inclusie schenk je speciale aandacht aan diversiteit bij gebruikers. Ga na de toolkit Inclusie voor meer informatie en methoden over hoe dit te doen en hoe je inzichten te delen met anderen.



1. IDENTIFICEER INCLUSIE DOELEN

Identificeer gezamenlijk op welke manier je aandacht gaat besteden aan inclusie in je project en wat je wilt bereiken. Neem dit op in je projectplan.

5. DEEL JE INZICHTEN OVER INCLUSIE

Reflecteer gedurende het iteratieve ontwerpproces (stap 2-4) op proces en resultaat in het licht van de gestelde inclusie-doelen (stap 1). Deel je inzichten over ontwerpen voor inclusie om bij te dragen aan een (digitale) samenleving waarin iedereen mee kan doen.

2. VERDIEP JE IN JE GEBRUIKERS

Verdiep je in de vaardigheden, beperkingen en omstandigheden van je gebruikers in het licht van de te ontwikkelen toepassing. Betrek hierbij je gebruikers. Breng hun behoeften en wensen in kaart.

3. ONTWERP INCLUSIEVE TOEPASSINGEN

Ontwerp iteratief inclusieve toepassingen die fysiek, cognitief en psychosociaal geschikt zijn voor je gebruikers en hun omstandigheden. Betrek hierbij je gebruikers. Licht je inclusieve ontwerpkeuzes toe.

4. EVALUEER MET JE GEBRUIKERS

Evalueer na elke iteratie je inclusieve ontwerpen met je gebruikers. Leg bevindingen en aanbevelingen voor verbetering vast.

Dit stappenplan is onderdeel van de toolkit Inclusie, ontwikkeld door TNO in samenwerking met Keen Public, Lost Lemon, Sysqa en Gebruiker Centraal.



"Als ik zie dat ik iets moet typen dan begin ik er al niet aan"

- Dick, 54

Laaggeletterden

Laaggeletterdheid is een term voor mensen die grote moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen. Mensen die laaggeletterd zijn zijn geen analfabeten. Ze kunnen wel lezen en schrijven, maar beheersen niet het eindniveau vmbo of niveau mbo-2/3.

18%

van de Nederlandse bevolking heeft moeite met lezen en schrijven. Dat zijn 3,1 miljoen mensen. Hiervan heeft 2 miljoen Nederlands als eerste taal en 1,1 miljoen als tweede taal.

Bron:

Ontwerprichtlijnen & voorbeelden

Er zijn al voorbeelden van toepassingen beschikbaar die op een inclusieve manier ontworpen zijn. Bekijk de ontwerpvoorbeelden en -richtlijnen.

RICHTLJNEN VOOR VAARDIGHEDEN

 Rekenen >

 Denken >

 Oriëntatie >

 Onthouden >

 Leren >

 Perceptuele
snelheid >

 Begrijpen en uiten
van non-verbale
boodschappen >

 Auditief begrip >

 Taal >

 Creativiteit >

 Problemen
oplossen >

 Snelheid >

 Aandacht >

 Psychosociaal >

 Motivatie >

 Self-efficacy >

 Angst voor
technologie >

 Privacy >

Aanraders

- ✓ Bied de mogelijkheid aan om met een menselijke helpdesk in contact te komen, bijvoorbeeld telefonisch.
- ✓ Geef de gebruiker voldoende tijd om tekst in te voeren en te corrigeren.
- ✓ Betrek eindgebruikers bij het samenstellen van de inhoud.
- ✓ Realiseer je dat gebruikers emotionele redenen kunnen hebben om een dienst te gebruiken.
- ✓ Verplaats je in het perspectief van de gebruiker, ga niet uit van interne organisatie- en procesfactoren.

Afraders

- ✗ Vermijd een indicatie van voortgang of een time-out: dit geeft te veel druk voor de gebruiker.
- ✗ Vermijd neerbuigende of kinderachtige taal.
- ✗ Vraag niet onnodig om persoonlijke informatie.
- ✗ Vermijd dat gebruikers zich onpersoonlijk behandeld voelen (als een nummer).
- ✗ Het systeem mag gebruikers niet stigmatiseren.

Ontwerpen voor laaggeletterden



Gebruik...

Vermijd...

korte, actieve zinnen met dagelijks taalgebruik

De zin is kort.

jargon, afkortingen, kinderachtig taalgebruik



alternatieven om tekst te ondersteunen, zoals afbeeldingen en spraak



abstracte figuren, metaforen, sarcasme en ironie



meerkeuze antwoorden



open tekstvelden, veel moeten typen



rustige pagina's



afleiding, zoals banners of drukke achtergronden



positieve feedback, uitleg en hulp waar nodig




tijdsdruk



Moving mountains

*You are trying to push on a mountain,
and you may only be able to move it an inch
- but - you've moved a mountain an inch.*

 @MithulaNaik



GENKIEN CENTRAAL



You don't work in
Government for the
speed, but for the
impact of change





GEBRUIKER CENTRAAL

VOOR EEN GEBRUIKSVRIENDELIJKE OVERHEID



Gebruiker Centraal is een community voor professionals die werken aan de (online) dienstverlening van de overheid.